



Conseil consultatif des patients, des familles et du public

BILAN DE LA PREMIÈRE ANNÉE
(septembre 2015-août 2016)

**Qualité des services
de santé Ontario**

Améliorons notre système de santé



Message des coprésidents du Conseil consultatif des patients, des familles et du public

Au moment de la rédaction de ce rapport, le Conseil consultatif des patients, des familles et du public de Qualité des services de santé Ontario existait depuis un peu plus d'un an. Au cours de la période qui s'est écoulée entre la fin de semaine d'orientation et aujourd'hui, non seulement nous avons appris ce qu'est Qualité des services de santé Ontario et ce qu'on attend de nous, mais nous avons surtout commencé à faire une différence.

Comme vous allez le constater, nous avons participé à des dialogues sur une vaste gamme d'enjeux liés à la qualité de la santé. Nous avons aussi rendu visite à des organismes de santé et rencontré des fournisseurs de services afin de discuter de leur travail et de la façon dont notre participation peut influencer sur la qualité des soins fournis à la population de l'Ontario. Ce rapport reflète les idées des membres du Conseil consultatif des patients, des familles et du public de Qualité des services de santé Ontario. Ce sont les membres eux-mêmes qui vous parlent du travail, des enseignements et des réflexions du Conseil réunion par réunion.

La plupart des membres sont arrivés remplis d'enthousiasme, mais certains avaient quelques réservations au début. Parler de leur problèmes de santé était pour certains une expérience nouvelle, alors que d'autres avaient déjà été patients consultants et se sont sentis à l'aise dès le début. Il s'est ainsi créé une excellente dynamique entre les membres du Conseil qui se sont lancé le défi de donner le meilleur d'eux-mêmes et d'encourager les partenaires de Qualité des services de santé Ontario à en faire de même.

Nous avons établi des attentes claires et travaillé diligemment avec le conseil d'administration et l'équipe de haute direction de Qualité des services de santé Ontario pour nous assurer que les objectifs et les attentes de l'organisme trouvent écho avec les nôtres. Au terme de cette première année de collaboration, nous pensons avoir dépassé toutes les attentes. Nous nous sentons habilités, notre enthousiasme était justifié et nous ressentons un engagement encore plus profond envers Qualité des

services de santé Ontario et sa mission d'améliorer la qualité des soins pour tous les Ontariens et Ontariennes.

À l'avenir, notre Conseil se composera de 24 membres, il sera davantage diversifié et il y aura six réunions par an afin que nous puissions poursuivre nos discussions sur les priorités stratégiques. Notre travail ne fait que commencer.

Ce fut un plaisir et un privilège d'avoir été coprésidents du Conseil consultatif des patients, des familles et du public et il nous tarde de continuer à œuvrer pour améliorer la qualité des soins de santé en Ontario.

** Le terme « patientes et patients » représente toutes les personnes qui sont desservies par notre système de santé, dans le cadre des hôpitaux, des foyers de soins de longue durée, des programmes communautaires et de leur domicile.*

** Le terme « famille » représente les aidantes et aidants désignés par les patientes et patients.*



Message du Dr Joshua Tepper, président-directeur général, Qualité des services de santé Ontario

Faire vraiment participer les patientes et patients pour améliorer le système santé fait partie des principes directeurs qui sous-tendent le travail de Qualité des services de santé Ontario et un principe qui me tient personnellement très à cœur.

Par conséquent, j'ai le grand plaisir de présenter le premier rapport du Conseil consultatif des patients, des familles et du public, qui est l'un des objectifs clés de notre stratégie visant à instaurer une culture de concertation et d'empathie dans notre système de santé en faisant participer les patientes et patients.

Qualité des services de santé Ontario invite les patientes et patients à participer de nombreuses manières. Lorsque nous avons décidé de créer le Conseil consultatif, nous nous sommes concentrés sur son rôle et sa raison d'être et sur la façon dont il pourrait contribuer de façon significative aux programmes existants.

