

## **Le conseil réagit aux changements législatifs**

Quelle que soit la cause de leur affection, les patients vont à l'hôpital parce qu'ils sont malades. Certains n'ont pas de médecin de famille; d'autres sont trop mal en point pour se soigner, ou encore s'interrogent avec angoisse sur leur état et ont besoin qu'on les rassure et les informe. Mais surtout, ils vont à l'hôpital, et viennent au nôtre, parce qu'ils ont besoin de soins et de compassion.

En tant que présidente du conseil d'administration de l'Hôpital Régional de Pembroke, il est de mon devoir, de même que de celui de tous nos membres bénévoles, de fournir aux patients des soins de haute qualité qui sont adaptés à leur état, le plus rapidement et le plus efficacement possible.

Nos patients voient rarement les difficultés avec lesquelles doivent composer tous ceux qui œuvrent dans le domaine de la santé, mais celles que nous avons dû surmonter au cours de la dernière année n'en demeurent pas moins sérieuses.

En effet, compte tenu du nombre de changements législatifs qui ont été apportés et des directives établies par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en matière d'obligation redditionnelle, l'année qui vient de se terminer a été exceptionnelle.

En tête de liste figure le dépôt de la *Loi sur l'excellence des soins pour tous*, qui vise à rendre les fournisseurs de soins de santé et les dirigeants responsables d'améliorer les soins aux patients en établissant une culture fondée sur l'amélioration continue de la qualité et axée sur les besoins des patients.

L'Hôpital avait déjà établi ou mis en œuvre des changements allant dans le sens de bon nombre des exigences de cette nouvelle loi, mais celle-ci a des attentes très précises. Il était donc judicieux pour l'Hôpital et le conseil d'administration d'examiner nos activités et d'apporter d'autres améliorations pertinentes.

Pour ce faire, et afin de mieux comprendre les attentes auxquelles nous sommes appelés à répondre, de nombreux membres du conseil d'administration ont participé à des webémissions et à des ateliers et ont suivi des cours pour se tenir au fait de nouveautés telles que les exigences relatives à la publication de rapports sur le Web.

La rémunération des cadres a également fait l'objet de beaucoup de discussions et de planification. Cette rémunération, pour nos deux vice-présidents, la présidente et le médecin-chef, est désormais fonction de la réalisation d'objectifs d'amélioration du rendement énoncés dans un plan annuel d'amélioration de la qualité.

Parmi les autres points saillants de la *Loi*, mentionnons la nécessité d'établir un processus précis de relations avec les patients et l'élaboration d'une charte des droits en consultation avec nos partenaires du secteur de la santé et le public.

Des modifications apportées à la *Loi sur les hôpitaux publics* ont également figuré parmi les changements législatifs apportés au cours de la dernière année. Certaines ont donné lieu à l'examen et à la révision de politiques afin de les rendre conformes à la nouvelle loi, notamment en ce qui concerne la composition du conseil d'administration et la divulgation des incidents critiques.

En plus de toutes ces mesures, nous avons également dû examiner en profondeur nos pratiques de gouvernance en prévision de notre période d'agrément, en septembre 2011.

À cette fin, nous avons dû effectuer des évaluations, non seulement de nous-mêmes et de nos pratiques de gouvernance au moyen d'un outil d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration, mais également du médecin-chef et du directeur général. Cette année, ce dernier a subi une évaluation tous azimuts, notamment de la part de pairs et de partenaires de la collectivité.

Comme je l'ai déjà souligné, la formation des membres du conseil d'administration revêt beaucoup d'importance en vue d'assurer une gouvernance efficace, et au cours de la dernière année, tous les nouveaux membres ont suivi une formation en gestion de base des soins de santé (*Essentials Certificate in Health Care Governance*) et reçu un certificat de l'Association des hôpitaux de l'Ontario.

Lors de leur journée de réflexion annuelle, les membres du conseil se sont concentrés sur les nouvelles exigences législatives, notamment en matière de qualité, et ont poursuivi le programme d'orientation et de mentorat à l'intention des nouveaux membres, car les personnes qui s'initient à la gestion des soins de santé ont beaucoup à apprendre.

L'un des points saillants de la dernière année a été l'ouverture de nos nouvelles salles d'opération, un projet lancé à l'initiative du conseil d'administration il y a bien des années.

