

## **Le Service des urgences de l'Hôpital Régional de Pembroke a la cote**

**« Nous avons vraiment remonté la pente », affirme Pierre Noel, président et directeur général de l'HRP, au sujet des excellents résultats qu'affiche le Service des urgences. Récemment, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, dans le cadre du Programme de financement axé sur les résultats pour les services des urgences, a classé l'HRP dans les 20 % des services des urgences très occupés de l'Ontario qui affichent la meilleure performance.**

**« Comme bon nombre des services des urgences de la province, nous recevons depuis plusieurs années un très grand nombre de patients, et il est difficile de les traiter aussi rapidement que ce qu'ils espèrent ou attendent, ajoute M. Noel. Évidemment, cette situation est attribuable en partie au mode de fonctionnement des services des urgences, qui font passer en premier les patients les plus gravement malades, de sorte que parfois, les personnes qui aimeraient repartir le plus tôt possible mais qui présentent des cas moins urgents doivent attendre que l'on traite les gens dont la vie est en danger. »**

**M. Noel attribue cette amélioration du rendement du Service des urgences au travail soutenu des médecins et des membres du personnel de l'hôpital en vue de trouver des nouveaux moyens novateurs de réduire les temps d'attente et de faire preuve de plus d'efficacité.**

**« Ce travail, y compris l'ouverture, en 2012, d'une zone distincte appelée Zone B pour les patients dans un état de gravité légère qui se présentent au Service des urgences et l'adoption de stratégies d'amélioration des processus LEAN dans l'ensemble de l'hôpital en 2013, a porté des fruits », ajoute-t-il.**

**« Grâce à LEAN, nous avons réalisé des progrès considérables au cours des cinq dernières années, au point où nous nous classons au 15<sup>e</sup> rang sur 74 services des urgences très occupés, et où nous affichons la meilleure performance au sein du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain », affirme François Lemaire, vice-président des services aux patients – soins actifs et chef des soins infirmiers.**

**Ce classement a été attribué à l'HRP dans le cadre du Programme de financement axé sur les résultats, qui a été lancé en 2008 pour réduire le temps d'attente dans les services des urgences très occupés (qui comptent au moins 30 000 visites par année) en accordant des fonds aux hôpitaux qui améliorent leur rendement.**

**Ces fonds sont affectés à la planification et à la mise en œuvre de solutions locales pour réduire la durée de séjour au service des urgences, rendre plus accessibles des services de santé de qualité et améliorer l'expérience des patients.**

**« Ce programme nous permet de comparer notre rendement à celui d'autres hôpitaux, mais également à notre rendement antérieur, et nous recevons des fonds quand nous nous améliorons », dit M. Lemaire.**

**Grâce à la participation soutenue du personnel et des médecins et du travail déjà accompli, l'HRP a réduit de plus de moitié le temps d'attente des patients, généralement les plus gravement atteints, qui sont admis à l'hôpital en passant par le Service des urgences. Pour ce qui est des patients qui ont besoin de soins moins urgents et qui rentrent chez eux après le traitement, le délai entre l'évaluation par l'infirmière de triage et le départ a été réduit de plus d'une heure et demie, ramenant le temps d'attente de nos citoyens bien en deçà de la moyenne des autres hôpitaux de l'Ontario.**

**« Nous sommes très fiers de ces résultats », affirme le D<sup>r</sup> Tom Hurley, chef du Service des urgences de l'HRP. « Le défi consiste maintenant à maintenir les gains réalisés et notre excellent rendement. »**

**« Notre but ultime est de prodiguer aux patients qui viennent au Service des urgences des soins exceptionnels, le plus efficacement possible, dans un cadre accueillant et chaleureux. »**