L'intérêt manifesté fut très gratifiant et nous avons reçu un grand nombre de demandes de participation. Au cours de leur première année d'activité, les membres du Conseil nous ont beaucoup inspirés par leur passion et leur engagement. Elles et ils ont contribué à un nombre impressionnant d'initiatives en formulant leurs avis sur la façon de mettre les projets en œuvre afin de refléter les besoins, les valeurs et les objectifs des patientes, patients, aidantes et aidants.

Les quatre premières réunions mentionnées dans le présent rapport ont permis au Conseil de contribuer considérablement au travail de Qualité des services de santé Ontario et à ses membres de faire connaissance avec le personnel et de poursuivre le dialogue en dehors des réunions, de renforcer ainsi leur rôle.

Le travail et l'influence du Conseil ne vont qu'aller en s'accroissant.

Au cours de l'année à venir, nous allons faire en sorte que le Conseil atteigne sa composition définitive de 24 membres, diversifier davantage sa représentation et porter le nombre de réunions à six par an afin qu'il puisse continuer à conseiller Qualité des services de santé Ontario au sujet d'un certain nombre de programmes clés et des activités d'engagement des patientes et patients. Il me tarde de travailler avec ce Conseil élargi, qui continuera d'incarner le rôle essentiel que les patientes et patients et les familles jouent dans l'amélioration de la qualité des soins dans notre province.

Je tiens aussi à vous remercier personnellement chacune et chacun d'entre vous pour votre énergie, votre contribution et votre temps. Votre dévouement et votre enthousiasme nous inspirent tous.

Présentation du Conseil

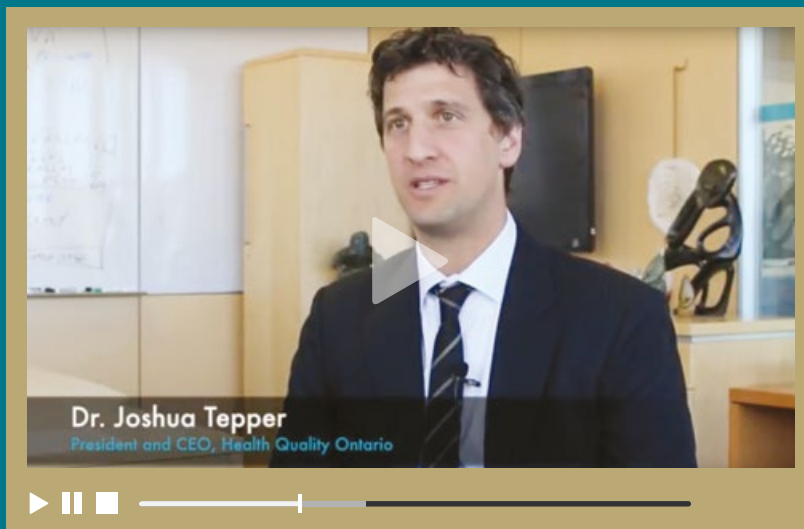
Façon dont nous avons participé

En septembre 2015, Qualité des services de santé Ontario a entrepris d'intégrer les expériences vécues par les patientes et patients, les familles et le public dans toutes ses activités et a invité des personnes comme nous à s'impliquer. L'organisme savait que notre participation ferait en sorte que les efforts visant à améliorer la qualité soient significatifs et pertinents pour tous les usagers du système de santé de la province. La création du Conseil consultatif des patients, des familles et du public est au centre de cet engagement.

Nous avons tous été informés de la possibilité de participer de diverses façons et les gens ont été encouragés à manifester leur intérêt de nombreuses manières, entre autres via le site Web de Qualité des services de santé Ontario, les organismes partenaires et les médias sociaux. Le Dr Joshua Tepper, président-directeur général de Qualité des services de santé Ontario, apparaît même dans une vidéo pour inviter les gens à participer aussi.