Le fait de pouvoir célébrer les avantages d'un partenariat tel que celui qui nous associe à la West Champlain Healthy Community Corporation confirme que les partenariats peuvent mener à de grandes réussites.

Nos partenariats, non seulement au sein de notre collectivité, mais également de notre région et au-delà, demeurent solides et novateurs.

Ainsi, nous avons participé à des forums et à des séances de planification non seulement dans le territoire du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain, mais également au palier de l'Association des hôpitaux de l'Ontario. Nous avons également eu le plaisir de participer, en tant que partenaire clé, à la journée de planification de L'Hôpital d'Ottawa tenue le 8 mai, où nous avons fait un bref exposé décrivant nos programmes et nos services, nos trois principaux défis à relever de même que nos trois principales possibilités à exploiter, ainsi que la façon dont nous pourrions collaborer à cet égard.

Nous savons qu'à l'avenir, nous devons surveiller la qualité de façon plus soutenue. Nous continuerons d'examiner les changements législatifs et de nous y préparer en vue d'améliorer nos méthodes et de rendre des comptes à la population que nous servons.

L'année 2012 approche, et nous nous préparons en vue de notre prochain cycle de planification stratégique pendant lequel nous chercherons à prévoir les besoins futurs et l'essor des programmes et des services de soins de santé locaux ainsi qu'à planifier la satisfaction de ces besoins, en cherchant à rapprocher les soins des gens.

Nous avons eu le grand plaisir d'accueillir cinq nouveaux membres au conseil d'administration : Frank Christinck, Garry Yaraskavitch et Margaret Smith, qui siégeront pour un mandat de trois ans de 2011 à 2014, Roméo Levasseur, qui siégera pour un mandat de deux ans, et Kelly Hollihan, dont le mandat a été renouvelé pour trois ans.

Tous les membres de notre conseil d'administration consacrent de nombreuses heures chaque année parce qu'ils s'intéressent aux soins de santé et veulent contribuer à améliorer ce que notre hôpital a à offrir à ceux qui en ont le plus besoin, et je les en remercie.

J'aimerais remercier les bénévoles qui siègent à titre de représentants de la collectivité à notre comité des nominations, à notre comité de l'éthique, à notre comité des ressources et de la vérification ainsi qu'à notre comité de conseils financiers. Chacune et chacun met à contribution son expérience et son expertise riches pour aider à accroître notre leadership ancré dans la collectivité.

Malgré les difficultés que nous devons surmonter en raison de la nouvelle réalité des soins de santé et du rôle élargi des conseils d'administration des hôpitaux, notre tâche, en fin de compte, est de déterminer comment répondre le mieux possible aux besoins de ceux qui font appel à nous pour obtenir des soins et de la compassion.

D'année en année, cette tâche est toujours plus complexe, mais notre conseil et notre Hôpital sont prêts à relever ce défi. Aussi, nous avons toujours comme préoccupation première les besoins de notre famille, de nos amis et de nos voisins.

### **Le saviez-vous?**

Un autre rôle du conseil d'administration consiste à accorder des privilèges aux médecins, aux dentistes, aux infirmières praticiennes et aux sages-femmes.

Au cours de la seule dernière année, dans le cadre d'un processus rigoureux de vérification des titres de compétence, notre conseil a accordé des privilèges à 181 de ces professionnels.

## **L'Hôpital célèbre les nombreuses réalisations de la dernière année**

Il arrive d'être si occupé que l'on oublie de penser aux événements positifs qui se sont produits et de célébrer ses réalisations et sa bonne fortune. Or, au cours de la dernière année, les occasions de fêter n'ont pas manqué à l'hôpital.

L'une de nos célébrations les plus attendues a eu lieu le 10 mars, jour où nous avons pu enfin dévoiler au public nos quatre salles d'opération de pointe, situées dans des locaux spécialisés au troisième étage de l'Ottawa Valley Health and Wellness Centre (Centre de santé et de mieux-être Ottawa Valley).

Grâce à un authentique partenariat entre l'Hôpital, la West Champlain Healthy Community Corporation, qui a construit l'édifice, et les Sœurs Grises, qui ont appuyé le projet d'une foule de façons, notre équipe de chirurgie a pu quitter ses salles d'opération vétustes pour emménager dans des installations modernes, spacieuses et à la fine pointe de la technologie.

