

Community Connection



Rapport annuel à la communauté 2017/2018

*Leading, Learning,
Caring For You*

Phone (613) 732-2811 Email pr@prh.email

Website www.pembrokeregionalhospital.ca Facebook www.facebook.com/pembrokeregionalhospital



**Votre hôpital prend
soin de vous**

À l'HRP, l'amélioration continue repose sur la précieuse contribution de nombreux intervenants

Nous avons tous besoin d'être entourés de gens qui nous donneront des commentaires honnêtes et constructifs, parce que c'est ce qui nous permet de nous améliorer. Il en va de même dans un hôpital. Bien que nous disposions d'équipement de pointe, de services bien gérés et d'un personnel attentionné, nous savons que nous pouvons toujours faire mieux.

Aujourd'hui plus que jamais, nous sommes à l'écoute de nos patients, de leurs familles, de notre communauté en général, de nos partenaires et des membres de notre propre équipe de soins de santé afin de déterminer les points à améliorer et de confirmer que le travail que nous faisons pour nous améliorer vise les secteurs où cela s'avère le plus nécessaire.



**Pierre Noel
President and CEO**

Maintenant dans sa troisième année, notre Conseil consultatif des patients et des familles continue de jouer un rôle précieux en donnant son opinion sur la façon dont nous pouvons améliorer l'expérience vécue par les patients et les familles dans notre hôpital. En tout, six conseillers se rencontrent six fois par année afin de nous fournir des commentaires sur une grande variété de sujets. De plus, des conseillers et conseillères en matière d'expérience des patients siègent au comité chargé des initiatives adaptées aux besoins des personnes âgées et au sein des équipes de direction de notre Service des urgences, de notre Programme de réadaptation, de notre Unité de soins de santé mentale de courte durée et de notre Programme de soins chirurgicaux.

Suite à la page 4

Le recrutement de personnel professionnel a aidé à stabiliser et à développer les programmes cliniques

Tout au long de la dernière année et demie, j'ai eu le plaisir d'apprendre et de grandir dans le rôle de médecin-chef de l'Hôpital régional de Pembroke. Ce poste m'a donné le privilège d'observer personnellement le dévouement de chaque membre de notre personnel professionnel; une équipe qui s'efforce de servir tous ceux qui sont confiés aux soins de l'hôpital.

Alors que nous travaillons ensemble pour fournir des soins cliniques, nos services sont renforcés par des membres du personnel diligents dont le leadership et les conseils ont élargi notre champ d'action dans la communauté. Notre objectif commun est de fournir les meilleurs soins possible, plus près de chez eux, à tous les résidents de Pembroke et du comté de Renfrew.



**Dr. Tom Hurley
Chief of Staff**

L'atteinte de cet objectif comporte toutefois sa part de défis, le recrutement et le maintien en poste des médecins étant des obstacles importants. Un engagement ferme à surmonter ce problème nous a amenés à accueillir un certain nombre de nouveaux médecins au cours de la dernière année; on les retrouve dans notre Programme de soins chirurgicaux, notre Service d'imagerie diagnostique et notre laboratoire.

Le Programme de soins chirurgicaux est un brillant exemple de certains des progrès réalisés. Non seulement la nouvelle composante orthopédique est devenue un élément respecté dans la communauté, ce qui nous permet de fournir des soins pour la plupart des troubles orthopédiques, mais le volume de cas a même dépassé nos propres attentes. **Suite à la page 3**

Our Mission, Vision

Leading, Learning, Caring.....For You

MISSION: We are a regional community hospital committed to delivering a wide range of quality health services. Following Catholic tradition, we will meet the physical, emotional, and spiritual needs of all.

VISION: Delivering the safest and highest quality of care to every person, every encounter, every day

Our Values

Compassion and Caring	Excellence and Innovation	Social and Fiscal Responsibility	Sacredness of Life	Mutual Respect	Community Spirit
-----------------------	---------------------------	----------------------------------	--------------------	----------------	------------------

Conseil d'administration de l'HRP 2017-2018



Seated, from left, Dr. Kathryn Reducka (Acting President of Professional Staff), Kim Drake, Diana Gagne (Auxiliary President), Sheila Clarke (Vice-Chair/CHSO), and Dr. Tom Hurley (Chief of Staff).

Standing, from left, Richard Wilson, Mitchell Stillman, Wayne TerMarsch (Chair), Norm Carroll (Foundation Chair), Francois Lemaire (CNE), Pierre Noel (President and CEO), Dean Sauriol, Frank Christinck, David Unrau, and Garry Yaraskavitch (Vice-Chair).

Missing: Daniel Burke, Brenda Lammi, and community representatives Gabriel Cloutier, Matthew Conway, Linda Fuller, Amanda Hawkins and Rebecca Paulsen.



Rapport Annuel

April 1st, 2017 - March 31st, 2018

Pembroke Regional
Hospital Foundation



Fondation de l'Hôpital
Régional de Pembroke



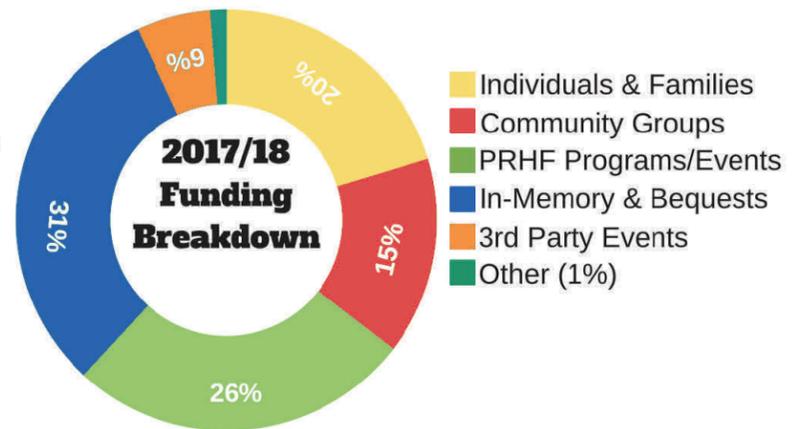
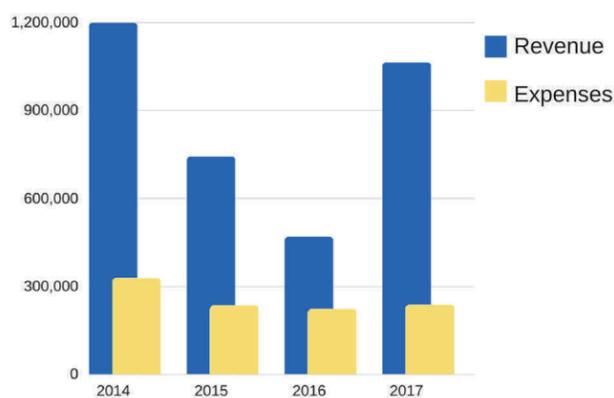
Nos communautés locales sont inébranlables dans leurs efforts pour offrir les meilleurs services de soins de santé près du domicile des patients comme en témoignent les états financiers de 2017-2018. Il n'y a pas si longtemps, nous devions quitter la ville pour des services de dialyse, de tomodensitométrie, d'IRM ou d'orthopédie, mais votre soutien a changé tout cela!

