

## **Rapport annuel à la communauté 2011-2012 de l'Hôpital Régional de Pembroke**

### **Une célébration de réalisations (Pierre Noël)**

Ce fut une autre bonne année pour l'Hôpital Régional de Pembroke (HRP) et c'est avec beaucoup de fierté que je reviens sur les événements de l'année écoulée et que je reconnais tout ce que nous avons accompli dans le but de faire évoluer les services de santé offerts dans la région où nous exerçons nos activités.

Même s'il y aura toujours des défis et des obstacles à surmonter, les réalisations que j'ai choisies de mettre en lumière pour 2011-2012 sont la preuve que nous cherchons toujours à en faire davantage – pour nous adapter au changement, trouver des moyens novateurs d'apporter des améliorations et offrir le plus grand nombre possible de programmes et de services près de nous.

En septembre dernier, le gouvernement de l'Ontario a contribué à la concrétisation de cet objectif quand il a autorisé l'Hôpital Régional de Pembroke à faire l'acquisition d'un appareil d'IRM – une modalité diagnostique à laquelle nous aspirions depuis longtemps.

L'Hôpital se verra affecter une somme annuelle de 800 000 \$ visant à couvrir le coût d'utilisation de cet appareil. En offrant l'IRM dans notre communauté, nous pourrons réduire les temps d'attente et de déplacement pour nos patients et exécuter un plus grand nombre de chirurgies localement. Qui plus est, ce service contribuera à attirer des médecins et des spécialistes dans notre région.

Depuis que nous avons reçu cette autorisation, nous avons travaillé dans les coulisses afin de recruter le talent nécessaire pour utiliser cette nouvelle technologie et planifier l'aménagement de l'espace requis pour abriter l'équipement dans l'hôpital.

Par ailleurs, la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke n'a ménagé aucun effort pour préparer le terrain en vue du lancement d'une campagne publique de financement visant à amasser les fonds nécessaires à l'achat de l'appareil d'IRM et aux rénovations qu'il faudra faire pour bien installer l'équipement quand il nous arrivera.

Nos services de laboratoire sont un autre exemple de progrès et de collaboration efficace. En effet, le 1<sup>er</sup> avril dernier, l'HRP s'est joint à 15 autres hôpitaux membres d'un nouveau modèle d'intégration de laboratoires régionaux, le premier de son genre en matière de pathologie et de médecine de laboratoire, collectivement appelé l'Association des laboratoires régionaux de l'Est de l'Ontario (ALREO).

L'ALREO nous permettra de rehausser la qualité des soins aux patients de notre hôpital et à ceux de tout le Nord-Est ontarien grâce à la normalisation de l'équipement, à l'uniformité des tests, à l'amélioration de l'accès et à la portabilité accrue des résultats.

Aux employés de l'HRP, il offrira de plus vastes perspectives en matière de mobilité de carrière et de perfectionnement professionnel tout en maintenant leur connexion à notre

établissement et à ce qui est déjà en place pour eux. Pour les 16 hôpitaux membres, cette nouvelle collaboration se traduira par un meilleur déploiement du nombre limité d'employés qualifiés et une gestion judicieuse de la qualité et des coûts.

L'automne dernier, nous avons été des plus ravis de nous retrouver parmi les trois hôpitaux du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain à être le fer de lance d'un processus d'amélioration à l'appui du programme Chez soi avant tout, lequel vise à garder les patients – notamment les personnes âgées ayant des besoins importants – en toute sécurité chez eux le plus longtemps possible grâce à des soutiens communautaires.

De concert avec l'Hôpital Queensway-Carleton et l'Hôpital Général de Hawkesbury, nous avons reçu la tâche d'élaborer un processus d'amélioration à l'intention de tous les hôpitaux de la région de Champlain.

Le programme Chez soi avant tout est fondé sur le principe selon lequel il faut cesser de considérer automatiquement l'hôpital comme l'endroit où les personnes âgées doivent attendre d'autres types de services et estimer le domicile, moyennant des soutiens pertinents et, dans certains cas, intensifs, comme l'endroit de choix et le plus sécuritaire où les personnes âgées peuvent attendre pendant leur transition vers un établissement autre qu'un établissement de soins actifs, par exemple un foyer de soins de longue durée.

L'hiver dernier, l'équipe d'action communautaire du Programme régional d'éducation sur le diabète du comté de Renfrew, qui est parrainé par l'HRP, s'est associée avec l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa, le Centre régional de coordination de la lutte contre le diabète et les trois emplacements du programme d'exercices Corps à cœur du comté de Renfrew pour diriger un programme pilote d'exercices destiné aux clients qui vivent avec le diabète ou qui sont à risque d'avoir le diabète.

Les trois emplacements du programme d'exercices Corps à cœur étaient le centre de conditionnement du Best Western, à Pembroke, le centre de conditionnement Pikwakanagan, à Golden Lake, et Fun, Fit and Fully Alive au Centre de santé communautaire Whitewater Bromley à Beachburg.

Le programme pilote s'est déroulé de novembre à mars; il y a ensuite eu une période d'évaluation, dont les résultats serviront à déterminer les prochaines étapes de l'élargissement du programme.

En septembre, après des mois de préparation et de travail acharné de la part de nombreux membres de notre équipe de soins de santé, l'Hôpital Régional de Pembroke a reçu un certificat d'agrément de trois ans, ayant réussi à satisfaire à 97 % des critères établis par Agrément Canada.

L'agrément a été accordé après une visite sur place intensive de trois jours, soit du 19 au 21 septembre, qui a mis l'accent sur les initiatives d'amélioration de la qualité et la sécurité des patients et du personnel.