Plus de 160 déclarations d'intérêt ont été reçues et évaluées par l'équipe pour la participation des patientes et patients de Qualité des services de santé Ontario. Après de nombreux entretiens et discussions à l'interne, nous avons désigné les 16 premiers membres, qui représentent les diverses régions de la province, d'âges différents, et qui ont des antécédents et des expériences en matière de soins diversifiés.

Par leurs idées et expériences, les membres du Conseil ancrent le travail de Qualité des services de santé Ontario, afin d'assurer que ce qui compte pour les personnes au cœur de notre système de santé – les patientes et patients, les familles et les membres du public – guide ses activités et demeure au centre de ses priorités.



« Nous recherchions des personnes de toutes les régions de la province, qui avaient de l'expérience en prestation de conseils, sans expérience comme patients consultants, connaissaient plus ou moins le système de santé, étaient d'âges divers, et avaient des orientations sexuelles et des expériences en matière de soins diversifiées. »

— *membre de l'équipe de Qualité des services de santé Ontario*

Membres



Lucie Allard

Donna Brown-Bowers

Samira Chandani

David Chilton



Adellah Chimbindi

John Dabous

Marisa Granieri

Bill Holling

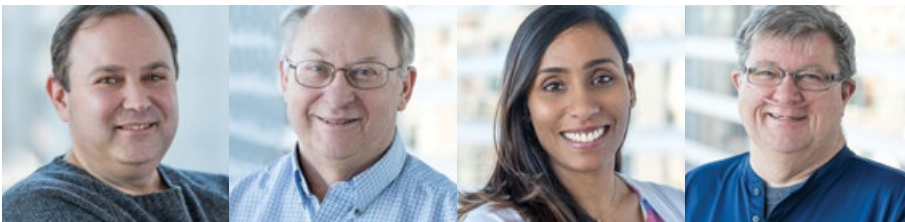


Michael Low

Claude Lurette
(Coprésident)

Lynda McArthur

Sara Shearkhani



Gideon Sheps

Gene Szabo

Kowsiya
Vijayarathnam
(Coprésidente)

Calvin Young



Lieu de résidence des membres :

- 10 des 14 RLISS
- Petites villes (1 000 – 100 000) (12,5 %)
- Villes de taille moyenne (100 000 – 1 000 000) (43,75 %)
- Grands centres urbains (plus de 1 000 000) (43,75 %)



Diversité ethnique et culturelle :

- 37,5 % des membres sont nés à l'étranger
- 25 % disent faire partie d'une minorité racialisée
- 18 % parlent une autre langue que l'anglais à la maison



Diversité des expériences en matière de soins



Éducation :

- Diplôme d'études secondaires/équivalent (12,5 %)
- Études postsecondaires (37,5 %)
- Études supérieures ou formation professionnelle (50 %)



Tranches d'âge :

- 18-35 ans (18.75 %)
- 36-55 ans (31.25 %)
- 56-64 ans (18.75 %)
- 65-80 ans (31.25 %)

Démographie du Conseil



Dans cette vidéo, les membres du Conseil expliquent pourquoi ils ont décidé de répondre à l'appel de Qualité des services de santé Ontario afin d'améliorer la qualité des soins dans la province.

Pour plus de détails, voir Histoires, vidéo et réflexions sur le site Web de Qualité des services de santé Ontario :

[HQOntario.ca/Engaging-Patients/Video-Stories-and-Reflections](https://www.hqontario.ca/Engaging-Patients/Video-Stories-and-Reflections)

hqontario.ca/sengager

Faites part de vos expériences à titre de patient ou de membre de la famille

Qualité des services de santé Ontario est à la recherche de conseillers bénévoles partout dans la province.

Des soins extraordinaires grâce à vous

Participez aux travaux de Qualité des services de santé Ontario visant l'amélioration de la qualité des soins de santé axés sur le patient en Ontario.

