

Il se passe des choses très intéressantes à l'HRP

Ce fut une autre année bénéfique et productive à l'Hôpital Régional de Pembroke (HRP) et je suis heureux de pouvoir vous faire part de certaines de nos réussites tandis que nous faisons un retour sur les 12 derniers mois.

En janvier dernier, nous avons reçu d'excellentes nouvelles. En effet, dans la foulée de l'ouverture de quatre salles de chirurgie ultramodernes au Ottawa Valley Health and Wellness Centre il y a deux ans, l'HRP a maintenant l'autorisation d'entreprendre un projet d'immobilisations visant à rehausser ses autres installations chirurgicales situées dans la tour A, y compris des améliorations substantielles à notre salle de stérilisation centrale.

Cette approbation rapide par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée nous permet de procéder à la planification des immobilisations et aux étapes d'approbation à l'égard des améliorations visées, sachant que les coûts connexes seront partagés avec le gouvernement provincial une fois que la portée des travaux aura été complètement établie.

Ces travaux, qui devraient s'achever d'ici 24 à 36 mois, feront que les aires destinées à la chirurgie de jour, aux soins chirurgicaux aux patients hospitalisés et à d'autres services qui soutiennent le programme chirurgical satisferont aux normes actuelles. Non seulement ces rénovations apportées à nos installations chirurgicales amélioreront le milieu pour les patients et le personnel, mais elles nous aideront aussi considérablement à offrir d'autres services, comme les chirurgies orthopédiques et les chirurgies permettant de traiter différents types de cancer, plus près de chez nous.

Un autre élargissement prochain de nos services est axé sur l'acquisition d'un appareil d'IRM et nous nous rapprochons de plus en plus de cet objectif.

L'appareil d'IRM est l'outil d'imagerie de choix pour détecter les lésions articulaires, les tumeurs au cerveau et à la colonne vertébrale, les troubles épileptiques, la sclérose en plaques ainsi que bon nombre de types de cancer et il s'avérera une technologie clé à l'appui de la mise en place d'une gamme complète de services d'orthopédie à l'HRP.

Grâce au soutien exceptionnel de donateurs des quatre coins de la région, la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke a déjà atteint la barre des 3 millions de dollars dans le cadre de sa campagne de financement visant 4,5 millions de dollars.

À l'interne, la planification va bon train pour ce qui est de la superficie nécessaire pour héberger l'appareil d'IRM. Le processus d'appel d'offres relativement à l'équipement est pratiquement terminé et les efforts de recrutement du personnel spécialement formé pour utiliser cet appareil sont bien lancés.

Il est très important pour nous d'assurer, en temps opportun, des soins de haute qualité.

Dans la plupart des cas, le service des urgences s'avère le premier point de contact avec un hôpital et bon nombre de nos patients sont satisfaits des améliorations remarquables

réalisées au cours de l'année écoulée pour réduire les temps d'attente et accroître l'efficacité de l'HRP dans l'ensemble.

Les personnes qui présentent des problèmes urgents et qui requièrent des soins intensifs ont toujours été traitées très rapidement à notre Service des urgences, mais nous savons que c'est un peu plus pénible pour les personnes qui ont des problèmes relativement mineurs. Ces dernières attendent plus longtemps qu'elles le voudraient parce que les médecins et les infirmières consacrent d'abord leur temps et leur attention aux patients en phase critique.

Or, les changements que nous avons apportés au Service des urgences intègrent harmonieusement les soins aux patients et nous permettent de nous occuper plus rapidement des personnes ayant des problèmes moins urgents. En effet, un médecin de plus, doté de ressources supplémentaires en soins infirmiers, traite ces personnes dans une zone élargie du service.

Nous avons ainsi largement réduit les temps d'attente pour les patients ayant des besoins non urgents. Maintenant, bon nombre d'entre eux entrent au Service des urgences et en ressortent en moins d'une heure et demie.

En décembre 2012, le Centre de district pour le traitement des AVC a reconnu l'excellent travail de notre équipe d'intervention, qui, au cours de la dernière année, a réussi à sensiblement réduire le temps qui s'écoule entre l'arrivée du patient à l'hôpital et l'administration des soins (délai porte-à-aiguille).

Les patients présentant un AVC en phase aiguë qui sont admissibles peuvent être traités au tPA (médicament qui brise le caillot qui empêche le sang de circuler vers certaines parties du cerveau) en moins de 4,5 heures après l'apparition des symptômes d'AVC.

Selon les Recommandations canadiennes pour les pratiques optimales de soins de l'AVC, le délai porte-à-aiguille cible devrait être de moins de 60 minutes. Or, au cours de la dernière année, notre délai moyen est passé à 57 minutes – un accomplissement digne de mention!

Par ailleurs, notre Programme communautaire de santé mentale continue à être reconnu en tant que chef de file dans le domaine. De plus, au cours de l'année écoulée, son personnel a dirigé l'élaboration de deux nouveaux programmes peu coûteux et faciles à mettre en œuvre à l'intention des clients et des familles aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de dépendance.

En conséquence, l'injection de 230 000 \$ par le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain a permis de mettre en place un programme hospitalier dans le cadre duquel des pairs et des travailleurs familiaux ayant reçu la formation nécessaire assurent un soutien aux personnes qui reçoivent des soins au service des urgences et au service de soins aux patients hospitalisés dans les hôpitaux de la région.

Le deuxième programme, qui fait partie de la Ligne de crise en santé mentale, prévoit une « vérification du mieux-être » auprès des personnes qui ont reçu leur congé d'une unité de soins aux patients hospitalisés relativement à des problèmes de santé mentale ou de dépendance.