De nombreux invités spéciaux ont assisté à l'ouverture officielle, dont le D<sup>r</sup> Wilbert Keon, président du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain qui, avec des citoyens, a été invité à visiter les lieux et à assister à une opération fictive pour mieux comprendre les services qui sont désormais accessibles ici même. De l'avis de tous, nous disposons maintenant de salles d'opération comptant parmi les meilleures au pays, et il me semble évident que ces nouvelles installations assureront la stabilité du programme de chirurgie de l'Hôpital Régional de Pembroke pendant les décennies à venir.

De plus, nous avons procédé cette année au lancement officiel de notre nouveau point de service de thérapie systémique (chimiothérapie), qui nous permet de fournir plus de services locaux de lutte contre le cancer. Fruit d'une collaboration entre l'HRP et le Centre régional de cancérologie de L'Hôpital d'Ottawa, ce nouveau service offre des traitements de chimiothérapie et des services médicaux de jour aux patients locaux, tels que transfusions sanguines et gestion de la douleur. Le point de service est situé dans des locaux rénovés à proximité de nos services des urgences et d'imagerie diagnostique.

Sous la direction du D<sup>r</sup> Joel Ward, cinq médecins locaux se relaient dans ce service, qui devrait pouvoir fournir 400 consultations au cours de la première année.

Les patients de notre région sont dirigés vers le point de service local par leur oncologue d'Ottawa, leur permettant de se faire traiter près de chez eux, réduisant ainsi le stress et les désagréments de même que le temps et les frais de déplacement. En outre, la télé-médecine permet aux patients de consulter leur oncologue et d'autres spécialistes du Centre régional de cancérologie sans devoir quitter la collectivité.

À l'ouverture officielle, le 2 mai, l'équipe d'Ottawa a remis à notre personnel une « cloche d'espoir » que les patients seront invités à sonner pour marquer la fin de leur traitement. Notre premier patient local a pu le faire récemment, et clore ainsi son traitement de chimiothérapie. Ce fut un moment rempli d'émotion pour lui et tout notre personnel!

Les patients qui ont eu un accident vasculaire cérébral (AVC) ont également eu de quoi fêter au cours de la dernière année à la suite du lancement de deux initiatives élaborées à l'intention des personnes qui ont survécu à un accident ischémique transitoire (AIT), ou « mini-AVC ».

Notre nouveau Service de prévention de l'accident vasculaire cérébral, qui est financé par la province et dont le fonctionnement relève du Centre de traitement des AVC de district de l'Hôpital, est conçu pour aider les victimes d'AVC du comté de Renfrew à éviter l'hospitalisation et à prévenir d'autres AVC.

Ce service dirigé par la D<sup>re</sup> Debbie Timpson est ouvert cinq demi-journées par semaine et procure aux résidents locaux un accès rapide à des services de diagnostic, à l'évaluation de leur état de santé et à des traitements prodigués par des spécialistes. Les patients peuvent aussi être dirigés vers d'autres services, comme la neurologie, la neurochirurgie, la diététique, les services pour diabétiques, la réadaptation cardiovasculaire et des programmes d'abandon du tabac, au besoin.

Des fonds accordés par la Fondation Trillium nous ont permis aussi de lancer un projet pilote à l'intention des victimes d'AVC afin de leur permettre de participer à un programme communautaire d'exercices Corps à cœur.

Notre Centre de traitement des AVC de district a fait équipe avec des spécialistes en exercice du Best Western Fitness Centre de Pembroke pour mettre sur pied ce programme, qui a été élaboré par l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa et le Réseau régional des AVC Champlain.

L'automne dernier, un autre programme communautaire, le Programme de sensibilisation à la santé cardiovasculaire (C-CHAP), a été lancé à nouveau par l'Hôpital Régional de Pembroke à sept emplacements du comté de Renfrew.

Le C-CHAP, qui réunit médecins de famille, pharmaciens, bénévoles et organismes communautaires pour promouvoir la prévention des maladies cardiovasculaires et des AVC, a pour but de sensibiliser les gens à la santé cardiovasculaire, de favoriser un mode de vie sain et d'assurer la surveillance régulière de la tension artérielle dans la collectivité. Ce programme a rapporté d'excellents résultats par le passé, et il est bon que nous puissions l'offrir à nouveau.