#### **L'arrivée d'un nouvel urologue permet d'élargir les services**

**L'Hôpital Régional de Pembroke a le plaisir d'annoncer l'arrivée du D<sup>r</sup> Jeremy Setterfield, un urologue qui s'est joint au personnel médical de l'hôpital et qui dirigera son programme d'urologie, succédant au D<sup>r</sup> Scott Murray, qui a créé ce programme en 1981 et est en voie de prendre sa retraite.**

**« C'est une période stimulante au sein de notre Programme de soins chirurgicaux; nous célébrons la carrière du D<sup>r</sup> Murray et nous accueillons le D<sup>r</sup> Setterfield, qui élargira les services d'urologie dans la région en offrant des interventions supplémentaires comme la chirurgie laparoscopique des reins et la prostatectomie radicale (l'ablation de la prostate) », affirme François Lemaire, vice-président des services aux patients – soins actifs et chef des soins infirmiers à l'HRP.**

**L'urologie est une spécialité de la médecine centrée sur les maladies des voies urinaires chez les personnes des deux sexes et l'appareil génital masculin ainsi que les opérations connexes.**

**Le D<sup>r</sup> Setterfield est titulaire d'un grade universitaire de premier cycle en biochimie et a fréquenté l'école de médecine de l'Université Queen's, où il s'est intéressé à la chirurgie. Il attribue son choix de l'urologie comme spécialité à l'expérience positive qu'il a vécue lors de sa formation dans ce domaine.**

**Il y a cinq ans, il est retourné à Ottawa pour sa résidence.**

**Au cours des cinq dernières années, le D<sup>r</sup> Setterfield a terminé sa formation spécialisée en urologie, qui comprenait du travail clinique et la gestion de dossiers de patients, tâches qu'il a trouvées très enrichissantes.**

**« C'est une excellente équipe, un endroit fantastique où j'ai reçu une bonne formation dans tous les domaines de l'urologie : oncologie, endoscopie, calculs rénaux, plein d'aspects très spécialisés aussi », ajoute le D<sup>r</sup> Setterfield, en précisant qu'il a terminé sa résidence en juin.**

**« C'est avant tout à cause de l'expérience positive que j'ai vécue pendant ma résidence que j'ai décidé d'exercer ici », affirme le D<sup>r</sup> Setterfield, qui dit avoir fait un stage de deux mois en chirurgie avec le D<sup>r</sup> Scott Graham, la D<sup>re</sup> Colleen Haney et le D<sup>r</sup> Adel El fitori au Service de chirurgie générale de l'hôpital pendant sa deuxième année, et un stage d'un mois avec le D<sup>r</sup> Murray en urologie pendant sa quatrième année.**

**« Je connais donc la région et je me suis beaucoup attaché au milieu de travail. La possibilité d'élargir les services offerts m'a également intéressé », dit-il.**

**Le D<sup>r</sup> Setterfield a épousé récemment Roo Deinstadt, qui vient d'entreprendre des études de doctorat à Ottawa; il était donc important pour lui de travailler à proximité.**

**Lorsqu'il se sera bien établi, le D<sup>r</sup> Setterfield prévoit être en mesure de prendre en charge 95 % des cas d'urologie ici même dans le comté de Renfrew.**

**Selon lui, un autre avantage considérable de l'HRP réside dans le fait qu'un protocole d'entente a été conclu récemment avec le Service d'urologie de L'Hôpital d'Ottawa, qui rend officielle une relation de travail de longue date avec les chirurgiens d'Ottawa et permet au D<sup>r</sup> Setterfield et à l'équipe de Pembroke de recevoir du soutien.**

**En vertu de ce protocole d'entente, le D<sup>r</sup> Setterfield demeure membre du Service d'urologie d'Ottawa; il peut continuer de prendre part aux occasions de formation et communiquer avec ses collègues. Le protocole permet également à des urologues d'Ottawa de se joindre à lui à Pembroke pour pratiquer des opérations plus importantes et uniques.**

**Le D<sup>r</sup> Murray convient que ce protocole d'entente permet des échanges plus harmonieux, et qu'il officialise réellement les rapports qu'il entretient avec Ottawa depuis près de 40 ans.**