Le nouveau service, qui a reçu un financement de 70 000 \$, consiste en des appels de suivi faits auprès des personnes qui veulent en recevoir un au cours de la semaine suivant leur mise en congé de l'hôpital. Par cet appel, on vérifie comment va la personne et on s'assure qu'elle respecte son plan de mise en congé et qu'elle se présente à ses rendez-vous. Qui plus est, les clients peuvent être mis en rapport avec d'autres ressources et services communautaires, au besoin.

Le Programme régional d'éducation sur le diabète du comté de Renfrew est un autre programme essentiel administré par l'Hôpital Régional de Pembroke. Son personnel offre des services d'éducation sur le diabète dans les neuf emplacements communautaires et aux cinq emplacements hospitaliers du comté de Renfrew.

L'an dernier, le personnel de ce programme a participé à plusieurs entreprises couronnées de succès, y compris le lancement d'une nouvelle ligne sans frais d'accès aux services liés au diabète dans le comté de Renfrew, la création d'un programme d'exercice élargi destiné aux personnes ayant le diabète ou à risque de diabète ainsi que la tenue d'un symposium sur la gestion du diabète. En tout, 95 fournisseurs de soins de santé ont assisté à ce symposium organisé en partenariat avec l'Association canadienne du diabète et le Centre de coordination régional de lutte contre le diabète de Champlain.

Au printemps, dans le cadre d'un autre partenariat et de son engagement envers la prestation de soins optimaux en fin de vie à tous les patients et à leur famille, l'Hôpital Régional de Pembroke s'est joint au Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) afin de travailler à sauver des vies grâce au don d'organes et de tissus.

En tant que partenaire au sein du programme de signalement courant de l'Ontario, l'HRP signalera dorénavant le décès de tout patient au RTDV afin que le personnel spécialement formé du réseau puisse identifier les donneurs potentiels et communiquer avec les familles pour obtenir leur consentement.

Nous intégrons progressivement ce programme au signalement initial qui a lieu au Service des urgences et à l'Unité des soins intensifs de notre hôpital.

Pour ce qui est de l'avenir, je suis convaincu que les liens que nous entretenons avec nos partenaires en soins de santé ainsi que la recherche constante de solutions locales originales nous aideront à continuer à fournir aux patients des services de santé de qualité plus près de chez eux.

Chacun des membres de notre équipe de soins de santé vise l'excellence et chaque jour, nous nous efforçons de rehausser l'expérience des patients et d'améliorer leur état de santé.

Je suis fier des nombreuses personnes talentueuses et dévouées qui concrétisent cet objectif et je leur en suis des plus reconnaissants.

Les réalisations extraordinaires accomplies pendant une année de transition s'avèrent une source de fierté pour les membres du conseil d'administration de l'Hôpital

La visite récente du gouverneur général, Son Excellence le très honorable David Johnston, à l'occasion de la Semaine nationale de l'action bénévole nous rappelle l'esprit de générosité de la vallée de l'Outaouais et tous les efforts que nous déployons pour créer une communauté sûre et en santé. C'est vrai qu'« il faut tout un village »; tandis que nous jetons un coup d'œil à l'année écoulée, en tant que membres du conseil d'administration de votre hôpital, nous sommes fiers des réalisations extraordinaires de l'équipe de l'Hôpital Régional de Pembroke ainsi que de ses partenaires en soins de santé et de ses bénévoles.

Ce fut certes une année de transition à tous les échelons de l'organisation.

Après sept années d'engagement passionné, Barb Schoof a pris sa retraite comme présidente du conseil. Celui-ci lui est des plus reconnaissants de l'orientation et du leadership qu'elle lui a fournis durant toutes ces années, et je la remercie personnellement de demeurer au sein de notre équipe en qualité de présidente sortante, forte de ses connaissances approfondies et de son expérience. Barb a joué un rôle de premier plan dans la création d'un groupe de cadres supérieurs hors pair et d'un solide conseil d'administration pour l'Hôpital à l'appui de la conception d'une vision stratégique axée sur la prestation de soins de santé plus près d'ici offrant ainsi une meilleure qualité de soins à notre communauté.

Pendant les mandats de Barb, nous avons été témoins de la réalisation de grands projets d'immobilisations, dont les nouvelles chambres de maternité et les installations chirurgicales ultramodernes, de l'approbation de l'acquisition d'un appareil d'IRM ainsi que de la mise en place, dans notre région, de programmes allant des services de sages-femmes à la chimiothérapie. Les efforts qu'a déployés Barb ont véritablement fait une différence pour nos familles et nos voisins durant ces années – et pour les générations à venir.

Dans une autre veine, la troisième édition du *Guide d'éthique sur la santé* de l'Alliance catholique canadienne de la santé est parue à l'automne 2012, rappelant à nos administrateurs le rôle fondamental que nous jouons à l'appui de la création de compassion et de bienveillance ainsi que d'une relation de guérison empreinte de respect, de confiance et de dignité dans le cadre de nos activités de soins de santé.

En même temps, la Société catholique ontarienne de la santé a entrepris son initiative de renouvellement du parrainage afin de redéfinir ses priorités stratégiques en tant qu'organisme parrain dans le secteur de la santé.

Par ailleurs, l'Association des hôpitaux de l'Ontario a accueilli un nouveau directeur général et un nouveau président du conseil, qui ont dirigé l'organisation au cours d'un processus de planification stratégique visant à revoir et à redéfinir ses priorités pour ce qui est de soutenir le travail des dirigeants des services de santé d'un bout à l'autre de la province.

Afin d'assurer la prise en compte des besoins de Pembroke et du comté de Renfrew, les membres de la haute direction et du conseil de l'HRP ont participé à ces exercices en assistant à des conférences tenues pendant l'année.

