

# Guide des communications

Le 21 avril 2006

# Table des matières

<b>4</b>	<b>Objectif</b>
<b>4</b>	<b>Pourquoi communiquer?</b>
<b>4</b>	<b>Exigences en matière de communications</b>
<b>4</b>	<b>Soutien apporté par le ministère</b>
<b>5</b>	<b>Outils de communication</b>
<b>5</b>	<b>a) Directives sur l'identité visuelle</b>
<b>5</b>	<b>b) Description des équipes Santé familiale</b>
<b>5</b>	<b>c) Communications avec les patients</b>
<b>6</b>	<b>d) Une page Web pour chaque Équipe Santé familiale</b>
<b>6</b>	<b>e) Communications avec le public et les médias</b>
<b>6</b>	<b>f) Communications internes avec les membres de l'équipe</b>
<b>6</b>	<b>Où obtenir des renseignements supplémentaires</b>

## Objectif

Ce guide fait partie d'une série de guides destinés à fournir de l'information et de l'aide aux équipes Santé familiale. Pour obtenir des renseignements généraux sur les équipes Santé familiale, consultez le site Web du ministère à : [http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht\\_mnf.html](http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht_mnf.html).

Le guide contient de l'information sur les exigences et les protocoles que doivent suivre les équipes Santé familiale et sur les ressources qui les aideront à satisfaire leurs besoins en communications.

Ce document n'a d'autre objet que de servir de guide et **n'entend pas** donner aux médecins et autres fournisseurs de services de santé des conseils sur la façon dont ils doivent communiquer avec leurs patients dans le cadre de soins.

Chaque équipe se développera à son propre rythme et nous espérons que vous tirerez de ce guide ce qui vous sera utile pour mettre au point votre propre programme de communications.

## Pourquoi communiquer?

Les équipes Santé familiale sont un nouveau modèle de prestation des soins primaires en Ontario, il y a donc fort à parier que les patients, le public et les médias auront des questions les concernant. Le site Web [http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht\\_mnf.html](http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht_mnf.html) contient de l'information sur les équipes Santé familiale – comment elles fonctionnent, en quoi elles diffèrent des autres modèles de soins, et quels avantages elles présenteront pour les patients. N'hésitez pas à utiliser ces renseignements pour préparer votre programme de communications.

Chaque équipe Santé familiale est unique et chacune deviendra opérationnelle à une date différente. Les occasions de communiquer avec le public seront nombreuses à mesure que les équipes se développeront : pour annoncer qu'elles accueillent de nouveaux membres; qu'elles offrent de nouveaux services aux patients; qu'elles s'agrandissent ou emménagent dans de nouveaux locaux; qu'elles acceptent de nouveaux patients, etc. Les équipes Santé familiale devront aussi communiquer avec les autres professionnels de la santé et organisations de leurs collectivités, en particulier pour la planification des programmes/l'intégration des services. Pour de plus amples renseignements sur cet aspect du développement des équipes Santé familiale, nous vous invitons à consulter le *Guide des partenariats de financement et de l'intégration des programmes et des services à l'échelle communautaire*.

## Exigences en matière de communications

Les équipes Santé familiale doivent satisfaire à trois exigences en matière de communications.

- **Toutes les équipes Santé familiale doivent utiliser les termes « Équipe Santé familiale » dans leur nom.**
- **Le nom de l'Équipe Santé familiale doit être uniforme dans tous les médias, à savoir papeterie, brochures, écriteaux et panneaux d'affichage et autres documents imprimés, matériel audiovisuel, téléphone, courriel et messages affichés sur le site Web.**
- **Les équipes Santé familiale qui souhaitent annoncer dans les médias des services qu'elles sont en mesure d'offrir grâce à des fonds du ministère (p. ex., engager des membres de l'équipe interdisciplinaire, ouvrir de nouveaux locaux, etc.), doivent informer le ministère de leur intention, par l'entremise de leur coordonnateur ou coordonnatrice, trois semaines à l'avance. Le ministre (ou la personne qui le remplace) peut décider de faire l'annonce ou de participer à l'événement.**