L'équipe de visiteurs d'Agrément Canada était composée de quatre professionnels de la santé venant d'un bout à l'autre du Canada qui ont mené à bien un examen exhaustif, notamment des entrevues auprès des patients au sujet de la qualité de leurs soins, de la satisfaction concernant leurs soins et des questions touchant la sécurité des patients.

Ces visiteurs sont également passés par les services de soutien et ont parlé avec les membres du personnel, les médecins et les bénévoles de la sécurité au travail et ils se sont renseignés auprès des membres du personnel sur leurs rôles ainsi que sur le matériel et les ressources dont ils se servent pour faire leur travail.

Le processus d'agrément comprenait aussi une étude des structures, des processus, des politiques et des procédures dans tous les services.

Citons parmi les points forts manifestes de l'hôpital la présence d'un conseil d'administration, d'un personnel et d'un groupe de bénévoles des plus engagés; une équipe de direction apte et dévouée; un engagement envers la collaboration et l'innovation, et l'attention portée à la santé et au bien-être des personnes qui ont besoin de soins dans la région.

Figurent parmi les enjeux notés les pressions financières constantes, les pénuries de médecins dans certaines spécialités et quelques endroits au sein de l'Hôpital qui posent certaines difficultés concernant l'espace physique.

Les visites d'agrément de la sorte nous donnent la chance non seulement de mettre nos points forts en valeur, mais aussi de découvrir des façons novatrices d'améliorer la qualité des soins que nous fournissons.

Dans une autre veine, comme je crois aussi que l'Hôpital bénéficie d'avoir une voix au palier provincial, ce fut pour moi un grand honneur que d'avoir été élu, l'année dernière, au conseil d'administration de l'Association des hôpitaux de l'Ontario pour un mandat de trois ans.

Je continue aussi à siéger au conseil de l'Association Catholique de la Santé de l'Ontario, dont je suis actuellement le président.

Grâce à tous ces efforts et à ceux de notre équipe de direction, qui participe à diverses activités régionales et provinciales, l'Hôpital Régional de Pembroke a acquis une solide réputation en tant qu'organisme d'avant-garde et dynamique ayant beaucoup à offrir.

Je sais que l'HRP continuera à prendre de l'essor et à élargir les façons dont il offre des soins de qualité supérieure à la communauté.

Je suis d'ailleurs très reconnaissant envers les nombreuses personnes talentueuses et dévouées qui rendent ces réalisations possibles.

Ce sont notre équipe de soins de santé, notre conseil, nos partenaires et nos donateurs qui unissent leurs efforts et qui cherchent au-delà de l'horizon des moyens d'améliorer les soins que nous vous prodiguons, à vous ainsi qu'à nos amis, voisins et êtres chers.

## **L'éducation du conseil contribue largement à l'efficacité de la gouvernance (Barb Schoof)**

Peu importe le talent, la technologie ou les aspects avant-gardistes que possède un établissement de soins de santé, l'hôpital est habituellement le dernier endroit où on veut se retrouver.

Bien que, dans certains cas, l'hospitalisation puisse être une occasion de réjouissance, en général, nous reconnaissons qu'une visite au service des urgences, un rendez-vous avec un spécialiste ou un séjour prolongé aux fins de soins actifs sont une source d'inquiétude, d'incertitude et de peur, non seulement pour les patients, mais aussi pour leur famille et leurs amis.

En tant que présidente du conseil d'administration, je peux vous assurer que nous comprenons cet état de choses et que nous en tenons compte dans tout ce que nous faisons, non seulement parce que c'est notre affaire, mais parce que, en tant qu'amis et voisins, nous sommes tous passés par là.

Le travail des membres du conseil se fait bénévolement, dans les coulisses, mais nous nous faisons tous un devoir d'assurer que la norme de soins de qualité est élevée pour les personnes qui se font traiter par notre équipe de soins de santé et que toutes les personnes qui sont en quête de soins reçoivent les bons soins, soit ceux qui répondront le mieux à leurs besoins, le plus rapidement possible et de la manière la plus efficace possible.

Pour y arriver, les membres du conseil doivent comprendre ce qui se passe dans le secteur des soins de santé et pouvoir prendre des décisions éclairées. Voilà pourquoi l'éducation des membres du conseil revêt tant d'importance pour l'efficacité de la gouvernance.

Comme le veut la tradition, nous avons continué, l'année dernière, à offrir nos programmes d'orientation et de mentorat aux nouveaux membres du conseil en plus de la possibilité de suivre 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.

Pour ceux et celles d'entre nous qui poursuivent leur mandat, l'évolution constante du secteur de la santé et l'apparition constante d'exigences législatives et en matière de reddition de comptes font que la courbe d'apprentissage est dure et longue. Voilà pourquoi il est important que tous les membres du conseil tirent parti des séances de formation continue portant sur des sujets pertinents.

Au cours du dernier exercice, des membres du conseil ont suivi divers cours offerts par l'Association des hôpitaux de l'Ontario, notamment les suivants : *CEO Compensation and Evaluation* (formation portant sur la rémunération et l'évaluation de la direction générale), *Best Practices in Director Recruitment for a High-Performing Board* (formation portant sur les pratiques exemplaires en matière de recrutement d'administrateurs à l'appui d'un conseil très performant), *Executive Compensation Framework and Recommendations* (formation portant

sur le cadre de rémunération des cadres et les recommandations) et *Innovation and Leadership in Rural and Northern Health Care* (formation portant sur l'innovation et le leadership dans le système de santé en milieu rural et dans le Nord).