Entre-temps, comme notre propre plan stratégique triennal tirait à sa fin, les membres du conseil se sont réunis pour amorcer l'élaboration d'un plan pour 2013-2016. Lors d'un atelier tenu en septembre, ils ont examiné une analyse environnementale. Celle-ci leur a donné un excellent aperçu des principaux problèmes et des grandes tendances, à l'interne comme à l'externe, dont ils doivent tenir compte.

Nous avons cerné les priorités actuelles et nouvelles de notre hôpital; en octobre, nous en avons fait part à nos principaux intervenants aux fins d'examen et de commentaires. La rétroaction des intervenants, soit nos partenaires en soins de santé, les représentants du Ministère, les dirigeants municipaux, le personnel, les parrains et les patients – a été présentée à l'occasion d'une autre journée de réflexion tenue en novembre. Cet exercice a abouti à la création de notre nouveau plan stratégique, lequel se trouve sur notre site Web, de même qu'un résumé d'une page des piliers stratégiques et habilitants qui orientent le travail que nous faisons et les décisions que nous prenons tous les jours à l'HRP, tandis que nous nous efforçons de prodiguer les soins les plus sûrs et de la meilleure qualité possible à chaque personne, chaque fois, chaque jour.

Déjà, nous avons pu voir ce cadre prendre vie sous forme de l'amélioration du cheminement des patients dans la Zone B du Service des urgences ainsi que de la mise en marche de l'initiative de soins de santé LEAN. J'ai hâte de prendre connaissance d'autres réussites de la sorte, car c'est ce genre de démarches axées sur les patients qui favorise une collaboration efficace et de qualité dans un milieu de travail sain et sûr.

Les membres de notre conseil d'administration sont sélectionnés en fonction de leurs compétences; ils sont dotés d'un riche vécu, de vastes connaissances et d'une formation tirés des secteurs public et privé des quatre coins de la région pour exercer la surveillance nécessaire et une diligence raisonnable ainsi que pour assurer une intendance judicieuse, et ce, dans l'intérêt véritable de la communauté. Nous sommes vos voisins, vos amis et votre famille – des bénévoles déterminés à garantir la prestation des bons soins, au bon moment, de la bonne façon.

Nous reconnaissons aussi que le secteur des soins de santé est compliqué et que nous comptons sur un large éventail de ressources afin de prendre des décisions éclairées. Outre l'équipe professionnelle de direction extraordinaire que l'Hôpital offre, nous avons l'occasion, par l'entremise de maîtres à penser au sein d'Agrément Canada, de l'Association des hôpitaux de l'Ontario et de l'Association catholique de la Santé de

l'Ontario ainsi que de nos parrains de la Société catholique ontarienne de la santé, d'apprendre les pratiques exemplaires actuellement utilisées dans le secteur. Nous modelons notre conseil, ses comités et ses plans de travail à partir de ces pratiques exemplaires et nous tâchons d'apprendre et de nous épanouir au moyen de la formation continue.

Je suis d'ailleurs fier de signaler que tous les membres actuels du conseil ont suivi le cours *Essentials Certificate in Health Care Governance*, une formation de gestion de base des soins de santé donnée par le Governance Centre of Excellence de l'Association des hôpitaux de l'Ontario. Qui plus est, c'est à Pembroke que se donnera le cours *Advanced Certificate in Health Care Governance* en septembre prochain.

À chacune des réunions mensuelles du conseil, nous consacrons du temps à des séances d'éducation du conseil et nous invitons souvent des experts pour qu'ils nous transmettent des connaissances utiles à notre travail. Cette année, les séances ont porté sur les soins de santé LEAN, l'injection de fonds dans nos services communautaires de santé mentale, la sécurité de nos employés et les initiatives de mieux-être, le rôle de l'HRP au sein du Réseau Trillium pour le don de vie et de ce que signifiera pour notre communauté et nos patients le fait d'avoir un appareil d'IRM.

Par ailleurs, nous apprenons énormément du fait que nous sommes représentés au congrès et à l'assemblée annuelle de l'Association catholique de la Santé de l'Ontario, à la conférence Health Achieve de l'Association des hôpitaux de l'Ontario, à la réunion des présidents de conseil et des directeurs généraux du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain ainsi qu'aux séances de planification stratégique de la Société catholique ontarienne de la santé.

Pour l'année à venir, nous sommes très heureux d'accueillir Romeo Levasseur, membre qui revient au conseil, et Sheila Clarke, nouveau membre. Ils siégeront tous deux pour un mandat de trois ans. Sheila remplace Joanne King, qui agissait récemment à titre de vice-présidente du comité des soins aux patients, de la qualité et de la gestion des risques. Au nom du conseil, je remercie Joanne des années qu'elle a consacrées avec dévouement à notre hôpital et j'accueille Sheila chaleureusement.

Tandis que nous poursuivons notre lancée, il y a toutes sortes d'initiatives fascinantes et de jalons remarquables à l'horizon, dont le plus important s'avère l'acquisition par notre communauté d'un appareil d'IRM.

Le fait d'avoir un tel appareil à l'Hôpital Régional de Pembroke pour les résidents du comté de Renfrew représentera un pas de géant relativement à nos capacités d'imagerie diagnostique et favorisera l'élargissement de certains de nos programmes et services cliniques nécessitant un appareil d'IRM.

Notre conseil est très fier non seulement des efforts déployés jusqu'à aujourd'hui, en vue d'obtenir la technologie et les compétences requises pour utiliser l'appareil d'IRM, mais aussi de toutes les personnes qui ont travaillé sans défaillir pour assurer un soutien

financier et amasser les 4,5 millions de dollars nécessaires pour installer cet appareil chez nous.

