

Horizon Santé-Nord Assemblée générale annuelle 2021

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, Conseil consultatif des patients et des familles
Jessica Grenier
Assemblée générale annuelle – juin 2021

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'Horizon Santé-Nord (HSN) et de l'Institut de recherches d'Horizon Santé-Nord (IRHSN) à nouer le dialogue avec les patients et les familles pour qu'ils demeurent au cœur des activités d'HSN.

Si en raison de la pandémie, il est devenu impossible que les réunions du Conseil consultatif des patients et des familles, des comités et les autres activités de collaboration se déroulent sur place, le travail s'est tout de même poursuivi. Les conseillères et les conseillers pour les patients et la famille ont toujours de multiples rôles très utiles à jouer, particulièrement à ce moment-ci. Heureusement, la technologie nous a permis de continuer à participer et de contribuer de façon importante à la prise de décisions et aux occasions d'amélioration.

Depuis que je siége au Conseil consultatif des patients et des familles par suite de mon expérience au sein d'Enfants NEO en compagnie de mon plus jeune fils et de ma propre expérience au Centre de cancérologie et à l'Unité de soins cardiaques, j'ai eu le plaisir de collaborer directement avec le personnel et la direction d'HSN. J'ai fait part de mes observations et de mes recommandations au Comité directeur de la planification stratégique 2019-2024 et au Comité du plan directeur d'immobilisations. Ma participation aux équipes de gestion des incidents et des opérations durant la pandémie a été très bien accueillie. La transmission du point de vue des patients et des familles selon des optiques variées s'est avérée précieuse si l'on tient de la rapidité des décisions et de la mise en œuvre des changements. Selon les possibilités, je continuerai à participer et à plaider pour que les patients et les familles demeurent au cœur des décisions d'HSN.

Les conseillères et les conseillers pour les patients et la famille font une différence en présentant un autre point de vue. HSN demeure engagé à conclure des partenariats avec les patients et les familles afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins ainsi que l'expérience globale des patientes et des patients. Malgré les défis associés à la pandémie de COVID-19, les patients et les familles sont demeurés les partenaires d'HSN, ce qu'ils ont fait par téléphone ou par communication virtuelle afin de mettre en œuvre le Plan stratégique 2019-2024 d'HSN et de l'IRHSN.

La voix des patients et des familles a été entendue tout au long des initiatives d'amélioration associées à chacun de nos cinq grands objectifs.

Mettre l'accent sur le patient et la famille

Tout au long de la pandémie de COVID-19, les conseillers pour les patients et la famille ont poursuivi leur partenariat avec HSN en tant que membres des équipes de gestion des incidents et des opérations de l'établissement. Lauri Petz et moi-même avons participé à ces réunions de façon virtuelle, transmettant alors nos commentaires et nos réflexions sur le processus décisionnel à la haute direction sur des enjeux ayant trait aux politiques, aux procédures et aux communications. Nos voix ont permis d'assurer un équilibre entre la responsabilité de l'établissement à garantir la sécurité des patients, des familles et du personnel durant la pandémie et le maintien d'une approche axée sur le patient et la famille.

Nos membres ont également contribué à la planification du dépistage de la COVID-19 aux points d'entrée, à la planification de la reprise et ils ont siégé au Groupe de travail des partenaires de soins

désignés d'HSN.

Le maintien de liens entre les patients et les familles est essentiel à la santé et à la guérison. Pourtant, pour prévenir la propagation du virus, bien entendu, HSN a dû réduire la présence physique des membres des familles et des autres personnes. Au courant de la dernière année, en tant que partenaires de l'équipe de direction d'HSN, les conseillères pour les patients et la famille Debbie Rainville, Lauri Petz et moi-même avons développé une nouvelle politique relative aux partenaires de soins désignés pour l'établissement. Lors de ces échanges, nous avons contribué à faire connaître le rôle essentiel des familles et des partenaires de soins; nous avons aussi mis en place des façons permettant aux patientes et aux patients de demeurer en relation avec leurs proches.

Au printemps 2020, le conseiller pour les patients et la famille Nick Dominelli s'est joint à l'équipe de planification de la conception de l'espace afin d'en créer pour les patients au Service des urgences en attente d'une consultation ou de traitements. Nick et son équipe se sont penchés sur les configurations et la capacité de la salle d'attente pour qu'elles soient conformes aux lignes directrices du ministère relativement aux exigences en matière de distanciation physique qui pourraient appuyer la planification de la reprise des activités.

Augmenter notre capacité numérique

Durant toute la pandémie, HSN a élargi l'utilisation de la technologie afin que les patients et les familles aient davantage accès aux soins ainsi que pour améliorer les résultats pour les patients. Les conseillères et les conseillers pour les patients et la famille ont étroitement participé à plusieurs initiatives importantes associées à cette démarche.

Chaque semaine, des milliers de gens se sont présentés à l'entrée principale d'HSN et il fallait qu'ils passent tous un test de dépistage de la COVID-19. Pour s'attaquer aux problèmes des files d'attente et des retards, en compagnie du conseiller et de la conseillère pour les patients et la famille Hom Shrestha et Sandra Foley, le personnel d'HSN a conçu un nouvel outil de dépistage virtuel. Les patients et les partenaires de soins désignés peuvent maintenant procéder à un dépistage avant de se rendre à l'hôpital, diminuant ainsi les temps d'attente pour entrer dans l'immeuble.

