

CONSEIL CONSULTATIF DES PATIENTS ET DES FAMILLES DU PDG

Cadre de référence

Nom du comité :	Conseil consultatif des patients et des familles du PDG
Date de révision :	Juin 2019
But :	Le but du Conseil consultatif des patients et des familles (CCPF) du PDG est de présenter la perspective des patients et des familles sur la planification et la prestation de services à Horizon Santé-Nord (HSN). Ses membres peuvent ainsi ajouter la voix des patients et des familles au débat sur la façon dont nous pouvons améliorer l'expérience globale du patient à HSN.
Objectifs :	<p>Le rôle du CCPF est :</p> <ul style="list-style-type: none">• de favoriser l'amélioration de la collaboration et des rapports entre les patients, les familles et le personnel;• de fournir un mode de communication entre les patients, les familles et le personnel;• de donner les moyens aux patients et aux familles de contribuer à l'élaboration de politiques et de programmes;• de donner l'occasion aux patients et aux familles d'étudier les recommandations que lui soumet le personnel;• de donner la possibilité aux patients et aux familles de participer activement à l'élaboration de nouveaux programmes, services et installations;• de transmettre l'information, les besoins et les préoccupations au personnel;• d'exprimer son opinion sur le programme de perfectionnement du personnel;• de donner la chance au personnel de prêter une oreille attentive à leurs clients;• de fournir un mécanisme par lequel les patients et les familles peuvent exprimer leur point de vue à l'endroit où ils reçoivent des soins;• de favoriser l'engagement des patients et des familles. <p>En plus de participer en qualité de conseiller pour les patients et la famille (CPF), les membres peuvent être invités à participer à d'autres conseils, comités ou équipes d'amélioration ou à des groupes de discussion au fur et à mesure que les occasions se présentent.</p>
Avantages :	<p>Les avantages associés à la participation au CCPF comprennent :</p> <p>Pour les patients :</p> <ul style="list-style-type: none">• avoir une meilleure compréhension du système de soins de santé et de l'organisme;• se sentir écoutés en sachant que leurs opinions sont prises en compte;• devenir des conseillers d'HSN;• apprendre comment devenir des participants actifs dans leurs propres soins. <p>Pour HSN :</p> <ul style="list-style-type: none">• découvrir ce que sont les principales préoccupations des patients et des familles;

CONSEIL CONSULTATIF DES PATIENTS ET DES FAMILLES DU PDG

Cadre de référence

- obtenir la rétroaction directe des patients;
- transformer la culture d'HSN afin qu'elle devienne plus centrée sur les soins aux patients;
- élaborer des programmes et politiques qui répondent aux besoins des patients.

Pour les fournisseurs de première ligne :

- prendre davantage conscience de la perspective du patient;
- apprendre à prodiguer des soins selon une approche centrée sur le patient;
- déterminer les obstacles – et les possibilités – se présentant aux patients qui pourraient ne pas avoir été repérés auparavant.

Membres :

Le CCPF est composé de 15 membres, soit 10 conseillers pour les patients/la famille et cinq membres du personnel d'HSN (président-directeur général, représentants du Comité des cadres supérieurs, du service de Qualité et Sécurité des patients et du personnel médical).

Au moins les deux tiers des membres du CCPF sont des patients ou membres de la famille. Le CPF élu du CCPF exerce les fonctions de coprésident.

Des représentants de la direction de divers programmes et services sont invités aux réunions afin d'échanger de l'information, selon les besoins.

La directrice, Qualité et Sécurité des patients, agit à titre de ressource pour le Conseil.

Mandat des membres :

Modalités

- Les membres ont un mandat de deux ou trois ans avec possibilité de prorogation d'un an. La décision de proroger le mandat est prise par les membres du CCPF et les coprésidents.
- Les anciens membres du CCPF ne sont rééligibles qu'après un intervalle d'un an.
- Les conseillers qui possèdent au moins un an d'expérience en tant que membres d'autres comités, conseils, groupes de travail, etc., peuvent soumettre leur candidature en tant que membres du CCPF d'HSN.
- Les nouveaux membres sont choisis par le coprésident (CPF) et l'agente de liaison aux conseillers et conseillères pour les patients et la famille. Il faut avoir siégé pendant au moins un an au CCPF avant de pouvoir exercer les fonctions de coprésident (CPF). L'élection des candidats qui acceptent que leur candidature soit prise en considération se fait par vote secret des membres du CCPF. Le coprésident (CPF) exerce ses fonctions jusqu'à l'expiration de son mandat de 3 ans (ou de 3 ans plus 1).

