



Planification d'Engagement de la famille dans le système : Zone de service de la région de Niagara, Santé mentale enfant-jeunesse

Cette charte d'engagement a été élaborée conjointement par les prestataires de services et les familles afin de garantir un engagement significatif des familles à tous les niveaux de la planification du système en matière de santé mentale des enfants et des adolescents dans toute la zone de services de la région de Niagara.

Contexte

"Pour aider les enfants et les jeunes de l'Ontario à grandir en bonne santé mentale, il est essentiel de leur offrir une expérience cohérente et des résultats solides - les soins dont ils ont besoin, quand et comme ils en ont besoin. Le rapport annuel 2016 du vérificateur général de l'Ontario a mis en évidence une série de possibilités pour améliorer le système de santé mentale des enfants et des adolescents. Les recommandations du rapport rappellent clairement que nous devons nous concentrer sur l'expérience et les besoins des enfants, des jeunes et des familles. Et il n'y a personne de mieux pour nous dire ce dont ils ont besoin que les enfants, les jeunes et les familles eux-mêmes.

Les faits montrent que l'engagement significatif des jeunes et des familles dans le secteur de la santé mentale des enfants et des adolescents peut avoir des effets positifs importants sur l'expérience et les résultats des services. En ayant une voix et un rôle actif dans la planification des traitements et la prestation des services, les enfants, les jeunes et les familles de l'Ontario voient leur expérience vécue et leur contexte intégrés à leurs soins. Il en résulte de meilleurs résultats ², de meilleures relations avec les professionnels de la santé qui fournissent les soins, un sentiment plus fort que les besoins sont satisfaits par les services fournis ³ et une plus grande satisfaction à l'égard des soins. Lorsque les jeunes et les familles participent à leurs propres soins, leur bien-être psychologique, leur comportement et leur qualité de vie s'en trouvent améliorés, et les services dans leur ensemble sont plus rentables. Les familles subissent moins de stress, les interactions familiales sont améliorées et elles ont davantage confiance en leur capacité à soutenir leurs enfants et leurs jeunes en cas de problèmes de santé mentale. L'engagement des familles et des jeunes est un moteur essentiel de l'excellence dans tous les aspects du système. Collectivement, nous sommes plus efficaces et performants lorsque nous travaillons non seulement pour les enfants, les jeunes et les familles, mais aussi avec eux, à chaque étape du processus ¹.

Afin de pratiquer l'engagement familial selon la norme provinciale, la zone de service de la région de Niagara, Santé mentale enfant-jeunesse (région de service de Niagara) a défini son engagement à respecter les domaines de qualité de l'engagement familial. La présente charte d'engagement décrit l'engagement de la région de service de Niagara en matière d'engagement familial.

Cette charte d'engagement a été signée par les principaux fournisseurs de services de santé mentale pour les enfants et les adolescents de la région de Niagara :

Pathstone Mental Health

Contact Niagara

Niagara Health

Centre de Santé

Objectif : Établir des responsabilités clairement définies en matière d'engagement familial qui s'alignent sur la norme provinciale d'engagement familial dans la zone de service de Niagara.

¹ Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents (juin 2020). Norme de qualité pour l'engagement des familles. Disponible en ligne : <https://www.cymh.ca/Modules/ResourceHub/?id=98d4c18b-e062-4ebb-b16d-1a9cc1c0ae80&lang=fr>

Valeurs de la zone de service du Niagara :

Collaboration
Inclusivité/Diversité
Patience
Respect
Autonomisation
Normes de qualité élevées pour les soins

Forces de la zone de service du Niagara :

Partenariats communautaires coopératifs
Engagement envers les familles, les enfants et les jeunes
Flexibilité/volonté de changer
Passion et dévouement

Avantages de l'engagement familial :

- ❖ Les cultures d'engagement créent des environnements de travail favorables qui permettent :
 - Collaboration
 - Confiance
 - Cohérence
 - Partenariats
 - Respect
 - Augmentation de la satisfaction du personne
- ❖ Des résultats positifs pour les enfants, les jeunes et les familles
- ❖ Amélioration de la durabilité des systèmes/organisations
- ❖ Réduction de la stigmatisation

Naviguer dans le document :

La charte d'engagement de la région de service de Niagara est conçue pour s'aligner sur la norme provinciale d'engagement familial. Chaque zone d'engagement s'aligne sur chacune des **déclarations de qualité** des normes provinciales.

Les mots ou phrases en **gras, en italique et soulignés** sont définis à la fin du document dans le "Glossaire des termes".

