

Horizon Santé-Nord Assemblée générale annuelle 2020

Rapport de la présidente,
Conseil consultatif des patients et
des familles

Jessica Grenier



Health Sciences North
Horizon Santé-Nord

hsnsudbury.ca

Rapport de la présidente du Conseil consultatif des patients et des familles
Jessica Grenier
Assemblée générale annuelle – 24 juin 2020

C'est avec plaisir que je présente les progrès du Programme consultatif des patients et des familles durant la dernière année et que je souligne la volonté renouvelée d'HSN à nouer le dialogue avec les patients et les familles, dans tous les aspects de l'organisation.

Il y a six ans, j'ai été motivée à devenir conseillère pour les patients après la crise cardiaque que j'ai subie à 35 ans et mon séjour à HSN.

Mes expériences des services des urgences et des soins cardiaques, ainsi que du Programme Enfants NEO pendant quelques années, m'ont incitée à partager mon histoire avec le personnel et les cadres d'HSN afin d'améliorer le système.

Pour moi, le poste de conseillère pour les patients et la famille était une occasion de continuer à travailler avec le personnel en vue d'influencer directement les politiques, programmes et pratiques qui auraient des portées sur l'expérience d'autres patients et familles à HSN.

Cette année, j'ai participé à bon nombre d'activités à cette fin.

C'était gratifiant d'avoir pu contribuer à l'élaboration d'un système de santé simplifié, efficace et coordonné qui est axé sur des solutions afin que certaines transitions de soins puissent se faire sans failles.

Le partage de mes expériences et perspectives a mené à plusieurs résultats et m'a permis de témoigner de l'esprit collaboratif, de la passion et du dévouement dont fait preuve notre communauté de travailleurs de la santé et d'employés d'HSN à l'égard de l'avenir des soins de santé.

Dans le domaine de la santé, la prestation de soins de qualité exige une étroite collaboration des patients et des familles avec leur équipe soignante.

Voici quelques-unes des grandes réussites d'HSN dans le cadre de son partenariat avec les patients et les familles au cours de la dernière année.

Le programme a fait l'objet de plusieurs projets d'amélioration dans le but d'accroître sa

visibilité dans l'organisme, notamment la révision de son site Internet, la création d'un manuel à l'intention des conseillers pour les patients, des annonces à l'écran, des affiches et des cartes postales de recrutement.

Cette année, nous voulions transmettre un message clair qui invite tous les patients et leurs proches à soumettre leur candidature au programme.

Les membres du Programme consultatif des patients et des familles ont participé à bien des démarches, notamment en siégeant à des conseils, à des comités, à des comités d'entrevue et à des projets d'amélioration dans l'ensemble de l'organisme, dont la mise en œuvre du Plan stratégique 2019-2024 d'HSN et de l'IRHSN.

Nous avons entre autres participé à des décisions importantes et fait entendre notre voix par rapport à chacun des cinq objectifs clés du plan :

Pour ce qui est de l'objectif visant à « **mettre l'accent sur le patient et la famille** », les conseillères pour les patients Sharon Henderson et Debbie Rainville ont participé au projet de transfert d'information aux points de transition des soins.

Ce travail vise à améliorer la façon dont l'information sur les patients est échangée entre les fournisseurs de soins de santé lors des changements de quart.

Elles ont participé aux réunions et aux discussions des équipes d'amélioration, faisant part de leurs commentaires et recommandations sur la formation du personnel, les documents de communication dans l'ensemble de l'organisme et l'obtention du consentement des patients.

Elles se sont aussi exprimées sur la conception de l'outil de documentation permanent faisant partie du dossier des patients. Leur participation à ce projet se poursuivra au cours des prochains mois.

L'objectif visant à « **augmenter notre capacité numérique** » s'attardait à l'utilisation de la technologie, des données et de l'analytique pour améliorer les soins.

En septembre, les conseillers pour les patients et la famille Debbie Rainville et Brian Urso et moi-même avons participé à une analyse de l'état actuel en transmettant nos commentaires sur le développement du dossier médical électronique régional et du portail pour les patients.

Cela comprenait un examen de nos priorités éventuelles, de la rétroaction des membres de la communauté et de ce qui serait utile d'indiquer pour nous dans le dossier médical électronique.

Durant la poursuite de ce travail, HSN se penche sur des stratégies visant à faire participer davantage de conseillers pour les patients.

Pour ce qui est de l'objectif visant à « **faire preuve de responsabilité sociale** », nous avons travaillé sur l'offre de programmes de formation sur la sécurité culturelle et la diversité aux employés, au personnel médical et aux apprenants d'HSN.

En juillet dernier, HSN a participé activement à la Semaine de la fierté du Grand Sudbury.

Durant cette semaine, plusieurs conseillers pour les patients et la famille ont raconté leur récit et les difficultés auxquelles les membres de la communauté LGBTQ doivent faire face lorsqu'ils obtiennent des soins à HSN.

Les conseillères pour les patients Rita O'Link et Darlyn Hansen, transgenres, ainsi que des membres du personnel d'HSN ont participé à 103 conversations inspirantes avec des membres de la communauté qui ont fait part de leurs conseils sur la façon dont l'information concernant la communauté LGBTQ devrait être conçue et présentée à HSN.

Pour ce qui est de l'objectif visant à « **appuyer le perfectionnement de notre personnel** », le travail d'amélioration concernait la violence au travail afin de rehausser la culture de signalement et d'intervention.

Une activité d'amélioration rapide a eu lieu en présence d'une conseillère pour les patients et la famille, Jenny Glanz, qui a contribué à éclairer les activités et a présenté une autre perspective sur les approches d'amélioration dans l'ensemble de l'organisme.

