

Horizon Santé-Nord

Assemblée annuelle 2025

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



Rapport de la présidente du Conseil consultatif des patients et des familles
Lauri Petz
Assemblée annuelle – 18 juin 2025

Je suis ravie de vous faire part des progrès réalisés par le Conseil consultatif des patients et des familles au cours du dernier exercice et de souligner les manières dont HSN et l'IRHSN continuent d'accorder la priorité à la collaboration avec les patients et les familles. En faisant participer les patients activement aux soins et aux services, HSN renforce sa croyance selon laquelle la prise en compte du point de vue des patients se traduit par de meilleurs résultats en santé et une plus grande satisfaction des patients et de leur famille.

Les conseillers et conseillères pour les patients et la famille (CPF) sont des membres dévoués de la communauté qui apportent à la table un vaste ensemble d'expériences. Bon nombre d'entre eux ont une expérience personnelle en tant que patients, proches aidants ou membres de la famille. Et bien qu'ils soient issus de différents milieux, ils visent un objectif commun : améliorer la qualité des soins à HSN.

Les CPF contribuent énormément à favoriser le changement positif au sein du système de santé en relatant leurs expériences vécues et leurs perspectives. Nos expériences personnelles fournissent un éclairage important sur les réalités propres aux soins aux patients, attirant souvent l'attention sur les lacunes en matière de communication, de processus ou de services qui pourraient autrement ne pas être aperçues par les professionnels de la santé ou les administrateurs. En partageant nos histoires, les CPF aident à cerner les domaines où des améliorations s'imposent, que ce soit sur le plan de la prestation des soins, le niveau d'empathie manifesté ou l'environnement global de l'hôpital. Les commentaires obtenus permettent aux professionnels de la santé de mieux comprendre les défis sur le plan émotionnel et physique auxquels sont confrontés les patients et ainsi leur permettre d'adopter une approche de soins plus intégrée.

Donner une voix aux patients et aux familles a permis aux CPF de collaborer avec HSN au raffinement des politiques et des pratiques pour que les soins soient davantage axés sur le patient. Cette collaboration favorise l'amélioration continue, l'hôpital s'adaptant pour répondre aux besoins des personnes à qui il offre des services.

J'ai commencé à participer au Programme consultatif des patients et des familles il y a 11 ans après avoir reçu un diagnostic de cancer et des traitements au Centre de cancérologie du Nord-Est Shirley et Jim Fielding. J'ai été traitée avec compassion et compétence, mais tout au long de mon cheminement, j'avais l'impression que l'on accordait peu d'importance à la voix des patients pendant qu'ils essayaient de se retrouver dans les dédales d'un système de soins de santé complexe et parfois stressant. J'ai aperçu une affiche faisant la promotion du Programme. Je me suis donc renseignée en espérant pouvoir aider les autres patients à se retrouver plus facilement au sein du système. À l'époque, j'ai été impressionnée par le fait qu'HSN voulait véritablement connaître le point de vue des patients.

Cette année marque la fin de mon mandat de CPF à HSN. Je passe à un autre chapitre. J'ai réellement apprécié l'occasion de contribuer à une variété d'initiatives, travaillant de concert avec d'autres personnes formidables à HSN qui sont déterminées, dévouées et améliorent grandement la vie des patients en les écoutant et en les traitant avec compétence, bienveillance et compassion.

Le Conseil consultatif des patients et des familles (CCPF), qui rencontre régulièrement l'équipe de cadres supérieurs, est déterminé à renforcer les liens entre les patients, les membres de la famille et l'équipe de soins de santé pour améliorer la capacité d'HSN à dispenser des soins sûrs, complets et compatissants. Les membres du CCPF explorent continuellement de nouvelles façons de favoriser la communication et la collaboration entre les patients, les familles et le personnel, cernant les domaines qui gagneraient à être améliorés au bénéfice du patient et de la famille.