Alors que l'HRP continue d'aller de l'avant, notre aile chirurgicale pour patients hospitalisés, dont la construction remonte aux années 1950, subira bientôt une cure de jeunesse de 10 millions de dollars qui permettra de créer 12 salles de réveil modernes pour la chirurgie d'un jour, ainsi que des chambres de patients améliorées, une aire pour les familles, une salle d'endoscopie et une salle multifonctionnelle (cystoscopie, ophtalmologie). Avec près de 6 500 interventions chirurgicales pratiquées chaque année à l'HRP, cette revitalisation aura un impact positif sur les familles de tout le comté pendant de nombreuses années.

Grâce à vos dons, nous sommes maintenant à 1,1 million de dollars de l'objectif des 2,5 millions de dollars visés par notre campagne de financement pour faire entrer l'étage de la chirurgie au 21e siècle (campagne Cutting Edge).

Merci de votre générosité et d'avoir fait des besoins en soins de santé de nos familles locales une priorité dans vos dons de bienfaisance! **Kim Drake, trésorière de la Fondation de l'HRP**

2014-2017 Revenue & Expenses



Après la campagne de financement de l'IRM, l'enthousiasme des donateurs s'est intensifié en 2017 pour la campagne Cutting Edge. L'an dernier, le rendement du capital investi (RCI) était de 3,49 \$, par rapport à une moyenne de 2,35 \$ au cours des quatre dernières années.

Revenue up
127%

De l'augmentation des revenus de succession et d'événements à l'ajout du radiothon Connecting to Care et d'une matinée café, notre communauté s'est montrée très engagée et très solidaire. L'objectif de notre collecte de fonds continuera d'être la campagne Cutting Edge alors que nous unissons nos efforts pour atteindre notre objectif de 2,5 millions de dollars.



↑ **23%**
more donors
this year

En 2017, le nombre de donateurs a augmenté de 23 % et celui des nouveaux donateurs de 42 %, ce qui confirme que l'Hôpital régional de Pembroke est un élément important de notre communauté qui touche la vie de centaines de personnes chaque jour, y compris le personnel, les bénévoles, les patients, leurs amis et leurs familles. Que vous soyez un nouveau donateur ou un vieil ami, votre soutien a un impact sur les soins de santé de plus de 95 000 personnes dans le comté de Renfrew. Merci d'avoir choisi la Fondation de l'HRP comme organisme de bienfaisance. Nous vous invitons à répondre à un sondage rapide sur votre expérience de donateur et à nous aider à comprendre quels sont vos besoins en tant qu'estimés donateurs: <http://prhfoundation.com/donor-survey/>



↑ **42%**
increase in
first-time
donors

DONS D'ENTREPRISES ET D'ORGANISMES DE LA COMMUNAUTÉ EN 2017-2018 : PLUS DE 1 000 \$

Assante Wealth Management, Bank of Montreal, Bell Canada, Black Bears Hockey Club, BMO Pembroke, Buske Office Equipment, Butler Chevrolet Pontiac Buick Cadillac, Century 21 Neville Realty, Cobden & District Civitan Club, Dobbs & Hoffman Festive Home Tour, Economical Mutual Insurance Company, EGM Insurance, Emond Harnden LLP, Frank Carroll Financial, Great West Life Assurance Company, Harrington Mechanical, Holiday Inn Express Pembroke, Huckabone O'Brien Instance Bradley Lyle, Johnston & Mackie Limited, Knights of Columbus Council 11932, Knights of Columbus Council 1531, M.C. Carroll Insurance Brokers, MacEwen Petroleum Inc., Manulife, Mckie Pools & Spas, Mitsubishi Pembroke, OK Tire & Automotive Service, Patterson Telecommunications - Bell, Pembroke & Petawawa Lions Club, Pembroke Medi-Spa, Pet Valu (Petawawa), Petawawa Physiotherapy and Sports Injury Clinic, R.G.T. Clouthier Construction Ltd., RBC Dominion Securities, RBC Foundation, Roy & Associates, Ry-J's Climbing Adventures, Scotiabank, Ski For Kids In Trust, SRB Technologies (Canada) Inc., St. Andrew's Presbyterian Church, Star-Set Jewellers, TD Canada Trust, The Commonwell Mutual Insurance Group, The Co-Operators Frances M. Lemke Insurance Services, The Robert Campeau Family Foundation, Walmart Pembroke, Wilkies Fresh Baked Bread

UN MOT DE WAYNE TERMARSCH, PRÉSIDENT DU CA DE L'HRP

Les fondations hospitalières constituent un élément important du système de financement de la santé en Ontario. On s'attend à ce que toutes les communautés locales amassent leurs propres fonds pour l'équipement hospitalier — que ce soit pour du nouvel équipement ou pour le remplacement de l'équipement existant — et ce sont les fondations qui sont à la tête de ces activités dans les communautés.

Comme l'équipement vieillit, c'est un combat quotidien de sensibiliser les gens et, ultimement, d'obtenir de l'argent pour soutenir notre hôpital communautaire et maintenir l'équipement et l'infrastructure. Sans une solide fondation pour aider à recueillir des fonds, nous n'aurions jamais pu offrir les services supplémentaires qui nous permettent de prodiguer des soins de santé près de chez nous. S'il vous plaît, donnez tout ce que vous pouvez. Chaque dollar nous aidera à progresser vers notre objectif.

