

## **Un conseil d'administration chevronné préside aux progrès de l'Hôpital**

**Dans notre rapport de l'an dernier à la communauté, nous décrivions les changements qui attendaient l'Hôpital Régional de Pembroke (HRP) et notre conseil d'administration.**

**Nous avons présenté notre dernier plan stratégique, effectué des progrès novateurs sur le plan de la qualité, du rendement et de la sécurité grâce à nos initiatives de soins de santé LEAN, et j'ai pris en charge la présidence du conseil. Aujourd'hui, je me sens tout à fait en confiance grâce au soutien exceptionnel des membres bénévoles du conseil d'administration, de l'ancienne présidente Barb Schoof, de la haute direction et de tous les membres de l'équipe de soins de l'HRP, qui ont mis leur expertise à contribution et qui sont déterminés à fournir quotidiennement les soins de la plus haute qualité possible, en toute sécurité, à tous les patients qui les consultent.**

**Le cadre de notre plan stratégique a eu tôt fait de se concrétiser avec l'amélioration de la circulation des patients dans la zone B du Service des urgences et les débuts de l'initiative de soins de santé LEAN. Au cours de l'année écoulée, nous avons établi des bases solides pour ces programmes, entre autres. À mon poste de président, je constate que nous parvenons maintenant à notre vitesse de croisière en mettant de l'avant une série de projets qui rapporteront des avantages non seulement aux patients, mais également à notre organisation, et qui nous permettront d'améliorer la façon dont nous prodiguons nos soins.**

**Je ne serai pas le seul à souligner et à célébrer les réussites que nous avons à notre actif grâce à l'initiative LEAN, mais je tiens à dire que le conseil d'administration est très fier de toutes les réalisations de l'HRP, y compris au Service des urgences, où nous avons apporté des changements qui ont contribué à réduire les temps d'attente et à améliorer la satisfaction des patients.**

**Ce qui compte aussi, c'est le travail d'équipe, l'habilitation et la communication exceptionnelle du personnel, comme en témoigne l'amélioration des résultats à notre sondage sur la satisfaction des employés.**

**Tout ce travail permet à notre équipe de mieux se préparer à l'instauration, au cours des années à venir, des services d'IRM et d'orthopédie et d'autres programmes essentiels pour notre région, qui nous aideront à prodiguer des soins de qualité plus près de nos patients.**

**L'année 2014-2015 s'annonce tout aussi bonne, et nous l'entamons avec un conseil d'administration très solide et stable, qui a connu un très faible roulement au cours des dernières années et qui a accumulé beaucoup d'expertise grâce aux possibilités de perfectionnement qui ont été mises à sa disposition par l'entremise de notre réseau de soutien composé de l'Association des hôpitaux de l'Ontario, du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain et du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, de l'Association catholique de la santé de l'Ontario, d'Agrément Canada, de nos membres au sein de la Société catholique ontarienne de la santé et plus encore.**

**Le certificat de formation en gestion avancée des conseils d'administration du Governance Centre of Excellence est un exemple de ces occasions de formation continue. En septembre, notre conseil a tenu ce cours à Pembroke, et des membres de conseils d'administration d'organismes de santé de toute la région y ont participé. Douze de nos administrateurs ont obtenu ce certificat, et tous ont obtenu le certificat de formation en gestion de base des hôpitaux pour les nouveaux administrateurs.**

**Au cours des journées d'étude du conseil d'administration qui auront lieu à l'automne 2014, nous recevrons une formation dans le cadre du programme de leadership de l'ACSO. Tout au long de 2013-2014, nous avons poursuivi notre série de séances de formation du conseil offertes par la haute direction afin de mieux comprendre les enjeux complexes sur lesquels nous sommes appelés à réfléchir et à prendre des décisions, et notamment l'initiative LEAN, l'agrément, le programme AMPRO<sup>OB</sup> (Approche multidisciplinaire en prévention des risques obstétricaux) et la mise en œuvre de nouvelles initiatives adaptées aux besoins des personnes âgées.**

**Au cours de l'année écoulée, notre conseil d'administration a joué un rôle clé dans la transition de l'HRP vers la conformité aux nouveaux règlements pris en application de la *Loi sur les sociétés canadiennes à but non lucratif* et dans les mesures prises afin d'obtenir notre désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario en passant en revue et en modifiant nos règlements administratifs. En outre, pour nous préparer à l'agrément cette année, nous avons examiné les politiques du conseil d'administration à la lumière des lignes directrices du Guide de la bonne gouvernance de l'AHO.**

**Ce ne sont là que quelques-uns des projets inscrits à notre plan de travail annuel, qui témoignent de l'utilisation responsable que nous faisons des deniers publics pour nos amis, familles et voisins de notre communauté.**

**Comme je l'ai mentionné plus haut, il y a eu peu de changements au sein de notre conseil, mais cette année nous dirons au revoir à Margaret Smith et à Mary Whelan, notre déléguée à la Société catholique ontarienne de la santé (SCOS), qui prend sa retraite après plus de six ans à ce poste.**

**Margaret a fait profiter le conseil de sa compassion et de ses nombreuses années de service dans les domaines des ressources humaines et des soins de santé dans la région. Elle a fait preuve d'un dévouement exceptionnel, notamment en siégeant au comité des ressources et de la vérification et en présidant le comité de rémunération et d'évaluation des cadres.**