## Soutien apporté par le ministère

Le ministère a préparé un certain nombre de ressources pour aider les équipes Santé familiale dans leurs communications. Le ministère communiquera régulièrement avec les équipes Santé familiale par l'intermédiaire de leurs coordonnateurs, des bulletins sur les équipes Santé familiale, de courriels et autre matériel imprimé. Nous avons aussi réalisé une présentation vidéo sur les équipes Santé familiale que nous vous distribuerons et qui pourra être utilisé comme outil de communication et de sensibilisation du public.

Les coordonnateurs des équipes Santé familiale auront accès aux outils de communication mis au point par le ministère et pourront vous aider à monter votre programme de communications.

# Outils de communication

Les équipes Santé familiale auront de nombreuses occasions de communiquer avec leurs patients, le public et les médias. Ces communications peuvent prendre diverses formes : face à face, papeterie, brochures, écriteaux et panneaux d'affichage, matériel d'inscription, Service téléphonique d'aide médicale (STAM), avis concernant les services, sites Web, etc. Voici quelques-unes des ressources mises au point pour aider les équipes Santé familiale:

## a) Directives sur l'identité visuelle

Le ministère a préparé et publié des directives sur l'identité visuelle des équipes Santé familiale et choisi le logo officiel. La police de caractère est ITC Century; la couleur est vert Haliburton (PMS 7475); et l'emplacement du nom de l'Équipe Santé familiale est clairement indiqué.

---

## Équipes Santé familiale

Vous pouvez obtenir les directives sur l'identité visuelle et des modèles sur disque compact en vous adressant au coordonnateur ou à la coordonnatrice de votre Équipe Santé familiale ou les consulter en ligne sur le site suivant : [http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht\\_mnf.html](http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht_mnf.html).

## b) Description des équipes Santé familiale

Les équipes Santé familiale sont formées de médecins et d'autres fournisseurs de soins, tels qu'infirmières, infirmières praticiennes, pharmaciens, diététistes, médecins spécialistes, travailleurs sociaux, éducateurs en santé, travailleurs de la santé mentale et d'autres professionnels, selon les besoins en santé de la collectivité desservie.

Les équipes Santé familiale:

- offriront une vaste gamme de services de santé pour répondre aux besoins de la collectivité;
- faciliteront l'accès aux soins de santé car elles dispenseront leurs services tous les jours et, pour la plupart, selon un horaire prolongé le soir et en fin de semaine. Les patients pourront aussi consulter des infirmières autorisées après les heures ouvrables par le biais du STAM;
- fourniront des renseignements sur la santé aux patients pour leur permettre de prendre des décisions éclairées en la matière;
- appuieront les activités de promotion de la santé et de prévention des maladies, et la gestion des maladies chroniques comme le diabète et l'asthme;
- amélioreront la coordination des soins en facilitant les relations entre les patients et d'autres intervenants du système de santé, comme les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée, la santé publique, la santé mentale et les programmes et services communautaires;
- utiliseront plus efficacement la technologie de l'information, ce qui permettra aux fournisseurs de soins de l'ensemble du système d'accéder rapidement, et de façon appropriée et sécuritaire, aux résultats d'analyse des patients et à leurs antécédents médicaux.

## c) Communications avec les patients

Les équipes Santé familiale devront communiquer avec leurs patients pour les informer de la création de nouveaux services ou de l'expansion des services offerts, des modalités d'inscription et de la façon d'accéder au STAM. Ces communications peuvent se faire de diverses façons, par l'affichage d'avis dans les bureaux et salles d'attentes des cliniques, ou l'enregistrement de messages sur le répondeur téléphonique. Lorsque les équipes Santé familiale participeront plus activement à la promotion de la santé et la gestion des maladies chroniques, elles auront besoin de fournir de l'information et du matériel à leurs patients. Les organisations de santé à but non lucratif disposent d'une foule de ressources imprimées. Nous vous invitons à consulter le *Guide de promotion de la santé et de prévention des maladies* et le *Guide de gestion et de prévention des maladies chroniques* pour de plus amples renseignements sur ces ressources.