Composition du CCPF et admissibilité :

La sélection des patients et des représentants des familles est effectuée en fonction des critères suivants. Ils doivent :

- représenter une diversité d'expériences cliniques, telles que le type de maladie ou de services reçus;

CONSEIL CONSULTATIF DES PATIENTS ET DES FAMILLES DU PDG

Cadre de référence

- assurer une représentation géographique pour refléter l'orientation et les différences régionales;
- avoir eu des expériences de soins tant positives que négatives à l'hôpital;
- refléter la diversité des personnes servies par l'hôpital – au niveau de la culture, de la religion, de la situation socio-économique, de l'âge, de l'éducation, des aptitudes et des structures familiales;
- ne pas être à l'emploi d'HSN.

- Qualités des membres :** HSN cherche des personnes, représentant des patients et des familles, qui :
- se sentent à l'aise de parler avec franchise devant des groupes;
 - sont en mesure de mettre à profit leurs expériences personnelles de manière constructive;
 - se soucient de plus d'un problème ou dossier;
 - sont capables d'entendre des opinions divergentes et de respecter le point de vue des autres;
 - représentent les patients et les familles servis par HSN;
 - sont capables d'exprimer leurs intérêts, préoccupations et points de vue de façon à en faire profiter les autres;
 - sont capables de bien interagir et de travailler en collaboration avec les autres.

- Production de rapports :** En vue de conseiller le président-directeur général, le CCPF réunit des patients et des fournisseurs en vue de créer un milieu de soins de santé sécuritaire, compatissant et novateur qui écoute, apprend et réagit, dans un esprit de collaboration, aux besoins des patients et des familles servis.

Le coprésident (CPF) présente, chaque année, un rapport sur les activités du CCPF au conseil d'administration d'HSN ainsi qu'au Comité de la qualité du conseil d'administration. Le rapport sert à montrer au conseil d'administration que le CCPF remplit ses obligations et à faire état des progrès réalisés sur le plan de toute tâche ou de tout projet d'amélioration entrepris par ce dernier.

- Responsabilités :** Les membres du CCPF :
- soumettent des idées et suggestions qui améliorent la capacité des patients et du public de participer à la planification des services de santé et à la prise de décision afin que la communauté ait la possibilité de s'exprimer sur les services et politiques qui ont une incidence sur leur vie;
 - échangent de l'information et font connaître leurs expériences personnelles et points de vue sur les services de soins de santé offerts à HSN;
 - étudient les documents pertinents remis aux membres et apportent une contribution utile aux réunions;
 - travaillent dans un esprit de partenariat et dans le respect des valeurs et du Code de conduite d'HSN;
 - assistent régulièrement aux réunions;

CONSEIL CONSULTATIF DES PATIENTS ET DES FAMILLES DU PDG

Cadre de référence

- maintiennent la confidentialité en tout temps;
- signent un Code de confidentialité.

Réunions : Le CCPF se réunit six fois par année ou ainsi qu'en conviennent les membres.

Ordres du jour et procès-verbaux : Le procès-verbal des réunions du CCPF est rédigé et distribué au Comité de la qualité du conseil d'administration, au Comité des cadres supérieurs, au Comité de leadership en matière de rendement et au Comité médical consultatif. Les points ou plans devant faire l'objet de mesures de suivi sont communiqués plus largement au sein des secteurs fonctionnels clés de l'organisme.

Quorum : Le quorum est atteint lorsque 50 % des membres plus 1 sont présents.

Communication : Dans la mesure du possible, l'ordre du jour et le procès-verbal de la réunion précédente sont envoyés aux membres du CCPF par courriel ou par la poste cinq jours avant la prochaine réunion ordinaire.

L'ordre du jour est préparé par les coprésidents. Les demandes d'ajout de points à l'ordre du jour doivent être soumises 10 jours précédant la réunion du CCPF afin que ceux-ci puissent être considérés pour inclusion par les coprésidents.