**Mary a beaucoup contribué aux travaux du conseil grâce à son souci constant des soins de qualité, du développement organisationnel, du leadership, de la bonne gouvernance et d'une administration responsable.**

**Au fil des ans, elle a présidé notre comité de rémunération et d'évaluation des cadres et siégé à de nombreux autres comités. Ses réflexions et son expérience ont beaucoup contribué à la planification stratégique, à l'élaboration des politiques et à notre mission. Ces deux femmes nous manqueront, et nous les remercions. Au cours de l'année qui vient, nous verrons aussi de nouveaux visages à l'Auxiliaire et à la Fondation.**

**Les postes vacants au conseil d'administration ont été pourvus pour cette année, mais il est toujours possible de se joindre à nous en tant que représentant bénévole de la communauté à certains comités. Les personnes intéressées sont donc priées de s'adresser au bureau de l'administration de l'HRP.**

### **Des soins de qualité près de chez vous**

**L'objectif de fournir des soins de qualité près de nos patients représente l'une de nos principales motivations depuis quelques années. Nous sommes parvenus à accroître considérablement la variété et l'ampleur des services que nous offrons ici même dans notre communauté. Nos efforts dans ce sens se poursuivent, et au cours des 12 derniers mois, notre équipe s'est affairée en coulisse à élargir notre gamme de services. Voici à ce sujet les points saillants de l'an dernier.**

**Bonne nouvelle en août dernier : le conseil d'administration du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain a approuvé à l'unanimité notre projet de réaménagement de nos installations chirurgicales et de notre unité centrale de stérilisation. Comme vous l'ont probablement appris les médias, il s'agit d'un projet financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée qui vise à améliorer nos installations de chirurgie d'un jour et de chirurgie avec hospitalisation, de notre unité centrale de stérilisation, de notre service d'évaluation préopératoire et de nos services de soutien, qui sont logés actuellement dans des locaux inadéquats et vétustes.**

**Le RLISS de Champlain a examiné ce projet et l'a entériné, confirmant qu'il est aligné sur son Plan de services de santé intégrés et sur le Plan d'action en matière de soins de santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Il permettra à un plus grand nombre de personnes de recevoir des soins plus près de chez eux et de réduire les temps d'attente, particulièrement pour les chirurgies du cancer et orthopédiques, deux domaines d'intérêt pour le RLISS. Nous travaillons actuellement à la prochaine étape du processus, qui consiste à planifier plus en détail les locaux et les approbations, en vue de procéder au lancement des premières étapes du projet au cours de l'année qui vient.**

**Autre excellente nouvelle, l'été dernier, le RLISS de Champlain a approuvé un plan régional de services orthopédiques comprenant la mise sur pied d'un programme complet d'orthopédie à l'HRP. Obtenir l'autorisation de créer un tel programme constitue un objectif stratégique de longue date pour notre hôpital, et nous sommes ravis d'avoir reçu le feu vert. L'HRP a donc entamé un processus de planification détaillé sous la direction de François Lemaire, vice-président des services de soins aux patients – soins actifs, afin d'examiner la panoplie d'exigences à respecter pour assurer le lancement du programme, qui aura lieu probablement au printemps 2015.**

**Au cours de l'année écoulée, nous avons poursuivi nos efforts en vue de l'achat et de l'installation de notre nouvel appareil d'IRM, qui se révélera essentiel dans le cadre du programme d'orthopédie. Ainsi, nous avons sélectionné l'équipement nécessaire et procédé à son acquisition, et nous avons obtenu différentes autorisations du Ministère. Bientôt, nous devrions également avoir l'autorisation de procéder à un appel d'offres pour la construction du local qui hébergera l'appareil d'IRM. Les travaux devraient commencer cet été.**

**Nous avons également recruté deux radiologistes et élaboré un plan de recrutement de technologues en IRM. Si l'on suppose que les travaux de planification et de construction se dérouleront bien, et compte tenu du fait que l'objectif de notre campagne de financement est en voie d'être atteint, notre nouvel appareil d'IRM devrait être en service vers le milieu de 2015.**

**Certains de nos autres programmes ont connu des changements marquants au cours des 12 derniers mois.**

**Ainsi, au cours de l'année, un processus d'amélioration des procédés LEAN a été instauré à l'hôpital, en se concentrant au départ sur le Service des urgences. Ces premiers efforts ont donné des résultats exceptionnels; les patients reçoivent toujours les mêmes services exemplaires, mais beaucoup plus rapidement, grâce à la mise en œuvre de nouvelles initiatives d'amélioration de la qualité visant à améliorer le flux des patients.**

**Parmi les améliorations, on relève une réduction du temps d'attente pour les patients dont l'état présente un faible niveau de gravité, qui est passé de trois heures à une heure, et une réduction de 12 heures de la durée de séjour des patients se présentant au Service des urgences qui attendent un lit.**

**Nous avons également obtenu une réduction importante du temps écoulé entre le moment où un patient reçoit son congé et celui où un nouveau patient occupe le même lit. Auparavant, cette transition nécessitait en moyenne 213 minutes. Grâce à un examen des procédés et à la collaboration du Service d'entretien ménager, du personnel de l'admission, du Service des urgences et des unités cliniques, elle n'est plus que de 52 minutes en moyenne.**