En outre, notre conseil était représenté au congrès et à l'assemblée annuelle de l'Association Catholique de la Santé de l'Ontario, à la conférence *Health Achieve 2011* de l'Association des hôpitaux de l'Ontario, à la réunion des présidents de conseil et des directeurs généraux du RLISS de Champlain, à la réunion du comité consultatif de la Société catholique ontarienne de la santé et au congrès national de l'Association catholique canadienne de la santé.

Plus près de chez nous, les membres du conseil s'efforcent sans cesse de mieux comprendre certains des enjeux auxquels l'Hôpital est confronté ainsi que les processus internes, ce qui explique pourquoi nous tenons régulièrement des séances d'éducation pendant la première partie de nos réunions mensuelles. Il y a eu, entre autres, un exposé du RLISS de Champlain sur la santé de la population dans le comté de Renfrew, des présentations donnant une vue d'ensemble du financement des hôpitaux, du processus de vérification des titres de compétence du personnel médical, de la télémédecine et du projet d'amélioration du rendement du programme Chez soi avant tout.

En tant que groupe, nous nous sommes réunis en mars à l'occasion d'une séance de réflexion annuelle, pendant laquelle nous avons passé en revue et mis à jour les orientations stratégiques actuelles de l'Hôpital. Nous sommes en train d'organiser une importante séance de réflexion à l'automne 2012, au cours de laquelle nous élaborerons les orientations stratégiques pour les trois à cinq prochaines années.

Malgré tout le travail, en septembre, nous avons pris le temps de célébrer avec le personnel et les médecins l'obtention par l'Hôpital de son agrément. Comme le conseil est visé par ce processus, nos pratiques de gouvernance ont fait l'objet d'un examen et d'une évaluation au moyen de toutes sortes de méthodes, notamment de sondages, d'autoévaluations et d'entrevues avec l'équipe d'agrément.

D'ailleurs, chaque année, nous réalisons aussi nos propres évaluations et, en 2011-2012, nous avons examiné le rendement de la direction générale et fait une évaluation tous azimuts du médecin-chef, laquelle comprenait l'apport des pairs et des partenaires communautaires, une évaluation de l'efficacité du conseil ainsi qu'une évaluation de chacun des membres du conseil. Nous avons également effectué des évaluations des réunions mensuelles du conseil et des comités. L'année passée, dans le cadre d'un plan annuel d'amélioration de la qualité, la rémunération des cadres, soit les deux vice-présidents, le directeur général et le médecin-chef, était fonction de cibles de rendement de qualité.

Un coup d'œil rapide au site Web de l'hôpital, sous le titre « Public Accountability » (responsabilité à l'égard du public) permet aussi de constater tout le travail qui se fait pour assurer la conformité aux exigences législatives nouvelles et anciennes; en effet, nous sommes tenus de faire régulièrement un compte rendu sur, entre autres, l'amélioration de la qualité, les relations avec les patients, l'accessibilité, la chaîne d'approvisionnement et les

politiques d'achat de l'Hôpital, et d'afficher ces comptes rendus. Il nous faut aussi afficher les dépenses et les contrats des cadres supérieurs.

Il a toujours été pratique courante pour nous de faire preuve d'ouverture et de transparence. Le fait que nous continuons à satisfaire aux exigences législatives confirme une fois de plus que nous avons toujours été dans la bonne voie.

Toujours à l'écoute de la communauté, l'Hôpital communique à celle-ci des renseignements sur tout ce que nous faisons et a continué à mettre en œuvre son plan d'engagement communautaire au moyen d'exposés publics sur le passé, le présent et l'avenir de l'hôpital. Cette initiative a fini par prendre la forme d'un exposé sur DVD, lequel est maintenant offert sur le poste YouTube de l'hôpital; il s'agit de la première étape de l'établissement de connexions avancées de médias sociaux avec les gens d'ici et d'ailleurs.

Les partenariats externes ont continué à être une source de force et d'innovation, non seulement parmi les fournisseurs de soins de santé de notre communauté, mais aussi au sein de la région et au-delà.

Pour l'année à venir, nous sommes très heureux d'accueillir un nouveau membre du conseil et trois membres qui nous reviennent : Christina Adams, qui siégera pour un mandat de trois ans, et Heather Ball, Steve Hartmann et Wayne TerMarsch, qui ont tous trois été élus pour un deuxième mandat de trois ans.

La prochaine année, notre équipe de direction subira un changement. En effet, après sept années à la présidence, je cède ma place et assumerai le poste de présidente sortante pour un mandat de trois ans.

Le nouveau comité de direction du conseil sera composé de Kelly Hollihan, qui prendra la relève à la présidence, ainsi que de Heather Ball et de Wayne TerMarsch, qui assumeront les rôles de vice-présidente et de vice-président.

Nous avons également fait nos adieux au D<sup>r</sup> Misheck Mwaba, qui a siégé au conseil à titre de vice-président et qui a présidé le comité sur les ressources et la vérification pendant les six années qu'il a passées avec nous. Ses contributions nous manqueront grandement.

Tous les membres de notre conseil d'administration consacrent d'innombrables heures chaque année parce qu'ils s'intéressent aux soins de santé à l'échelle locale et veulent contribuer à améliorer ce que notre hôpital peut offrir à ceux qui en ont le plus besoin, et je les en remercie. J'aimerais aussi remercier les bénévoles qui siègent à titre de représentants de la communauté à notre comité de mises en candidature, à notre comité de l'éthique et à notre comité consultatif sur les finances. Chacune et chacun met à contribution sa vaste expérience et sa solide expertise pour aider à accroître notre leadership ancré dans la communauté en plus de manifester un vif intérêt envers les soins de santé que l'hôpital fournit, sachant que, à un moment donné, un membre de leur famille, des amis ou des voisins pourraient avoir besoin des services que l'HRP a à offrir.