J'ai déjà mentionné la générosité de la communauté et la nécessité de tous nous rallier afin de constamment répondre aux besoins de notre région en matière de soins de santé, aujourd'hui comme demain. Le projet d'acquisition de l'appareil d'IRM n'en est qu'un exemple, mais sa réalisation en dit long sur ce que nous pouvons accomplir quand nous unissons nos efforts dans un but commun, sachant que ce sont les personnes de notre communauté qui en profiteront quand elles auront besoin des meilleurs soins possible.

LE SAVIEZ-VOUS?

Un autre des rôles importants du conseil consiste à accorder des droits hospitaliers aux médecins, aux dentistes, aux infirmières autorisées de la catégorie spécialisée et aux sages-femmes afin de leur permettre de fournir des soins dans notre établissement. Au cours de la dernière année seulement, le conseil, après un processus rigoureux de vérification des titres de compétence, a accordé des droits hospitaliers à 250 de ces professionnels.

Message de la présidente

L'exercice 2012-2013 a été une période très occupée pour la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke.

Notre directrice générale, Nancy Warren, le coordonnateur des relations avec les donateurs, Gregory Junop, et l'adjointe à la collecte de fonds et au développement, Jessica Bray, ont travaillé d'arrache-pied avec le conseil d'administration, les comités de bénévoles et les membres de la communauté afin de concrétiser les objectifs de la Fondation.

La générosité dont font preuve les particuliers, les organisations et les entreprises locales continue à nous apprendre l'humilité. Leur soutien contribue à faire avancer les soins de santé locaux. Il n'y a pas si longtemps, il fallait se rendre à Ottawa pour subir une tomodensitométrie ou une dialyse, mais le soutien des donateurs a changé tout cela!

Bientôt, grâce à des efforts concertés, notre hôpital régional abritera un appareil d'IRM dont bénéficieront une foule de gens d'un bout à l'autre de la vallée. Jusqu'à ce jour, nous avons amassé près de trois millions de dollars, mais il en reste encore 1,5 million à recueillir.

Nous sommes constamment en quête de moyens de faciliter la tâche aux donateurs. La création du club de dons mensuels en est un exemple. Pour seulement 10 \$ par mois, il s'agit d'un excellent moyen de soutenir l'hôpital de votre localité, de l'aider à fournir une gamme complète de soins de santé... près de chez vous.

Comme, dans bien des cas, c'est la dernière étape d'une campagne qui prend le plus de temps à s'achever, j'encourage fortement tout le monde à faire une contribution. Le plus tôt vous le ferez, le plus tôt notre appareil d'IRM sera fonctionnel.

L'appareil d'IRM : campagne de financement « Image Matters »

La campagne de financement « Image Matters » (L'image importe beaucoup) en vue de l'acquisition d'un appareil d'IRM a presque atteint la marque des trois millions de dollars et nous remercions tous les organismes communautaires, commerces et particuliers qui ont fait un don jusqu'à présent.

Nous sommes particulièrement reconnaissants aux membres du personnel, aux médecins et aux bénévoles de l'Hôpital Régional de Pembroke d'avoir mené le soutien à la campagne en apportant collectivement, jusqu'à présent, plus de 1,6 million de dollars à l'appui du projet.

Événements tenus par d'autres organismes

L'organisation et la tenue de ces événements sont tout à fait indépendantes de la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke. Les bénéfices qui en découlent sont versés à la Fondation pour lui permettre d'aider à satisfaire les besoins changeants et croissants de la communauté en matière de soins de santé. Nous remercions tous les organisateurs et les participants de leur généreux soutien.

Des chevaliers à l'armure étincelante

Les Chevaliers de Colomb continuent à servir notre communauté, et la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke est des plus ravies de les avoir comme partenaires dans l'avancement des soins de santé dans la région. Le conseil local compte plus de 370 membres dévoués qui sont très fiers de servir la communauté.

Jusqu'à présent, les Chevaliers ont versé plus de 400 000 \$ à notre hôpital régional, donnant ainsi la chance aux résidents du comté de Renfrew d'avoir accès à des services et à des technologies médicales modernes près de chez eux.

Leur dévouement et leur soutien témoignent de leurs valeurs communautaires solidement ancrées et nous les félicitons de leurs réalisations et de leur engagement inébranlable.

Chaque année, les Chevaliers organisent la Classique de golf Pat Harrington, activité qui sert à amasser des fonds pour notre hôpital. Par conséquent, le 11 septembre, joignez-vous à eux au Twin Rivers Golf Club à l'occasion de la 11^e édition annuelle de cet événement à l'appui de la campagne pour l'acquisition d'un appareil d'IRM.

Une année chargée et palpitante pour l'Auxiliaire de l'Hôpital Régional de Pembroke

On dirait que c'est hier seulement que je succédais à Anne Sloan à la barre de l'Auxiliaire et j'ai de la difficulté à croire que deux années complètes se sont déjà écoulées.

Collectivement, nous contribuons largement à améliorer les soins de santé à l'échelle locale et c'est tout un honneur pour moi que de faire partie d'une telle équipe. Chacun de nos 165 membres (139 membres ordinaires, 17 membres honoraires et à vie et 9 membres à vie provinciaux) contribue, à sa façon, à la réussite globale de l'Auxiliaire de l'Hôpital Régional de Pembroke. Avec des ventes brutes de plus de 372 000 \$, il est clair que nous faisons bien les affaires!

Nous exprimons notre sincère gratitude à Iris Ball, qui nous quitte; en tant que responsable, c'est avec une main de maître qu'elle a assuré la formation et l'encadrement des étudiants qui travaillent au café. Il nous faut aussi remercier Vina Hearty, qui prend congé de la vente des billets de loterie H.E.L.P.P., laquelle a affiché des bénéfices de 8 000 \$ l'an dernier.