Nous remercions tout particulièrement **l'équipe centrale de mise en œuvre** pour ses contributions à la charte d'engagement et pour son travail continu de planification de la mise en œuvre :

Bill Helmeczi, Director Initiatives Stratégiques, Pratiques et Standards, Pathstone

Nadine Wallace, Direction générale, Contact Niagara

Kristen Hendry, Coordinatrice de ressources, Contact Niagara

Lise Corriveau, Thérapeute en santé mentale / coordinatrice d'équipe – Centre de santé

Olivia Fabiani, Thérapeute, Pathstone

Kathy Wlodarczyk,, Psychothérapeute autorisée, programme de thérapie des traumatismes, cliniques pour enfants, santé Niagara

Jackie Frans, Membre de famille

Linda Grubic, Membre de famille

Norme de qualité provinciale de l'engagement familial

La recherche de l'excellence exige que nous la définissions. Les normes de qualité sont essentielles pour des systèmes responsables et en constante amélioration, ainsi que pour garantir des services de santé mentale de haute qualité. Les normes de qualité consistent en des déclarations de qualité qui décrivent ce à quoi ressemble une qualité élevée sur la base de preuves. Les normes de qualité complètent les normes d'accréditation et les directives de pratique clinique. Ensemble, ces normes et lignes directrices permettent d'obtenir les meilleurs résultats en matière de santé mentale pour toutes les personnes impliquées dans le système de santé mentale des enfants et des adolescents.

L'engagement au niveau du système est axé sur les améliorations au-delà d'une seule organisation. La norme de qualité pour l'engagement des familles va au-delà de la prestation de soins et de l'amélioration des programmes. L'engagement des familles peut se faire sur un continuum, la norme de qualité vise à atteindre le plus haut niveau sur le continuum - **co-développement et partenariat**.

Norme de qualité pour l'engagement familial

L'engagement **familial** est défini comme ***un processus continu qui inclut les familles en tant que décideurs et partenaires actifs au niveau de l'organisation et du système.***

L'engagement des familles au niveau du système est axé sur l'amélioration des réseaux affectifs, des parcours, des ressources et des structures plutôt que sur les organisations individuelles. Cependant, pour qu'un système soit engagé dans la famille, les organisations au sein de ce système doivent également adopter et appliquer de manière cohérente la norme d'engagement familial.

Déclarations de qualité - Engagement familial

Co-développement : Les familles ont la possibilité de développer conjointement avec d'autres partenaires toutes les activités et tous les processus qui ont un impact ou sont importants pour elles

Engagement : Les organisations et autres partenaires, en particulier ceux qui jouent un rôle de direction, apprécient et démontrent leur engagement en faveur de l'engagement familial

Communication : La communication entre la famille et les autres partenaires est opportune, transparente, respectueuse et accessible

Diversité et inclusion : Les processus d'engagement familial représentent et valorisent la diversité des communautés desservies

L'autonomisation : L'expérience, l'expertise et le point de vue de la famille sont respectés et se reflètent clairement dans la planification et les efforts d'amélioration du système

Apprentissage continu : Les familles et les autres partenaires comprennent les principes et la pratique de l'engagement familial. Les familles ont des possibilités accessibles et continues d'accroître leurs connaissances et leurs compétences

Partenariat : Les familles sont un élément essentiel du processus décisionnel et ont, avec les autres partenaires, un droit de regard égal sur les décisions qui les concernent

Recherche et évaluation : Les familles et les autres partenaires ont la possibilité d'effectuer conjointement des recherches, d'évaluer et d'apporter des améliorations continues à la qualité, y compris les processus d'engagement des clients

Engagement de la région de service de Niagara envers la norme de qualité provinciale en matière d'engagement familial

Co-développement : La région de service de Niagara s'engage à faire en sorte que les familles aient la possibilité de développer conjointement toutes les activités et les processus qui ont un impact ou qui sont importants pour elles dans la planification et la mise en œuvre de la santé mentale des enfants et des jeunes.

- La zone de service de Niagara développera conjointement avec les familles un plan de mise en œuvre et d'évaluation pour assurer que :
 - Les familles soient intégrées dans les processus décisionnels
 - Les familles sont informées et invitées aux tables de planification de la santé mentale et de la communauté
- La région de service de Niagara mettra en place un conseil régional pour soutenir les familles et les prestataires de services dans des partenariats et un engagement significatifs tout au long des processus de prise de décision.

