



## Conseil consultatif des patients et des familles Programme de cancérologie de L'Hôpital d'Ottawa

# Questions fréquentes

### **Pourquoi le Programme de cancérologie a-t-il un Conseil consultatif des patients et des familles?**

Les responsables du programme reconnaissent que les patients et leur famille jouent un rôle clé pour améliorer l'expérience globale de tous les patients en cancérologie. Le Conseil permet au personnel d'échanger avec des patients et leur famille pour entendre leurs suggestions sur la façon dont nous offrons les soins. Le principal objectif du Conseil est de nous aider à fournir des soins centrés sur le patient et sa famille, et ce, dans toutes les activités du Programme de cancérologie.

### **Que veut-on dire par des soins centrés sur le patient et sa famille?**

Il s'agit d'une approche qui mise sur l'importance de la collaboration entre le patient, sa famille et les membres de son équipe de soins. Elle met à contribution le fait que tous ont à cœur d'améliorer l'expérience des patients dans le cadre du système de santé. En voici les principes de base :

- **Respect et dignité** : Écouter et respecter les points de vue et les choix du patient et de sa famille.
- **Échange d'information** : Veiller à ce que le patient et sa famille reçoivent l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées au sujet des soins.
- **Participation** : Encourager le patient et sa famille à participer aux soins et aux décisions qui les concernent (dans la mesure qui leur convient).
- **Collaboration** : Faire entendre la voix du patient et celle de sa famille dans l'ensemble du Programme de cancérologie pour favoriser l'amélioration des soins offerts.

### **Que font les membres du Conseil consultatif des patients et des familles?**

Ils formulent et présentent des suggestions aux responsables du Programme de cancérologie en vue de les aider à améliorer les soins aux patients. Pour ce faire, ils se réunissent régulièrement et épaulent d'autres comités et groupes de travail. On leur demande à l'occasion de prendre la parole devant des groupes de professionnels de la santé ou de participer à des conférences pour expliquer comment leur travail soutient les soins centrés sur le patient et sa famille.

### **De quoi discutent-ils?**

Les membres du Conseil abordent toutes sortes de questions qui peuvent améliorer l'expérience du patient. Ils discutent par exemple de la configuration des aires de soins aux patients et du matériel éducatif offert. Bien souvent, c'est le personnel qui leur soumet des sujets afin d'obtenir leurs points de vue.

### **Y a-t-il des choses que les membres du Conseil ne peuvent pas faire?**

Ils ne peuvent pas défendre les intérêts d'un patient, d'une famille ou d'un groupe d'intérêt en particulier. Ils ne peuvent pas non plus faire de collecte de fonds pour soutenir leurs activités ou intérêts. Il est important de se rappeler que le Conseil fournit seulement des *conseils* au personnel du Programme de cancérologie. L'Hôpital demeure responsable des décisions finales concernant la façon d'offrir des soins.

# Questions fréquentes

## Qui fait partie du Conseil consultatif des patients et des familles?

Le Conseil est composé de patients et de membres de la famille de patients dans la région de Champlain qui utilisent ou ont utilisé les services du Programme de cancérologie de L'Hôpital d'Ottawa ou ceux d'un de ses partenaires régionaux. Les réunions sont organisées par des employés qui font le pont entre le Conseil et le Programme de cancérologie. L'un des membres du Conseil est un représentant de la Société canadienne du cancer.

## Combien de temps les membres doivent-ils consacrer aux activités du Conseil?

Les membres se réunissent cinq fois par année. Les réunions ont habituellement lieu vers la fin de l'après-midi pour accommoder les personnes qui ont un emploi. On leur demande à l'occasion de participer à des comités, à des groupes de travail et à des projets spéciaux. Entre les réunions, on leur demande aussi bien souvent des conseils ou des commentaires par courriel ou téléphone.

## Comment pourrais-je devenir membre du Conseil?

Commencez par lire le présent document et à en apprendre davantage sur le rôle du Conseil et de ses membres. Vous devez ensuite trouver une personne – n'importe-qui dans la collectivité – qui devra remplir un formulaire pour vous recommander. Nous organisons ensuite une rencontre entre vous et le président ou le vice-président du Conseil et au moins un autre membre du Conseil, en personne ou par téléphone.

## Comment savoir si je suis prêt à m'engager à être membre du Conseil?

Avant d'envoyer le formulaire, réfléchissez aux points suivants.

Tout membre du Conseil consultatif des patients et des familles doit :

- être capable de communiquer son point de vue et d'écouter et d'apprécier celui des autres
- être positif et soutenir la vision de l'Hôpital, qui est de *fournir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères*
- avoir le temps de participer aux réunions du Conseil et à au moins un autre comité ou groupe de travail (en fonction de ses disponibilités et de ses intérêts).

## Offre-t-on une formation et du soutien aux membres du Conseil?

Les membres participent à un programme d'orientation pour leur faire connaître le fonctionnement de L'Hôpital d'Ottawa et du Programme de cancérologie. Le président, le vice-président et les autres membres sont là pour offrir du soutien par la suite. Les membres peuvent aussi suivre une orientation à un comité spécial au besoin.

Le Conseil dispose de fonds pour rembourser les frais de déplacement aux réunions des membres qui habitent à l'extérieur de la ville d'Ottawa. Nous encourageons toutefois les membres à se réunir par vidéoconférence et par téléphone.

## J'aimerais en savoir plus sur le Conseil consultatif des patients et des familles du Programme de cancérologie de L'Hôpital d'Ottawa. À qui puis-je m'adresser?

Si vous aimeriez devenir membre du Conseil ou avez d'autres questions, communiquez avec :

**Gwen Barton**

Gestionnaire, Expérience du patient  
Programme de cancérologie de L'Hôpital d'Ottawa

**Téléphone** : 613-737-77700, poste 73633

**Courriel** : [gwbarton@lho.on.ca](mailto:gwbarton@lho.on.ca)