SAVE THE DATE 2018

- June 21 - Custom Draperies & Blinds' Red Carpet Event
 - Sept. 12 - Pat Harrington Golf Classic
 - Sept. 29 - Holiday Inn Express Dr. Kim Armstrong Turkey Trot
 - Oct. 13 - Black & White Gala
- Contact us for more info!**



Veuillez communiquer avec le Bureau de la Fondation pour faire un don, organiser une collecte de fonds ou participer à l'un de nos multiples événements et activités de bienfaisance :



705 Mackay Street, Pembroke, ON K8A 1G8 / (613) 732-2811 Extension. 7408 / foundation@prh.email / prhfoundation.com

Personnel professionnel...Suite de la page 1

Au cours de la dernière année seulement, nous avons effectué 62 arthroplasties de la hanche et 152 arthroplasties du genou, en plus de réparer 92 fractures de la hanche par une opération chirurgicale.

Bien que l'une des premières chirurgiennes du programme, la Dre Ingrid Radovanovic, soit retournée dans le sud de l'Ontario, son dévouement au travail fondamental nécessaire à l'établissement du programme a été très apprécié. Nous avons la chance d'avoir accueilli le Dr George Mathew pour la remplacer. Le Dr Mathew fait partie de notre équipe depuis janvier et a déjà fait preuve d'une excellente perspicacité clinique. Son attention, sa prévenance et son approche ont été remarquées par ses patients et notre personnel.

Faisant aussi partie du Programme de soins chirurgicaux, le programme d'urologie a connu une croissance considérable. Fondé en 1981 par le Dr Scott Murray, qui a dirigé seul le programme avec un soin et une précision admirables et qui a maintenant pris sa retraite de la pratique chirurgicale à temps plein afin de faire la transition vers le domaine des soins palliatifs, le programme d'urologie est maintenant entre les mains du Dr Jeremy Setterfield.

La pratique du Dr Setterfield est soutenue par l'HRP et L'Hôpital d'Ottawa, en vertu d'un protocole d'entente. Ce protocole d'entente officialise les relations solides que le Dr Murray a entretenues pendant près de 40 ans. L'entente permet également au Dr Setterfield de demeurer membre de la Division d'urologie à Ottawa, où il continue de participer à des activités éducatives et de collaborer avec ses collègues. De plus, le protocole d'entente permet aux urologues d'Ottawa de se joindre au Dr Setterfield à Pembroke pour des chirurgies plus importantes et plus complexes.

La Dre Erika Lee s'est jointe à notre programme de chirurgie générale bien établi, apportant plus de stabilité à une équipe composée de la Dre Colleen Haney, la Dre Amanda Williamson et le Dr Adel El Fitori.

En imagerie diagnostique, plusieurs années se sont écoulées depuis que nous avons accueilli nos nouveaux radiologues, le Dr Pawel Stefanski et la Dre Raluca Antonescu. La croissance rapide de l'imagerie diagnostique, surtout avec un assortiment complet de méthodes, a conduit au recrutement d'un nouveau radiologue qui se joindra à l'équipe en 2019.

Et même si les choses ont tendance à se produire un peu plus en coulisse en ce qui concerne nos services de laboratoire, exploités par l'Association des laboratoires régionaux de l'Est de l'Ontario (ALREO), des améliorations considérables ont été apportées. Plus tôt cette année, le directeur médical, le

Dr Matthew Henderson, est retourné travailler à temps plein à Ottawa, ce qui a permis à la Dre Yasmin Ayroud de prendre sa place, un ajout bien accueilli parmi notre personnel professionnel.



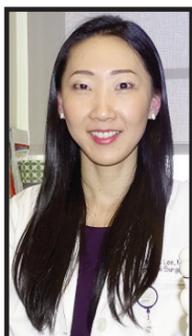
Dr. George Mathew

De nombreux autres programmes hospitaliers bien établis demeurent stables en ce qui concerne le personnel professionnel qui y œuvre. Cela nous a permis de nous concentrer davantage sur la croissance et le développement. Par exemple, le Service des urgences continue de recevoir un plus grand volume de patients dont l'acuité va en augmentant. Bien que nous soyons aux prises avec de nombreux problèmes communs à tous les hôpitaux canadiens, notamment les temps d'attente, nous faisons évidemment de grands pas vers l'amélioration. L'automne dernier, l'HRP a été classé parmi les 20 % des services d'urgence au volume le plus



Dr. Jeremy Setterfield

élevé de l'Ontario lors d'une étude menée par le Programme de financement axé sur les résultats pour les services des urgences du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Nous avons réussi à réduire le temps d'attente de plus de 50 % pour les patients admis à l'hôpital par le biais du Service des urgences. Les patients dont le cas est moins urgent, ceux qui sont traités et qui retournent ensuite à la maison, ont également constaté un changement, car la période entre l'évaluation de triage et le congé a été réduite de plus d'une heure et demie. Cela fait en sorte que les temps d'attente pour les gens de notre communauté se situent bien en deçà de la moyenne provinciale, et nous comptons poursuivre notre travail en ce sens.



Dr. Erika Lee

Je suis également enthousiasmé par le travail qui sera accompli grâce à notre nouvelle affiliation avec l'Alliance pour la santé des enfants (ASE), fondée par des chefs de file en soins pédiatriques, y compris le CHEO. Nous avons hâte d'offrir des soins améliorés d'une manière plus normalisée à nos enfants et nos jeunes, et ce, plus près de chez eux.

D'autres programmes continueront également de poursuivre sur leur lancée. Notre programme d'obstétrique continue d'être appuyé par des sages-femmes et des médecins de famille de la région. Avec un peu plus de 700 naissances au cours de la dernière année, nous connaissons une fois de plus une croissance puisque nous nous apprêtons à recruter un quatrième obstétricien.



Dr. Yasmin Ayroud

Nos programmes de réadaptation et de médecine interne sont demeurés stables. L'Unité de réadaptation s'est distinguée par les soins méritoires prodigués à des patients qui se rétablissent d'une grande variété d'affections, dont la plus notable est l'AVC. Au cours de la prochaine année, nous prévoyons de poursuivre nos activités en soins de

Reconnaître la valeur des partenariats

Souvent, pour obtenir des résultats positifs, les partenariats sont non seulement nécessaires, mais aussi bienvenus et bénéfiques pour toutes les parties concernées.

Ceux qui œuvrent dans le domaine des soins de santé en sont venus à reconnaître qu'il est extrêmement utile de travailler avec d'autres — non seulement pour maximiser le volume d'expertise et de ressources disponibles, mais aussi pour s'assurer qu'un système de soins coordonné et rationalisé est en place pour nos patients.