**Le classement de l'HRP dans le cadre du Programme de financement axé sur les résultats du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, qui est fondé sur cinq facteurs touchant les temps d'attente et les admissions, témoigne également de ces améliorations. D'après des statistiques sur les mois de janvier à août de l'an dernier, l'Hôpital Régional de Pembroke a grimpé de 35 % au classement des 74 hôpitaux.**

**La communauté voit ces changements d'un bon œil; les mesures prises pour les obtenir sont avantageuses pour les patients, tout en soulageant le fardeau du personnel.**

**Au cours de l'année, nous avons également implanté le programme AMPRO<sup>OB</sup> (Approche multidisciplinaire en prévention des risques obstétricaux) dans notre Service d'obstétrique. Il s'agit d'un programme complet visant à créer une culture soucieuse de rehausser la sécurité des patients en se fondant sur l'amélioration de la qualité et le perfectionnement professionnel. Quelques médecins et membres du personnel de l'HRP ont reçu une formation sur ce programme; ils formeront à leur tour des collègues avec l'aide de l'organisation AMPRO<sup>OB</sup> au cours des trois prochaines années.**

**Enfin, plus récemment, l'HRP a fait équipe avec d'autres organismes communautaires pour faire en sorte que les patients de la région ayant des besoins complexes en matière de santé reçoivent des soins mieux coordonnés et rendre plus harmonieuses leurs transitions entre partenaires de soins de santé en créant un maillon santé pour la partie nord du comté de Renfrew.**

**L'Équipe de santé familiale de Champlain Ouest pilote ce projet, mais Sabine Mersmann, notre vice-présidente des Services de soins aux patients – aînés et soins communautaires, copréside le comité directeur de ce groupe. En collaborant étroitement avec les patients en question et leurs soignants, il sera possible de dresser avec eux un plan de soins en vue de répondre à leurs besoins de base et de les diriger vers des services appropriés dans la communauté, de sorte qu'ils n'auront plus à toujours faire appel aux hôpitaux. Le maillon santé contribuera à accorder la priorité aux besoins des patients en mettant à profit l'expertise accessible dans la communauté et en fournissant des soins mieux coordonnés.**

**Ces initiatives, et les nombreuses autres qui visent à améliorer les soins que nous prodiguons, nous rendent fiers de tout ce que nous avons accompli jusqu'à présent, et c'est avec enthousiasme que nous envisageons l'avenir et les défis de demain.**

### **Une année exceptionnelle sur le plan de la philanthropie en soins de santé**

**Au cours de l'exercice 2013, nous avons affiché une hausse marquée de nos revenus grâce aux citoyens et aux entreprises du comté de Renfrew et de la région de Pontiac qui se sont mobilisés afin d'améliorer l'accès aux soins de santé.**

**Du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014, la Fondation a enregistré une hausse de 31 % des dons en argent et de 79 % des dons en produits et services. Ces revenus proviennent de différentes sources : les événements spéciaux de la Fondation, les programmes de la Fondation, les événements tenus par d'autres organismes, les legs testamentaires, les dons de valeurs ou de biens et les dons en argent. Pour chaque don, nous remettons un reçu qui permettrait peut-être au donateur de réduire ses impôts sur les successions ou sur le revenu.**

**Votre soutien alimente des progrès considérables à l'hôpital. Que ce soit grâce à l'implantation de nouvelles technologies ou à la compassion et à l'expertise de notre équipe de soins, nous créons un hôpital de calibre mondial qui fera la fierté de tous.**

**Nous entamons la dernière étape de la campagne de financement « Image Matters » (L'image importe beaucoup) pour l'achat d'un appareil d'IRM. Il ne nous reste plus que 850 000 \$ à recueillir, alors nous invitons tout le monde à participer pour que nous puissions atteindre cet objectif.**

**Au cours de l'année écoulée, l'HRP a eu l'honneur d'être désigné organisme communautaire de l'année par la Chambre de commerce de la vallée supérieure de l'Outaouais, et cela n'aurait pas été possible sans votre soutien. Merci!  
Nancy Warren, directrice générale**

### **Événements spéciaux de la Fondation**

**Tout au long de l'année, la Fondation tient une foule d'événements spéciaux avec l'appui d'entreprises partenaires, de donateurs et de bénévoles. Au cours de l'année écoulée, ces partenariats se sont élargis et ont permis à la Fondation de connaître une croissance spectaculaire. Chaque événement spécial est conçu de manière à permettre à différents groupes de personnes de participer à la mission de la Fondation à tous les niveaux.**

**Merci de votre participation aux événements suivants : le huitième gala annuel Noir et Blanc, la loterie IRM, les journées jeans mensuelles, la campagne des cartes de Noël, notre concours de photo Souvenirs d'été et notre danse de la Saint-Valentin.**

### **Programmes de la Fondation**

**Vos dons viennent en aide à des familles de la région, que vous souhaitez rendre hommage à un soignant dans le cadre de notre Programme des anges gardiens ou que vous vous joigniez au club de dons mensuels Ensemble pour la santé. Mentionnons également le programme Souhaits de bonne santé, les retenues sur la paie du personnel, Connexions communautaires et les dons à la mémoire de quelqu'un ou pour souligner une occasion spéciale.**