Tandis que je quitte la présidence du conseil, je tiens à exprimer ma gratitude à tous les membres du conseil, anciens et actuels, qui m'ont soutenue dans mes fonctions, à l'équipe de la haute direction ainsi qu'à Sarah Letellier et à Carolyn Levesque.

Leur aide et leur soutien ont contribué faire de mon mandat à la présidence une expérience des plus enrichissantes.

## **La Fondation de l'HRP**

### **Message de la présidente (Marnie Stunt)**

La Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke continue à prendre de l'essor et, grâce à ses activités de financement, elle fournit les fonds dont l'Hôpital a tant besoin pour satisfaire les besoins changeants et croissants des gens de notre communauté en matière de soins de santé.

Nous nous faisons un devoir d'aider l'Hôpital à atteindre ses objectifs, ce que vos dons rendent possible! Nous sommes sincèrement reconnaissants du soutien que nous recevons et de la générosité dont font preuve nos nombreux et fidèles donateurs.

En collaboration avec l'administration de l'hôpital, nous avons concentré nos activités de financement sur l'acquisition pour le comté de Renfrew d'un appareil d'IRM longuement attendu.

Vous en saurez davantage à ce sujet quand nous élargirons nos efforts dans l'ensemble de la communauté. J'espère que vous accueillerez favorablement cette initiative de financement et que vous donnerez généreusement.

Par ailleurs, nous avons mis en place un club de dons mensuels, qui permet aux donateurs de faire une contribution mensuelle de différentes façons. Il est plus facile que jamais de faire un legs à votre hôpital!

Comme toujours, le Gala s'avère notre principal événement; cette année, il aura lieu le 13 octobre. C'est une soirée exquise alliant échanges cordiaux, divertissement et haute gastronomie. Jusqu'à ce jour, le Gala a permis d'amasser plus de 550 000 \$ pour notre hôpital. Il s'agit là de tout un accomplissement.

Cette année, notre conseil a accueilli quatre nouveaux membres qui mettront à contribution une vaste expérience et un enthousiasme débordant!

Notre directrice générale, Nancy Warren, et le coordonnateur des relations avec les donateurs, Greg Junop, assurent le bon fonctionnement des activités quotidiennes de la Fondation. Ils travaillent sans relâche et, au nom du conseil, je les remercie de tous les efforts qu'ils déploient.

Pour conclure, je tiens à remercier personnellement tout le monde du soutien que j'ai reçu en qualité de présidente de la Fondation. Tandis que mon mandat se termine en juin, c'est avec des sentiments partagés que je quitte mon poste. Je suis très fière de la Fondation et extrêmement ravie de tout ce que celle-ci a accompli. Nous avons connu de nombreuses réussites et je sais que l'avenir nous en réserve beaucoup d'autres.

Mais surtout, j'ai eu l'immense plaisir de travailler avec bon nombre de bénévoles hors pair qui ont consacré leur temps et leur savoir-faire pour faire en sorte que les événements ont été réussis et mémorables!

Je les remercie et j'espère qu'ils continueront à soutenir la Fondation au cours des années à venir. Notre collaboration directe me manquera, mais je sais que les nombreuses amitiés nouées demeureront.

Nous avons vraiment de la chance d'avoir ici, à Pembroke, un établissement ultramoderne. Que celui-ci continue à prendre de l'essor et à prospérer au profit des patients et de leur famille.

### **Événements tenus par d'autres organismes**

Chaque année la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke est l'heureuse bénéficiaire de nombreux événements tenus par d'autres organismes. L'organisation et la tenue de ces événements sont tout à fait indépendantes de la Fondation, et les sommes qui y sont recueillies sont versées à la Fondation par la suite.

Que ce soit un tournoi de golf, un souper dansant, une fête privée spéciale ou une course, nous tenons à remercier les personnes qui ont choisi notre organisme comme bénéficiaire des fonds recueillis.

Les organisateurs de la Dr. Kim Armstrong Turkey Trot, avec l'aide du commanditaire de l'événement, la Banque Scotia, ont fait don de 2 500 \$ recueillis lors de leur course annuelle d'automne. Cette année, l'événement aura lieu le 6 octobre.

Les Chevaliers de Colomb ont recueilli plus de 30 000 \$ lors de leur Classique de golf annuelle Pat Harrington. La Classique de cette année aura lieu le 12 septembre; prenez-en note.

Les Dames auxiliaires de la légion de Cobden ont donné 500 \$ provenant de leurs activités de traiteur.

Les Moms for MRI ont fait don de plus de 900 \$ grâce à une vente de bijoux.

Le comité Irish Play des Chevaliers de Colomb a fait don de 500 \$ provenant de l'activité Irish Play, laquelle, en 2013, se déroulera les 10, 15, 16 et 17 mars.

Un festival de musique à la mémoire de Len Zacharoff a permis de recueillir 2 650 \$.

Merci à Abbey Perrault-Sanders et à ses amis pour leur kiosque de limonade et à l'école General Lake Public School pour avoir tenu une campagne de collecte de goupilles de cannettes de boisson gazeuse.

Au cours des 12 derniers mois, le personnel, les membres du conseil, les médecins et les bénévoles de l'HRP ont fait des dons ou des promesses de dons totalisant plus de 350 000 \$ grâce à des tirages, à des ventes d'uniformes de salle d'opération, à des journées denim et à des dons personnels.

### **Gala Noir et Blanc**

Les billets de notre événement phare, le Gala Noir et Blanc, sont maintenant en vente. L'événement se tiendra le 13 octobre prochain dans le quartier des officiers Normandie, à la BFC de Petawawa.

