

# Horizon Santé-Nord

## Assemblée annuelle 2026

---

Rapport de la présidente,  
Conseil consultatif des patients et  
des familles  
**Brenda Carr**

Bonsoir et merci d'être ici.

En tant que présidente du Conseil consultatif des patients et des familles (CCPF), je suis heureuse de faire un retour sur une autre année de collaboration concrète et de progrès. En effet, au cours du dernier exercice, nous avons continué à renforcer les partenariats entre les patients, les familles et les équipes de soins, nous assurant ainsi que l'expérience vécue demeure au cœur de la façon dont les soins sont façonnés et fournis dans l'ensemble d'HSN et de l'IRHSN.

La notion de soins centrés sur le patient et sa famille n'est pas qu'un simple principe directeur. Elle se manifeste dans les pratiques quotidiennes dans tout l'organisme, de la prise de décisions à l'amélioration des services. En écoutant les patients et les familles et en accordant de l'importance à leurs points de vue, nous contribuons à créer un milieu de santé bien adapté, inclusif et axé sur ce qui compte le plus pour les personnes que nous servons.

Les conseillers et conseillères représentant les patients et les familles (CPF) sont des personnes qui ont vécu une expérience de soins à HSN, en tant que patient ou membre de la famille d'un patient, et qui donnent de leur temps pour améliorer le système de santé. En siégeant à des comités, en participant à des initiatives d'amélioration de la qualité et en passant en revue les programmes, les documents d'information pour les patients et les plans architecturaux, les CPF font un précieux apport qui sert de complément au savoir-faire clinique et opérationnel. Leur contribution permet d'assurer la prestation de soins respectueux et adaptés qui concordent avec les priorités des patients et des familles.

En ce qui me concerne, c'est en 2023 que ma participation au Programme consultatif des patients et des familles a officiellement débuté. Toutefois, mon parcours s'était amorcé plusieurs années auparavant sous forme de conversations avec un membre de l'équipe des Relations avec les patients. Lors de ces échanges, j'ai parlé de mes expériences et proposé des solutions aux difficultés que j'avais eues lors de mon propre parcours de soins ou de celui de mes proches. On m'a ensuite encouragée à devenir CPF. Après avoir bien réfléchi à la façon dont mon vécu pourrait favoriser des changements positifs, j'ai décidé de présenter ma candidature – une décision que je n'ai jamais regrettée.

Agir à titre de CPF a été pour moi très enrichissant. Cela m'a donné des occasions de collaborer avec le personnel, les cadres supérieurs et d'autres conseillers et conseillères à des initiatives visant à rehausser l'expérience des patients et des familles. Ce rôle a aussi approfondi ma compréhension de la planification, de la collaboration et de l'engagement nécessaires au soutien d'un processus d'amélioration continue à l'échelle d'HSN.

Ce sont ces expériences qui m'ont incitée à assumer un rôle de direction en qualité de présidente du CCPF. À ce titre, je reste déterminée à promouvoir la collaboration, le respect et l'amélioration continue ainsi qu'à m'assurer que les points de vue des patients et des familles demeurent à l'avant-garde des priorités organisationnelles.

D'ailleurs, ce qui continue à me motiver, c'est la conviction que chaque patient et chaque membre de sa famille mérite d'être entendu, respecté et soutenu. Mon expérience en tant que CPF a d'autant plus renforcé pour moi l'importance d'unir nos voix pour susciter des changements concrets et durables dans tout l'organisme.

Le conseil se réunit régulièrement avec l'équipe des cadres supérieurs et s'emploie à solidifier les partenariats regroupant les patients, les familles et les équipes de soins de santé. En se fondant sur l'expérience vécue, les membres du conseil offrent des perspectives précieuses qui aident à façonner la planification, la prestation et l'évaluation des services dans l'ensemble d'HSN.

Tout au long de l'année, l'apport du CCPF a éclairé plusieurs priorités et initiatives organisationnelles clés, notamment la Stratégie numérique et de transmission des données, le portail patient, le Plan régional de cancérologie du Nord-Est et l'amélioration continue de l'affichage.

En effet, l'amélioration de l'entrée principale et de l'affichage a continué à figurer parmi les domaines prioritaires du CCPF et de ses conseillers et conseillères. La rétroaction met constamment en évidence les obstacles auxquels font face les patients et les visiteurs pour essayer de se repérer dans l'hôpital, notamment en raison des panneaux directionnels peu clairs et de la difficulté à situer les services. Les conseillers et les conseillères continuent à demander des affiches plus claires et une conception plus intuitive afin de créer un environnement plus accessible, accueillant et véritablement centré sur les patients.

Les CPF reconnaissent aussi le besoin croissant d'agrandir les installations de l'hôpital afin de mieux répondre aux besoins de la communauté. La hausse du nombre de patients, l'espace limité et les temps d'attente de plus en plus longs continuent à exercer une pression sur le système de santé et peuvent nuire à l'expérience globale des patients. Un agrandissement s'avère l'occasion idéale d'améliorer l'accès aux services et le cheminement des patients ainsi que de créer des espaces de soins confortables, intimes et accueillants conçus avec un grand souci de la sécurité, de l'accessibilité et de la prestation de soins centrés sur les patients.

En 2025-2026, le Programme consultatif des patients et des familles comptait 30 CPF qui ont mis à contribution leur vécu en tant que patients, membres de la famille d'un patient ou proches aidants. Collectivement, ils ont participé, aux côtés des dirigeants de l'hôpital, à 107 activités de mobilisation axées sur l'amélioration de l'expérience patient. Les membres du CCPF ont aussi directement fourni leurs commentaires au président-directeur général, tant au sujet des réussites que des domaines requérant une amélioration continue. Grâce à la présentation de bilans réguliers sur les initiatives menées à bien pour donner suite à la rétroaction des conseillers et conseillères, la prise de décisions a continué à prendre en compte les points de vue des patients et des familles.

Je suis sincèrement reconnaissante d'avoir eu le privilège de travailler au sein d'un conseil dont les membres sont des plus dévoués ainsi qu'avec le personnel et les dirigeants d'HSN et de l'IRHSN. La détermination dont toutes ces personnes ont fait preuve témoigne du souci partagé d'améliorer les expériences de soins et les résultats pour les patients et les familles.

Au nom des conseillers et des conseillères représentant les patients et les familles, j'aimerais aussi remercier HSN et l'IRHSN de leur détermination à s'assurer que la voix du patient demeure au centre de tout ce qu'ils font.

Enfin, je m'en voudrais de ne pas reconnaître et remercier mes collègues du CCPF pour leur temps, leurs observations et leur dévouement au cours de la dernière année :

- Courtney Skuro – vice-présidente, 2025-2026
- Kristin Bouchard
- Taryn Green
- Jessica Grenier
- Elizabeth Mulligan
- Rita Olink
- Hom Shrestha
- Laura Volti

HSN continue à maintenir un lien solide avec la communauté, et nous sommes encouragés par la volonté de l'organisme d'inclure des points de vue divers – et de porter une attention particulière aux voix qui ne se font pas toujours entendre – dans la planification et la prise de décisions. En continuant d'accorder de l'importance à ces perspectives, HSN est bien positionné pour renforcer les soins centrés sur les patients et les familles ainsi que pour rehausser davantage l'expérience des patients et des familles des quatre coins du Nord-Est de l'Ontario.



## Rapport de la présidente du Conseil consultatif des patients et des familles

**Brenda Carr**  
Assemblée annuelle – June 17, 2026

Merci.