Le site : <http://www.santeontario.com/Accueil.htm> propose aussi au public de l'information sur la santé.

#### **d) Une page Web pour chaque Équipe Santé familiale**

Le ministère prévoit d'afficher sur son site la liste de toutes les équipes Santé familiale avec un lien vers une page Web contenant les nom, adresse et coordonnées de chacune d'elles. Les équipes Santé familiale pourront créer leur propre contenu sur la page Web. Celles qui ont déjà un site Web ou sont en train d'en aménager un peuvent demander à être reliées au site Web du ministère en s'adressant à leur coordonnateur ou coordonnatrice. La liste électronique sera disponible sur le site des équipes Santé familiale à : [http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht\\_mnf.html](http://www.health.gov.on.ca/renouvellement/fhtf/fht_mnf.html).

#### **e) Communications avec le public et les médias**

À mesure que les équipes Santé familiale deviendront opérationnelles, les collectivités desservies voudront en savoir plus sur les programmes qu'elles se proposent de mettre en place et sur les membres de l'équipe interdisciplinaire.

Les médias locaux seront aussi intéressés par les progrès réalisés par les équipes Santé familiale. Voici une liste de vérification qui pourra vous aider à planifier vos communications avec les médias :

- Qu'est-ce que vous annoncez?
- Quand et où l'annonce devrait-elle être faite? (c.-à-d., à l'occasion du lancement d'un nouveau programme, de la création ou de l'expansion d'une Équipe Santé familiale)?
- Quels sont les faits saillants de l'annonce (c.-à-d., combien de patients supplémentaires l'Équipe Santé familiale pourra-t-elle prendre en charge, quels sont les nouveaux services qui seront désormais offerts, quelles seront les retombées pour les patients)?
- Qui sera le porte-parole de l'Équipe Santé familiale?
- À qui les médias s'adresseront-ils pour faire leurs entrevues – membres de l'équipe, patients?

Avant de communiquer avec les médias, les équipes Santé familiale doivent informer leur coordonnateur ou coordonnatrice de leur intention.

#### **f) Communications internes avec les membres de l'équipe**

Nous recommandons vivement aux équipes Santé familiale d'établir des structures de communication entre fournisseurs, membres de l'équipe interdisciplinaire et personnel administratif afin de faciliter le dialogue et de planifier les programmes. Le *Guide des méthodes de pratique en équipe* explique comment communiquer de façon à travailler efficacement en équipe. En plus des mises à jour régulières sur l'état des patients et les questions cliniques, les équipes Santé familiale devront aussi discuter des ressources humaines, de la formation continue, des services d'approche et des événements communautaires, ainsi que des directives factuelles sur la prise en charge des patients.

## Où obtenir des renseignements supplémentaires

Chaque Équipe Santé familiale approuvée se verra affecter un coordonnateur ou une coordonnatrice qui sera sa personne-ressource auprès du ministère et l'aidera à planifier son programme de communications externes.

Si le nom de votre coordonnateur ou coordonnatrice ne vous a pas encore été fourni, veuillez communiquer avec le ministère :

Courriel : [FHTInquiry@moh.gov.on.ca](mailto:FHTInquiry@moh.gov.on.ca)  
Adresse : Équipe de renouvellement des soins primaires  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075, rue Bay, 9<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M5S 2B1  
Téléphone : 416 212-6155  
Tél. (sans frais) : 1 866 766-0266

Pour obtenir des renseignements généraux sur les équipes Santé familiale, veuillez consulter les feuilles de renseignements sur les équipes Santé familiale ou le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à : [http://www.health.gov.on.ca/transformation/fht/fht\\_mn.html](http://www.health.gov.on.ca/transformation/fht/fht_mn.html).