Les dames de la Banque Scotia, représentant notre principal commanditaire « Don humanitaire ».

Divertissement offert par Michael Sicoli et repas cinq services, par Ullrich's. Cette année, le nombre de billets est limité. Ne tardez pas à acheter le vôtre : 613 732-2811, poste 7408.

### **Dons commémoratifs en hommage à un être cher**

Les dons faits en l'honneur d'amis et de proches qui sont décédés servent à financer bon nombre de programmes et de services ici même.

Depuis avril 2011, nous avons reçu des dons généreux à la mémoire des êtres chers suivants :

#### **Les derniers membres à se joindre au conseil : Kate Quinn et David Gen**

Kate est comptable agréée forte de 25 années d'expérience financière, surtout dans le secteur de la santé. Elle vit à Pembroke avec son mari, Patrick, et leurs deux adolescents.

Quant à David, c'est un pharmacien local qui contribue à bon nombre de projets communautaires. Il habite à Petawawa avec sa femme, Lily, et leurs deux filles.

### **Les bénévoles de l'hôpital contribuent largement à améliorer l'expérience des patients pendant leur hospitalisation (Service des bénévoles)**

La participation active de citoyens de la communauté contribue à la réalisation de la mission de l'Hôpital Régional de Pembroke. Par conséquent, le bénévolat jouit d'une longue et solide tradition dans l'histoire de l'établissement.

En effet, chaque année, près de 120 bénévoles dévoués et attentionnés donnent un total de 8 051 heures de leur temps à l'appui d'un large éventail de programmes.

Nos bénévoles donnent un coup de main de diverses façons dans les différents services de l'hôpital. Notamment, ils collaborent au travail de bureau et aux tâches de préparation administrative, à l'embellissement des terrains, à l'entretien du jardin de fleurs intérieur, à l'accueil, au programme « Je me retrouve », à la livraison de revues, à la tenue d'événements spéciaux, aux soins chirurgicaux de jour, à l'atelier d'ébénisterie du Programme communautaire de santé mentale, à la zoothérapie, à la livraison d'eau et au Programme gériatrique de jour.

Assistance à l'heure de repas, visites amicales et musique pour les patients gériatriques figurent aussi parmi leurs tâches.

Le Service de pastorale est également très actif au sein de l'hôpital. Des bénévoles en pastorale rendent visite aux patients et leur présentent des dépliants décrivant les services qui s'offrent à eux sur le plan religieux et spirituel pendant leur hospitalisation. Ils sont là pour écouter les patients raconter leurs histoires, reconforter les personnes tristes ou seules, aider les membres de la famille et procurer un soutien.

Cette année, nous avons tenu deux services commémoratifs pour célébrer, avec les familles, la vie des proches qui sont décédés sous nos soins. Il y a aussi eu un service commémoratif pour la famille d'un membre du personnel et celle d'un bénévole qui ont rendu l'âme. De plus, une messe spéciale a été offerte pour souligner la préparation réussie en vue de notre visite d'agrément et le Service de reconnaissance des bénévoles.

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. Les assistants en pastorale rendent visite aux patients avant la tenue de tout service religieux à la chapelle pour offrir de l'aide aux patients qui se déplacent en fauteuil roulant qui voudraient y assister.

Nous avons organisé récemment un souper de reconnaissance pour remercier tous nos bénévoles de leur dévouement et du don qu'ils font de leurs compétences et talents particuliers. Nous avons profité de l'occasion pour remettre des prix de long service aux personnes comptant 5 années, 10 années et 15 années de service.

L'exercice 2012-2013 promet d'être une année de croissance et de possibilités pour le Service des bénévoles. Les bénévoles sont prêts à relever les défis, à saisir les possibilités et à aller de l'avant tandis que l'Hôpital Régional de Pembroke continue à offrir des soins de qualité aux gens de notre région.

## **L'équipe de soins de santé de l'hôpital se forge une solide réputation en matière de compassion et de soins (D<sup>r</sup> Michael Ferri)**

L'hôpital n'est peut-être pas une destination de choix, mais de plus en plus de personnes œuvrant dans le secteur de la santé reconnaissent la valeur du « service à la clientèle » et le fait que celui-ci doit aller de pair avec compassion et soins afin de fournir à chacun des patients la meilleure expérience possible.

Parfois, ce sont les petits gestes attentionnés qui font toute la différence – une couverture chaude, un petit moment de plus passé à écouter un patient décrire ses besoins ou aider un parent frénétique à répondre à une simple demande d'un enfant malade. Toutefois, contrairement au service à la clientèle, la compassion manifestée à l'égard des patients n'est pas motivée par le gain, mais plutôt par le désir de satisfaire un besoin et de réduire la souffrance.

Au cours de la dernière année, certaines des difficultés avec lesquelles nous avons eu à composer étaient les mêmes que par le passé; néanmoins, nous avons reçu plus de commentaires positifs de nos patients que par le passé – des histoires d'actes de gentillesse et de membres du personnel infirmier et de médecins qui en ont fait un peu plus et ont amélioré les soins fournis. Je crois que, quand les professionnels de la santé se rappellent, malgré l'effervescence de leur travail, leurs racines et la raison pour laquelle ils ont choisi le cheminement de carrière qui est le leur, les patients le remarquent, ce qui prouve que les moindres gestes de gentillesse rapportent énormément.

Toutefois, l'hôpital continue à connaître des difficultés, surtout au Service des urgences, où, peu importe les temps d'attente, le financement provincial ne permet que le service d'un seul médecin la plupart des quarts dans un hôpital de la taille du nôtre, et compte tenu du nombre de patients qui se présentent à notre Service des urgences pour ne recevoir essentiellement que des soins primaires, le médecin de service n'arrive pas à répondre à la demande. Depuis déjà un certain temps, cette situation est une grande source d'inquiétude et nous faisons de notre mieux pour accélérer les admissions et trouver des moyens de traiter les patients moins malades plus rapidement.