La collecte de fonds s'est déroulée à merveille pour l'exercice 2012-2013. En effet, l'Auxiliaire a fait don à l'Hôpital Régional de Pembroke de 151 000 \$, fruit cumulatif de toutes ses activités. Cette somme nous porte à plus de la moitié de notre promesse de don de un million de dollars à l'appui de la campagne pour l'acquisition d'un appareil d'IRM!

Les ventes montent en flèche au café Mural et à la boutique de cadeaux Sunshine; les deux entreprises affichent des bénéfices nets de 33 000 \$ et de 46 000 \$ respectivement.

Félicitations à Brenda Long et à son équipe, qui ont élevé la boutique à un nouveau sommet, ce qui lui a valu la réputation de « secret le mieux gardé en matière de magasinage à Pembroke ». Le franc succès remporté par la première « vente-débarras » d'un jour en novembre nous a incités, à la demande populaire, à en tenir une autre en mars. Comme les ventes ont dépassé toutes les attentes, les « ventes-débarras » seront dorénavant un événement annuel.

En octobre, afin de nous adapter à l'achalandage accru et de fournir plus d'aide aux clients, nous avons décidé de doubler le nombre de bénévoles pendant les quarts de semaine.

En outre, la formation concernant la nouvelle caisse enregistreuse a eu lieu à l'intention des 60 bénévoles réguliers et des 22 élèves qui gagnent leurs heures de service communautaire.

De même, Mary Banks et les bénévoles du café ont très bien réussi à élargir le menu tout en soutenant les entreprises locales et en faisant du café un endroit accueillant en étendant la zone de places assises dans le corridor de l'atrium près de la Zone B. Par ailleurs, ils ont remarqué que la mise en place des cartes-cadeaux de l'HRP et de la possibilité de retenue à la source pour les employés a largement augmenté les ventes.

Les responsables du bingo, Dorothy Devine et Carmel Harrington, ont conclu une année très occupée tandis que Bingo Country est devenu Boardwalk Gaming. Cette transformation a été assortie d'une nouvelle allure et d'un nouveau format. En effet, les bénévoles d'organismes de bienfaisance ne sont plus chargés de vendre les cartes ni de faire la caisse. Leur rôle consiste plutôt maintenant à aider les joueurs qui en ont besoin et à faire la promotion de l'organisme qu'ils représentent dans la salle.

Cela étant dit, le produit de notre bingo a tout de même totalisé 26 000 \$ et nos bénévoles ont donné collectivement 904 heures. J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier Dorothy et Carmel des nombreuses années de bénévolat qu'elles ont consacrées à ce projet. Depuis notre premier bingo, en 1994, près de un million de dollars ont été recueillis!

Sont venus compléter nos activités de collecte de fonds le thé d'automne annuel, la location de téléviseurs, le fonds commémoratif et l'exploitation du guichet automatique bancaire.

À un autre chapitre, certains de nos membres ont assisté au congrès de l'HAO (Association des auxiliaires d'hôpitaux de l'Ontario), qui s'est tenu à Toronto, ainsi qu'aux conférences du printemps et de l'automne qui ont eu lieu à Deep River et à Ottawa respectivement. Voilà d'excellentes occasions de formation et de réseautage. Au printemps 2014, nous serons les hôtes de la conférence de la région de l'Est, à Pembroke.

Bref, ce fut une année fascinante et fort occupée pour l'Auxiliaire. Je suis toujours sincèrement épatée par le dévouement et la volonté de nos bénévoles de constamment faire plus que ce qu'on leur demande. Nous sommes chanceux de pouvoir compter sur un groupe de la sorte et c'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'envisage l'avenir. Une fois de plus, je remercie la direction, les responsables et tous nos bénévoles talentueux; sans ces personnes, aucune de ces réalisations n'aurait été possible!

L'HRP adopte la philosophie LEAN pour améliorer la prestation de soins

L'ajout récent de la « Zone B » au Service des urgences de l'Hôpital Régional de Pembroke a entraîné des changements importants quant à la façon dont les patients sont traités ainsi qu'une réduction des temps d'attente et l'amélioration de la satisfaction des patients.

Toutefois, cette rationalisation des soins est plus qu'un projet d'amélioration; elle fait partie d'une nouvelle façon de penser et de l'amélioration quotidienne fondée sur la méthode LEAN d'abord mise au point par l'industrie japonaise de l'automobile. Aujourd'hui, on utilise cette approche dans bon nombre de secteurs, y compris celui de la santé, où la méthode LEAN permet d'améliorer le cheminement des patients et d'ajouter de la valeur à l'expérience de chaque patient en matière de soins.

« La démarche LEAN dans le secteur de la santé vise à maximiser la valeur ajoutée pour les patients », déclare le président et directeur général de l'HRP, Pierre Noël. Ce dernier précise que cette démarche consiste à trouver des moyens de constamment améliorer les

processus, d'éliminer les étapes inutiles et de compter sur le savoir du personnel de première ligne pour découvrir des façons de mieux faire les choses, et ce, plus efficacement.

À l'HRP, la mise en œuvre de la méthode LEAN s'est amorcée au Service des urgences, où l'adoption de cette approche contribue à améliorer le cheminement des patients de leur arrivée au Service des urgences à leur mise en congé ou à l'obtention d'un lit pour patients hospitalisés.

« Nous avons tenu plusieurs séances de “cartographie de la chaîne de valeur”, pendant lesquelles les membres du personnel se rassemblent pour dresser des cartes de la façon dont les activités se déroulent actuellement et déterminer les étapes qui ajoutent de la valeur pour le patient et celles qui n'en ajoutent pas (gaspillage). Les membres du personnel s'emploient maintenant à concevoir des processus à haute performance, à mettre les améliorations à l'essai pour s'assurer qu'elles donnent les résultats escomptés, puis à adopter ces améliorations », explique M. Noël.