Jenny demeurera partenaire du personnel d'HSN à titre de membre du groupe d'étude sur la violence au travail visant à prévenir de tels incidents, à intervenir en temps opportun et à offrir du soutien après tout incident.

Pour ce qui est de l'objectif visant à « **optimiser les retombées de l'enseignement et de la recherche** », deux conseillers pour les patients et la famille font désormais partie du Comité d'éthique de la recherche d'HSN.

John Fraser et Lissa Gagnon ont suivi la formation en ligne sur la conduite éthique de la recherche avec des êtres humains et participé aux réunions avant d'être membres pour se familiariser avec le fonctionnement de ce comité.

Lissa et John jouent un rôle essentiel lors des réunions du Comité d'éthique de la recherche d'HSN en faisant part de leurs expériences pour aider à élargir les perspectives et les valeurs du comité.

HSN continue de s'appliquer à accroître la participation et la visibilité mutuelle des conseillers pour les patients, ainsi que dans tout l'organisme.

Les conseillers pour les patients et la famille ont été invités à une séance d'accueil pour parler de leur histoire et du travail auquel ils participent à HSN et pour en apprendre plus sur d'autres occasions de contribuer à l'organisme.

D'autres stratégies de réseautage nous ont donné l'occasion de participer à plusieurs conférences, dont le Congrès sur la santé mentale et les toxicomanies et la Conférence du Nord-Est sur l'oncologie.

Les conseillères et conseillers qui y ont participé ont constaté le niveau d'engagement et d'intérêt des cliniciens dans la salle afin d'absorber et d'utiliser l'information dans leur pratique quotidienne.

Un partenariat en cancérologie avec les patients et les familles a permis à plusieurs conseillers de participer à une journée de planification en oncologie, en janvier, qui marquait le début de la planification régionale menant à l'élaboration du Plan régional de lutte contre le cancer 2020-2025.

Sachant qu'il y a toujours lieu d'améliorer les choses, le fait de faire participer les conseillers pour les patients à cette journée importante a permis de cerner les priorités clés qui s'imposent pour faire avancer les soins de cancérologie dans cette région. Il s'agissait d'une étape menant à l'élaboration d'objectifs réalisables pour les cinq prochaines années.

Cette dernière année, nous nous sommes donné l'objectif d'élaborer des stratégies et de mettre en œuvre un plan de recrutement en vue d'ajouter 15 membres au bassin de ressources actuel de conseillers pour les patients. L'une de ces stratégies consistait en la publication d'un communiqué mettant en vedette Lianne Dupras. Lianne a

courageusement parlé de son histoire avec le public et de son expérience positive de partenariat avec le personnel d’HSN.

« Je recommande fortement le rôle de conseiller pour les patients et la famille, car c’est une façon de faire entendre sa voix sur la prestation et l’amélioration des soins. Il est important d’incorporer aux processus décisionnels les diverses perspectives du patient afin de créer un système de santé qui soit réellement inclusif », a dit Lianne.

Grâce au communiqué, nous avons interviewé 10 autres conseillers pour les patients et nous sommes en voie d’atteindre notre objectif pour l’année.

Les conseillers pour les patients ont récemment travaillé avec les employés d’HSN à titre de membres des équipes de gestion des incidents, des opérations et de la planification de la reprise durant la pandémie de la COVID-19.

Notre voix a contribué aux décisions axées sur les patients ayant trait aux visites, aux effets personnels et à la façon dont l’organisme déploiera le plan de reprise.

Les experts ont demandé notre avis à chaque réunion à laquelle j’ai participé.

J’ai entendu des récits de défis et des propositions de solutions créatives, et constaté les incroyables efforts de collaboration déployés par les employés, médecins et cadres d’HSN.

Je sais d’expérience qu’HSN attache une grande importance à la voix et aux commentaires des patients et des familles.

C’est rassurant de savoir à quel point notre communauté est bien servie par HSN qui est bien placé pour continuer à nous offrir, à nous tous, les meilleurs soins possible.

En tant que conseillère pour les patients, je me suis toujours sentie bien intégrée, accueillie et assurément entendue lors de réunions. Je suis très reconnaissante de pouvoir être la voix représentant divers patients dans les processus de planification et de décisions.

De fait, à plus d’une reprise durant les réunions, on a dit que j’étais « une priorité », ce qui me fait toujours sourire.

En terminant, je remercie les autres conseillers et conseillères pour les patients et la famille de leur travail acharné et de leur dévouement envers l’amélioration de

l'expérience des soins de santé pour d'autres patients.

Je souligne tout particulièrement la contribution de l'un de nos membres les plus dévoués, Charles Ketter, qui est mort cette année.

Charles était devenu conseiller pour les patients parce qu'il voulait améliorer les communications entre les patients, les familles et l'équipe de soins de santé.

Ses expériences personnelles de soins prodigués à sa femme et à son fils lui ont servi dans son rôle de bénévole, de même que son dévouement et son engagement à faire la différence dans le système de soins de santé.

Son impact dans tous les domaines était indéniable, surtout par rapport à l'orientation des nouveaux membres du personnel ou aux distinctions soulignant le service des employés.

Quand Charles parlait de son histoire et expliquait ce que les soins centrés sur les patients et les familles signifiaient pour lui et sa famille, tout était silencieux dans la salle.

« En tant que conseiller, je me suis senti accepté et encouragé par le personnel à tous les échelons d'HSN; cela reflète le changement de culture qui est en train de transformer le système de santé local.

Ayant participé à plusieurs projets d'amélioration, je suis impressionné par le dévouement et la compassion des membres du personnel », a dit Charles. Il nous a mis au défi.

Charlie, nous te remercions de ton œuvre importante au sein d'HSN. Tu nous as enseigné tellement de choses.

Charles nous manque beaucoup, à toutes et à tous.