

Horizon Santé-Nord Assemblée générale annuelle 2022

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 – 15 juin 2022**

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.

Les conseillères et les conseillers pour les patients et la famille sont la « voix » des patients qui ont reçu ou obtiennent des soins et des traitements à Horizon Santé-Nord (HSN) ainsi que des membres de leur famille. Le Conseil consultatif des patients et des familles (CCPF) se consacre au renforcement de la collaboration entre les patients et membres des familles ainsi que l'équipe de soins de santé afin de rehausser la capacité d'HSN à fournir des soins de la plus haute qualité, complets et de compassion. L'information et les demandes sont transmises au CCPF par l'entremise de comités, de conseils et de programmes dans l'ensemble de l'hôpital et de l'organisme afin d'obtenir le point de vue des patients et des familles. Les membres du CCPF cherchent constamment de nouvelles occasions propices à la communication et à la collaboration entre les patients, les familles et le personnel. Ils s'appliquent aussi à trouver et à appuyer des occasions d'amélioration du point de vue des patients et des familles.

J'ai maintenant eu le plaisir de collaborer avec le CCPF depuis plusieurs années. Au début, je me suis impliquée afin de plaider et d'apporter ma contribution par suite de mes expériences en lien avec le Programme de soins cardiaques, le Centre de cancérologie et Enfants NEO. En rétrospective, ce fut une excellente décision qui a suscité des échanges personnels, permis de poser des questions et formuler des conseils sur les décisions et les recommandations des dirigeants et de la direction. J'ai aussi le sentiment que NOS voix collectives sont entendues. Ma participation à divers échelons afin d'englober les comités de planification et les tables opérationnelles au fil des ans et durant la pandémie a été à la fois source d'inspiration et de défis. J'ai été mobilisée par l'écoute et l'observation du personnel et de la direction dans des circonstances parmi les plus difficiles et les plus implacables. Ce fut incroyable d'être partie prenante de leur détermination indéfectible à fournir d'excellents soins aux patients, même à distance. Ce fut aussi difficile d'entendre et de constater les demandes sans cesse changeantes du système envers tout le monde durant la pandémie. J'ai véritablement « ressenti » les émotions durant certaines réunions.

Durant la pandémie de COVID-19, moi-même et la vice-présidente du CCPF Lauri Petz avons poursuivi notre partenariat avec HSN, de façon virtuelle, en tant que membres des équipes de gestion des incidents et des opérations de l'établissement. Nous avons fait part de nos observations et nous avons participé au processus décisionnel au niveau de la haute direction; nous avons également participé à la mise en oeuvre de politiques, de procédures et de communications variées. Nos voix continuent 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.

Afin de donner des soins de grande qualité, efficaces et valables, HSN veille à ce que l'engagement des patients et des familles demeure la grande priorité de la prestation des soins. Le partenariat avec les patients et les familles a permis de mettre en lumière leurs expériences et contribué à façonner des améliorations organisationnelles. Notre apport a été apprécié à tous les échelons des objectifs du Plan stratégique 2019-2024 d'HSN et de l'IRHSN.

Mettre l'accent sur le patient et la famille

Conformément à l'objectif clé organisationnel d'HSN visant à **mettre l'accent sur le patient et la famille**, HSN continue à faire participer les patients et les familles afin d'accroître la satisfaction par rapport à la communication, spécifiquement entre les patients et leur équipe de soins. Faire participer les patients et les familles au transfert des soins au moment des changements de quart demeure l'un des points à améliorer sur lesquels nous nous concentrons. Les patients ont souligné l'importance que les discussions au chevet demeurent confidentielles et reflètent les éléments clés appuyant leur sécurité. Pour y donner suite et en faisant participer les patients au processus, des affiches ont été conçues en collaboration avec les conseillères et les conseillers pour les patients et la famille, puis elles ont été apposées dans les chambres des patients afin de les informer ainsi que les membres des familles sur ce à quoi ils peuvent s'attendre lors des changements de quarts du personnel infirmier et relativement aux pratiques telles que l'accueil de la nouvelle infirmière avec qui l'on discutera des soins au chevet. Parmi les commentaires des patients, mentionnons le fait qu'ils se sentent davantage en sécurité pour ce qui est de leurs soins et plus aptes à poser des questions pour obtenir des éclaircissements, au besoin.