Nos contributions ont joué un rôle influent dans la prise de décisions importantes et l'établissement des priorités de l'organisme, y compris l'élaboration du Plan stratégique 2025-2030 d'HSN et de l'IRHSN. Les CPF ont participé au processus dès le début, formulant des commentaires précieux pendant la phase de validation du plan, à la fois en qualité de conseil et de membres du Comité directeur du plan stratégique.

En 2024-2025, il y avait 30 CPF donnant une voix aux patients, aux familles et aux proches aidants qui avaient reçu des soins à HSN. Ensemble, nous avons collaboré avec les cadres supérieurs d'HSN à 142 activités de mobilisation destinées à améliorer l'expérience des patients. En qualité de membres du CCPF, nous avons également présenté nos observations directement au PDG, reconnaissant les réalisations de l'organisme tout en attirant l'attention sur les éléments qui gagneraient à être améliorés. Nous avons discuté d'initiatives liées aux recommandations faites par les CPF aux réunions du CCPF pour nous assurer que nos commentaires sont toujours pris en compte.

L'un des objectifs stratégiques d'HSN et de l'IRHSN est de faire preuve de responsabilité sociale. Cet objectif souligne l'importance d'une participation véritable des membres de la communauté pour donner suite aux préoccupations prioritaires en matière de santé et réduire les lacunes en matière d'équité en santé pour les résidents du Nord. Dans le cadre de ce travail, HSN a mis sur pied une équipe de responsabilité sociale robuste qui comprend des CPF menant des initiatives critiques favorisant l'instauration d'une culture qui valorise la diversité, l'inclusivité, l'équité et la protection contre la discrimination et le racisme.

En conformité avec l'objectif stratégique d'HSN d'augmenter notre capacité numérique, les CPF ont éclairé le processus de conception du dossier de santé électronique (DSE) en faisant de précieuses observations sur les besoins et les préférences des patients ainsi que sur les expériences des patients au sein du système de santé. Grâce à leur contribution, le DSE est non seulement efficace sur le plan clinique, mais convivial et accessible aux personnes qui sont directement concernées. En faisant connaître leur point de vue sur des questions comme la protection des données, la communication avec les fournisseurs de

soins de santé et la facilité d'accès aux renseignements médicaux, les CPF ont aidé à concevoir un DSE qui cadre avec les soins axés sur le patient.

Alors que mon mandat de présidente du CCPF se termine, j'aimerais exprimer ma profonde gratitude pour l'occasion qui m'a été offerte de travailler avec les membres dévoués de ce conseil ainsi qu'avec le personnel et l'équipe de cadres supérieurs d'HSN et de l'IRHSN. Notre travail s'inspire de nos expériences personnelles, et cela a été un privilège pour moi d'être à la tête d'un conseil qui accueille pleinement le point de vue de chacun et est déterminé à soutenir la mission d'HSN et de l'IRHSN de placer le patient au cœur de tout ce qu'ils font. Cela a été pour moi tout un honneur de collaborer avec du personnel et des dirigeants si dévoués et consciencieux qui sont fermement résolus à faire ce qu'il y a de mieux pour les patients. Au nom de tous les CPF, j'aimerais remercier HSN et l'IRHSN de leur détermination à s'assurer que la voix du patient demeure au centre de tout ce qu'ils font.

Et pour terminer, j'aimerais reconnaître et remercier les membres du CCPF qui ont travaillé avec moi au cours de la dernière année.

- Carla Bossart-Pletzer : vice-présidente, 2024-2025
- Kristin Bouchard
- Andrea Fortin
- Della Kreiger
- Samantha Kuula
- Elizabeth Mulligan
- Rita Olink
- Hom Shrestha
- Courtney Skuro
- Laura Volti

Les liens qui unissent la communauté à HSN demeurent solides, et nous avons bon espoir qu'en intégrant diverses voix au processus de planification et en s'assurant de tenir compte des points de vue qui pourraient autrement ne pas être pris en considération, HSN continuera de renforcer sa culture et ses pratiques, favorisant davantage les soins axés sur le patient et la famille et améliorant l'expérience globale du patient.