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

**Nous devons aussi notre succès à la communauté, qui tient des événements et fait don des sommes recueillies à la Fondation. Notre fondation est petite, alors nous avons grand besoin du soutien de ces événements communautaires! Merci aux bénévoles qui ont travaillé sans relâche pour organiser et tenir ces événements pour célébrer les soins de santé.**

### **Dons immédiats**

**La Fondation a affiché une hausse de 64 % du nombre de dons au cours de l'exercice 2013, soit 4 643 par rapport aux 2 833 dons reçus dans le cadre d'un éventail de programmes en 2012. Ce changement reflète une tendance internationale voulant que les**

donateurs recherchent différents moyens d'appuyer l'organisme de bienfaisance de leur choix.

### **Témoignage d'un patient : Fraser Strachan**

À la fin de mars, un résident de Petawawa, Fraser Strachan, a nécessité soudainement des soins médicaux d'urgence et a été hospitalisé, car des caillots se formaient dans ses poumons. Il affirme que pendant son séjour de deux semaines à l'Hôpital Régional de Pembroke, il a reçu des soins « de première catégorie » que ce soit lors de l'évaluation initiale, du diagnostic, du traitement ou du rétablissement. M. Strachan a félicité les membres de l'équipe de soins.

« Les médecins, les infirmières, le personnel et les bénévoles de l'Hôpital Régional de Pembroke m'ont sauvé la vie. Tout au long de cette expérience, dès mon arrivée au Service des urgences jusqu'à mes visites de suivi, je me suis retrouvé dans l'atmosphère chaleureuse et accueillante d'une grande famille. Ils m'ont non seulement sauvé la vie, mais ils ont aussi été toujours prêts à en faire plus, ce qui témoigne de leur dévouement, de leur professionnalisme et de leur souci de fournir des soins de santé de haut calibre. »

« L'équipe de soins de santé de l'Hôpital Régional de Pembroke m'a sauvé la vie grâce à des technologies que les dons ont permis d'acquérir. Comme pour l'appareil d'IRM, c'est la générosité de la communauté qui a permis l'achat du tomodynamomètre. Sans cet appareil, le radiologiste n'aurait jamais trouvé les caillots qui se formaient dans mes poumons. Je suis reconnaissant à tous ceux qui ont contribué à faire de ce projet une réalité. »

### **Les auxiliaires d'hôpitaux continuent de jouer un rôle essentiel dans la prestation de soins de santé**

Le domaine des soins de santé ne cesse de changer et de croître, mais les auxiliaires d'hôpitaux continuent de jouer un rôle essentiel. Ils aident les hôpitaux à prodiguer des soins en fournissant un large éventail de services importants aux patients, aux visiteurs et au personnel.

Dans la situation économique difficile que nous connaissons, recueillir des fonds nécessite de l'innovation, des compétences en commerce, en marketing et en gestion et plus encore, mais dans tous les cas où il a fallu se moderniser, changer ou être d'avant-garde. Nos bénévoles et nos dirigeants ont su relever le défi.

La boutique de cadeaux Sunshine et le café Mural, dont la popularité ne se dément pas, en sont de parfaits exemples. Au cours de l'année écoulée, ils ont réalisé des profits nets de 38 859 \$ et de 42 094 \$ respectivement.

**Pour notre boutique de cadeaux, 2013 fut une année de premières; ainsi, elle a tenu un premier défilé de mode couronné de succès au Centre Marguerite, puis un deuxième tout aussi réussi le mois dernier. Les soldes spéciaux et les journées d'appréciation des clients ont également dépassé toutes les attentes.**

**Depuis peu, la boutique de cadeaux vend maintenant du thé, du café et du chocolat chaud le soir et les fins de semaine, et au cours de l'année qui vient, il y aura de nombreuses autres premières grâce au dévouement des 84 bénévoles, dont 57 sont des membres ordinaires de l'Auxiliaire et 27 sont des élèves en service communautaire.**

**Au café, plus de postes ont été occupés par des élèves bénévoles, et les cartes-cadeaux et retenues sur la paie des employés ajoutent beaucoup à notre chiffre d'affaires.**

**Pour nos bénévoles du bingo, ce fut une année à la fois éprouvante et stimulante; ils ont travaillé au total 500 heures et contribué à recueillir 20 846 \$ tout en s'adaptant à la nouvelle formule du centre de jeux électroniques et de bingo. Merci à Eleanor Boire d'avoir pris en charge la coordination du bingo en plus de ses autres tâches.**

**À ces activités de collecte de fonds se sont ajoutés, au cours de l'année écoulée, les profits de la loterie HELPP, qui ont été en hausse pour atteindre 10 000 \$, le Thé d'automne, la location de téléviseurs, le guichet automatique et notre fonds commémoratif. Le total des dons à l'Hôpital Régional de Pembroke pour l'exercice 2013-2014 a atteint le montant impressionnant de 138 196 \$, portant à 659 500 \$ la contribution totale pour l'appareil d'IRM, sur un objectif d'un million de dollars.**