Consultez le site [hqontario.ca/sengager](https://www.hqontario.ca/sengager) pour en apprendre davantage et vous inscrire

Qualité des services de santé Ontario est le conseiller de la province en matière de qualité des soins de santé. À titre de conseiller bénévole, vous formulerez des recommandations qui contribueront à propager de bonnes pratiques de soins de santé dans l'ensemble de l'Ontario.

Ontario
Health Quality Institute
Qualité des services de santé Ontario

Voici un exemple de document de promotion que l'équipe de Qualité des services de santé Ontario utilise pour faire connaître le Conseil et l'appel de déclaration d'intérêt.

Qualité des services de santé Ontario est toujours à la recherche de patientes et patients, familles et membres du public pour le conseiller sur son travail.

Pour plus de détails sur la façon de participer, visiter : [HQOntario.ca/Participation-des-patients](https://www.hqontario.ca/Participation-des-patients)

Réalisations globales

Gouvernance

- Établi le mandat de notre Conseil, centré sur l'établissement des objectifs et l'évaluation, la composition, les fonctions et les responsabilités, et recommandations et rapports
- Désigné les coprésidents
- Déterminé le processus de sélection des coprésidents
- Jette les assises des futurs conseils et de notre réussite

Enseignements et sites visités

- Rôle, mission, mandat de Qualité des services de santé Ontario
- Plan stratégique de Qualité des services de santé Ontario, domaine d'intérêt et plan d'affaires
- Amélioration de la qualité
- Rapports sur le système de santé
- Sumac Creek Health Centre, Toronto
- Toronto Birth Centre
- Building Roads Together
- Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay
- École de médecine du Nord de l'Ontario
- Anishnawbe Mushkiki Aboriginal Community Health Centre
- Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario

Rétroaction sur les projets de Qualité des services de santé Ontario

- Indicateurs et domaines prioritaires des plans d'amélioration de la qualité
- Façon d'améliorer les rapports publics sur le rendement du système de santé
- Réponse de Qualité des services de santé Ontario au plan d'action du ministre de la Santé et des Soins de longue durée : Priorité aux patients
- Rapport au ministre de la Santé et des Soins de longue durée décrivant une approche ontarienne, y compris un cadre pour la participation des patientes et patients en Ontario
- Mise au point d'outils et de ressources pour la participation des patientes et patients qui aideront ces derniers et les professionnels à améliorer leur capacité de s'engager ensemble

Activités du Conseil en dehors des réunions

- Recruter des patientes et patients pour un comité consultatif de Qualité des services de santé Ontario formé de patients et de membres du personnel soignant ayant pour mandat de créer des outils d'apprentissage pour la participation des patientes et patients
- Participer au processus de sélection des lauréates et lauréats de la Médaille ministérielle d'excellence pour la qualité et la sécurité des services de santé
- Participer à un comité consultatif qui travaille à l'établissement du plan de Qualité des services de santé Ontario sur l'équité en matière de santé
- Participer à une étude sur la mise en œuvre d'outils d'évaluation de la participation des patientes et patients et du public
- Participer à la préparation d'un rapport spécial de Qualité des services de santé Ontario sur la qualité des soins dans le Nord de la province
- Participer à la création de sessions en petits groupes à la conférence annuelle de Qualité des services de santé Ontario (Transformation Qualité de la santé 2016)

Bâtir nos assises

Première réunion du Conseil consultatif

Toronto (Ontario)

Octobre 2015

PROGRAMME

- Accueil et présentations
- Histoires des patientes et patients et esprit d'équipe
- Présentation de Qualité des services de santé Ontario
- Visite des sites
- Activités du Conseil





« Nous avons ressenti la confiance naître entre l'organisme et notre groupe – c'est énorme, surtout dans le contexte de la santé. »

– membre du Conseil

Points saillants de la réunion

HISTOIRES DES PATIENTES ET PATIENTS : Favoriser l'esprit d'équipe pour apprendre à se connaître et s'informer sur la mine d'expériences que chaque membre apporte au Conseil.

