



**Conseil des gouverneurs**  
**Procès-verbal de la réunion publique**  
**Mercredi 3 avril 2019, à 16 h**  
**Campus Général, salle du Conseil**

<b>Membre du Conseil des gouverneurs</b>	<b>Sont présents :</b>	<b>Sont absents :</b>	<b>Membre du Conseil des gouverneurs</b>	<b>Sont présents :</b>	<b>Sont absents :</b>
Katherine Cotton, présidente	X		Katie Lafferty	X	
Jennifer Adams	X		D <sup>r</sup> John Mahoney		X
Debra Bournes	X		James McCracken	X	
Sylvain Charbonneau		X	D <sup>re</sup> Virginia Roth	X	
Marion Crowe	X (par tél.)		Claudio Silvestri	X	
Claude DesRosiers	X		Allan Smith	X	
Claude Doucet	X		Tony Sottile	X	
D <sup>r</sup> Bernard Jasmin		X	Gordon Thiessen	X	
D <sup>r</sup> Alan Karovitch		X	Lillian Thomsen	X	
D <sup>r</sup> Jack Kitts	X		Brendan Timmins		
Patricia Kosseim	X				X
			Jennifer Matthews – secrétaire		
<b>Membres du personnel présents</b>					
Nathalie Cadieux	Bernie Etzinger	Renée Légaré	Cameron Love	Nyranne Martin	
Joanne Read	Tracy Wrong				
<b>Invités</b>					
Claudia Hampel	Maxime Le	Martin Peterson			

**POINTS À L'ORDRE DU JOUR** (Les points suivent l'ordre du jour plutôt que l'ordre dans lequel ils sont abordés à la réunion.)

**1. Ouverture de la séance**

Katherine Cotton, présidente, ouvre la séance à 16 h.

**2. Mot de bienvenue**

M<sup>me</sup> Cotton, présidente, souhaite la bienvenue à toutes les personnes présentes et déclare :

*L'Hôpital d'Ottawa reconnaît qu'il est situé sur un territoire traditionnel non cédé de la Nation algonquine. Nous avons le privilège et la responsabilité de desservir les Premières Nations, les Inuits et les Métis d'origines et de territoires cédés nombreux et de respecter les contributions et la culture des peuples autochtones. Nous*

**POINTS À L'ORDRE DU JOUR** (Les points suivent l'ordre du jour plutôt que l'ordre dans lequel ils sont abordés à la réunion.)

*témoignons aussi de leurs connaissances et pratiques de guérison ancestrales.*

### 2.1 Divulgence de conflits d'intérêts

Aucun conflit d'intérêts n'est déclaré.

### 3. Adoption de l'ordre du jour

#### **CGP-2019--573 : Ordre du jour convenu**

Le Conseil des gouverneurs approuve, en bonne et due forme, l'ordre du jour de la réunion publique du 3 avril 2019.

### 4. Points à l'ordre du jour

Les points du bloc de résolutions sont les suivants :

- Ordre du jour de la réunion publique du 3 avril 2019
- Procès-verbal de la réunion publique du 7 novembre 2018
- Rapport du président-directeur général
- Rapport de la chef des Soins infirmiers
- Rapport du Comité de la qualité
- Rapport trimestriel sur la qualité

### 5. Point retiré à l'ordre du jour

Le point 6 concernant le rapport trimestriel sur la qualité est retiré.

### 6. Rapport du président-directeur général

Le D<sup>r</sup> Jack Kitts, président-directeur général, fait le point sur la création des équipes Santé Ontario et sur le processus de demande. La nouvelle structure contribuera à intégrer les soins de santé et à améliorer l'expérience des patients. Les membres du Conseil échangent sur le processus de transition entre la structure des réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et la structure des équipes Santé Ontario et sur l'élaboration d'un modèle de gouvernance approprié.

*4 h 10 – Patricia Kosseim se joint à la réunion.*

On discute des indicateurs tirés des résultats trimestriels du Plan d'amélioration de la qualité. On explique les résultats trimestriels des incidents liés à la sécurité du personnel ainsi que la méthode de suivi utilisée. On demande une formation d'appoint sur les indicateurs du Plan d'amélioration de la qualité.

### 7. Tour d'horizon des comités

#### 7.1. Comité des finances et de la vérification

Allan Smith, vice-président du Comité, présente un résumé de la plus récente réunion du Comité.

**POINTS À L'ORDRE DU JOUR** (Les points suivent l'ordre du jour plutôt que l'ordre dans lequel ils sont abordés à la réunion.)

7.2 Comité de la qualité

Lillian Thomsen, présidente du Comité, présente un résumé de la plus récente réunion du Comité.

