

Horizon Santé-Nord Assemblée annuelle 2023

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

Lauri Petz



Health Sciences North
Horizon Santé-Nord

hsnsudbury.ca

Rapport de la présidente du Conseil consultatif des patients et des familles
Lauri Petz
Assemblée générale annuelle – 13 juin 2023

C'est avec plaisir que je présente les avancées 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 des partenariats avec les patients et les familles afin que leur voix et leur perspective soient intégrées dans la prestation des soins et des services.

HSN estime qu'en ayant des patientes et des patients au sein de son équipe, les résultats en matière de santé sont améliorés, tout en rehaussant la satisfaction des patients et des familles.

Je me suis impliquée dans ce programme il y a neuf ans après avoir reçu un diagnostic de cancer et des traitements au Centre de cancérologie du Nord-Est. On m'a soignée avec compassion et compétence. Cependant, tout au long de mon parcours, j'avais l'impression qu'il fallait que la voix des patientes et des patients soit entendue pour modifier le processus plutôt intimidant de navigation du système dans le cadre duquel on tient parfois la communication pour acquise. Après avoir vu une affiche de promotion du programme, j'ai communiqué avec ses responsables dans l'espoir d'aider d'autres personnes comme moi à simplifier leur parcours de soins. J'étais si impressionnée qu'HSN veuille vraiment entendre le point de vue des patientes et des patients. Au fil des ans, je me suis réjouie de la voix dont je disposais dans les domaines auxquels j'ai participé. J'ai toujours participé aux travaux en compagnie du personnel de première ligne, des médecins, du personnel infirmier, des directeurs et des cadres supérieurs, à l'échelle locale et provinciale.

Un thème apparaît dans l'ensemble du travail auquel j'ai eu le privilège de participer, à savoir la bienveillance et la compassion faisant une différence positive pour les patientes et les patients à tous les points de vue. Dans notre monde en évolution au sortir de la COVID, ce ne fut pas facile. Toutes les personnes que j'ai rencontrées par l'entremise de nombreuses réunions sur Microsoft Teams font preuve de résilience, de ténacité et d'optimisme pour continuer d'aller de l'avant. Le jonglage continu qui a lieu au sein d'HSN pour trouver de l'espace lorsqu'il n'y en a pas, mettre à niveau un système informatique qui en a bien besoin et donner des soins aux patients ayant des besoins sans cesse changeants est admirable. J'aime à penser que nous, les conseillères et conseillers pour les patients et la famille (CPF), contribuons à simplifier ce processus par nos conseils et suggestions.

D'après mon expérience à ce titre, à l'échelle régionale et provinciale, l'expérience des patients n'a pas été intégrée dans les activités quotidiennes comme HSN l'a fait. Notre établissement mérite des félicitations pour avoir joué un rôle de meneur en donnant priorité à la voix des patientes et des patients.

S'agissant des soins centrés sur les patientes et les patients, HSN sait qu'il n'y a pas de situation universelle. Les CPF constituent une voix représentant l'ensemble des patients et des familles obtenant des soins à HSN. Nos points de vue aident l'organisme à réfléchir aux aspects importants pour les patients et notre partenariat contribue à la mise en place d'un meilleur système de soins de santé. Bien que l'approche et les méthodes de participation d'HSN continuent d'évoluer, l'ancrage des soins centrés sur les patients à tous les échelons de l'organisation demeure central.

Le Plan stratégique 2019-2024 a été élaboré en consultation avec les patients et les familles. Voici quelques exemples de la façon dont HSN et l'IRHSN ont coopéré avec les patients et les familles depuis quelques années par rapport aux cinq objectifs clés qui y sont indiqués.

En conformité avec l'objectif clé visant à **mettre l'accent sur le patient et la famille**, HSN continue à coopérer avec les CPF au cours de son processus d'agrément pour garantir l'intégration des normes dans la pratique quotidienne. Ces conseillères et conseillers continuent de siéger aux comités sur la sécurité des patients, dont le Comité sur la stratégie de prévention des chutes. Leur voix y a joué un rôle essentiel dans la co-conception des services, des politiques, des normes de travail et des documents d'information, ayant également contribué à guider les initiatives d'amélioration.

L'équipe des Relations avec les patients d'HSN approfondit le niveau d'interaction avec les patients et leur famille en dirigeant ces partenaires potentiels vers le Programme consultatif des patients et des familles et en travaillant avec eux pour qu'ils racontent leurs récits en personne ou par écrit aux membres du Comité de la qualité du Conseil.