Détermination : La direction de la région de service de Niagara s'engage à être responsable de l'intégration des familles dans les efforts de planification et d'amélioration du système, et à fournir le soutien nécessaire pour respecter cette charte d'engagement.

- La zone de service du Niagara élaborera conjointement une charte d'engagement qui sera accessible aux partenaires communautaires et aux familles qui :
 - définit la norme d'engagement des familles et ;
 - la manière dont la zone de service sera responsable de l'établissement et du maintien d'un niveau élevé d'engagement familial.
- La zone de service de Niagara investira dans un personnel spécialisé pour soutenir la vision, la mise en œuvre et l'évaluation de l'engagement familial.

Communication : La zone de service de Niagara s'engage à une communication opportune, transparente, respectueuse et accessible entre tous les partenaires.

- La zone de service de Niagara intégrera des processus pour co-développer la communication afin de s'assurer qu'elle est transparente, respectueuse et accessible.
- La zone de service de Niagara utilisera un langage accessible et partagé dans toutes ses communications avec les partenaires, y compris les familles.

Diversité and inclusion : La zone de service du Niagara s'engage à adopter des pratiques qui sont inclusives et qui garantissent que la diversité des partenaires est valorisée et que l'engagement est représentatif des communautés desservies.

- La zone de service de Niagara offrira des possibilités d'apprentissage continu afin d'accroître les capacités en matière de sécurité *culturelle*, de compétences et de pratiques anti-oppressives.
- La zone de service de Niagara offrira des possibilités d'apprentissage continu afin d'accroître les capacités en matière de sécurité culturelle, de compétences et de pratiques anti-oppressives.
 - La zone de service de Niagara assurera un conseil régional qui soit représentatif de notre géographie et des communautés desservies et qui tienne compte de la diversité des points de vue.

Autonomisation : La zone de service du Niagara s'engage à établir des relations de confiance et de respect qui permettent de refléter clairement l'expérience, l'expertise et les points de vue des familles dans la planification du système et les efforts d'amélioration de la qualité.

- La région de service du Niagara travaillera avec les familles et les signataires de cette charte pour identifier et surmonter les obstacles qui existent pour une autonomisation significative.
- La zone de services du Niagara assurera l'autonomisation à tous les niveaux de la planification du système afin de garantir une autonomisation égale des familles et des prestataires de services.

Apprentissage continu : La zone de service de Niagara s'engage à promouvoir et à soutenir une compréhension commune des philosophies et des pratiques de l'engagement familial dans toute la zone de service en offrant des possibilités d'apprentissage accessibles et continues à tous les partenaires, y compris les familles.

- La zone de service de Niagara soutiendra les familles et les partenaires communautaires en leur offrant des possibilités de partage des connaissances et de mentorat.
- La zone de service de Niagara veillera à ce que l'expertise en matière d'engagement familial soit intégrée dans la planification du système à tous les niveaux de la conception, du développement et de la mise en œuvre.

Partenariat : La région de service de Niagara s'engage à intégrer les familles en tant que partenaires essentiels, en collaborant à tous les processus de prise de décision.

- La zone de service du Niagara va co-développer et soutenir un conseil régional pour l'accès des organisations afin d'assurer des partenariats significatifs avec les familles.
- La région de service de Niagara va promouvoir une culture d'engagement partagée qui favorise et soutient les partenariats entre tous les partenaires de la communauté, y compris les familles.

Recherche et évaluation : La région de service du Niagara s'engage à établir des partenariats avec les familles pour rechercher, évaluer et améliorer en permanence la qualité de tous les aspects de la planification du système.

- La zone de service du Niagara aidera les familles à participer de manière significative en tant que co-développeurs et co-évaluateurs de la recherche et de l'évaluation.
 - Établir et maintenir un système de suivi des possibilités de recherche et d'évaluation et des partenariats avec les familles.
 - Une co-analyse permanente des données avec les familles sera effectuée pour informer tous les aspects du système.
- La zone de service de Niagara, en collaboration avec les familles, identifiera et adoptera un outil standardisé pour mesurer et évaluer l'engagement des familles.

Nous, soussignés, reconnaissons et acceptons l'engagement décrit de maintenir une norme d'engagement des familles dans toute la région de service de Niagara, la santé mentale des enfants et des jeunes et acceptons d'être responsables de cet engagement.

Daté :

Signé :

Glossaire des termes

Pratique anti-oppressive : Approche qui encourage la diversité, donne la priorité aux besoins et aux forces des groupes marginalisés et s'efforce de transformer les structures qui créent des inégalités.

