

# Assemblée générale annuelle 2019 d'Horizon Santé-Nord

---

Rapport de la coprésidente,  
Conseil consultatif des patients et des  
familles du PDG  
Jessica Grenier



Health Sciences North  
Horizon Santé-Nord

Votre **Voix.** Votre **Vision.**  
#VotreHSN #VotreIRHSN

**Rapport de la coprésidente,  
Conseil consultatif des patients et des familles du PDG  
Jessica Grenier  
AGA – 19 juin 2019**

Horizon Santé-Nord entretient depuis longtemps des partenariats avec les patients et les familles en vue d'améliorer la qualité des soins de santé.

En tant qu'organisme engagé, cette priorité continue d'évoluer et de changer.

Au cours de l'été 2018, HSN a fait appel à nos conseillers pour les patients et la famille afin d'obtenir leurs commentaires sur les améliorations qui pourraient être apportées au programme.

Les principaux domaines préoccupants mentionnés sont l'augmentation des possibilités de partenariat, la communication et la visibilité.

Nous avons commencé à améliorer les possibilités de partenariat en septembre, le Conseil consultatif des patients et des familles du PDG renouvelant presque tous ses membres.

Les nouveaux membres du Conseil consultatif des patients et des familles du PDG (Madeleine Sauvé, Bradley Rietze, Leslie Steel, Lauri Petz, Debbie Rainville, Donna Humbert et Betty Lauzon), en association avec les cadres supérieurs, ont été consultés et ont participé à l'élaboration du Plan d'amélioration de la qualité de l'organisme, du Plan stratégique 2019-2024, des rapports sur l'expérience des patients, de l'évaluation préparatoire à l'agrément ainsi que d'autres politiques de l'organisme.

L'Institut de recherches d'Horizon Santé-Nord (IRHSN) a continué à collaborer avec nous pour mieux comprendre l'expérience des patients et voir à ce que le point de vue des patients soit pris en compte dans l'élaboration et la prestation de services.

En novembre, les participants à tout un éventail d'essais cliniques ont été invités à participer à un groupe de discussion chargé d'examiner leurs expériences en tant que participants de recherche.

Les résultats nous ont permis de cerner les points forts et les lacunes au niveau de l'expérience des patients et de déterminer qu'il y avait lieu d'apporter des améliorations sur le plan de la communication et de l'éducation.

En février, HSN et l'IRHSN ont lancé le Plan stratégique 2019-2024.

Julie-Anne Bergeron, membre du Conseil consultatif des patients et des familles du PDG, a accompli un travail exemplaire, agissant en tant que l'un des maîtres de cérémonie à l'occasion de l'événement.

Les conseillers pour les patients et la famille ont participé activement au processus de planification avec les membres du Comité directeur de la planification stratégique, ainsi que pendant les étapes de consultation et de validation, de sorte qu'ils ont eu la possibilité d'exprimer la façon dont ils entrevoyaient l'avenir des soins de santé dans le Nord-Est de l'Ontario.

Le fait d'avoir été membre du Comité directeur de la planification stratégique d'HSN a été pour moi une expérience fort gratifiante.

J'ai assisté à des séances de remue-méninges, à des conférences et à deux groupes de discussion à l'interne.

Tout au long du processus, HSN a donné l'occasion aux conseillers pour les patients et la famille d'offrir une rétroaction utile et de participer à des secteurs de développement clés de sorte que les soins aux patients demeurent une priorité importante pour l'organisme.

Je suis reconnaissante d'avoir l'occasion de contribuer, et je pense que le Plan stratégique nous permettra de répondre à des normes encore plus rigoureuses en matière de soins aux patients.

En mai, Lianne Dupras a participé à la Journée de la planification du printemps d'Action Cancer Ontario (ACO), à Toronto.

Il s'agit d'un événement annuel où les membres du conseil clinique, les chefs cliniques, les responsables de la qualité, les cadres supérieurs et les conseillers pour les patients et la famille se réunissent pour discuter et réfléchir ensemble aux secteurs du système de soins de santé qui ont été identifiés comme ayant besoin d'amélioration.

Les domaines prioritaires qui ont été présentés cette année et qui ont fait l'objet d'une discussion sont les suivants : le bien-être des cliniciens et l'épuisement professionnel; les aliments santé dans les hôpitaux, l'élaboration d'une stratégie de lutte contre le cancer pour les membres des Premières Nations, les Inuit, les Métis et les Autochtones vivant en milieu urbain et l'engagement régional.

Lianne a été très heureuse d'avoir eu la chance d'y participer, sachant que ses recommandations aideraient à planifier le futur travail des centres de cancérologie de l'Ontario.