Mentionnons également le lancement récent de nouveaux services de téléthrombose à l'Hôpital Régional de Pembroke, où la télémédecine rapproche encore une fois les soins des patients de la région.

Il s'agit d'un élément du Programme de thrombose de L'Hôpital d'Ottawa, qui traite les personnes ayant des caillots et qui est désormais offert dans notre région par le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain. Il devrait servir environ 50 patients de la région chaque année.

Nous avons également été ravis de recevoir des fonds supplémentaires afin d'élargir et d'améliorer nos services d'éducation sur le diabète à l'échelle du comté grâce à l'embauche d'une équipe supplémentaire composée d'une infirmière à plein temps et d'une diététiste à plein temps qui se rendent dans les secteurs ruraux.

Ce programme fournit des services de dépistage du diabète et d'évaluation ainsi que des cours individuels et de groupe, des consultations de suivi et des séances de sensibilisation publiques à Golden Lake et Petawawa, par l'entremise d'équipes de santé familiale, et à Cobden, Beachburg et Killaloe, par l'entremise des centres de santé communautaire. L'équipe se rend également dans les foyers pour personnes âgées et d'autres endroits éloignés.

Cette longue liste de programmes nouveaux et élargis ne saurait être complète sans une mention de l'achat et de l'installation de notre nouveau tomodensitomètre Philips à 256 coupes. Évalué à 1,7 million de dollars, ce nouvel appareil nous permettra de fournir des services diagnostiques de pointe à la collectivité pendant des années.

Enfin, je me dois de féliciter notre équipe de soins de santé et la collectivité en général d'avoir contribué à faire de l'HRP un établissement sans fumée, conformément à notre engagement d'assurer un environnement sécuritaire et sain pour tous.

Nos médecins et notre personnel ont accordé une attention particulière à nos patients fumeurs afin de leur proposer des solutions de rechange et de soulager leurs symptômes de sevrage de la nicotine. Une planification soignée nous a permis, je crois, d'assurer le lancement harmonieux de cette initiative, et nous remercions les patients, les visiteurs et les membres du personnel de leur coopération.

On voit donc qu'au cours de la dernière année, il y a eu de nombreuses occasions de célébrer et de se féliciter.

Je suis particulièrement reconnaissante aux nombreuses personnes talentueuses et dévouées qui ont rendu ces progrès possibles : notre équipe de soins de santé, le conseil d'administration, nos partenaires et nos donateurs, qui agissent avec prévoyance pour trouver des moyens d'améliorer les soins que nous vous prodiguons, à vous ainsi qu'à nos amis, voisins et êtres chers.

### **Programme des anges gardiens**

Le Programme des anges gardiens permet aux patients et à leur famille de présenter un témoignage de reconnaissance à un médecin, à un membre du personnel infirmier, à un autre employé ou à un bénévole qui s'est distingué pendant leur séjour à l'Hôpital.

Robert Graham a désigné récemment Jennifer Czyz comme ange gardien pour les soins exceptionnels qu'elle a prodigués à son épouse, Connie St. Jean, avant son décès.

Merci infiniment à tous nos anges gardiens pour leur dévouement et leur engagement à améliorer les soins aux patients à l'Hôpital Régional de Pembroke.

Pour des précisions sur ce programme, veuillez vous adresser au bureau de la Fondation.

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

Chaque année, la Fondation de l'HRP 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 données à la Fondation par la suite.

Que ce soit un tournoi de golf, un souper dansant, une fête spéciale à un domicile 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 ont fait don de 2 500 \$ recueillis lors de leur course annuelle d'automne. Cette année, cette marche/course de 5 km aura lieu le 8 octobre; prenez-en note.

Le Cobden & District Civitan Club a fait don d'une somme de 2 000 \$ recueillie lors de son tournoi de golf annuel à des fins de bienfaisance. Cette année, le tournoi aura lieu le 29 juillet; prenez-en note.

Les Chevaliers de Colomb ont recueilli plus de 25 000 \$ lors de leur Classique de golf annuelle Pat Harrington. La Classique de cette année aura lieu le 14 septembre; prenez-en note.