Conformément à l'objectif clé d'HSN visant à **augmenter notre capacité numérique**, le Centre de cancérologie du Nord-Est Shirley et Jim Fielding a coopéré avec les membres de la communauté 2SLGBTQIA+ ainsi qu'avec les CPF dans le cadre des efforts soutenus visant à accroître l'équité et l'inclusivité par rapport au dépistage du cancer. La participation des CPF se poursuit tandis que l'équipe prépare une série de vidéos animées afin d'informer les gens sur le dépistage chez les personnes trans dans le cadre du Programme ontarien de dépistage du cancer du sein.

L'équipe de la Santé des Autochtones d'HSN est le chef de file des démarches permettant de déterminer et d'aborder les principaux enjeux et problèmes d'équité liés à la santé pour les patients et les familles autochtones, poursuivant ainsi notre progrès vers l'atteinte de l'un de nos objectifs clés, à savoir **faire preuve de responsabilité sociale**. HSN a conclu un partenariat avec les patients, les familles et les CPF pour que les Autochtones puissent s'auto-identifier au point d'inscription. Il a aussi sollicité des déclarations d'intérêt dans tout le Nord-Est, y compris de la part des CPF, pour siéger au Conseil consultatif sur la santé des Autochtones, afin de guider la prestation des programmes et services aux Autochtones dans l'établissement.

Conformément à notre objectif clé 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. Leurs observations ont aidé à la conception d'un nouveau processus d'évaluation des risques de violence chez les patients, qui permet l'évaluation continue du niveau de risque de violence d'un patient durant tout son séjour à l'hôpital. En décembre, des documents de formation et d'information préparés en partenariat avec les CPF ont été mis à la disposition des gestionnaires, du personnel médical et des employés. On y faisait la promotion du nouveau processus afin de rehausser la sécurité du personnel et des patients.

Conformément à notre objectif clé visant à **optimiser les retombées de l'enseignement et de la recherche**, HSN et l'IRHSN continuent de participer activement au projet de Cadre canadien de l'accès à distance aux essais cliniques (CRAFT), soit un nouveau modèle de recherche conçu de sorte à faire participer les patients en milieu éloigné et rural à des essais cliniques. Y collaborent HSN, l'IRHSN, l'Hôpital de Timmins et du district, l'Hôpital de Sault-Sainte-Marie, Roche Canada, le Réseau canadien d'essais cliniques sur le cancer et d'autres partenaires externes. On procède ainsi à des essais concernant des « sites de validation de principe » pour appliquer ce modèle à des essais de médicaments. Le CPF rattaché à ce travail a joué un rôle déterminant pour présenter le point de vue des patients et des familles aux réunions mensuelles du comité directeur de notre centre ainsi qu'en compagnie d'autres conseillères et conseillers à l'échelle canadienne en faisant part d'expériences et de connaissances spécialisées pour aider à mettre les recherches à la disposition des patients en milieu éloigné. Même si la phase de validation de principe du projet s'est terminée à la fin de mars 2023, HSN et l'IRHSN prévoient d'appliquer ce modèle à d'autres études, avec l'appui inestimable des CPF.

Alors que se termine ma première année à titre de présidente du Conseil consultatif des patients et des familles, je suis vivement reconnaissante d'avoir eu l'occasion de travailler avec ce conseil, le personnel et les dirigeants d'HSN. Pour nous tous, notre travail et notre bénévolat se font dans l'optique de notre expérience vécue. Ce fut un honneur de présider un conseil rassemblant une variété de voix et d'intérêts pour appuyer HSN dans la poursuite de sa quête visant à mettre les patients au centre de toutes ses activités. Dans le cadre des réunions, ce fut également un honneur de rencontrer les membres travaillants et dévoués du personnel et de la direction qui veillent au bien-être des patientes et patients. Au nom des CPF, je remercie Dominic Giroux en particulier de sa volonté soutenue que la voix des patients soit toujours entendue. Nous lui souhaitons beaucoup de succès dans son nouveau rôle à Ottawa.

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

Andrea Fortin – vice-présidente (2022-2023)
Carla Bossart-Pletzart
Monica Dorion
Lianne Dupras
Darlyn Hansen

Ann Matte
Rylee Restoule
Julie Sabourin
Hom Shrestha
Courtney Skuro

Au sortir de la pandémie, bien des défis se posent. Grâce à un solide leadership et en priorisant la voix des patientes et des patients, HSN est bien placé pour les relever. L'accent que nous mettons ensemble sur la qualité des soins pour les patients et les familles ainsi que notre passion collective à cet effet demeureront notre force d'entraînement en collaborant avec le personnel et la direction d'HSN pendant bien des années.

Merci.