**8. Présentation : Mise à jour sur l'expérience et engagement des patients et des familles**

Debra Bournes, chef des Soins infirmiers, est invitée à faire le point sur l'expérience et l'engagement des patients et des familles. Elle remercie le Conseil de lui donner la parole et salue les contributions du personnel et de personnes comme les D<sup>res</sup> Virginia Roth et Kathleen Gartke et Bernie Etzinger. Elle rappelle que l'appui et l'engagement de toute l'organisation, du Conseil des gouverneurs aux médecins et aux infirmières, en passant par la haute direction, soutiennent la mise sur pied d'un programme efficace d'engagement des patients et de leur famille.

Quatre secteurs interprofessionnels sont ciblés : communications, participation des médecins, cadre de l'engagement des patients et des familles et initiatives d'accélération. Le dernier est mis en pause jusqu'à l'achèvement de la mise en œuvre d'Epic plus tard cette année.

La présentation d'aujourd'hui est axée sur le cadre de l'engagement des patients et des familles. Cinq volets sont ciblés : la prise de décisions alignées sur l'orientation stratégique qui influencent les soins cliniques, la formation et l'éducation du personnel, le matériel d'enseignement aux patients et aux familles, la participation aux processus cliniques et non cliniques et les activités de recherche. Le programme d'engagement des patients et des familles à L'Hôpital d'Ottawa offre aux patients et aux familles plusieurs avenues d'expression : répondre à des sondages, participer à des groupes ou comités de discussion et collaborer à la conception du programme, par exemple.

Claudia Hampel, responsable de l'engagement des patients et des familles, présente Martin Peterson, patient-conseiller et membre du comité consultatif de patients et de familles, du Groupe de mobilisation publique du nouveau campus et participant à un projet de recherche.

M. Peterson remercie le Conseil de lui donner l'occasion de partager son opinion et son expérience comme patient-conseiller. Son expérience professionnelle lui permet de représenter le comité consultatif de patients et de familles au sein du Groupe de mobilisation publique du nouveau campus. Le Groupe de mobilisation publique du nouveau campus réunit des groupes communautaires pour discuter de questions liées à la construction du nouveau Campus Civic. Il note qu'il s'agit d'une excellente plateforme pour échanger et débattre entre parties prenantes sur des questions importantes, tout en sachant que le fruit de telles discussions contribue au processus de prise de décisions.

Les patients contribuent aussi à l'éducation et à la formation du personnel par les histoires et les expériences qu'ils partagent. Le Service de la formation élabore un programme de narrations basé sur les histoires des patients, destiné aux médecins dans le cadre du référentiel CanMEDS. (CanMEDS détermine et décrit les compétences requises pour les médecins afin de répondre aux besoins en soins de santé des populations qu'ils servent. On pense notamment aux rôles d'expert médical, de communicateur et de promoteur de la santé.)

La participation des patients à leurs propres soins est essentielle à l'engagement des patients. L'accès à des renseignements faciles à comprendre est une priorité pour les patients. Les patients-conseillers et le Service des communications ont collaboré à l'élaboration d'un processus normalisé pour créer ou réviser la documentation d'après les critères de littératie en santé. Plus de 30 patients-conseillers ont participé à l'initiative et 24 présentations et ateliers ont été donnés en la matière. Les patients-conseillers ont aussi

**POINTS À L'ORDRE DU JOUR** (Les points suivent l'ordre du jour plutôt que l'ordre dans lequel ils sont abordés à la réunion.)

participé à la mise en œuvre d'Epic, notamment en ce qui concerne les fonctions du portail MyChart et les communications au sujet du portail.

Les patients ont aussi pris part à des projets de recherche à l'Hôpital. L'Hôpital entretient d'excellents rapports avec son Institut de recherche, qui appuie la participation des patients à la recherche. Maxime Le, un patient-conseiller, a partagé son expérience au sein du projet OR Black Box. Il voulait prendre part à un projet qui sort de l'ordinaire. Celui-ci lui a donné l'occasion de collaborer au processus de demande de subvention et aux communications. Il a fait valoir le point de vue du patient et donné des idées sur les renseignements qui seraient importants pour les patients. Il a aussi approché d'autres patients pour obtenir leur point de vue. Ces informations ont alimenté les outils de communication du projet.

C. Hampel mentionne que les patients apprécient la qualité des occasions qui leur sont données, et que le personnel trouve l'avis des patients très utiles. Pour les prochaines étapes, l'équipe continuera de travailler sur le processus d'engagement des patients, et ce, en améliorant et en élargissant les occasions disponibles.

K. Cotton remercie l'équipe pour sa présentation et ses contributions à l'Hôpital.

**9. Levée de la séance**

La séance est levée à 17 h 10 sans proposition ni vote.

---

**Katherine Cotton**  
Présidente

---

**Nyranne Martin**  
Secrétaire