Comme vous le constaterez dans ce rapport, bon nombre des initiatives soulignées font appel à la participation d'autres personnes d'une manière ou d'une autre. L'importance de cette collaboration va bien au-delà des soins aux patients et s'étend à la formation du personnel, à la prestation de services et plus encore.

« Les partenariats font partie intégrante des soins de santé », a déclaré Marilynne Beier, coordonnatrice intérimaire de la formation clinique. « C'est particulièrement important pour la formation continue de notre personnel. En travaillant en équipe avec nos partenaires communautaires, nous sommes en mesure d'accéder à des possibilités d'apprentissage de qualité et à des pratiques optimales qui bénéficient directement aux personnes qui nous sont confiées. »

« Le parcours d'un patient comporte de nombreux points de contact », a déclaré Sabine Mersmann, vice-présidente des Services de soins aux patients — soins communautaires et aux aînés. « Dans cette optique, les fournisseurs de services du milieu de la santé et des services sociaux doivent travailler ensemble pour veiller à ce que ce parcours se fasse sans heurt. »



Sabine Mersmann

En particulier dans des domaines comme les services de santé mentale et de toxicomanie, les soins pédiatriques et les soins palliatifs, le recours à ce que le ministère de la Santé et des Services de longue durée appelle « l'approche coordonnée en matière de soins » permet à un groupe de fournisseurs de cerner les besoins des patients et de déterminer la meilleure façon d'y répondre de façon coordonnée, a déclaré Mme Mersmann.

« Le travail compartimenté s'avère un obstacle à la prestation de services appropriés », a déclaré Sabine Mersmann, vice-présidente des Services de soins aux patients — soins communautaires et aux aînés. « Cela peut restreindre le niveau des services offerts dans notre communauté. En fin de compte, travailler avec des partenaires nous permet manifestement d'aller de l'avant et d'en faire plus pour nos patients que nous ne pourrions le faire par nous-mêmes. »

Suite à la page 4

Notre haute direction

From left, **Francois Lemaire**, Vice-President Patient Services - Acute Care and Chief Nursing Executive; **Pierre Noel**, President and CEO; **John Wren**, Vice-President Finance and Corporate Services - Chief Financial Officer / Chief Information Officer; **Sabine Mersmann**, Vice-President Patient Services - Seniors and Community Care; and **Dr. Tom Hurley**, Chief of Staff.



l'AVC afin de cibler de nouvelles options pour ceux qui souffrent d'un AVC aigu. Nous travaillerons avec nos fournisseurs de soins préhospitaliers afin que certains patients sélectionnés puissent être transférés à Ottawa pour un traitement endovasculaire, le cas échéant.

Notre programme de médecine interne continue d'être soutenu par les Drs K.C. Li et Ben Mgbemena, en plus d'une équipe dévouée de médecins hospitalistes.

Au fur et à mesure de l'expansion de l'HRP, nous continuerons d'investir dans le développement renouvelé d'autres

services tels que notre Unité de soins intensifs.

Je tiens à reconnaître l'équipe exceptionnelle des affaires médicales — Rita Amodeo, Dinah Fleury, Nancy Schroeder et Cecilie Wyngard. Leur perspicacité, leur patience, leurs connaissances et leur aide sont grandement appréciées. Les besoins de notre communauté et les liens solides de notre personnel professionnel servent à nourrir l'ambition de notre équipe et à orienter les objectifs de notre organisme. Ensemble, nous réussirons à répondre aux besoins de chaque patient, à chaque rencontre, chaque jour.

L'amélioration continue est motivée par une contribution précieuse...Suite de la page 1

Parmi les réalisations du conseil au cours de la dernière année, mentionnons les travaux visant à améliorer les affiches, les documents éducatifs, les politiques et les repas des patients. Ces réalisations ne sont pas passées inaperçues; en fait, notre équipe de direction cherche activement à obtenir les commentaires du conseil et nous étudions maintenant comment étendre sa participation dans l'ensemble de l'organisme.

Un autre exemple de rétroaction constructive nous vient des opinions exprimées par près de 1 000 résidents dans notre région qui ont pris le temps, l'été dernier, de participer à des sondages ponctuels, à des groupes de discussion et à des entrevues individuelles au sujet de notre hôpital et de son rôle dans la communauté. Grâce à cette rétroaction, le public a pu cerner des secteurs clés qu'il juge prioritaires, y compris l'amélioration de la protection de la vie privée des patients, la communication avec le personnel et les moyens de mieux identifier les membres de l'équipe de soins. Les commentaires de la communauté font maintenant partie de notre travail d'amélioration continue.



Palliative Care Rounds

Il est également vrai que les réponses aux défis des soins de santé résident parfois dans la mobilisation et l'autonomisation des personnes qui y travaillent tous les jours. Les résultats obtenus grâce aux centaines d'idées d'amélioration soumises et instaurées régulièrement par notre personnel en sont un parfait exemple.

Vous verrez dans d'autres sections de cette édition du bulletin de nouvelles consacré au rapport annuel comment l'engagement de notre propre équipe de soins dans des processus de gestion LEAN a eu un impact considérable sur les soins prodigués aux patients. Notre personnel et nos médecins sont ceux qui connaissent le mieux leur travail; ils sont donc les mieux placés pour proposer des idées d'amélioration qui peuvent

être rapidement mises en œuvre ou intégrées à des processus de gestion du changement plus vastes.

De toute évidence, le fait de travailler avec d'autres organismes de santé et de services sociaux et d'être ouvert à des façons nouvelles et novatrices de faire les choses peut entraîner des changements positifs. Un exemple de cela est la façon dont nous fournissons maintenant les soins de fin de vie à nos patients. En fait, notre façon d'aborder la prestation des soins palliatifs dans notre hôpital s'est avérée si efficace qu'elle est maintenant déployée dans les hôpitaux ruraux de la région de Champlain.

Ceci découle d'une pratique de longue date à l'HRP qui consiste à organiser deux fois par semaine des « rencontres de soins palliatifs » afin de réunir toutes les bonnes personnes pour discuter des besoins de nos patients en matière de soins palliatifs. Ces rencontres réunissent le responsable des congés de l'hôpital, le Service de pastorale et la direction de l'unité, ainsi que les fournisseurs de soins palliatifs communautaires et les médecins de la région qui œuvrent dans le domaine des soins palliatifs. C'est ainsi que l'on a déterminé que si l'Équipe régionale de consultation en soins palliatifs de Champlain était en mesure d'offrir des consultations à l'hôpital, cela améliorerait non seulement le confort et la qualité des soins pour ces patients, mais probablement aussi la continuité des soins de l'hôpital à la communauté. C'est exactement ce qui s'est passé.