**Mon mandat à la présidence a pris fin en avril, et je dois dire que ce fut un véritable plaisir de travailler avec tout le monde. Pour l'année qui vient, Anne Sloan, bien connue à l'Auxiliaire, sera présidente. Au revoir également à Pam Lavoie, qui a fait un excellent travail au café, et à Susan Morrow, notre deuxième vice-présidente, qui nous a prêté main-forte pour le Thé d'automne, et nous avons le plaisir d'accueillir Margaret Dickerson, notre nouvelle deuxième vice-présidente.**

**Deux points saillants à souligner : en mars, nous avons remis la première bourse d'études annuelle de l'Auxiliaire de l'Hôpital Régional de Pembroke à Kayla Holmes, une étudiante exceptionnelle en sciences infirmières au campus de Pembroke du Collège Algonquin.**

**En avril, nous avons accueilli la conférence d'automne de l'Est de l'Ontario de l'Association des auxiliaires d'hôpitaux de l'Ontario (HAAO) à l'hôtel Best Western Pembroke Inn, et ce fut un grand succès. En plus de l'assemblée annuelle et des activités de réseautage, les 122 délégués de tout l'Est de l'Ontario ont pu entendre deux passionnants conférenciers, le D<sup>r</sup> Ben Hoffman et Dagmar Friedrichson.**

**Merci beaucoup au Club Alexandra de Pembroke de sa généreuse contribution de 500 \$, qui nous a aidés à assumer les coûts de cet événement.**



**Dans notre région, il y a une foule d'organismes où l'on peut faire du bénévolat, et nous sommes reconnaissants à nos 156 membres (134 membres ordinaires, 13 membres honoraires et membres à vie, et neuf membres provinciaux à vie) qui ont choisi de travailler bénévolement, à temps partiel ou à plein temps, à l'hôpital.**

**Grâce à leur dévouement, nous pouvons tant accomplir!**

### **Les bénévoles : des membres importants de l'équipe de soins de l'HRP**

**Chaque jour, des bénévoles de notre communauté rehaussent la qualité de vie des gens. À l'Hôpital Régional de Pembroke, ceux qui font partie de notre programme de services de bénévolat représentent des membres importants de l'équipe de soins. Au cours de l'année écoulée, ils ont travaillé au total 5 558 heures.**

**Composée de 125 hommes, femmes et adolescents, notre équipe de bénévoles a fait un apport important de temps et de travail au cours de l'année, tout en contribuant à faire en sorte que les patients et les visiteurs gardent un souvenir favorable de leur passage à l'hôpital.**

**Le Service des bénévoles est chargé de coordonner les affectations et les activités qui contribuent à améliorer la prestation des services dans de nombreux secteurs de l'hôpital, notamment les unités cliniques, l'accueil, les soins ambulatoires, le Programme gériatrique de jour et l'atelier d'ébénisterie que dirigent les services communautaires de santé mentale. En s'occupant de fonctions comme la livraison de revues, des tâches administratives, du travail de bureau, l'entretien des terrains, des visites, la distribution d'eau et plus encore, les bénévoles apportent un soutien essentiel à l'HRP.**

**Au cours de l'année écoulée, nous avons rétabli le Programme de zoothérapie, dont on a démontré qu'il permet d'abaisser la tension artérielle et de remonter le moral des patients.**

**Tous les jeudis, Blake Gamble, bénévole en zoothérapie, vient avec un de ses petits amis : Buddy, un colley de quatre ans, ou Dakota, un schnauzer nain de six ans, qui ont été certifiés dans le cadre d'un programme spécial de dressage fourni gratuitement par l'Ambulance Saint-Jean, pour une visite d'une heure à une heure et demie avec les patients et le personnel de l'Unité de réadaptation des patients hospitalisés.**

**« C'est ma façon de contribuer, a dit M. Gamble. Je suis un ancien combattant à la retraite, et la compagnie de ces chiens m'apporte beaucoup, alors je voulais la partager avec les gens qui sont à l'hôpital, surtout ceux qui y séjournent longtemps. »**

**M. Gamble, qui participe au programme de zoothérapie depuis près d'un an, a dit qu'en plus de procurer quelques moments agréables aux patients hospitalisés, il trouve sa participation enrichissante; elle lui permet de rencontrer des gens, qui lui racontent souvent des histoires sur des animaux de compagnie et lui parlent de ceux qui les attendent à la maison. « Chaque semaine, après mon départ, je me sens vraiment bien,**

**car j'aide les patients à quitter l'hôpital, du moins en pensée, pendant quelque temps, a-t-il dit. Si vous nous apercevez dans le couloir, n'hésitez pas à passer nous voir, nous sommes là pour vous. »**

**De nombreux bénévoles travaillent aussi au Service de pastorale. Nous comptons 34 ministres du culte qui viennent une ou deux fois par mois donner la communion aux patients catholiques, et des membres du clergé des confessions protestantes viennent aussi souvent faire de même pour les membres de leur congrégation.**

**Nos ecclésiastiques sont des bénévoles qui sont en service jour et nuit, tous les jours. Ils sont très déterminés à communiquer la parole de Dieu, les sacrements, leur compassion et des mots de réconfort aux personnes qui souffrent.**