VISITE DES SITES : Voir le système de santé à l'action nous a permis de nous pencher sur les expériences des gens dans les divers secteurs de soins.

ACTIVITÉS DU CONSEIL : Revoir le mandat, l'entente de participation et le code de conduite et en discuter pour assurer le fonctionnement et la viabilité du Conseil.



« Au début, à Toronto, je me demandais ce que j'allais apporter au groupe. La [réunion d'orientation] m'a ouvert les yeux et j'ai quitté la réunion en me sentant beaucoup mieux. »

– membre du Conseil





Nous retrousser les manches

Deuxième réunion du Conseil consultatif

Toronto (Ontario)

Janvier 2016

PROGRAMME

- Aperçu du plan stratégique de Qualité des services de santé Ontario
- Rapport sur la participation des patients au ministre de la Santé et des Soins de longue durée
- Programme de rapports publics de Qualité des services de santé Ontario
- Activités du Conseil



« Collaborer avec le Conseil nous a permis d'ajouter de nouvelles perspectives à nos rapports. Nous avons toujours des discussions fructueuses qui nous font voir les choses sous différents angles, et d'ajouter de la profondeur et de la richesse à nos rapports. Plus récemment, nous avons travaillé avec un membre du Conseil afin de déterminer comment nous pourrions communiquer régulièrement en ligne avec tous les membres, et faire en sorte qu'ils soient plus nombreux à intervenir de façon régulière. »

– membre de l'équipe de Qualité des services de santé Ontario

Points saillants de la réunion

PARTICIPATION DES PATIENTES ET PATIENTS À L'ÉCHELLE DE LA PROVINCE :

Déterminer ce dont les gens ont besoin pour participer aux initiatives d'amélioration de la qualité des soins de santé.

RAPPORTS SUR NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ : Déterminer ce qui est important pour les gens afin d'assurer que les rapports de Qualité des services de santé Ontario sont fondés sur leurs expériences.

ACTIVITÉS DU CONSEIL : Étudier la façon dont le Conseil fonctionnera.



« Ma plus grande leçon est liée à ma participation au sous-groupe chargé d'établir le mandat. Au début, je pensais qu'on prêtait trop attention, mais en fin de compte, je me suis dit qu'il était vraiment important de savoir qui nous sommes et quel est notre objectif. J'ai pensé que si nous ne faisons pas cela, nous ne pourrions nous rassembler. »

– membre du Conseil



Nous concentrer sur un programme clé

Troisième réunion du Conseil consultatif

Toronto (Ontario)

Avril 2015

PROGRAMME

- Programme des plans d'amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario
- Suivi des rapports publics
- Le point sur le travail des sous-comités
- Activités du Conseil





« La réunion était bien structurée, j'ai aimé le fait que différents groupes se concentrent sur des sujets variés. J'ai eu le sentiment d'avoir vraiment participé et trouvé très utile de savoir comment se déroule l'établissement d'un plan d'amélioration de la qualité. »

– membre du Conseil

Points saillants de la réunion

PLANIFIER LES PLANS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ :

Discuter en profondeur afin d'identifier de nouveaux thèmes et questions pour les indicateurs des PAQ et d'améliorer la qualité.

RÉTROACTION SUR LES COMMENTAIRES DU CONSEIL

CONCERNANT LES RAPPORTS PUBLICS : Voir comment les commentaires du Conseil ont permis de faire progresser l'approche de Qualité des services de santé Ontario à l'égard des rapports publics.

ACTIVITÉS DU CONSEIL : Mise au point des éléments clés du mandat préliminaire.