**« J'ai toujours eu d'excellents rapports avec Ottawa. C'est là que j'ai reçu ma formation, et ils m'ont toujours appuyé depuis mon arrivée ici », affirme le D<sup>r</sup> Murray, qui prépare son départ du Service d'urologie de l'hôpital.**

**Le D<sup>r</sup> Murray se remémore l'accueil chaleureux qu'on lui a réservé lorsqu'il s'est établi à Pembroke en 1981.**

**Il espérait élargir les services pendant sa carrière, mais il précise que le recrutement a toujours été difficile en raison des pénuries de médecins; ce problème commence à peine à se résorber avec l'arrivée dans cette spécialité de nouveaux diplômés, comme le D<sup>r</sup> Setterfield.**

**« L'hôpital a été fantastique pour moi et ma famille, et il me manquera vraiment », ajoute le D<sup>r</sup> Murray en faisant le bilan de sa carrière jusqu'à maintenant.**

**Au lieu de partir tout de suite à la retraite, cependant, le D<sup>r</sup> Murray se dirigera vers le secteur des soins palliatifs dans la collectivité. Il estime que ce domaine revêtera beaucoup d'importance compte tenu du vieillissement de la population.**

### **L'HRP obtient le niveau argent dans le cadre du programme Aliments sains dans les hôpitaux de la région de Champlain**

**L'offre d'aliments au détail à l'Hôpital Régional de Pembroke est devenue beaucoup plus attrayante; on y trouve désormais un comptoir à salade, de nouvelles boissons, du gruau d'avoine et des garnitures pour yogourt pour le petit déjeuner, entre autres choses. C'est en partie pourquoi l'hôpital a atteint le niveau argent dans le cadre du programme Aliments sains dans les hôpitaux de la région de Champlain.**

**Selon la lettre de félicitations du D<sup>r</sup> Andrew Pipe, président du Réseau de prévention des maladies cardiovasculaires de la région de Champlain, l'HRP compte maintenant parmi le nombre croissant d'hôpitaux de la région à franchir cet impressionnant jalon.**

**« Atteindre le niveau argent témoigne du souci de l'HRP d'investir dans la santé à long terme du personnel, des médecins, des bénévoles et de la communauté hospitalière en général », affirme le D<sup>r</sup> Pipe, en rendant hommage à Judy Zilney, chef des services diététiques, Diana Gagne, présidente de l'Auxiliaire et Pat Bennett, acheteuse pour la boutique de cadeaux Sunshine et le café Mural.**

**« Le niveau argent fait fond sur les changements concrets apportés au niveau bronze et s'accompagne de normes progressives, comme la fourniture de renseignements plus détaillés sur la teneur en calories et en sodium au point d'achat, le recours réduit aux produits de viande transformée et l'élimination progressive des boissons sucrées. À ce niveau, les établissements offrent également des collations et repas nouveaux et savoureux axés sur les grains entiers, les légumes, les fruits, les noix et les graines, qui sont essentiels à une alimentation saine », ajoute-t-il.**

Depuis qu'il a obtenu le niveau bronze en 2015, l'HRP continue de collaborer étroitement avec son personnel de diététique, ses fournisseurs et l'Auxiliaire pour trouver de nouvelles recettes et de nouveaux produits sains et appétissants pour La boîte à lunch, les distributrices, le café Mural et la boutique de cadeaux Sunshine.

« Il est important, en tant qu'établissement de santé, d'offrir des choix sains aux points de vente, ainsi que des renseignements pour que les clients choisissent leurs aliments de façon éclairée », explique Sabine Mersmann, vice-présidente des Services de soins aux patients – soins communautaires et aux aînés à l'HRP.

Les hôpitaux se doivent de donner l'exemple en matière de santé. « En créant un environnement axé sur la saine alimentation, nous faisons en sorte que les gens n'ont plus à choisir activement de bons aliments. Notre objectif, en définitive, est de réduire l'incidence des maladies d'origine alimentaire », dit M<sup>me</sup> Mersmann.