De plus, nous continuons à consacrer ressources et énergie à la recherche d'une solution générale, dont, entre autres, le recrutement d'autres médecins de famille dans la région.

L'Hôpital continue à soutenir les initiatives de soins primaires dans la communauté étant donné qu'il y a encore des patients qui ont besoin d'un médecin. Ces patients créent un effet d'entraînement dans le système de la santé quand ils sont malades et qu'ils nécessitent des soins. À ce chapitre, il nous faut féliciter le Comité de recrutement de médecins de la vallée supérieure de l'Outaouais et la West Champlain Healthy Community Corporation (WCHCC) qui ont réalisé de grands progrès en matière de recrutement de médecins de famille.

L'ajout de cabinets communautaires d'exercice en médecine familiale se traduit pour les résidents de la région par des soins supplémentaires et une certaine continuité. Qui plus est,

bon nombre des nouvelles recrues assument aussi des rôles à temps partiel au Service des urgences.

L'année dernière nous a offert une bonne raison de célébrer; en effet, nous avons accueilli un certain nombre de nouveaux spécialistes dans la région et nous nous sommes entretenus avec plusieurs éventuelles recrues qui envisagent de venir exercer dans notre établissement.

Est venue se joindre à temps plein à notre effectif de médecins au Service des urgences la D<sup>re</sup> Tatiana Jilkina, qui a terminé sa résidence en médecine familiale à l'Université d'Ottawa en 2009, après quoi elle a entrepris une année d'études supérieures en médecine familiale pour perfectionner ses compétences en soins aux personnes âgées. Elle se joint au D<sup>r</sup> Tom Hurley et au D<sup>r</sup> Charles Quirion, qui travaillent tous deux à temps plein.

La D<sup>re</sup> Colleen Haney, diplômée du programme de médecine de l'Université d'Ottawa, est devenue la troisième chirurgienne générale. En effet, elle se joint au D<sup>r</sup> Scott Graham et au D<sup>r</sup> Adel El fitori, qui l'ont chaleureusement accueillie. La D<sup>re</sup> Haney, dont le mari est militaire, a terminé ses cours à option à l'HRP avec le D<sup>r</sup> Graham pendant sa résidence en chirurgie en 2008 et en 2009, faisant d'elle la candidate parfaite pour l'HRP, sans compter son amour pour le plein air.

L'équipe d'hospitalistes a accueilli son dernier membre, le D<sup>r</sup> Faisal Baddar, également un nouveau diplômé qui consacre maintenant son temps à prendre soin des patients admis qui n'ont pas de médecin de famille. Nous avons également accueilli un interniste, le D<sup>r</sup> Omar Kify, qui se joint aux D<sup>rs</sup> K.C. Li et Ben Mgbemena. Nous sommes toujours à la recherche d'un troisième obstétricien-gynécologue pour travailler aux côtés des D<sup>rs</sup> Ashraf Yacoub et Siddhartha Mukherjee.

Par ailleurs, le D<sup>r</sup> Paul Lavigne, diplômé du programme de médecine familiale de l'Université d'Ottawa, ici à Pembroke, nous est revenu de Sudbury, où il a suivi une formation supplémentaire en anesthésie pour se joindre, à temps plein, au personnel du Service d'anesthésie.

De même, la D<sup>re</sup> Katie Forfar s'est jointe au personnel professionnel de l'hôpital. En outre, de concert avec nos collègues médecins de famille, nous avons souhaité la bienvenue aux D<sup>res</sup> Anne-Marie Savoie et Jennifer Thomas, qui font maintenant partie de l'équipe de santé familiale de la WCHCC et qui s'occuperont des patients hospitalisés chez nous.

Tout au long de l'année, nous avons accueilli bon nombre d'étudiants en médecine et de résidents – de futurs collègues en début de formation. Même si tous ne prévoient pas revenir dans notre communauté, le simple fait de les compter parmi nous ajoute un élément important aux soins aux patients et pour les membres du personnel médical qui les forment. Celui-ci trouve leur enthousiasme rafraîchissant.

L'année dernière, nous n'avons jamais manqué de médecins prêts à « tenter leur chance » ici à titre de remplaçants – ou à en remplacer d'autres qui étaient en vacances ou en congé.

En fait, l'année écoulée a été la première depuis longtemps où nous avons réussi à assurer un service de garde complet dans tous les services sauf un, ce qui, dans une petite communauté, est souvent difficile à accomplir et ce qui nous a été difficile à réussir au cours des dernières années. Je crois que ce succès est attribuable au fait que l'Hôpital Régional de Pembroke a acquis, par le bouche-à-oreille, une bonne réputation. Nous avons d'excellents ambassadeurs pour tout ce qui se fait ici, non seulement nos recrues les plus récentes, mais aussi les étudiants dans l'Unité d'enseignement de médecine familiale ainsi que ceux qui sont ici en stage, qui font leurs cours à option ou qui font leur stage clinique en chirurgie à divers moments au cours de leur formation.

Nous constatons que, grâce à une bonne expérience, les bonnes nouvelles se répandent rapidement et que nos nouveaux et futurs collègues appartiennent à de vastes réseaux par lesquels ils parlent de la qualité supérieure des soins que nous fournissons, du milieu d'apprentissage qui favorise un plus grand nombre d'interventions pratiques par rapport à ce qui se passe dans les grands centres ainsi que des personnes extraordinaires qui contribuent à former notre équipe de soins de santé.

