**Conseil consultatif des patients, des familles et du public de QSSO**

**CADRE DE RÉFÉRENCE**

**Approbation : Juin 2016**

1. **Mise en contexte**

Qualité des services de santé Ontario (QSSO) croit que les patients, les familles et les membres du public de tous les horizons devraient participer activement au façonnement de notre système de santé et l’établissement de priorités en matière de qualité des soins dans la province.

QSSO souhaite collaborer avec les patients, les familles et les membres du public afin de comprendre ce que sont pour eux des soins de grande qualité et de trouver comment promouvoir l’amélioration de la qualité de façon significative pour toute la population ontarienne. C’est dans cette optique qu’a été mis sur pied le Conseil consultatif des patients, des familles et du public de QSSO.

1. **Mandat**

Le Conseil consultatif des patients, des familles et du public est un groupe diversifié composé de patients, de membres de la famille et de membres du public. Son but sera d’orienter les travaux de QSSO visant à améliorer les expériences et les résultats en matière de santé ainsi que la qualité des soins dans l’intérêt de tous les Ontariens. Le Conseil se penchera sur des thèmes stratégiques et des questions de premier plan au cœur du rôle de Qualité des services de santé Ontario en tant que conseiller de la province en matière de qualité des soins de santé.

Pour remplir ce mandat, le Conseil consultatif des patients, des familles et du public :

* utilisera l’ensemble de ses apprentissages, expériences et connaissances pour délibérer sur diverses questions stratégiques touchant QSSO;
* créera un plan de travail afin de conseiller QSSO quant aux façons de mieux harmoniser ses activités avec les valeurs, les priorités, les besoins et les expériences des patients, des familles et du public de l’Ontario;
* sera écouté, respecté et apprécié par QSSO.
1. **Rôles**

**Les membres du Conseil doivent :**

* se préparer aux réunions trimestrielles et y participer pleinement et, facultativement, participer aux activités de groupes de travail;
* s’informer sur le système de santé de l’Ontario et sur le rôle et les activités de QSSO;
* suggérer des questions prioritaires à étudier (s’inscrivant dans le mandat de QSSO) et choisir des thèmes à aborder parmi ceux proposés par QSSO;
* utiliser leurs connaissances et leurs points de vue pour analyser un vaste éventail de questions, certaines dépassant leur propre expérience dans le système;
* tenir compte des valeurs, priorités, besoins et expériences de tous les Ontariens dans leurs apprentissages et leurs délibérations;
* collaborer dans l’intérêt de tous les Ontariens à l’élaboration de recommandations consensuelles, dans la mesure du possible;
* formuler des recommandations et des conseils à l’intention de Qualité des services de santé Ontario sur la façon dont l’organisme pourrait remplir sa mission en tant que conseiller de la province en matière de qualité;
* participer à l’évaluation des activités du Conseil.

**Les coprésidents doivent :**

* animer les réunions;
* présenter les invités, les présentateurs et les animateurs;
* faire des remarques et des commentaires sur les activités des réunions afin de soutenir l’intérêt des participants et de susciter la discussion sur les points à aborder;
* assurer le bon déroulement des réunions : veiller au respect de l’horaire et à l’atteinte des objectifs;
* être disponibles pour rencontrer le personnel de Qualité des services de santé Ontario entre les réunions du Conseil afin de participer à l’organisation et à la préparation des aspects logistiques des réunions, notamment l’élaboration et l’approbation de l’ordre du jour;
* agir à titre d’ambassadeurs du Conseil et encadrer les membres du Conseil qui souhaitent assumer un rôle d’ambassadeur;
* être attentifs et sensibles à tous les membres du Conseil et s’efforcer de créer une ambiance sécurisante où règnent la confiance, le respect, l’ouverture et le dialogue;
* transmettre les commentaires des membres qui ne peuvent être présents;
* transmettre la rétroaction des membres sur les activités du conseil à QSSO, le cas échéant.

**QSSO doit :**

* offrir des services de secrétariat, entre autres l’organisation de la programmation et des aspects logistiques, afin d’appuyer les activités du Conseil et l’évaluation du programme;
* offrir des occasions d’apprentissage, des ressources et des mesures de soutien pour aider les membres du Conseil à contribuer véritablement aux activités de QSSO;
* créer des occasions pour que le Conseil se prononce sur les secteurs d’activité de QSSO que les membres jugent les plus importants;
* consigner la rétroaction du Conseil et informer les membres de la façon dont leurs commentaires ont été intégrés aux activités de QSSO;
* être attentif et sensible à tous les membres du Conseil et s’efforcer de créer une ambiance sécurisante où règnent la confiance, le respect, l’ouverture et le dialogue.

1. **Composition**

Le Conseil sera composé de 16 à 24 membres – patients, aidants familiaux et membres du public. La première année, il comptera 16 membres, pour permettre à QSSO de mettre à l’essai et de peaufiner ses façons de faire pour l’appuyer de façon appropriée.