Chaque niveau du programme s'accompagne d'un ensemble de normes nutritionnelles progressives élaborées par des diététistes des services de santé publique et des hôpitaux. Grâce à l'aide financière du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain et à l'appui du Réseau de prévention des maladies cardiovasculaires de la région de Champlain, les hôpitaux ont modifié, avec diligence et imagination, leur offre d'aliments au détail depuis le lancement du programme, il y a trois ans. Les 20 hôpitaux de la région de Champlain, y compris l'HRP, participent à ce programme volontaire.

Judy Zilney, directrice du Service de diététique de l'HRP, a affirmé que son personnel est impatient de mettre de nouvelles recettes au menu hebdomadaire et de proposer des salades saines et des légumes plus variés.

### La Fondation de l'HRP lance la campagne « Cutting Edge Campaign » au gala Noir et Blanc 150

La campagne de financement « Cutting Edge Campaign » fait partie d'un projet de 11,5 millions de dollars visant à moderniser l'unité de chirurgie avec hospitalisation et à soutenir le Programme d'orthopédie.

Plus de 6 000 opérations sont pratiquées à l'hôpital chaque année, et il est urgent de moderniser nos installations pour patients hospitalisés. Nos installations actuelles, qui ont été conçues dans les années 1950, répondaient aux besoins des patients et du personnel il y a 60 ans, mais avec les progrès réalisés sur le plan des traitements, elles ne répondent plus aux normes.

Le gouvernement paie une partie des frais de rénovation à hauteur de 9 millions de dollars; la collectivité, de concert avec la Fondation, doit obtenir le reste. La moitié du montant visé de 2,5 millions de dollars ayant été recueilli, le lancement public officiel de la campagne de financement « Cutting Edge Campaign » a eu

lieu au gala Noir et Blanc. On espère recueillir rapidement la somme restante de 1,3 million de dollars au cours des prochains mois.

« Tout le monde finit par se retrouver à l'hôpital; il est donc très important de soutenir cette campagne. Il s'agit du lancement officiel de la phase publique de la campagne, où nous invitons tous les citoyens à nous épauler, car pour soutenir un hôpital, il faut l'appui de toute la collectivité », affirme Pierre Noel, président et directeur général de l'HRP.

**Legs** – Les legs que reçoit l'Hôpital Régional de Pembroke sont partagés tous les jours avec les familles de notre région, qui reçoivent des services médicaux de pointe.

John Campbell Anderson a servi dans les forces armées, a habité à Pembroke et a eu une vie paisible avec son épouse Edna et leurs deux chiens, jusqu'au décès d'Edna en 2007.

John avait d'excellentes compétences comme mécanicien, et il en faisait profiter volontiers à tous ceux qui avaient besoin de lui. Edna a passé une bonne partie de ses derniers jours à l'Hôpital Régional de Pembroke. Après le décès de M. Anderson à l'âge de 87 ans, la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke a reçu de sa part un legs généreux.

Homme humble et époux dévoué, John Campbell Anderson, qui a vécu toute sa vie à Pembroke, a fait preuve d'une générosité qui améliorera les soins de santé dans notre région et renforcera notre collectivité pendant de longues années.

Pour que nous puissions prodiguer des soins de santé de pointe, nous avons besoin de votre aide. Veuillez visiter [www.prhfoundation.com](http://www.prhfoundation.com) ou remplir le formulaire ci-dessous et nous faire parvenir votre don par la poste.

### **L'échographie : le saviez-vous?**

La technologie de l'échographie fut mise au point dans les années 1940 dans le secteur manufacturier, afin de mesurer les failles dans les pièces de métal.

Les premières échographies médicales à Pembroke ont eu lieu au début des années 1980.