Bref, je crois que nous avons bien des raisons d'être fiers. Nous sommes dotés d'un personnel médical et d'une équipe de soins de santé solides qui, de par leur nature même et leur volonté d'aider les autres, sont tous ici pour les bonnes raisons.

Les patients nous arrivent dans un état vulnérable et, quand j'entends les anecdotes qui relatent les soins supplémentaires et la compassion que reçoivent les personnes qui en ont le plus besoin, je constate que nous sommes à l'image de la tradition de soins qui a commencé il y a des années et qui demeure le tissu de notre établissement. Ils nous rappellent que, non seulement nous nous rapprochons de notre vision, mais nous restons aussi près de nos racines.

### **L'année en rétrospective... Le volet financier**

- Le budget de fonctionnement de l'HRP est de 82 millions de dollars.
- En 2011-2012, nous avons terminé l'exercice en atteignant l'équilibre budgétaire et avons été en mesure de fournir tous les programmes et services sans dépasser les montants alloués.
- L'Hôpital a investi 1 150 664 \$ dans l'achat de nouvel équipement.
- L'Hôpital continue à prévoir, cinq années d'avance, ses besoins en matière d'équipement.
- En 2011-2012, on a dévoilé une nouvelle formule de financement qui s'appliquera à compter de 2012-2013 et qui mettra l'accent sur l'efficacité et les pratiques exemplaires.
- L'Hôpital a présenté un budget équilibré pour 2012-2013.

## **Possibilités d'exposés pour le public**

La présentation multimédia sur notre hôpital intitulée *Your Hospital, Caring For You* est maintenant offerte sur YouTube ou elle peut faire partie d'un exposé donné à un groupe.

Si vous êtes membre d'un club philanthropique, d'un groupe confessionnel, d'un groupe communautaire ou d'un autre organisme qui aimerait avoir un conférencier ou un exposé sur un sujet lié à la santé, communiquez avec notre coordonnatrice des affaires publiques au 613 732-3675, poste 6165, ou à [carolyn.levesque@pemreghos.org](mailto:carolyn.levesque@pemreghos.org).

## **L'Auxiliaire de l'Hôpital Régional de Pembroke – Une autre année record**

L'année passée, nous avons célébré une autre année marquante en ce qui concerne les activités de financement! Quand je pense aux 12 derniers mois et que je réfléchis à toutes nos réalisations, une citation de Shakespeare me vient à l'esprit : « Je ne peux donner aucune réponse autre que merci, et merci. »

Les contributions de nos membres méritent vraiment des éloges et je suis privilégiée de diriger un groupe si merveilleux de bénévoles bienveillants et dévoués. Ma première année à la présidence a nécessité un apprentissage rapide et j'aimerais souligner et remercier la présidente sortante, Ann Sloan, de son soutien et de son encadrement constants.

Je tiens aussi à exprimer ma gratitude aux responsables qui nous quittent, à savoir Fran Kennedy pour ses nombreuses années en qualité de guide spirituel et Sheila Schultz pour les innombrables heures qu'elle a passées au téléphone pour s'assurer que tous les quarts étaient couverts au café! Sœur St. Mark, que l'Auxiliaire connaît très bien, a gracieusement offert d'assumer le rôle de guide spirituel et nous sommes heureux d'accueillir Pam Lavoie en tant que nouvelle responsable de la dotation en personnel du café.

Les affaires prospèrent au café Mural et à la boutique de cadeaux Sunshine; les deux entreprises affichent des bénéfices nets de 50 000 \$ et de 35 000 \$ respectivement. Une fois de plus, le produit de notre bingo a totalisé 32 000 \$ et les bénéfices de la vente des billets de loterie dans le cadre du programme HELPP (Hospital Equipment Lottery Program for People) se sont maintenus à 8 000 \$. Sont venus compléter nos activités de collecte de fonds le thé annuel, la location de téléviseurs, l'exploitation du guichet automatique bancaire et le fonds commémoratif.

Les dons faits à l'Hôpital Régional de Pembroke en 2011-2012 ont atteint une somme impressionnante de 150 000 \$.

En plus de notre don incroyable à l'hôpital, nous avons pris un important engagement envers l'amélioration des infrastructures. En effet, dans le but de soutenir la croissance de notre organisation, il a fallu faire des acquisitions essentielles de nouvel équipement. Par exemple, le mois dernier, nous avons mis en place au café et à la boutique de nouvelles caisses

enregistreuses à la fine pointe de la technologie. Nous avons également acheté 10 nouveaux téléviseurs destinés au programme de location et nous installerons de nouveaux frigos au café.

En mai 2011, nous avons été les hôtes du dîner du président de la région de l'Est de l'HAAO (Association des auxiliaires d'hôpitaux de l'Ontario) dans la salle Settler de l'hôtel Pembroke Travelodge. Outre cette réunion annuelle, les occasions de réseautage sont des plus bénéfiques pour les participants. Certains de nos membres ont également assisté au congrès de l'HAAO à Toronto ainsi qu'aux conférences du printemps et de l'automne de la région de l'Est de l'HAAO.

Ce fut une année fort occupée et très productive pour l'Auxiliaire. C'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'envisage 2012-2013, sachant que nous avons la chance de compter sur une équipe en or dont les membres sont toujours prêts à en faire un peu plus parce qu'ils le veulent! Une fois de plus, je remercie la direction, les responsables et les bénévoles; sans ces personnes, aucune de ces réalisations n'aurait été possible.