Augmenter notre capacité numérique

Conformément à l'objectif clé d'HSN visant à **augmenter notre capacité numérique**, les conseillères et les conseillers pour les patients et la famille demeurent des membres votants des comités directeurs du dossier de santé électronique (DSE), du Conseil consultatif des médecins ainsi que des groupes de travail. Dans ces contextes, ils peuvent faire part de leurs commentaires et de leurs expériences afin de guider la conception et l'établissement du DSE. En avril 2021, l'établissement a lancé une nouvelle application, SeamlessMD, conçue pour aider les patientes et les patients devant subir une arthroplastie totale de la hanche ou du genou. Cet outil convivial d'information et de communication permet à l'équipe du Programme chirurgical de communiquer virtuellement avec les patients à domicile et de les appuyer, avant et après les interventions. La participation des conseillères et des conseillers pour les patients et la famille a été déterminante pour développer cette application puisqu'ils ont transmis leurs commentaires au sujet d'une version de démonstration, se sont assurés que son vocabulaire est adapté aux patients, ont conçu des façons permettant aux

patients de se familiariser avec l'outil et aidé le comité à comprendre le parcours des patients.

Faire preuve de responsabilité sociale

Conformément à l'objectif clé d'HSN visant à **faire preuve de responsabilité sociale**, HSN est fier d'avoir conclu un partenariat avec les membres de la communauté 2SLGBTQIA+ ainsi qu'avec les conseillères et les conseillers pour les patients et la famille, dans sa volonté d'assurer l'équité, la diversité et l'inclusion. Lors des célébrations de la Semaine de la fierté en 2021, HSN s'est associé à Fierté Sudbury Pride lors de la cérémonie annuelle de lever du drapeau alors que diverses personnes ont témoigné de leurs expériences. Des t-shirts de la fierté, des autocollants et un résumé graphique sur l'usage des pronoms ont été distribués dans l'ensemble de l'organisme pour rappeler aux patients qu'HSN est un espace sûr pour la communauté 2SLGBTQIA+.

Appuyer le perfectionnement de notre personnel

Conformément à l'objectif clé d'HSN visant à **appuyer le perfectionnement de notre personnel**, le Comité de prévention de la violence au travail (CPVT) continue à tirer profit de la participation active des conseillers dévoués pour les patients et la famille. Ces personnes ont joué un rôle clé dans la conception des outils de communication. De plus, elles ont joué un rôle essentiel dans le développement de l'Équipe de soutien en matière d'escalade comportementale en discutant de leurs expériences personnelles et en nous rappelant de toujours mettre les patients et les familles au premier plan de la planification en matière de sécurité. Lorsque des incidents critiques liés à la sécurité sont signalés au CPVT, les observations de ces conseillères et conseillers permettent d'obtenir une autre perspective, également centrée sur les patients. Leur participation met en relief l'importance de la contribution des patients et des familles aux échanges sur la prévention de la violence au travail.

Optimiser les retombées de l'enseignement et de la recherche

Conformément à l'objectif clé d'HSN visant à **optimiser les retombées de l'enseignement et de la recherche**, HSN et l'Institut de recherches d'Horizon Santé-Nord (IRHSN) participent activement au projet intitulé « Canadian Remote Access Framework for Clinical Trials » dont l'objectif est de se renseigner sur les obstacles à la participation des patients en milieu rural aux essais cliniques et de les surmonter. Les 2 organismes ont été choisis comme étant l'un des 3 emplacements au Canada à désigner par l'expression « site de validation de concept » pour ce travail. Les conseillers pour les patients et la famille participent de façon active aux réunions mensuelles du comité et en compagnie d'autres conseillers de l'ensemble du Canada, ils font part de leurs expériences et de leurs connaissances spécialisées pour aider à mettre les recherches à la disposition des patientes et des patients.

Alors que se termine ma dernière année à titre de présidente du CCPF, je suis

sincèrement reconnaissante d'avoir eu l'occasion de travailler avec ce conseil, le personnel et les dirigeants d'HSN. Selon les possibilités, je continuerai à participer et à plaider pour que les patients et les familles demeurent au cœur de toutes les activités d'HSN.

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

Lauri Petz – présidente du CCPF en 2022-2023

Andrea Desjardins

Andrea Fortin

Darlyn Hansen

Jill Kirwan

Todd Menard

Debbie Rainville

Rylee Restoule

Courtney Skuro

Leslie Steel

Kimberly Wagg

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.