Co-développement : Processus de travail en collaboration sur un objectif commun ; prise de décision conjointe ; engagement à l'action et responsabilité collective de toutes les parties prenantes.

Engagement : Volonté de persévérer dans une voie d'action ; sentiment d'obligation de maintenir le cap ; état ou qualité d'être dévoué à une cause, une activité, etc.

Communication : L'échange de pensées, de messages ou d'informations entre des personnes ou au sein d'un groupe de personnes, en utilisant les langues parlées, le langage corporel, le ton de la voix et les gestes. Une communication efficace se produit lorsqu'il existe une compréhension commune ; en d'autres termes, le message reçu et compris est le même que celui qui a été envoyé.

Équipe centrale de mise en œuvre : Une équipe de base est mise en place au début de la phase de planification et supervise l'ensemble du processus de mise en œuvre, y compris l'élaboration du plan de mise en œuvre.

Pratiques culturellement appropriées : Pratiques qui répondent aux préoccupations culturelles des groupes de minorités raciales et ethniques, y compris la langue, l'histoire, les traditions, les croyances et les valeurs.

Culture : Partager les expériences des gens, y compris leur langue, leurs valeurs, leurs coutumes, leurs croyances, leurs visions du monde, leurs modes de connaissance et de communication. Les facteurs culturels significatifs englobent, sans s'y limiter, la race/ethnicité, la religion, la classe sociale, la langue, le handicap, l'orientation sexuelle, l'âge et le sexe.

La diversité : Terme général qui fait référence à la variété des différences entre les personnes, souvent dans le contexte de la culture, de l'éducation, des organisations ou des lieux de travail.

Autonomisation : Processus consistant à renforcer les capacités ou les aptitudes des individus à influencer ou à faire des choix éclairés et à transformer ces choix en actions ou résultats souhaités.

Évaluation : Collecte et analyse systématiques d'informations pour comprendre si un projet, un service ou un processus fait ce qu'il est censé faire et dans quelle mesure il le fait bien (ou pas).

Famille : Un cercle de soins et de soutien qui offre un engagement durable à s'occuper les uns des autres en relation

biologique, juridique, émotionnelle ou culturelle et qui prend en compte les personnes que la personne ayant vécu l'expérience considère comme importantes pour son bien-être.

Inclusion : Lutte pour l'équité et maintien d'une culture où la différence au sein de la collectivité est acceptée, respectée et valorisée ; processus d'amélioration de la capacité, des possibilités et de la dignité de participation des personnes défavorisées sur la base de leur identité.

Possibilités d'apprentissage et d'apprentissage permanent : Coaching, formation ou autres événements d'apprentissage ; soutien à la poursuite de connaissances et de compétences pour atteindre un objectif ; mise à profit des points forts des individus, des organisations et des communautés.

Partenariat : Une relation de collaboration entre deux ou plusieurs personnes. Les personnes ou les organisations dans un partenariat collaborent pour faire avancer leurs intérêts mutuels. Un partenariat implique le partage des compétences et des ressources individuelles, tout en travaillant ensemble à la réalisation d'un objectif commun.

Amélioration de la qualité : Approche systématique visant à apporter des changements qui conduisent à de meilleurs résultats et à une meilleure performance du système de santé. Cette approche implique l'application de la science de l'amélioration de la qualité, qui fournit une structure, des outils et des processus solides pour évaluer et accélérer les efforts de test, de mise en œuvre et de diffusion des pratiques d'amélioration de la qualité.

Déclarations de qualité : La norme de qualité pour l'engagement des familles dans la planification du système de santé mentale des enfants et des adolescents est composée de huit déclarations de qualité. Ces déclarations se recoupent et travaillent ensemble pour former un engagement familial de haute qualité. Il est important de prêter attention à tous les domaines pour garantir des pratiques d'engagement familial solides et durables.

La recherche : Le processus de création de nouvelles connaissances ou l'utilisation des connaissances existantes d'une manière nouvelle et créative pour générer de nouveaux concepts, de nouvelles méthodologies et de nouvelles compréhensions. Cela comprend la synthèse et l'analyse de recherches antérieures dans la mesure où elles débouchent sur des résultats nouveaux et créatifs.

Transparent : Un flux d'informations ouvert et une clarté dans les décisions.

**Définitions telles qu'identifiées dans la norme de qualité provinciale pour l'engagement familial. Centre d'excellence de l'Ontario pour la santé mentale des enfants et des adolescents (juin 2020). Norme de qualité pour l'engagement des familles dans la planification du système.*