**Avant les offices religieux qui ont lieu dans la chapelle, deux bénévoles passent voir les patients et leur demandent s'ils souhaitent y assister et s'ils ont besoin ou non d'un fauteuil roulant. Nous avons également la chance de disposer des services d'un bénévole qui fait le suivi de la participation et d'autres statistiques qui nous aident à orienter les programmes et les services offerts par l'entremise du Service de pastorale.**

**Tous les jours, un visiteur bénévole du Service de pastorale passe un peu de temps avec chaque personne figurant sur sa liste, pour l'écouter et lui permettre d'exprimer les craintes et l'anxiété qu'elle ressent à cause de sa maladie.**

**Au cours de l'année écoulée, les bénévoles qui participent à nos activités musicales ont été fort occupés. Chaque année, nous tenons deux offices commémoratifs, en novembre et en avril, pour célébrer la vie des patients décédés à l'hôpital. Nous avons également tenu des offices commémoratifs pour notre aumônier, le père Patrick Tait, et deux membres du personnel, Dan Pietersma, du Service responsable du matériel et des bâtiments, et Dale Kutschke, du Service d'entretien ménager. Ils nous manquent beaucoup.**

**Nous remercions chaque bénévole en lui remettant un petit cadeau de Noël, et en tenant un office de prières et un dîner au cours de la semaine de reconnaissance aux bénévoles. Nous rendons hommage à ces personnes dévouées au nom des patients, des familles, du personnel et de la communauté.**

### **Quelques réalisations de l'année écoulée**

**Imagerie diagnostique : Réduction des temps d'attente au Service des urgences grâce à la réaffectation de membres du personnel et à l'extension des heures d'ouverture des services de tomodensitométrie et d'échographie; optimisation des temps d'attente en tomodensitométrie grâce à la rationalisation de divers processus touchant les délais de production des rapports des radiologistes; utilisation d'appareils d'échographie normalisés, qui a permis d'améliorer la qualité pour les patients et l'ergonomie pour le personnel.**

**Éducation sur le diabète :** Instauration d'une image de marque commune pour le Programme régional d'éducation sur le diabète du comté de Renfrew; analyse du contexte visant à évaluer les besoins de la population autochtone du comté en matière de diabète et de santé mentale.

**Gestion du matériel :** L'HRP a commencé à vendre son matériel excédentaire au public par l'entremise de Kijiji, ce qui a rapporté plus de 2 000 \$ au cours de la première année.

**Service des urgences :** Nous avons élaboré un sondage mené en temps réel sur la satisfaction des patients afin de trouver des moyens d'améliorer les soins. Un bénévole l'administre à des patients choisis au hasard avec un iPad. Les résultats sont mis en commun et analysés, et l'équipe s'en inspire pour apporter d'autres améliorations aux soins aux patients et aux procédés au Service des urgences.

**Thérapie respiratoire :** Tout le personnel a participé à une formation en néonatalogie à l'Hôpital Montfort.

**Services communautaires de santé mentale :** Nos clients ont reçu une thérapie en équipe en collaboration avec le programme Hope Reins de Vanderbrook Farms à Killaloe; des rénovations ont été effectuées dans notre établissement du centre-ville afin de créer un meilleur environnement pour nos clients; notre équipe communautaire de traitement actif (ECTA) s'est associée à des partenaires de la communauté pour offrir le programme « Journey to Wellness » (En route vers le bien-être) qui porte sur le syndrome métabolique, dont sont atteints de nombreux clients des services communautaires de santé mentale.

**Service de médecine 3B :** Des endroits ont été aménagés pour entreposer les effets personnels des visiteurs des patients en isolement; nous avons trouvé des contenants dans lesquels les patients peuvent ranger convenablement leurs effets personnels près de leur lit.

**Initiatives adaptées aux besoins des personnes âgées :** L'Opération mobilisation a été mise en œuvre dans les unités cliniques de l'hôpital dans le but de prévenir la détérioration fonctionnelle des personnes âgées admises. Ce programme comprend l'installation de repères de marche, des séances d'exercices dans chaque unité, l'établissement d'objectifs de mobilité, l'évaluation des capacités fonctionnelles et des ordonnances de mobilité pour la fin de semaine.

**Le personnel médical montre l'exemple sur le plan de l'amélioration de la qualité et de la sécurité**

**Pour réaliser des progrès, il faut parfois savoir où l'on en est, puis faire un premier pas en avant dans une nouvelle direction. Tout au long de ce cheminement, on espère que**

**tout ira pour le mieux et on persévère malgré les difficultés, car les progrès ne sont pas nécessairement faciles à réaliser.**

**Il y a dix ans, j'ai entrepris mon propre cheminement en faisant mes débuts comme médecin-chef de l'Hôpital Régional de Pembroke. De plus en plus, et notamment au cours des dernières années, nous sommes à la recherche de nouveaux moyens d'améliorer la qualité et la sécurité.**

**L'un de ces moyens réside dans les méthodes LEAN qui sont appliquées actuellement à l'hôpital. En tant que médecin-chef, j'ai suivi la formation initiale de l'initiative LEAN, et j'ai pu constater l'enthousiasme de la haute direction à l'idée d'apporter des changements durables à nos façons de faire.**