L'échographie est une technologie d'imagerie médicale qui utilise des ondes sonores à haute fréquence et mesure les échos produits lorsque ces ondes se réfléchissent sur différentes structures.

**Les ondes sonores traversent les liquides (sang, urine) plus rapidement; ceux-ci apparaissent en noir sur les images.**

**Pourquoi utilise-t-on du gel? Les ultrasons traversent mal l'air. Le gel comble l'espace entre la peau et le transducteur ultrasonore et permet aux ondes sonores de traverser l'organisme.**

**En obstétrique, on recourt à l'échographie pour s'assurer que le fœtus se développe normalement.**

**- À 20 semaines, plus de 100 images du fœtus sont prises pour consigner toutes les parties de son anatomie. À ce stade, le fœtus a la taille d'un pamplemousse. Le radiologiste examine ces images et produit un rapport pour le médecin ou la sage-femme.**

**- À 20 semaines, le cœur du fœtus a la taille d'un raisin, et l'échographiste doit examiner à l'intérieur du cœur des structures qui mesurent plusieurs millimètres.**

**Bien que l'échographie soit associée surtout à la grossesse et aux bébés, elle comporte de nombreuses autres applications :**

**- Elle peut être utilisée pour examiner presque tous les tissus mous de l'organisme, comme les organes, les tendons et les vaisseaux sanguins.**

**- L'échographie Doppler permet d'examiner la circulation du sang dans les vaisseaux sanguins.**

**- L'échographie est employée pour guider des aiguilles dans des structures afin de procéder à des injections et biopsies.**

### **Cadeau spécial de Precious Angels Niagara à l'HRP**

**Le Programme de soins mère-enfant de l'Hôpital Régional de Pembroke a reçu récemment un bel ensemble de chemises et de nids d'anges de Precious Angels Niagara, un organisme de bienfaisance dirigé par des bénévoles au service de femmes qui ont connu une fausse couche ou une mortinaissance.**

**Confectionné à partir de robes de mariée de couleur blanche ou crème données à l'organisme, chaque ensemble est accompagné d'un petit ange amovible et d'un bonnet crocheté, et emballé avec soin dans une boîte de présentation transparente qui peut faire partie plus tard de la collection de souvenirs d'un bébé.**

**« Nous sommes impuissants face à la douleur des familles qui ont connu une perte périnatale, mais un petit cadeau peut leur faire beaucoup de bien »,**

explique Dianne O'Connor, chef clinicienne du Programme de soins mère-enfant de l'hôpital.

M<sup>me</sup> O'Connor précise que ces familles peuvent également utiliser un petit lit décoratif et un berceau Cuddle Cot, qui leur donne plus de temps pour leur deuil, ou une boîte de souvenirs; ou recevoir des moulages en plâtre des mains et des pieds de leur enfant et une invitation à une cérémonie commémorative destinée aux personnes qui ont subi une perte périnatale.

## Pleins feux sur le Programme d'hospitalistes de l'Hôpital Régional de Pembroke

Portrait : D<sup>re</sup> Anne-Marie Savoie, hospitaliste

La D<sup>re</sup> Anne-Marie Savoie, hospitaliste et chef de la médecine familiale, a commencé à exercer la médecine à son arrivée à Pembroke en 2011. Auparavant, elle avait fait des études postsecondaires en génie chimique et biochimie et obtenu une maîtrise en génie biomédical.

Pendant quelques années après avoir obtenu son diplôme, la D<sup>re</sup> Savoie a été fonctionnaire au gouvernement du Canada, notamment dans les domaines des finances internationales et des relations commerciales. Elle est retournée aux études pour obtenir son diplôme de médecine à l'Université d'Ottawa et a fait sa résidence en médecine familiale et en urgentologie à Montréal et à Amos (dans le Nord du Québec).

La D<sup>re</sup> Savoie dit avoir choisi la médecine familiale afin de pouvoir suivre ses patients tout au long des étapes de leur vie, apprendre à les connaître et leur fournir des soins actifs et préventifs plus personnalisés.