### **Les progrès technologiques et l'établissement de partenariats novateurs créent de nouvelles possibilités pour rapprocher les soins du domicile des patients**

C'est il y a un peu plus d'un an que l'Hôpital Régional de Pembroke a célébré l'ouverture de ses nouvelles salles d'opération et les patients continuent à bénéficier non seulement de tout ce que le nouvel espace a à offrir, mais aussi des possibilités connexes.

Une de ces possibilités met en jeu le D<sup>r</sup> Jim Watterson, urologue établi à Ottawa et directeur de programme de la Division d'urologie de l'Université d'Ottawa. Il n'y a pas longtemps, ce dernier, qui assure la formation et l'encadrement de 16 résidents, est venu passer une journée dans les nouvelles salles d'opération de Pembroke afin d'offrir aux patients de la région une occasion de se faire enlever de gros calculs rénaux au moyen d'une technique chirurgicale de pointe appelée néphrolithotomie percutanée.

Nous avons pu consacrer une journée à cette intervention en partie grâce à la solide affiliation qui existe entre l'HRP et L'Hôpital d'Ottawa, à la collaboration d'Olympus, qui a prêté à l'hôpital certains des appareils et des instruments spécialisés nécessaires pour exécuter la technique en question, ainsi qu'à un rapport professionnel de longue date avec l'urologue local, le D<sup>r</sup> Scott Murray.

Tandis que les petits calculs rénaux finissent habituellement par passer dans l'urine ou par être éliminés par la vessie au moyen d'un instrument spécial, la méthode traditionnelle permettant d'atteindre et d'éliminer les calculs de plus de 2 cm consistait, dans la plupart des cas, en une intervention chirurgicale beaucoup plus invasive qui nécessitait une longue incision. Grâce à la nouvelle technique, qui s'effectue par laparoscopie, le chirurgien insère l'instrument par une petite incision pratiquée sur le côté du patient, ce qui accélère le rétablissement.

L'intervention au complet dure environ une heure et demie et offre un autre avantage. En effet, comme l'accès est plus grand, il est plus facile de fragmenter les calculs et de les éliminer.

Selon le D<sup>r</sup> Watterson, c'est habituellement à Ottawa qu'on élimine la majeure partie de ce genre de calculs étant donné que L'Hôpital d'Ottawa est le centre d'aiguillage régional. À lui seul, il a effectué environ 500 de ces interventions depuis 2002.

« Comme bon nombre des patients qui nous sont adressés viennent de la région de Pembroke, le fait de pouvoir réaliser plusieurs de ces interventions à Pembroke contribue à rapprocher la technologie et les soins du domicile des patients », indique le D<sup>r</sup> Watterson, précisant que les patients qui subissent l'intervention ici sont très heureux, car ils sont près de chez eux et près de leur famille et de leur réseau de soutien.

« Il y a eu une grande collaboration entre L'Hôpital d'Ottawa et l'HRP en préparation à cet avènement – il est toujours difficile de faire quelque chose de nouveau, mais les infirmières aux deux emplacements et les autres membres du personnel ont été merveilleux », ajoute le D<sup>r</sup> Watterson.

Tout aussi bénéfique a été l'occasion d'enseignement dont a pu profiter le D<sup>r</sup> Paul Hartman, résident de deuxième année dans le cadre du programme de résidence de cinq ans de l'Université d'Ottawa qui terminait un stage avec le D<sup>r</sup> Murray et qui a eu la chance de recevoir une formation individuelle du D<sup>r</sup> Watterson lors de sa dernière journée à Pembroke.

Les D<sup>rs</sup> Murray et Watterson ont tous deux souligné la bonne relation professionnelle qui existe entre les deux hôpitaux et les avantages sur le plan de la formation dont bénéficient les médecins en poste ou en résidence.

« Tout le monde y gagne et surtout le patient – tout le reste est secondaire. »

### **La valeur des rapports des hôpitaux**

De temps en temps, les résultats du rendement des hôpitaux et des services sont mis en évidence dans les rapports publics.

Dans l'ensemble, les données que procurent ces rapports s'avèrent utiles et nous offrent un autre moyen de nous assurer que les soins aux patients s'améliorent davantage au fil du temps.

En étudiant minutieusement les résultats, qui, dans bien des cas, sont des plus techniques, nous pouvons cerner les améliorations à apporter et les mettre en œuvre, tout comme nous le faisons quand nous recevons d'autres rapports sur les indicateurs de qualité et de rendement.

Comme pour tout autre document de nature statistique, nous reconnaissons que certains des facteurs, tels que les caractéristiques démographiques (p. ex., une population plus âgée ayant une incidence élevée de diabète, d'obésité et d'hypertension), peuvent souvent influencer sur les résultats. De plus, comme nous sommes un petit hôpital, le nombre de cas que nous traitons est peu élevé, ce qui peut faire que les données statistiques sont considérées comme instables ou non fiables.

Toutefois, l'utilisation des rapports publics pour examiner le rendement de l'hôpital, le respect des Ententes de responsabilisation en matière de services hospitaliers, le traitement des demandes en vertu de la loi sur l'accès à l'information, la satisfaction à des normes d'agrément rigoureuses et l'adoption de pratiques exemplaires n'est qu'une des façons dont nous manifestons notre engagement envers l'amélioration continue et l'obligation de rendre des comptes au public.

### **Le club des 5 km : marcher, courir ou faire une course**

Le 29 mai dernier s'est tenue une activité spéciale de 5 km dans la zone riveraine de Pembroke pour couronner la fin d'une session d'entraînement de 10 semaines visant à promouvoir la santé et le mieux-être chez le personnel de l'hôpital.

Les quatre entraîneurs du club ont donné de leur temps et le programme était parrainé par le comité de création d'un milieu de travail sain de l'hôpital.