L'Hôpital a également entrepris une collaboration de six mois avec l'Hôpital Queensway-Carleton, l'Hôpital Montfort et le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario en vue d'échanger des idées et de faciliter l'intégration de la philosophie LEAN dans leurs cultures respectives.

« Il s'agit d'un changement d'optique radical qui incite tout le monde à maximiser la valeur pour le patient et à réduire les étapes inutiles qui ne procurent aucun avantage ou qui ralentissent le processus », précise M. Noël.

Selon ce dernier, la participation du personnel au processus fait une différence et suscite de l'enthousiasme. « Le défi pour le personnel, c'est la quantité innombrable de façons géniales d'améliorer les choses; toutefois, il faut y aller une étape à la fois, apporter en premier les changements rapides qui auront une incidence importante et s'assurer que les changements d'envergure aux processus sont bien pensés et que leur efficacité est éprouvée avant qu'on les mette pleinement en œuvre », ajoute-t-il.

« La bonne nouvelle, c'est que ce n'est qu'un début. La méthode LEAN, c'est un parcours, pas une destination et elle promet de continuellement améliorer les soins que nous fournirons aux patients pendant les semaines, les mois et les années à venir.

Seulement quelques-unes des réalisations accomplies l'an dernier...

- En matière de prévention et de contrôle des infections, on a créé, pour le personnel, un module d'éducation électronique sur l'hygiène des mains et on a présenté une affiche sur la surveillance des organismes résistants aux antibiotiques lors de la conférence de l'Association pour la prévention des infections à l'hôpital et dans la communauté – Canada (CHICA).

- En ce qui a trait aux services environnementaux, on a mis en œuvre un programme de surveillance environnementale mettant en jeu le gel marqueur fluorescent DAZO afin d'évaluer la qualité du nettoyage de l'environnement.
- Au sein de nos programmes cliniques, nous avons mis en œuvre la Stratégie d'adaptation des hôpitaux aux besoins des aînés (SAHBA) et le projet d'amélioration du rendement de « Chez soi avant tout » et nous avons offert à tout le personnel clinique la formation sur la manipulation sécuritaire des patients.
- En ce qui a trait au Programme de soins chirurgicaux, on a contribué à réduire les temps d'attente au sein du RLISS de Champlain pour ce qui est des examens de dépistage par coloscopie.
- Nous avons mis en place un système de terminaux de point de vente afin de permettre aux visiteurs et aux employés de faire des achats à La boîte à lunch, au café Mural et à la boutique de cadeaux Sunshine au moyen d'une carte-cadeau, d'une carte de débit ou de crédit ou d'une déduction à la source, dans le cas des employés.
- Au Service d'imagerie diagnostique, on a optimisé la dose individuelle de rayonnement par examen en utilisant le nouveau tomodynamomètre.
- En ce qui touche les services communautaires de santé mentale, ont amené un sondage sur la satisfaction de la clientèle et ont signé le protocole d'évaluation du risque et de la menace de violence avec de nombreux partenaires communautaires.
- Au sein du Programme de réadaptation, on a adopté le programme GRASP (Graded Repetitive Arm Supplementary Program), un programme graduel d'activités répétitives supplémentaires pour stimuler les bras, pour les personnes qui ont subi un AVC et dont la fonction des bras et des mains est réduite. C'est un physiothérapeute qui enseigne le programme, que les patients et leurs soignants poursuivent d'eux-mêmes par la suite.
- Nous avons élargi nos services de télémédecine afin d'inclure les évaluations préopératoires, les consultations externes en podologie, les consultations en santé mentale, les consultations externes en télédermatologie et les consultations en urologie.

La collaboration au sein du personnel médical donne de bons résultats et des soins améliorés pour les patients

Pour ceux d'entre nous qui ont choisi une carrière en médecine, les occasions d'apprentissage ne disparaissent pas quand les occasions d'exercer la profession se pointent.

Les maladies ne sont pas stagnantes et les méthodes de soins requises pour traiter les affections, les maladies et les troubles que nous voyons aujourd'hui ne le sont pas non plus – elles aussi doivent être fluides et en évolution constante. Je crois que pour bon

nombre d'entre nous, c'est ce qui rend notre travail captivant et stimulant et ce qui incite d'autres personnes que la médecine intéresse à suivre nos traces.

En tant que médecins exerçant dans toutes les disciplines et spécialités, nous sommes toujours en quête de façons d'en faire plus pour nos patients – leur fournir un meilleur traitement, accélérer leur guérison ou soulager leur douleur plus rapidement, que cette douleur soit physique ou psychologique. Nous voulons être plus efficaces afin de pouvoir prendre soin d'un plus grand nombre de patients en moins de temps, ce qui permet à d'autres d'attendre moins longtemps pour obtenir des soins.

C'est pour ces raisons, entre autres, que nous avons effectué un examen en profondeur de notre Programme de soins chirurgicaux l'an dernier pour nous aider à ouvrir la voie à l'élargissement futur de ce programme et à créer des occasions d'améliorer les soins que nous offrons.

Il y a presque deux ans et demi que nous avons célébré l'inauguration des quatre salles de chirurgie ultramodernes au Ottawa Valley Health and Wellness Centre. Même si nos chirurgiens, anesthésistes et patients ont profité de tous les avantages que ces nouvelles salles ont à offrir, nous n'avons jamais perdu de vue le fait qu'elles avaient été conçues et construites de manière à accroître les capacités en matière de chirurgie.