L'alimentation est un autre secteur où les partenariats et la rétroaction ont mené à la réussite; notre Service d'alimentation et l'Auxiliaire ont tout mis en œuvre pour obtenir le niveau argent du programme Aliments sains dans les hôpitaux de la région de Champlain. À la fin de l'automne dernier, l'HRP a été nommé parmi un nombre restreint mais croissant d'hôpitaux qui ont atteint ce jalon impressionnant qui constitue un véritable reflet de notre engagement à l'égard de la santé à long terme de notre communauté.

La rétroaction et l'innovation ont permis au Service d'alimentation, aux fournisseurs ainsi qu'à la boutique cadeaux Sunshine et au café Mural de l'Auxiliaire de trouver de nouvelles recettes et de nouveaux produits qui sont à la fois sains et appétissants pour les points de vente et les distributeurs automatiques. Tous continuent de

répondre aux commentaires des clients et sont prêts à s'approvisionner ailleurs pour obtenir les produits recommandés pourvu qu'ils répondent aux critères du niveau argent du programme Aliments sains.

En septembre prochain, notre hôpital participera à une évaluation complète de ses services par Agrément Canada, fondée sur près d'un millier de normes de pratiques exemplaires. Lors de notre dernière visite d'agrément tenue en 2014, nous avons reçu la mention « agréé avec mention ». Maintenant que la gestion LEAN est répandue dans tout l'hôpital, nous croyons que nous sommes prêts pour un succès encore plus grand. Bien qu'il s'agisse d'une occasion de nous démarquer, notre équipe prévoit de se servir de ce processus comme d'une autre véritable occasion d'apprendre et de s'améliorer.



Silver Status Recognition

Nous reconnaissons que tous nos lecteurs ne viennent peut-être pas souvent à l'hôpital, mais j'espère que grâce à des communications continues comme ce bulletin, notre site Web, nos documents de presse dans les médias locaux et notre page Facebook, vous serez en mesure de mieux comprendre la variété des services de santé que nous offrons à nos résidents aussi près de chez eux que possible.

Grâce à une rétroaction continue, nous visons à améliorer sans cesse les services de santé que nous offrons à notre communauté afin de respecter la vision de l'hôpital qui est de « prodiguer les soins les plus sécuritaires et de la plus grande qualité à chaque personne, chaque visite, chaque jour ».

Pour nous transmettre vos commentaires, rendez-vous dans la section Vos commentaires au pembrokeregionalhospital.ca ou téléphonez au 613 732-2811, poste 6172 ou envoyez un courriel à patientrelations@prh.email.

Reconnaître la valeur des partenariats...Suite de la page 3

Voici des exemples de certains des nouveaux partenariats formés au cours de la dernière année.

- Le programme communautaire de réadaptation à la suite d'un accident vasculaire cérébral en partenariat avec le Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain — Soins à domicile et en milieu communautaire.

- L'initiative Pour l'avancement de la santé mentale du ministère des Services sociaux et communautaires qui réunit des fournisseurs de services en vue d'améliorer l'accès aux services de santé mentale et de toxicomanie dans le comté de Renfrew pour les enfants et les jeunes jusqu'à l'âge de 24 ans. Les partenaires de la région comprennent le Phoenix Centre for Children and Families (organisme directeur), le CHEO, le Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa, le CASC, Le Royal, You Turn, le Centre Roberts/Smart, Parents : Lignes de secours de l'est de l'Ontario et le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents.

- Projet pilote de prévention de chutes des services paramédicaux du

comté de Renfrew et du HRP en partenariat avec le Renfrew County Paramedic Service et le Renfrew County and District Health Unit.

- Le programme régional de remplacement de la hanche et du genou (centre d'admission centralisée et les cliniques d'évaluation complète de l'articulation) en partenariat avec l'Hôpital Queensway-Carleton, l'Hôpital communautaire de Cornwall, l'Hôpital Montfort, l'Hôpital d'Ottawa et le Réseau régional des soins orthopédiques de Champlain.

- La table multidisciplinaire de prévention des risques (Situation Table) : une initiative policière à laquelle participent des organismes de première ligne et dont le but est d'identifier les personnes qui risquent d'être en danger et à fournir une intervention immédiate et coordonnée avec les soutiens appropriés pour éviter une crise. Il s'agit d'un partenariat avec les commissions des services policiers de Renfrew et Admaston-Bromley, les services de traitement des toxicomanies, les Services aux victimes du comté de Renfrew, le service de police de Deep River, l'OPP (Killaloe, Upper Ottawa Valley, Renfrew) et le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

Amélioration de la qualité à l'Hôpital régional de Pembroke en 2017-2018

Grâce au système de gestion LEAN, 22 des services de l'HRP tiennent des réunions debout tous les jours pour discuter des projets d'amélioration de la qualité, les entreprendre et les mettre en œuvre. Des objectifs stratégiques sont établis tous les ans et communiqués à l'équipe de soins. En 2017-2018, ces objectifs étaient les suivants : assurer l'utilisation appropriée des antibiotiques; réduire le taux de réadmission des patients souffrant d'insuffisance cardiaque congestive, de bronchopneumopathie chronique obstructive, de troubles de santé mentale, de toxicomanie et de diabète; améliorer l'expérience des patients et des familles et améliorer la participation du personnel.

Nos équipes et nos services ont collaboré afin d'atteindre ces objectifs. Voici certaines des initiatives que nous avons prises au cours de la dernière année pour atteindre nos objectifs:

Objectif: Utilisation appropriée des antibiotiques

Formation, contrôle et prévention des infections

– Tout au long de l'année, des séances de formation et des documents d'information fondés sur les meilleures pratiques ont été mis à la disposition du personnel clinique.

– Un dépliant a été conçu pour expliquer aux patients la raison pour laquelle ils n'ont pas reçu d'antibiotique après une visite dans une clinique ou au Service des urgences.

Pharmacie, contrôle et prévention des infections et technologie de l'information

– Un nouveau processus électronique a été créé pour prendre en charge les patients sous antibiotiques afin de s'assurer qu'ils reçoivent le meilleur traitement possible.

Objectif: Réduire le taux de réadmission

Méthodes d'information des patients

– Notre Programme de soins médicaux, notre Service de thérapie respiratoire, nos cliniques de fonction cardiaque et d'éducation sur le diabète ont collaboré pour mettre sur pied de nouveaux outils et processus pour informer les nouveaux patients.