Le 15 décembre 2020, HSN a ouvert le premier service des urgences virtuel (SU virtuel) dans le Nord de l'Ontario. Les observations de la conseillère pour les patients et la famille Julie Sabourin qui était affectée au projet ont été précieuses pour que le processus demeure simple, convivial et pratique pour une personne typique pouvant tirer profit de soins virtuels. Au total, 1 187 patients y ont obtenu une consultation depuis décembre 2020. Plus commode et accessible pour les patients et les familles, ce service a aussi réduit les risques d'exposition aux maladies et de propagation parmi les patients qui veulent obtenir des soins critiques ou des soins d'urgence mineure dans notre communauté.

En octobre 2020, les conseillères pour les patients et la famille Andrea Desjardins et Kristen Bouchard ont collaboré avec le Programme de santé mentale et de toxicomanie à la préparation d'une vidéo sur les soins virtuels, à l'intention des patients et des familles. On y présente les avantages et les risques associés à ces soins. De plus, une trousse sur ces soins a été conçue pour le personnel des services de santé mentale et de toxicomanie afin de guider sa prestation de soins virtuels aux patients et aux familles.

Tout au long de la pandémie, HSN a élargi l'utilisation de la technologie virtuelle pour que les patients et les familles puissent continuer à faire part de leur expérience en racontant leur récit. Andrea Desjardins a parlé de l'expérience de son fils relativement au Comité de la qualité du Conseil et durant les séances d'accueil et d'intégration des apprenants et des résidents en médecine, et ce, afin de

contribuer à mettre en relief l'importance des soins centrés sur les patients et la nécessité de faire place à la diversité et à l'inclusion pour améliorer les soins et rehausser l'expérience globale des patients.

Faire preuve de responsabilité sociale

HSN demeure déterminé à encourager la participation des communautés et à valoriser les partenariats avec les intervenants communautaires pour aborder les principaux enjeux et problèmes d'équité liés à la santé auxquels font face les gens du Nord. Plus tôt cette année, en collaboration avec Rita O'Link, conseillère pour les patients et la famille, le personnel d'HSN a réalisé un documentaire qui mettait en relief l'importance de l'inclusivité pour la communauté 2SLGBTQ+. En septembre 2020, il a été présenté au réseau Vers l'unité pour la santé, une organisation internationale qui veut favoriser la coordination et la collaboration entre les communautés, les systèmes de santé et les établissements d'enseignement afin de renforcer la capacité ayant trait à des soins de santé universels et équitables.

En octobre 2020, HSN a présenté une nouvelle trousse d'autoapprentissage (2SLGBTQ + Diversity and Inclusivity Training). Ensemble, les dirigeants de l'établissement, ses partenaires communautaires ainsi que les conseillères pour les patients et la famille Rita O'Link, Darlyn Hansen et Andrea Desjardins ont participé à la conception de cette trousse à l'intention du personnel pour y inclure les politiques d'HSN, la terminologie, l'identité de genre, les conséquences imprévues de pratiques non inclusives et les secteurs d'amélioration par rapport à l'expérience des patientes et des patients.

Optimiser les retombées de l'enseignement et de la recherche

Le conseiller et la conseillère pour les patients et la famille John Fraser et Lissa Gagnon demeurent membres du Comité d'éthique de la recherche (CER) d'HSN. Ce comité est chargé de l'évaluation éthique et de l'approbation des recherches avec l'aide de participants humains ainsi que de la promotion d'une éthique de la recherche au sein d'HSN, de l'IRHSN et du Centre de santé St-Joseph de Sudbury. Quant à Samantha Kuula, également conseillère pour les patients et la famille, elle siège au Comité de recherche de l'IRHSN.

La participation des patients aux décisions sur la façon dont les recherches devraient être menées et leur type devient de plus en plus une exigence de financement des projets proposés. Les chercheuses et les chercheurs veulent donc entendre le point de vue des patients au sujet de leurs propositions avant de les présenter aux organismes de financement. L'évolution de cette relation se poursuivra probablement au fur et à mesure que les précieuses suggestions de nos conseillers pour les patients et la famille seront de plus en plus reconnues.

Je remercie mes collègues conseillers pour les patients et la famille de leur travail acharné et de leur volonté à sans cesse vouloir améliorer la qualité des soins et des services ainsi que l'expérience globale en matière de soins de santé pour les autres.

En terminant, je remercie les personnes qui ont siégé au Conseil consultatif des patients et des familles durant la dernière année, à savoir les suivantes.

Andrea Desjardins
John Fraser
Darlyn Hansen
Jill Kirwan
Lauri Petz
Debbie Rainville

Bradley Rietze
Leslie Steel
Kimberly Wagg
Dr Peter Zalan

Nos efforts collectifs et notre passion afin d'assurer une excellente expérience de soins de santé aux patients et aux familles demeureront notre force d'entraînement tandis que nous collaborerons avec le personnel et la direction d'HSN pendant bien des années.

Merci.