La D<sup>re</sup> Savoie croyait que sur le plan du travail, la médecine familiale mettrait à sa portée des possibilités variées et intéressantes, ainsi que la chance d'exercer dans de petites localités qui ont particulièrement besoin de ses services.

À l'HRP, elle apprécie la variété de ses tâches et les gens qu'elle rencontre. « Chaque jour est différent; une semaine, je vois des patients hospitalisés en tant qu'hospitaliste; la semaine suivante, je reçois des patients au bureau; une journée, je suis en chimiothérapie et, le lendemain, j'assiste à des réunions en tant que chef du Service de médecine familiale », explique la D<sup>re</sup> Savoie.

Elle ajoute que l'HRP est un établissement assez grand pour fournir tous les services dont les patients ont besoin, mais assez petit pour avoir une ambiance familiale.

Mère célibataire, la D<sup>re</sup> Savoie s'occupe de « la plus drôle et la plus intelligente des petites filles ». « Elle me motive à suivre les conseils que je



donne à mes patients comme bien manger et me remettre au yoga (qui me détend) et au jogging (que je m'efforce désespérément d'apprécier!) ».

### **La Clinique de fonction cardiaque : un service précieux**

La Clinique de fonction cardiaque a été mise sur pied en juillet 2014 pour les patients atteints, ou que l'on croit atteints, d'insuffisance cardiaque ou en récidive.

Le D<sup>r</sup> Ronald Vexler, cardiologue, ainsi que Lisa Keon et Annette Gorr, infirmières autorisées, composent le personnel de cette clinique, qui vise à améliorer la qualité de vie et les résultats des patients atteints d'insuffisance cardiaque, afin de réduire considérablement le nombre de réadmissions, la durée des séjours à l'hôpital et le taux de mortalité.

Les services des urgences, les unités pour patients hospitalisés et les médecins de famille dirigent des patients vers cette clinique.

Ces patients peuvent rapidement consulter le D<sup>r</sup> Vexler, et recevoir des services de diagnostic, d'évaluation et de traitement. Des renseignements sur les soins infirmiers et du counseling sur les facteurs de risque des maladies vasculaires leur sont également fournis. Ils sont dirigés vers d'autres services au besoin, font l'objet d'un suivi et reçoivent du soutien pour composer avec leur insuffisance cardiaque.

« Il arrive que le cœur, cet organe qui permet toutes nos activités, ne pompe pas le sang correctement. Notre tâche consiste à trouver la cause de ce problème et à aider le patient à vivre à nouveau une vie normale. Pour ce faire, il ne suffit pas de prendre un médicament. Le traitement de l'insuffisance cardiaque comprend de nombreux aspects », explique le D<sup>r</sup> Vexler.

Karen Roosen, coordonnatrice des programmes de santé vasculaire de l'HRP, affirme que depuis 2015, près de 600 personnes ont consulté la clinique, ce qui représente un taux de croissance supérieur à 50 %.

« La Clinique de fonction cardiaque aide les patients à reprendre leur vie en main en adoptant une bonne alimentation, en gérant leur stress et en faisant de l'exercice, et nous sommes ravis des bons résultats qu'obtiennent les patients et le système grâce à ces mesures », précise M<sup>me</sup> Roosen, en ajoutant qu'en raison du nombre accru de patients, le D<sup>r</sup> Vexler a ajouté d'autres périodes de disponibilité à son horaire mensuel pour les rendez-vous en personne et par télémedecine.

La Clinique de fonction cardiaque fait partie du Programme de santé vasculaire. Ses patients peuvent donc être dirigés vers d'autres services fournis à l'HRP et

**dans la collectivité, notamment des séances d'information sur la santé vasculaire portant sur des facteurs de risque courants pour les maladies cardiaques, les AVC et le diabète, et sur des stratégies de réduction des symptômes et de gestion autonome.**