Les membres du Conseil seront recrutés des quatre coins de la province dans le cadre d’un appel ouvert. Les participants seront choisis selon les critères et le processus établis dans le protocole de QSSO sur le sujet. La sélection privilégiera la diversité des expériences et des intérêts de santé, et non la maximisation de l’expertise quant au système de santé. Les membres seront nommés pour un mandat non renouvelable de trois ans.

Dès la deuxième année, huit nouveaux membres se joindront au Conseil chaque année. Pour démarrer ce processus annuel, huit membres (s’étant portés volontaires ou choisis par tirage au sort) se retireront du Conseil à la fin de la deuxième année, ce qui fera place à huit nouveaux membres.

En outre, le président et chef de la direction, la chef des communications et de la participation des patients et la directrice de la participation des patients, des aidants et du public de Qualité des services de santé Ontario seront membres d’office du Conseil. Un employé de liaison offrira un soutien régulier.

1. **Élection des coprésidents**

La présidence du Conseil sera assurée en collaboration par deux membres, qui seront appuyés par la directrice de la participation des patients, des aidants et du public.

Les membres pourront présenter eux-mêmes leur candidature au poste de coprésident. S’il y a plus de deux candidats, les coprésidents seront choisis par vote secret.

Les coprésidents seront nommés pour un mandat de deux ans, sauf la première année, où l’un des deux aura un mandat d’un an. Par la suite, un coprésident sera remplacé chaque année.

La première année, les coprésidents seront choisis par des membres du personnel de QSSO.

1. **Réunions**

Le Conseil se réunira au moins *quatre (4) fois par année en personne.*

En consultation avec le Conseil et les coprésidents, le personnel de QSSO élaborera un programme de travail et des ordres du jour qui refléteront les intérêts des conseillers et donneront à ceux-ci l’occasion de donner leur avis en temps utile sur les programmes et initiatives de QSSO.

QSSO s’occupera de tenir le procès-verbal des réunions et de produire un compte rendu des interventions des conseillers, ainsi que de faire approuver ce résumé par les conseillers.

QSSO devra également, dans des délais raisonnables, présenter des rapports aux conseillers afin de leur expliquer pourquoi et comment leurs commentaires ont été (ou non) intégrés aux activités. Les délais exacts dépendront des projets en question.

1. **Présences et remplacements**

Les membres s’efforceront d’assister à toutes les réunions afin d’assurer la continuité et la cohérence des discussions et de la composition du groupe.

Qualité des services de santé Ontario offrira aux membres du Conseil le soutien nécessaire pour qu’ils puissent participer pleinement aux réunions (voir le protocole de QSSO sur le sujet).

Les membres qui ne peuvent pas être présents à une réunion seront invités à fournir leurs commentaires par écrit, si possible.

1. **Départs**

Si un membre se retire du Conseil dans les deux premières années de son mandat, un remplaçant peut être sélectionné parmi le bassin de candidats existant ou au terme d’un nouveau processus de recrutement suivant les critères et les méthodes décrits dans le protocole de sélection des conseillers. Le nouveau membre sera alors invité à participer jusqu’à la fin du mandat.

Si un membre démissionne durant sa troisième année, sa place reste vacante jusqu’à la fin du mandat.

1. **Pouvoir décisionnel**

Le Conseil consultatif des patients, des familles et du public n’est pas un organe décisionnel. Dans leurs recommandations à l’intention du personnel de QSSO, les membres s’efforceront de trouver un consensus. QSSO offrira le soutien nécessaire pour favoriser les efforts en ce sens. Si les membres n’arrivent pas à s’entendre sur un sujet donné, ils pourront présenter plus d’une recommandation.

1. **Recommandations et production de rapports**

Le Conseil consultatif des patients, des familles et du public de QSSO formulera des recommandations à l’intention de la haute direction de QSSO lors de ses réunions et, le cas échéant, de discussions ou d’échanges de courriels ponctuels.

Ces recommandations seront ensuite validées par le personnel de QSSO, qui en rendra compte au Conseil.

Le Conseil produira également à l’intention du conseil d’administration un rapport annuel, qui sera accessible au public.

1. **Évaluation**

Dans une optique d’amélioration de la qualité, le Conseil et QSSO élaboreront ensemble des mesures de réussite. Ils évalueront le travail du Conseil du point de vue de ses membres et du personnel de QSSO et produiront des rapports sur le sujet. Pour ce faire, ils associeront des indicateurs aux résultats décrits dans le plan de travail. Le Conseil et QSSO modifieront continuellement leurs programmes en fonction des commentaires et évaluations des membres du Conseil ainsi que du personnel de QSSO.

1. **Respect des politiques de QSSO**

Les conseillers devront lire les politiques de confidentialité et de protection de la vie privée de QSSO et signer une entente de participation dans laquelle ils s’engageront à assurer le respect des politiques de QSSO et à suivre le présent cadre de référence.

Le non-respect de cette entente constitue un motif d’exclusion du Conseil, à la discrétion de la directrice de la participation des patients, des aidants et du public. Toute décision en ce sens sera sans appel.