Or, pour élargir nos programmes chirurgicaux et permettre à un plus grand nombre de patients de se faire traiter plus près de chez eux, nous savions qu'un examen de la sorte nous aiderait à valider ce que nous faisons de bien et à cerner les domaines à améliorer, ce qui nous donnerait une orientation quant aux changements à apporter et aux lacunes à éliminer sur le plan de l'efficacité et nous permettrait d'élargir ce programme comme prévu.

Comme les gens de la communauté le savent peut-être, de concert avec l'acquisition d'un appareil d'IRM pour notre région, l'Hôpital se réjouit à la perspective de lancer un programme d'orthopédie (os et articulations) d'ici quelques années. Si les chirurgiens exerçant dans les différentes spécialités (chirurgie générale, oto-rhino-laryngologie, urologie, chirurgie dentaire, obstétrique et gynécologie, et ophtalmologie) que nous offrons actuellement parviennent à utiliser plus efficacement les salles d'opération, nous serons en mesure d'envisager l'intégration réussie de l'orthopédie et d'autres initiatives intéressantes.

Pour donner suite à l'achèvement récent de cet examen, nous avons formulé des recommandations que nous avons communiquées à notre comité médical consultatif, qui se compose des chefs de service qui se réunissent régulièrement pour discuter de questions de qualité et de sécurité.

En poursuivant sur notre lancée, nous examinerons des façons de mettre en œuvre certaines des améliorations et certains des changements proposés.

Notre Service des urgences est un autre secteur qui a subi des changements importants et fait l'objet d'une étude minutieuse.

Même si nous savons que nous devons attacher de l'importance à la question de l'efficacité dans tout l'hôpital, les temps d'attente pour les patients dont le cas est jugé peu grave au Service des urgences laissaient grandement à désirer. Voilà pourquoi nous avons consacré autant de temps et d'énergie à rationaliser le processus.

Une partie de cet exercice a consisté à créer la « Zone B », un agrandissement du Service des urgences doté d'un autre médecin et de ressources supplémentaires en soins infirmiers où sont traités les patients moins malades après être passés à l'inscription et s'être soumis à une évaluation par l'infirmière de triage.

Après seulement quelques mois, les résultats positifs étaient évidents. En fait, au cours des trois premiers mois pendant lesquels la Zone B était opérationnelle (octobre, novembre et décembre 2012), le temps d'attente moyen dans la Zone B, calculé à partir d'environ 4 400 patients, s'établissait à 1 heure 17 minutes.

Je suis ravi de signaler que les efforts se poursuivent, en collaboration avec les chefs du Service des urgences, les médecins de famille, les radiologistes, les hospitalistes et les spécialistes, afin de rendre l'expérience du patient plus agréable et d'améliorer le processus pour nos voisins, nos amis et les membres de notre famille qui utilisent ce service.

Je peux aussi confirmer que l'adoption par l'Hôpital de la philosophie LEAN axée sur le patient impressionne bon nombre de mes collègues médecins et moi-même. Nous soutenons ce concept qui, avec le temps, facilitera l'apport de changements quant à la façon dont nous fonctionnons afin d'améliorer notre prestation de soins générale au quotidien.

Un des effets importants qu'a l'approche LEAN sur tous les membres de l'équipe de soins de santé, y compris les médecins, c'est de nous rappeler que nous sommes ici pour servir les autres et que, en travaillant ensemble, en relevant les défis ensemble et en trouvant des solutions ensemble, nous faisons en sorte que les patients tirent le plus d'avantages possible.

Pour ce qui est de l'avenir, je vois des années palpitantes pour l'Hôpital Régional de Pembroke. Malgré les nombreuses difficultés que nous continuons à surmonter, se présenteront à nous d'autres occasions d'apporter des changements et de collaborer à l'amélioration de la façon dont nous fournissons des soins aux personnes qui en ont le plus besoin et de la façon dont nous traitons ces personnes.

Les Services des bénévoles – Nos gens demeurent notre ressource la plus précieuse

Au moment où nous faisons un retour sur une autre année qui se termine au Service des bénévoles de l'Hôpital Régional de Pembroke, nous reconnaissons que bien que notre

hôpital compte sur un large éventail de ressources pour prendre soin des patients jour et nuit, sept jours sur sept, ses gens demeurent sa ressource la plus précieuse.

Dans bon nombre de cas, les bénévoles figurent parmi les quelques premières personnes que les patients et les visiteurs croisent quand ils entrent dans l'hôpital. Ils peuvent servir d'ambassadeurs ou de préposés à l'accueil; ils arborent les visages souriants qui donnent le ton à toute expérience de soins de santé éventuelle.

Au cours de l'année écoulée, notre équipe de 169 personnes dévouées a donné collectivement un total de 6 766 heures à l'Hôpital Régional de Pembroke.

Deux d'entre elles, soit Debra Norwich et Christine Kranz, ont offert plus de cinq années de service parce qu'elles aiment l'interaction qu'elles ont avec les patients chaque fois qu'elles entrent dans une chambre pour livrer un ou deux verres d'eau.

Appelées les « Weekly Water Girls » (les livreuses d'eau hebdomadaire), Debra et Christine livrent fidèlement de l'eau tous les lundis et si elles manquent à l'appel, elles ne manquent pas seulement au personnel, mais aux patients aussi. « Les remerciements nous suffisent comme récompense – leur sourire pour un simple verre d'eau nous fait chaud au cœur et c'est ce qui nous motive à revenir », dit l'une d'elles.