**Le personnel médical souscrit à nos efforts et reconnaît les réussites que nous avons à notre actif, mais au départ, il était sceptique.**

**Nous entendons tous des mots à la mode : rationaliser, optimiser, intégrer, adapter. Tous les jours, on propose une nouvelle stratégie ou technologie ou un nouvel outil pour accroître notre efficacité. Chacun est appelé à trouver des moyens de mieux soigner les patients, mais avec l'initiative LEAN, nous avons décidé de nous en remettre au personnel de première ligne, qui est très bien placé pour savoir où il est possible d'améliorer l'efficacité. Grâce à elle, nous avons obtenu des changements positifs, surtout au Service des urgences, où nous avons connu de grandes réussites.**

**Le processus LEAN favorise les personnes qui apportent des changements. Il tient pour acquis que tous les membres du personnel ont de l'expertise, favorise la participation, stimule leur intérêt car il est pertinent, mène à l'adoption des idées trouvées et permet aux gens d'agir où et quand c'est nécessaire.**

**En fin de compte, ce processus remet nos patients au premier plan, et il m'a permis déjà de constater que les médecins ont proposé de nouvelles mesures solides, surtout sur le plan de la qualité et de la sécurité.**

**Je crois que cela témoigne d'un virage décisif vers le perfectionnement professionnel dans le domaine de la médecine. Le mentorat fait désormais partie des fonctions des médecins; l'Association médicale canadienne (AMC) parraine donc un programme de développement du leadership à ceux qui souhaitent relever ce défi.**

**La qualité des soins aux patients est rehaussée car nous sommes en mesure de mieux communiquer, nous employons des méthodes normalisées et les nouveaux médecins reçoivent des directives et responsabilités plus claires assorties de résultats mesurables. En accordant une importance accrue à la sécurité, on favorise aussi l'élaboration de mesures correctives qui sont étudiées et approuvées par les médecins.**

**Nous apportons également des améliorations importantes au Programme d'hospitalistes, qui a été mis sur pied en 2005 non seulement en raison du nombre de résidents de la**

région qui, à l'époque, n'avaient pas de médecin de famille, mais également parce qu'un certain nombre de médecins de famille avaient quitté l'hôpital pour fournir des soins en pratique privée.

Cette tendance ne s'est pas tout à fait renversée au cours des neuf dernières années. Depuis environ deux ans, notre programme a connu une croissance telle que nous comptons quatre hospitalistes sur place tous les jours, et un nombre croissant de patients viennent les consulter.

Au cours de l'année écoulée, le poste d'hospitaliste principal a été libre, mais il sera pourvu cet été. Le titulaire collaborera étroitement avec les médecins de famille, la haute direction et moi afin de prodiguer de meilleurs soins, d'améliorer les processus d'admission et de congé et de se pencher sur la planification de la relève, afin que nous disposions d'un nombre suffisant d'hospitalistes pour s'occuper des patients et compenser les départs à la retraite des médecins de famille.

Par ailleurs, je suis ravi des progrès réalisés au chapitre du programme AMPRO<sup>OB</sup>, qui greffera une structure cohérente à notre programme d'obstétrique déjà solide et favorisera la reddition de comptes, ainsi que de la création de notre programme complet d'orthopédie.

Le personnel médical s'intéresse beaucoup à la prestation de soins plus près des patients dans le cadre de ce nouveau programme. Comme toujours, cependant, il fait preuve de prudence en raison des répercussions possibles d'un projet de cette envergure. Cela dit, il y souscrit entièrement et est déterminé à assurer une transition harmonieuse, car en fin de compte, ce sont nos patients qui en bénéficieront.

Nous poursuivons donc notre cheminement!

### **L'initiative LEAN : progrès réalisés depuis un an**

Qu'est-ce que l'initiative LEAN? C'est un ensemble de concepts, de principes et d'outils pour fournir les services les plus utiles du point de vue des patients avec le moins possible de ressources, en tirant pleinement profit des connaissances et des compétences des travailleurs.

#### **Améliorer le cheminement des patients**

À l'Hôpital Régional de Pembroke, nous sommes en voie de mettre sur pied les différents volets de l'initiative LEAN. Chaque fois que nous ajoutons un volet, nous en renforçons les fondements tout en créant un environnement où tout le personnel et les médecins font part de leurs idées et où l'on trouve de nouveaux moyens d'améliorer l'expérience des patients. Nous avons pour objectif d'aider le personnel à résoudre les problèmes afin d'améliorer le rendement et, par le fait même, les soins aux patients et la satisfaction du personnel.