– Un nouvel outil de suivi du poids mis en œuvre pour les patients qui souffrent d'une insuffisance cardiaque s'est avéré une belle réussite au Service de médecine générale.

Facteurs liés à la famille des patients

– Le personnel du Service de thérapie respiratoire et des cliniques de fonction cardiaque et d'éducation sur le diabète ont collaboré pour améliorer le passage des patients de l'hôpital à la maison. Cela inclut le soutien offert aux patients quand ils sont encore à l'hôpital et le fait de s'assurer qu'ils ont des rendez-vous de suivi appropriés après leur congé.

Transition et communication

– Le Service de technologie de l'information, nos hospitalistes et la pharmacie ont travaillé de

concert pour créer un outil électronique d'établissement du bilan comparatif des médicaments qui permet aux médecins de famille, aux patients et aux pharmacies de la communauté de disposer d'un dossier exact des médicaments pris par un patient après un séjour à l'hôpital.

Liens avec les ressources communautaires

– Les responsables des congés et les médecins ont été informés au sujet de l'approche des maillons santé afin de pouvoir identifier les patients qui présentent un risque élevé de réadmission et de s'assurer qu'ils sont suivis par les coordonnateurs de soins du maillon santé.

Objectif : Améliorer l'expérience des patients et des familles

Médecine

– Mise en œuvre des leçons cliniques réunissant le patient, la famille et les équipes de soins. (photo ci-dessous)



Soins ambulatoires, soins chirurgicaux et soins mère-enfant

– Mise en œuvre des sondages en temps réel menés auprès des patients à propos de leur expérience. Les résultats de ces sondages ont été soumis à de petits groupes de gestion LEAN pour cibler des possibilités d'amélioration et célébrer les expériences positives.

Soins de santé mentale de courte durée

– Création d'une salle de recueillement pour les patients et les familles.

Service des urgences, imagerie diagnostique

– Collaboration en vue d'éliminer les séjours

superflus de nuit pour les patients du Service des urgences qui ont besoin de subir des épreuves diagnostiques.

– Le personnel du Service des urgences et les médecins ont fait preuve de diligence pour améliorer les temps d'attente.

Chirurgie

– Mise à jour des documents d'information remis au congé.

Soins mère-enfant

– Collaboration avec le Renfrew County and District Health Unit pour offrir un soutien constant à l'allaitement et davantage de possibilités d'enseignement aux patients et au personnel infirmier au sujet de l'allaitement.

Comment la communauté perçoit l'HRP

– De juillet à novembre 2017, l'HRP a effectué des sondages auprès de la communauté de l'ensemble du comté de Renfrew pour savoir comment est perçu le rendement de l'hôpital et pour déterminer les possibilités d'amélioration. Les commentaires obtenus ont permis de valider le travail qui est fait et serviront à apporter d'autres améliorations.

Objectif: Améliorer la participation du personnel

Dans l'ensemble de l'organisme

– 724 idées d'amélioration ont été soumises au cours de l'année dernière, ce qui a mené à 539 changements.

– 450 employés ont rempli un sondage sur la satisfaction et la participation, ce qui a permis de cibler de nouveaux points à améliorer.

Gestion LEAN

– Le processus de rencontres en petits groupes a été revu pour s'assurer de la cohérence de la structure qui entoure ces rencontres afin de permettre au personnel et aux médecins d'y participer, de faire part de leurs préoccupations et de participer à la mise en œuvre des améliorations.

Un partenariat entre l'HRP et l'Alliance pour la santé des enfants afin d'améliorer les soins aux enfants et aux jeunes

L'HRP est fier d'annoncer qu'il s'est joint à l'Alliance pour la santé des enfants (ASE), un partenariat qui vise à améliorer le système de santé pédiatrique avec l'aide de fournisseurs de soins qui partagent l'objectif commun d'améliorer la santé des enfants et des jeunes en Ontario. L'HRP est le premier hôpital communautaire de l'est de l'Ontario à se joindre à l'ASE, qui a été fondée en juin 2017 par le CHEO, l'Hôpital pour enfants malades (SickKids) et l'Hôpital de réadaptation pour enfants Holland Bloorview.

« Faire partie de l'Alliance pour la santé des enfants permettra à notre équipe de fournir un système de soins de haute qualité, mieux coordonné et cohérent à nos jeunes patients par le partage de ressources spécialisées et d'expertises ainsi que par la collaboration en matière de recherche et de formation », a déclaré Pierre Noel, président-directeur général de l'HRP.

Au début, le partenariat sera axé sur l'amélioration des soins prodigués

aux enfants et aux jeunes au Service des urgences de l'HRP dont près d'un patient sur cinq est âgé de moins de 18 ans.

Reconnaissant que les fondateurs de l'ASE sont des chefs de file en matière de soins pédiatriques et sachant que l'HRP a déjà des partenariats fructueux avec le CHEO, le Dr Tom Hurley, chef du Service des urgences, se dit impatient de miser sur ces réussites afin d'apporter de meilleurs soins plus près du domicile des patients.



Amélioration de la qualité à l'HRP 2017-2018 (suite)

Voici quelques-unes des initiatives d'amélioration prises par certains services et qui ont eu une incidence directe sur les soins.

Soins de santé mentale de courte durée

- Amélioration du processus permettant de s'assurer que les patients qui sont susceptibles de faire une chute reçoivent une consultation en physiothérapie.

- Collaboration avec le Service d'alimentation pour améliorer le processus de sélection des repas.

Soins ambulatoires

- Mise à jour des documents d'information des patients pour diverses interventions.

- Plusieurs améliorations effectuées au sujet du respect de la vie privée des patients comme l'ajout de rideaux dans les aires de traitement et le repositionnement des chaises dans la salle d'attente.

- Nous avons maintenant toujours du jus sous la main pour les patients qui en ont besoin.

- Création d'un nouveau poste à joindre pour les patients qui doivent téléphoner après les heures normales de travail pour confirmer un rendez-vous parce qu'ils n'ont pas pu le faire pendant la journée.

- Les patients en consultation externe au laboratoire de fonction pulmonaire, au service d'évaluation préopératoire et dans les programmes de thérapie systémique, de soins médicaux de jour et de santé vasculaire qui veulent cesser de fumer sont maintenant triés et ont leur offre de soutien par le biais du Modèle d'Ottawa pour l'abandon du tabac de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa ou d'une ressource communautaire.