Le personnel du Service des bénévoles est responsable de la coordination des affectations et des activités qui contribuent à rehausser la prestation dans bon nombre de services de l'hôpital, y compris les unités cliniques, l'accueil, les soins ambulatoires, le Programme gériatrique de jour et l'atelier d'ébénisterie du Programme communautaire de santé mentale. En collaborant à la livraison de revues, aux tâches de préparation administrative, au travail de bureau, à la zoothérapie, à l'embellissement des terrains, aux visites amicales et à la livraison d'eau, entre autres, les bénévoles sont essentiels au maintien de l'hôpital.

Les bénévoles jouent aussi un rôle de premier plan au sein du Service de pastorale de l'hôpital. Par exemple, ils rendent régulièrement visite aux patients et leur donnent des renseignements sur les possibilités qui s'offrent à eux sur le plan religieux ou spirituel pendant leur hospitalisation. Tous les jours, des ministres de l'Eucharistie donnent la Sainte Communion aux patients catholiques qui la veulent. On peut prendre des dispositions pour les patients qui veulent recevoir la communion selon leur propre rite.

Deux fois par année, nous tenons des services commémoratifs pour célébrer la vie des personnes qui sont décédées pendant qu'elles étaient sous nos soins. La présence des membres de la famille à ces services continue d'être forte. Voilà pourquoi nous tenons maintenant ces services dans la belle chapelle du Centre Marguerite.

Comme l'ont indiqué dans des cartes et des lettres de remerciement les personnes qui y ont assisté, ces services continuent d'avoir un sens et de la valeur, car ceux-ci aident en quelque sorte à tourner la page après la perte d'un être cher.

Le travail de tous nos bénévoles est célébré annuellement à l'occasion d'un souper de reconnaissance organisé par l'Hôpital et d'un service à la chapelle ainsi qu'au moyen d'un programme de prix de long service pour les personnes ayant accumulé un certain nombre d'années de service. La direction de l'Hôpital Régional de Pembroke est extrêmement fière de ses bénévoles et se réjouit à la perspective du dévouement continu de cet élément indispensable de son équipe de soins de santé.

L'amélioration de la qualité est une priorité

Tandis que nous nous efforçons de trouver de nouveaux moyens plus efficaces de faire les choses afin d'améliorer les soins que nous fournissons à nos patients, d'accroître la satisfaction et d'atteindre de meilleurs résultats cliniques, l'HRP et tous les autres hôpitaux de l'Ontario ont élaboré un plan annuel d'amélioration de la qualité qui, en vertu de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*, doit être mis à la disposition du public chaque exercice, à compter du 1^{er} avril. La version intégrale du nôtre se trouve sur notre site Web.

Les membres du conseil et ceux du comité de la qualité collaborent étroitement avec la haute direction et nos collègues cliniques afin de déterminer les domaines où nous sommes dans la bonne voie et ceux qui laissent place à l'amélioration. À partir de ces constatations, ils choisissent des initiatives et établissent des objectifs pour l'organisation.

Le Conseil ontarien de la qualité des services de santé a demandé aux hôpitaux de choisir des indicateurs de base et de produire des rapports à leur sujet pour permettre, dans la mesure du possible, des comparaisons à l'échelle de la province. Ce ne sont pas tous les indicateurs qui s'appliquent à tous les hôpitaux. Figurent parmi certains des indicateurs mis en évidence dans notre rapport l'utilisation d'une liste de vérification d'une chirurgie sécuritaire, la conformité en matière d'hygiène des mains, la réduction des temps d'attente au Service des urgences, la satisfaction des patients et le taux d'infection à *C. difficile*.

Voici quelques-unes des améliorations de la qualité signalées en 2012-2013 :

- Atteinte d'un taux d'infection à *C. difficile* inférieur à la cible visée pour 2012-2013.

Nous avons réalisé cette amélioration en augmentant les heures d'entretien ménager dans les zones médicales à risque élevé et en mettant en œuvre un système objectif de vérification de l'entretien ménager assorti de la production de rapports réguliers. L'Hôpital a mis en place divers processus pour réduire le partage d'appareil entre patients et un système de détection précoce de la transmission possible d'une infection à *C. difficile*.

- Les taux de conformité en matière d'hygiène des mains ont affiché une hausse de 40 %.

Cette réalisation a été possible grâce à des occasions d'apprentissage électronique, à des rapports de vérification, à des petits comités de sécurité et à des réunions du personnel. De plus, des praticiens en prévention des infections sont maintenant à la disposition du personnel et des médecins de l'hôpital sept jours sur sept et l'Hôpital a adopté l'utilisation

d'un désinfectant moussant pour les mains à base d'alcool et a installé plus de distributeurs.

- Il y a eu une baisse de 50 % des blessures musculo-squelettiques.

Nous avons réussi à réduire ces blessures grâce à la mise en œuvre d'un programme de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) axé sur la manipulation sécuritaire des clients et à l'intégration de l'enseignement connexe dans le programme d'orientation du personnel. Nous avons nommé des champions de la prévention des TMS dans toutes les unités cliniques et leur avons donné une formation. De plus, nous avons créé un groupe de travail. De nouveaux appareils ont été mis à l'essai dans le cadre d'un projet pilote, lequel guide maintenant l'achat et l'utilisation d'appareils dans toutes les unités cliniques.

- Notre taux de patients nécessitant un autre niveau de soins (ANS) qui attendent un lit de soins de longue durée se place à 11 %, ce qui est bien inférieur à notre cible ainsi qu'à la cible établie par le Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain.

Cet accomplissement résulte de la mise en œuvre réussie du programme « Chez soi avant tout » et d'une collaboration étroite avec le Centre d'accès aux soins communautaires. Le processus inhérent au programme « Chez soi avant tout » relativement aux personnes qui pourraient être dirigées vers un foyer de soins de longue durée fait partie intégrante du processus de planification des congés de toutes les unités cliniques.