**Un an plus tard, quels progrès avons-nous réalisés en vue d'atteindre cet objectif?**

**Cinq unités font maintenant le point tous les jours sur leur situation en collaboration avec le chef de l'unité ainsi que le chef d'équipe et responsable des congés afin de mieux comprendre les activités de l'unité ainsi que les choses à faire pour optimiser le travail et surtout, pour améliorer les soins aux patients et se montrer plus utiles à eux et à leur famille.**

**Ces cinq unités forment également un caucus d'amélioration quotidien de 15 minutes, où les équipes se réunissent pour recueillir des idées du personnel en vue d'apporter des améliorations, et prendre connaissance des problèmes que le personnel a relevés pendant son quart de travail et des mesures qu'il entend prendre pour les résoudre.**

**Pendant ces caucus, les participants discutent des objectifs de l'organisation et des améliorations qui peuvent être apportées à l'échelon de l'unité pour les atteindre.**

**C'est également lors de ces caucus que l'on célèbre et souligne les réalisations du personnel, communique des commentaires positifs des patients et discute de choses qui ont permis d'améliorer la journée ou le milieu de travail pour tout le monde. On y traite aussi des paramètres que l'on mesure tous les mois, des cibles et des mesures que les équipes prennent pour atteindre ces cibles. Il pourrait s'agir notamment de la satisfaction des patients, des statistiques d'admission et de la durée de séjour, entre autres. Cela nous permet de favoriser la participation du personnel et des médecins, qui contribuent à améliorer le rendement global de l'HRP.**

**Les membres de votre équipe perfectionnent-ils leurs aptitudes à la résolution de problèmes?**

**Au cours des deux derniers mois, plus de 100 idées ont été proposées lors des caucus d'amélioration quotidiens, et 52 d'entre elles ont été appliquées dans un délai d'un mois. Ce sont des idées du personnel de première ligne et des médecins, qui ont collaboré avec la direction pour trouver et mettre en œuvre des solutions. Nous sommes donc sur la bonne voie.**

**Qu'en est-il de notre objectif d'améliorer les soins aux patients?**

**Toutes les idées abordées dans les caucus doivent relever d'au moins une des quatre catégories correspondant aux objectifs de l'HRP : qualité et sécurité; satisfaction des patients; travail d'équipe; gestion financière. Nous cherchons également à réduire le gaspillage, et nous demandons au personnel et aux médecins d'être à l'affût des éléments de notre système qui n'apportent rien aux patients. Mentionnons comme exemples les déplacements inutiles des patients au sein du système, les stocks excédentaires, les tâches qui sont inutiles aux patients ou qui ne contribuent pas aux soins, le temps passé à attendre et les erreurs. Nous sommes en bonne voie d'atteindre cet objectif, une amélioration à la fois.**

## **L'amélioration de la qualité : une priorité**

**En vue de trouver des moyens nouveaux ou améliorés de rehausser les soins aux patients, d'accroître le degré de satisfaction et d'obtenir de meilleurs résultats cliniques, l'HRP, comme tous les autres hôpitaux de l'Ontario, a 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 financier à compter du 1<sup>er</sup> avril. Il est possible de consulter la version intégrale de notre plan dans notre site Web.**

**Les membres du conseil d'administration et du comité de la qualité collaborent étroitement avec la haute direction, les médecins et nos collègues cliniciens pour déterminer les aspects où notre performance est bonne et ceux qu'il y a lieu d'améliorer. Par la suite, des initiatives sont sélectionnées et des objectifs sont établis pour l'HRP.**

**Voici quelques-unes des améliorations de la qualité signalées en 2013-2014 :**

- Nous sommes parvenus à nouveau à abaisser le taux d'infection à *C. difficile*. Nous sommes arrivés à réduire le taux d'infection à *C. difficile* pour atteindre notre objectif établi pour 2013-2014 en instaurant un certain nombre de protocoles de travail normalisés et en améliorant les procédures de nettoyage. Nous travaillons également à de nouveaux protocoles normalisés de traitement.**
- Hausse sensible du taux de conformité aux règles d'hygiène des mains. Nous avons connu une hausse sensible du taux de conformité aux règles d'hygiène des mains, qui s'est élevé à 92,95 % dans le contexte du contact initial avec les patients en 2013-2014.**
- Amélioration considérable des temps d'attente au Service des urgences. Le taux d'admission des patients qui se présentent au Service des urgences a été réduit, passant de 13 % à 10,5 %, ce qui a causé une baisse des temps d'attente à ce service pour les patients en attente d'admission. Les temps d'attente sont maintenant inférieurs à l'objectif du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain.**
- Réalisation d'un sondage en temps réel sur la satisfaction des patients au Service des urgences. L'HRP a élaboré un sondage sur la satisfaction des patients au Service des urgences et l'a mené en temps réel, qui permet à l'équipe de soins d'apporter des améliorations ou des changements immédiats et qui a abouti à une satisfaction accrue des patients à ce service.**
- Amélioration des bilans comparatifs des médicaments. Nous avons déployé des efforts considérables pour adopter des pratiques plus sûres relativement aux médicaments. Nous avons notamment mis en œuvre une pratique exemplaire prévoyant l'établissement d'un bilan précis des médicaments que prennent les patients à leur admission à l'hôpital.**

**Grâce à cette mesure, pilotée par des médecins et le service de pharmacie, un tel bilan est établi pour plus de 80 % des nouveaux patients, et l'HRP continue de le mettre à jour après le transfert et la mise en congé des patients.**

**- Achèvement de l'élaboration des lignes directrices cliniques pour les patients atteints d'insuffisance cardiaque ou d'un syndrome coronarien aigu. Ces nouvelles lignes directrices représentent une autre pratique exemplaire clinique qui a donné lieu à des améliorations significatives en 2013-2014. Nous avons affiché un taux de conformité de 83 % au cours du troisième trimestre de l'année écoulée, et de 98 % au quatrième trimestre.**