

Horizon Santé-Nord Assemblée annuelle 2024

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 annuelle – 12 juin 2024

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'HSN et de l'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 soutient 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.

Les conseillères et conseillers pour les patients et la famille (CPF) sont des membres de la communauté qui veulent participer à l'amélioration des soins de santé. Bon nombre d'entre eux ont une vaste expérience à titre de patient, de membre de famille ou de fournisseur de soins. Ce groupe diversifié possède une gamme d'antécédents et d'expériences, mais chacun de ses membres tient à l'amélioration de la qualité des soins à HSN. En 2023-2024, 34 d'entre eux ont été la « voix » des patients et des membres des familles ayant obtenu des soins et des traitements dans notre établissement.

Je me suis impliquée dans ce programme il y a dix 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 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.

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 complets de la plus haute qualité, empreints de compassion. Les membres du CCPF cherchent constamment de nouvelles occasions de communiquer et de collaborer avec 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.

Notre point de vue a contribué à orienter les décisions et à établir les priorités de l'organisme. Cela est évident par suite de notre contribution à l'élaboration du Plan stratégique 2019-2024 d'HSN et de l'IRHSN ainsi que de notre participation subséquente à 169 activités au cours de la dernière année, menant ainsi à l'atteinte des objectifs stratégiques clés. En outre, les CPF ont déjà fait part de leurs observations sur la préparation du plan stratégique 2025-2030.

L'ouverture du Centre de soins actifs et de réactivation (CSAR) en novembre 2023 est un excellent exemple de la façon dont la participation des patients peut améliorer leur expérience. Conformément à l'objectif clé visant à « *mettre l'accent sur le patient et la famille* », HSN a conçu ce centre en partenariat avec les CPF en ayant les patients âgés en tête. Le CSAR offre des activités récréatives et de soins de réadaptation. On y compte une équipe complète d'infirmières, d'infirmiers et de professionnels paramédicaux ayant reçu une formation spécialisée.

Conformément à l'objectif visant à « *optimiser les retombées de l'enseignement et de la recherche* », l'IRHSN a conclu un partenariat avec les CPF pour amorcer un plan de recherche axé sur les patients afin de prioriser la participation et la collaboration de ces derniers tout au long des étapes du processus de recherche. Les CPF ont joué un rôle essentiel dans la conception et la réalisation des études, présentant le point de vue essentiel des patients pour modifier l'approche des méthodologies de recherche. De plus, les CPF sont des membres appréciés du Conseil des programmes et du Comité d'éthique de la recherche de l'IRHSN, auxquels ils contribuent activement à l'opérationnalisation des objectifs de programme. Ils permettent en outre que la voix des patients soit entendue par rapport aux discussions éthiques qui se produisent en évaluant les projets de recherche à venir et en cours à HSN et à l'IRHSN. En incorporant leurs points de vue et leurs connaissances dans nos recherches, nous pouvons générer des résultats plus significatifs et marquants qui amélioreront ultimement la santé et le bien-être de nos communautés.

Alors que se termine ma deuxième année à titre de présidente du CCPF, je suis vivement reconnaissante d'avoir eu l'occasion de travailler avec ce conseil, le personnel et les dirigeants d'HSN et de l'IRHSN. 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 et l'IRHSN 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 ont uniquement le souci de faire ce qui est le mieux pour les patientes et les patients. Au nom des CPF, je remercie HSN et l'IRHSN de leur appui soutenu afin que la voix des patients soit toujours entendue.

En terminant, je remercie les personnes suivantes qui ont siégé avec moi au CCPF durant la dernière année.

- Andrea Fortin : 2023-2024 vice-présidente
- Carla Bossart-Pletzart
- Kristin Bouchard
- Samantha Kuula
- Ann Matte
- Elizabeth Mulligan
- Rita OLink
- Rylee Restoule
- Hom Shrestha
- Courtney Skuro

Le fort sentiment d'attachement de la communauté à HSN perdure. Nous avons toujours bon espoir qu'en faisant participer ces voix diverses à notre processus de planification et en tenant compte de points de vue qui ne sont pas nécessairement autrement compris, HSN continuera à raffermir sa culture et ses pratiques afin d'améliorer les soins axés sur les patients et les familles ainsi que de rehausser l'expérience des patients.

Merci.