Imagerie diagnostique

- Création d'un feuillet d'information pour les patients susceptibles d'être allergiques à l'agent de contraste que nous utilisons pour les images qui l'exigent.

- Collaboration avec le service des dossiers médicaux pour établir un nouveau processus de divulgation des renseignements sur le patient afin de s'assurer de transmettre la bonne information au bon patient.

- Amélioration du système de prise de rendez-vous pour en assurer la fluidité.

- Installation de crochets supplémentaires dans la salle de bain pour que les patients puissent plus facilement y suspendre des vêtements lorsqu'ils mettent une jaquette en vue d'une échographie.

- Mise sur pied d'un nouveau système de billetterie pour l'inscription des patients afin d'éviter les files d'attente.

- Amélioration du processus de prise de rendez-vous pour les échographies afin de réduire les temps d'attente.

Service des urgences

- Ajout de vêtements pour enfants au chariot à linge du Service des urgences.

- Création d'une liste des services de psychologie et de counseling offerts dans la communauté pour les patients et les familles qui demandent des renseignements sur les ressources.

- Amélioration de l'étiquetage des médicaments déjà en possession des patients avant leur arrivée pour s'assurer de leur remettre au moment du congé ou lorsqu'ils quittent le service.

Services de l'environnement

- Collaboration avec tous les services pour patients hospitalisés afin de déterminer plus rapidement quelles chambres sont prêtes à être nettoyées et de permettre d'autres admissions.

Finances

- Amélioration de la formulation sur les factures des services ambulanciers pour éviter toutes confusions au sujet de la portion non couverte par l'Assurance-santé de l'Ontario.

Services d'alimentation

- Collaboration avec le Service des urgences et tous les services pour patients hospitalisés pour s'assurer d'avoir un nombre suffisant de sandwiches et de collations pour les patients.

Entretien

- Peinture des cages d'escaliers et installation de portes automatiques pour faciliter l'accès aux liaisons, au Service des urgences, à la zone B, aux services de dialyse et de médecine.

- Installation d'un nouveau bureau en ID pour le rendre plus accessible et assurer le respect de la vie privée.

- Collaboration avec le Service des urgences et les services de l'environnement pour installer un distributeur automatique et une machine à café dans l'aire d'attente du SU.

Gestion des matières

- Amélioration de la façon d'effectuer les commandes de fournitures au

Programme d'orthopédie et de faire les livraisons, ce qui laisse plus de temps au personnel infirmier et aux médecins pour s'occuper des soins directs.

Soins mère-enfant

- Installation de crochets au dos des portes des salles de travail pour que les patientes et leur famille puissent y accrocher manteaux et chandails.

- Travail effectué pour établir un processus permettant de déceler plus rapidement les allergies chez les patients.

- Collaboration avec les obstétriciens et les sages-femmes pour élaborer et améliorer l'horaire des rendez-vous.

- Amélioration du processus entourant les rencontres hebdomadaires avec l'infirmière en santé publique afin que la transition des patients entre l'hôpital et la maison se passe mieux.

Médecine 3B et 2A

- Pour aider à prévenir les chutes, l'équipe interdisciplinaire se réunit maintenant dans les 30 minutes suivant une chute pour en analyser la cause et élaborer un plan de soins pouvant contribuer à éviter qu'une autre chute survienne. Cela a permis de réduire le taux de chutes de 50 % et cette méthode a été déployée dans d'autres services cliniques.

- Pour améliorer les soins postopératoires des patients de l'orthopédie, le service de physiothérapie a aidé à fournir une formation au personnel infirmier sur le bon positionnement et les bons mouvements à faire après une chirurgie.

- Le personnel a reçu une formation par le biais du programme régional de soins aux victimes d'agression du Renfrew Victoria Hospital et un représentant participe maintenant à la planification des soins, s'il y a lieu.

- Tout le personnel infirmier a reçu de la formation sur les techniques améliorées de communication thérapeutique. Cette formation offrait des stratégies qui ont eu un effet positif sur les communications avec les patients et les familles.

Pharmacie

- Vérification des stocks de médicaments des unités pour patients hospitalisés, de la pharmacie et dans le bâtiment externe au bâtiment principal pour s'assurer d'avoir les bons médicaments en quantités suffisantes au meilleur endroit et ainsi veiller à la qualité et à la sûreté des soins.

Réadaptation des patients hospitalisés

- Un tableau de gravité des cas a été mis en place pour identifier rapidement les patients qui ont besoin de plus de soutien chaque jour et veiller à ce que les cas assignés au personnel infirmier soient répartis de manière à assurer la qualité et la sécurité des soins aux patients.

- On a continué à augmenter le temps qu'un patient victime d'AVC passe en thérapie de réadaptation active pendant son séjour à l'hôpital. Cela a permis d'obtenir de meilleurs résultats à l'égard des capacités fonctionnelles. Pour atteindre ce résultat, l'équipe a ajouté du personnel supplémentaire en ergothérapie, mis en œuvre des horaires de thérapie quotidienne pour chaque patient victime d'AVC et mis sur pied une courte rencontre quotidienne de cinq minutes pour discuter de l'intensité de la réadaptation. Depuis le début de la mise en œuvre de ces changements, en septembre 2016, le nombre moyen de thérapies par patient a connu une augmentation de 52 %.

Réadaptation en consultation externe

- La gériatrie de jour a été déménagée dans la tour D; un endroit plus tranquille et plus facile d'accès pour y laisser et y reprendre les patients. Il s'agit aussi d'un lieu plus convivial pour l'éducation des patients et les exercices.

- Création de cartes professionnelles pour les rendez-vous en thérapie afin que les patients et les familles puissent facilement communiquer avec le bon fournisseur de soins s'ils doivent modifier un rendez-vous.

- Amélioration du processus d'établissement des horaires, pour tenter d'éviter que les patients aient de multiples rendez-vous ou qu'ils doivent se déplacer de nombreuses fois à l'HRP.

Chirurgie

- On a travaillé à l'élaboration de nouveaux livrets d'information pour les patients qui subissent une chirurgie mammaire ou une chirurgie de l'intestin.

- Collaboration avec les services d'alimentation pour veiller à ce que les patients qui suivent un régime sans gluten disposent de collations et d'autres aliments sans gluten.

Santé vasculaire

- Réorganisation des salles de rencontre avec les patients et les familles pour s'assurer que toute l'information nécessaire se trouve à un seul endroit.