« Ce que nous avons entendu nous a beaucoup servi dans l'établissement des indicateurs qui doivent être inclus dans les plans d'amélioration de la qualité 2017-2018 pour que le point de vue des patientes et patients soit bien représenté. »

– membre du personnel





Nous renseigner sur les soins de santé et la participation dans le nord ouest de l'Ontario

Quatrième réunion du Conseil consultatif

Thunder Bay (Ontario)

Juin 2016

PROGRAMME

- Visite des sites et présentations
- Rencontre avec d'autres patientes et patients consultants
- Mise au point de ressources
- Activités du Conseil



« Je ne veux pas sembler trop dramatique, mais il s'est passé quelque chose de magique à Thunder Bay. À la fin de la réunion, nous avons le sentiment de former un véritable conseil et un groupe d'amis, ce qui est un gage de réussite future. »

– membre du Conseil

Points saillants de la réunion

CONNAÎTRE DES EXPÉRIENCES DANS LE NORD-OUEST DE L'ONTARIO : Comprendre les paramètres, obstacles et solutions du secteur de la santé de la région.

NOUER DES LIENS AVEC D'AUTRES PATIENTES ET PATIENTS CONSULTANTS : Connaître certains des besoins des personnes qui travaillent dans d'autres secteurs du système de santé.

ÉQUITÉ EN MATIÈRE DE SANTÉ : Écouter les expériences vécues par d'autres et ce que signifie faire partie d'une population mal desservie.



Organismes visités

Une grande partie de la fin de semaine a été consacrée à des rencontres avec divers organismes et patientes et patients consultants de la région. Nous voulions connaître le point de vue de personnes qui prodiguent des soins et œuvrent pour la participation des patients, mais aussi d'autres qui participent en tant que patients et parlent de leurs propres expériences.

Les visites de site et les conversations que nous avons eues nous ont vraiment aidés à mieux comprendre comment les méthodes de prestation des soins, les défis et les approches diffèrent d'une région à l'autre.





Lucie Allard, membre du Conseil, dit ce qu'elle pense de la réunion du Conseil qui s'est tenue dans le Nord-Ouest de l'Ontario et du système de santé de la région.

Pour plus de détails, voir Histoires, vidéo et réflexions sur le site Web de Qualité des services de santé Ontario :

[HQOntario.ca/Engaging-Patients/Video-Stories-and-Reflections](https://www.hqontario.ca/Engaging-Patients/Video-Stories-and-Reflections)

« Lors de cette réunion, le Conseil a vraiment renforcé l'esprit d'équipe parmi ses membres et leur rôle de partenaire de Qualité des services de santé Ontario. J'ai constaté un enthousiasme et une énergie de leur part qui nous inspireront et nous aideront dans la tâche ardue (et importante) qui nous attend. »

— *membre de l'équipe de Qualité des services de santé Ontario*

Réflexions au sujet de la première année du Conseil consultatif des patients, des familles et du public

Quel parcours fantastique cette année aura été! En quatre réunions seulement, nous avons accompli beaucoup de choses. Au début composé de 16 personnes qui ne se connaissaient pas, le Conseil s'est transformé en un groupe de pairs unis qui travaillent main dans la main pour guider et ancrer Qualité des services de santé Ontario.

Ce parcours a permis à tous les participants d'évoluer. Nous avons beaucoup appris sur Qualité des services de santé Ontario, notre système de santé et la façon dont nous pouvons améliorer la qualité des soins dans la province.

L'équipe de Qualité des services de santé Ontario a évolué de la même manière, les gens au sein de l'organisme s'étant montrés plus intéressés et désireux de trouver des moyens pour le Conseil de se prononcer. Ainsi, de nouveaux sujets de discussion sont continuellement proposés afin d'alimenter un dialogue profond, continu et significatif, ancré sur ce qui est important pour les patientes et patients.

Malgré tout ce qui a été accompli au cours de la première année, le Conseil a établi de nombreuses étapes pour mieux évoluer et apprendre ensemble, car nous savons qu'il est toujours possible de faire mieux.