Les possibilités de partenariat mentionnées plus haut ne sont que quelques exemples qui illustrent le travail important auquel participent les conseillers pour les patients et la famille.

Les conseillers pour les patients participent également à des activités de haut niveau de l'organisme.

Ils ont siégé à des comités d'embauche pour les postes de vice-présidents principaux, de chef de direction des soins infirmiers, de vice-président, Optimisation de

l'enseignement et de la recherche, et de vice-présidente associée, Services cliniques, pour ne nommer que ceux-là.

Le fait de se faire entendre dans le cadre des réunions de ces comités d'embauche a permis de s'assurer que la vision du candidat s'aligne sur l'objectif stratégique d'HSN d'être axé sur le patient et sa famille.

Les conseillers pour les patients et la famille ont également travaillé activement en vue de faire progresser les initiatives de sécurité et de qualité au travail dans l'ensemble de l'organisme.

Par exemple, nous avons constaté une augmentation du nombre de bilans comparatifs des médicaments faits à l'admission, une priorité à HSN.

La collaboration de médecins, pharmaciens, membres du personnel infirmier, chefs cliniques et administratifs, de concert avec Cathy DiPietro et Jane Keown, deux conseillères pour les patients et la famille dévouées, a favorisé ce travail d'amélioration.

Nous avons également amélioré la communication et la visibilité des conseillers pour les patients et la famille en collaborant avec le personnel pour tenir compte de leur point de vue lorsque nous présentons des renseignements sur les soins axés sur le patient et la famille aux nouveaux membres du personnel à l'occasion des séances d'orientation générale.

Les nouveaux membres du personnel ont eu la chance d'entendre ce qui était important pour les patients et les familles lorsqu'ils reçoivent des soins à HSN à travers le regard de Charles Ketter, conseiller pour les patients.

L'impact sur les nouveaux membres du personnel a été puissant et on recommande de procéder de la même manière aux séances d'orientation futures.

Les conseillers pour les patients ont également aidé à animer les ateliers suivants « Vivre en santé » dans la communauté : Autogestion de la douleur chronique, Outils puissants pour les proches aidants et Cancer – Thriving and Surviving.

Au cours de la dernière année, nous avons renforcé la voix des patients et de leur famille à HSN grâce à la pratique continue de narration d'histoires de patients.

Nous avons essayé de créer davantage de moments favorables à la narration d'histoires de vive voix aux réunions du Comité de la qualité du conseil et à l'occasion d'événements publics et d'activités de formation.

Les patients et les familles qui ont raconté leur histoire nous ont dit que l'activité a été gratifiante en ce sens qu'ils racontaient leur histoire pour entraîner le changement et que c'est ce qui les motive à collaborer avec HSN.

Le programme a accompli de grandes choses cette année, HSN reconnaît toutefois qu'il y a encore du pain sur la planche.

Les conseillers pour les patients et la famille veulent en apprendre davantage les uns sur les autres, sur les projets sur lesquels ils travaillent, sur la façon dont leur voix s'est répercutée sur les soins aux patients et sur ce qu'ils peuvent faire différemment pour améliorer les partenariats au sein de l'organisme.

En terminant, j'aimerais dédier cette année à un ancien membre du Programme consultatif des patients et des familles qui est décédé.

Sandy (Rufus) MacDonald était un membre actif du programme depuis septembre 2012.

Pendant qu'il était conseiller pour les patients, il a été membre du Conseil consultatif des patients et des familles du PDG, a contribué aux efforts déployés en vue de générer des gains d'efficacité financière dans le cadre de nos activités ainsi qu'au processus d'établissement de relations avec les patients et de mesure des résultats déclarés par le patient.

Il a également présenté le point de vue du patient à l'occasion de réunions de comité d'embauche, de groupes de discussion et des conseils de divers programmes.

La citation suivante de Sandy MacDonald présente en termes clairs ce que signifie réellement être un conseiller pour les patients :

*« Je suis devenu un conseiller pour les patients parce que mon épouse et ma fille, qui sont toutes les deux des travailleuses de la santé, croyaient que ce serait pour moi une expérience positive. Dans ce rôle, je peux miser sur mon expérience passée des soins et mes compétences pour contribuer à l'évolution d'HSN. J'ai obtenu un soutien incroyable lorsque mon épouse mourait d'un cancer, et, il y a quelques années, lors de ma propre expérience du cancer.*

*C'est un exercice d'humilité fort gratifiant de savoir que nos actions peuvent avoir un impact profond et positif même si ce n'est que sur une petite partie du monde. C'est une expérience qui vous fera remettre en question vos valeurs et votre mode de vie. »*

Au nom de mes collègues conseillers pour les patients et la famille, j'aimerais vous remercier.