L'Auxiliaire de l'HRP célèbre le succès ininterrompu de ses efforts de financement



Diana Gagne
Auxiliary President

Notre équipe de bénévoles ne montre aucun signe de ralentissement comme en témoignent les excellents résultats des collectes de fonds de 2017-2018.

Dans le cadre de présentations spéciales lors de nos défilés de mode de l'automne et du printemps, nous avons pu remettre un total de 156 000 \$ à l'HRP, laquelle somme vise entièrement à soutenir les améliorations du Programme d'orthopédie et de la chirurgie avec hospitalisation de l'hôpital pour lesquels nous avons pris l'engagement d'accumuler 500 000 \$ sur une période de cinq ans. Nous espérons que le succès constant de nos collectes de fonds dans nos points de vente nous permettra de nous acquitter de cet engagement plus tôt que prévu.

Grâce aux initiatives de financement tenues au cours de l'année, dont les activités de la boutique de cadeaux Sunshine et du café Mural, le bingo au Boardwalk Gaming Centre (qui, à lui seul, a permis d'amasser 49 000 \$ en 2017), la vente de billets de loterie HELPP, le guichet automatique et notre programme de location de téléviseurs aux patients, nous avons non seulement recueilli de l'argent pour l'équipement et l'expansion des services de l'hôpital, mais nous avons aussi contribué à fournir de nombreux services importants et très appréciés qui profitent aux patients, aux visiteurs et au personnel de l'hôpital.

La boutique de cadeaux Sunshine, avec ses gammes de produits uniques et attrayantes, continue d'être reconnue comme un joyau du commerce de détail dans notre communauté. Les défilés de mode et les

ventes subséquentes à la boutique de cadeaux s'avèrent toujours une formule lucrative et, ce printemps, nous avons également été conviés à participer à un événement de mode printanière au Marianhill qui mettait en vedette nos derniers modèles.

Le 1er mars, l'Auxiliaire a également participé au radiothon de la Fondation de l'HRP (Connecting to Care) qui s'est déroulé au centre commercial Pembroke. Ce fut une excellente occasion de mettre notre organisation en valeur tout en amassant des fonds par le biais d'une vente aux enchères silencieuse mettant en vedette une sélection d'articles de notre magasin.

Le café Mural continue d'être ouvert de 7 h à 16 h en semaine et de 11 h à 15 h la fin de semaine. Au cours de la dernière année, nous avons été fiers d'avoir pu aider l'hôpital à obtenir le niveau argent dans le cadre du programme Aliments sains dans les hôpitaux de la région de Champlain.

Notre acheteur, Pat Bennett, a travaillé très fort pour rechercher des aliments sains qui sont non seulement attrayants pour nos clients, mais qui répondent aussi aux critères du niveau argent et qui sont faciles à trouver. Certains des nouveaux produits, comme le fromage cottage aromatisé et les fruits frais, se vendent bien et nous sommes très heureux de participer au succès de ce programme, bien que nous reconnaissons que le changement n'est pas toujours facile. Nous sommes très fiers de pouvoir offrir des choix plus sains par l'entremise de nos points de vente au détail et d'être un chef de file à cet égard.

Comme toujours, nous tenons à remercier nos nombreux bénévoles. Sans eux, il serait très difficile d'atteindre nos objectifs pour soutenir l'hôpital et d'avoir un impact tout en favorisant la prestation de soins de santé de qualité dans notre communauté.

2017 / 2018 Executive

Diana Gagne (President), **Gail Arsenault** (1st Vice-President), **Pierre Noel** (Honorary President and CEO), **Helene Giroux** (Treasurer), **Harlene Buske** (Secretary), **Jane Kielman** (Membership), **Brenda Long** (Gift Shop Manager), **Donna Rielly** (Gift Shop Schedulers), **Diana Gagne, Pat Bennett, Pam Lavoie** (Mural Café Managers), **Gail Arsenault** (Mural Café Scheduler), **Virginia Naylor** (Special Events Phoning), **Carmel Harrington** (Spiritual), Managers of Special Funds & Licencing: **Mary Olsheskie** (HELPP Tickets), **Larry TerMarsch** (Bingo), **Brenda Reid** (Bingo Scheduler)



L'HRP en chiffres (du 1er avril 2017 au 31 mars 2018)

Veuillez noter que les états financiers complets de l'Hôpital régional de Pembroke se trouvent sur notre site Web à www.pembrokeregionalhospital.ca.



Revenu d'exploitation :
\$92,925,000

Frais d'exploitation:
\$93,623,000

RLISS de Champlain et subvention du ministère de la Santé:
\$70,287,000

Salaires, avantages sociaux et rémunération du personnel médical:
\$65,511,000

Autres revenus liés aux soins:
\$18,286,000

Fournitures et autres dépenses:
\$24,064,000

Autres revenus:
\$4,352,000

Amortissement:
\$4,048,000

D'autres chiffres pour 2017-2018...

Personnel (total) **751** Professionnels paramédicaux **106**
Infirmières (IA et IPA) **297** Personnel de soutien **348**
Médecins actifs et associés **67** Membres de l'Auxiliaire **200 env.**
Bénévoles **88** Heures de bénévolat **5,057**
Stagiaires dans l'ensemble de l'organisme **plus de 300**

Patients admis **5,874** Visites au Service des urgences **36,862**
Visites aux soins ambulatoires **19,097** Naissances **707** Chirurgies **6,456**
Examens diagnostiques **72,600** (comprend 7 300 IRM et 12 500 tomodensitométries)
Nouvelles ordonnances ou renouvellements: **126,352**

Repas servis aux patients: **122,640** repas et collations (Moyenne de 112 patients hospitalisés par jour) De plus, notre service de diététique prépare des repas pour les patients en consultation externe au Service des urgences, aux Soins médicaux de jour, au Programme de soins chirurgicaux de jour, etc. en plus d'assurer des services de traiteur et de restauration à la cafétéria.

Pieds carrés nettoyés et entretenus: **330,000**

Appels téléphoniques entrants à l'HRP: **950,000+** (3,200/jour de semaine)

Identificateurs uniques de patients dans la base de données de l'hôpital: **268,520**

Versions Francaises Disponibles

À l'avenir, si vous préférez recevoir cette publication en français, veuillez communiquer avec:

Carolyn Levesque au (613) 732-3675, poste 6165,
ou au carolyn.levesque@prh.email