Avec enthousiasme pour les années à venir,

Le Conseil consultatif des patients, des familles et du public de Qualité des services de santé Ontario



Dans cette vidéo, certains d'entre nous ont pris le temps de réfléchir et de revenir sur la première année de participation de Qualité des services de santé Ontario au Conseil.



Les membres de l'équipe pour la participation des patients de Qualité des services de santé Ontario a aussi pris le temps de réfléchir et de revenir sur le travail accompli jusqu'ici et la raison pour laquelle le Conseil est si important pour l'organisme.



Ressources

Le Conseil, de concert avec l'équipe responsable de la participation des patientes et patients de Qualité des services de santé Ontario, a mis au point des outils, des ressources et de la documentation qui peuvent servir à d'autres conseils consultatifs de patients et de familles. Les liens vers ces ressources sont présentés ci-dessous.

1. [Modèle de programme](#)

2. [Mandat](#)

3. [Code de conduite](#)

4. [Entente de participation](#)

Pour plus de détails, voir [Ressources et outils liés à la participation des patients](#) sur le site Web de Qualité des services de santé Ontario.

Qualité des services de santé Ontario collabore avec des patientes et patients, des familles et des fournisseurs de soins pour compiler et créer des outils et des ressources afin d'appuyer leurs activités de participation.

Si vous souhaitez que des questions ou ressources soient incluses sur cette page, contacter engagement@hqontario.ca



Qui est Qualité des services de santé Ontario

Qualité des services de santé Ontario conseille la province au sujet de la qualité des soins de santé. Nous poursuivons un seul et unique objectif : Améliorer la santé de tous les Ontariens et Ontariennes.

Qui nous sommes

Nous sommes un groupe rigoureusement scientifique dont les membres possèdent des compétences et connaissances diverses. Nous tenons à être entièrement objectifs, et tenons compte de divers facteurs en tenant compte de l'image globale. Nous travaillons en partenariat avec les fournisseurs de soins et des organismes du secteur de la santé, et nous faisons participer les patients eux-mêmes, afin d'opérer des changements appréciables et durables au sein du système de santé complexe de la province.

Ce que nous faisons

Nous définissons ce qu'est la qualité dans le domaine des soins de santé et fournissons des conseils stratégiques pour que toutes les parties du système puissent s'améliorer. Nous analysons également pratiquement tous les aspects des soins de santé de l'Ontario. Cela comprend examiner la santé de la population de la province en général, la mesure dans laquelle les différents secteurs du système fonctionnent ensemble, mais surtout, l'expérience des patients. Ensuite, nous produisons des rapports objectifs et complets fondés sur des données, des faits et sur ce que les patients, les aidants et tous ceux qui travaillent chaque jour pour le système ont à dire. De plus, nous formulons des recommandations sur la façon d'améliorer les soins en utilisant des données probantes exemplaires. Enfin, nous appuyons l'amélioration de la qualité à grande échelle en collaborant avec nos partenaires pour trouver des moyens dont les professionnels de la santé peuvent apprendre les uns des autres et partager des approches innovatrices.

Pourquoi c'est important

Nous sommes très fiers de notre système, mais nous savons aussi qu'il peut encore s'améliorer pour offrir des soins optimaux. En outre, certaines populations vulnérables ne reçoivent pas l'attention dont elles ont besoin.

Notre but, à Qualité des services de santé Ontario, est d'améliorer continuellement la qualité des soins dans cette province pour tous, quel que soit votre lieu de résidence. Nous sommes motivés par le souhait d'améliorer le système et savons incontestablement qu'il est toujours possible de faire mieux.

Qualité des services de santé Ontario

Améliorons notre système de santé

978-1-4606-9251-6 (Imprimé)

978-1-4606-9252-3 (PDF)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2017

Qualité des services de santé Ontario
130, rue Bloor Ouest, 10^e étage
Toronto, ON M5S 1N5

Téléphone : 416-323-6868
Sans frais : 1-866-623-6868
Courriel : info@hqontario.ca

www.hqontario.ca