L'initiative MasterCard de la Banque de Montréal a permis de recueillir plus de 8 900 \$.

Les Moms for Maternity ont travaillé sans relâche au cours de la dernière année; elles ont tenu un tournoi de golf, une vente de vêtements, une vente de bijoux et une danse à l'occasion de la Saint-Valentin. Grâce à une contribution de 30 000 \$ de l'Ontario Automotive Recyclers Association, elles ont pu tenir leur promesse de don de 75 000 \$.

Les Moms ont aussi fait don de 13 000 \$ recueillis lors de leur danse de la Saint-Valentin pour le point de service de chimiothérapie.

Le Greater Petawawa Civitan Club a donné 5 000 \$. Son bingo a lieu le dimanche soir de 18 h à 22 h au Centre civique.

Le NOBs Vintage Motorcycle Club a fait don de 5 000 \$ tirés de leurs déjeuners-réunions mensuels, de la vente de vêtements et accessoires portant l'insigne du club et des expositions tenues dans toute la vallée et dans le Pontiac.

La Pinewood Retirement Residence a tenu un thé victorien et recueilli 500 \$ pour l'Hôpital. Veuillez communiquer avec le bureau de la Fondation pour des renseignements sur la tenue d'un tel événement.

### **Message de la présidente du conseil d'administration**

Tous les dons à la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke sont d'une importance vitale et nous les accueillons avec beaucoup de reconnaissance. Nous disons merci à tous nos donateurs, mais ce mot est faible pour exprimer toute notre sincère gratitude.

Ces contributions, dont nous avons vraiment besoin, sont le reflet de votre souci à l'égard du bien-être actuel et futur de la région.

Au cours de la dernière année, nous avons acheté un nouveau tomodynamomètre, terminé l'aménagement de nouvelles salles d'opération et ouvert notre point de service de chimiothérapie, pour ne nommer que quelques projets.

En janvier dernier, nous avons également accueilli Nancy Warren, notre nouvelle directrice générale, qui a de nombreuses réalisations à son actif et qui est déterminée à consolider la Fondation. Son enthousiasme se révèle déjà très précieux pour atteindre nos objectifs de financement.

Ce financement est continu, car l'Hôpital Régional de Pembroke ne cesse d'évoluer et de répondre aux besoins croissants de notre région en matière de soins de santé.

L'un de nos projets de financement à venir aura pour objectif l'achat d'un appareil d'IRM, dont Pembroke a grand besoin. Nous invitons la population à prêter main-forte à « notre » hôpital local, car nous sommes privilégiés de disposer chez nous d'un établissement de santé aussi exceptionnel.

### **Gala Noir et Blanc**

La cinquième édition de notre événement phare a été de nouveau un succès éclatant, ayant permis de recueillir plus de 109 000 \$ pour notre hôpital auprès de plus de 80 parrains.

Inscrivez à votre agenda le gala de 2011, qui aura lieu le 15 octobre. Les billets seront en vente à compter de ce mois-ci.

### **Faites-nous part de votre expérience**

Si l'Hôpital Régional de Pembroke vous tient à cœur parce que vous ou un membre de votre famille ou un ami y avez séjourné, faites-nous part de votre expérience.

Pour ce faire, veuillez vous adresser au bureau de la Fondation au 613 732-2811, poste 7408, ou par courriel, à [foundation@pemreghos.org](mailto:foundation@pemreghos.org).

### **Dons en souvenir d'un être cher**

De nombreuses familles qui ont perdu un être cher appuient les soins de santé locaux en faisant des dons à la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke.

Mille mercis aux salons funéraires suivants, qui nous aident à fournir ce service : Murphy Funeral Home, Malcolm, Deavitt and Binhammer Funeral Home, Neville Funeral Home, Zohr Funeral Home et Ringrose Funeral Home.

### **Nos médecins font preuve de créativité pour relever des défis**

Tous les hôpitaux de l'Ontario ont pour objectif de fournir des soins de la meilleure qualité possible, et l'Hôpital Régional de Pembroke doit franchir de nombreux obstacles pour y parvenir.

Sans un nombre suffisant de médecins, nous ne pouvons prodiguer des soins de qualité. Je crois donc que notre principal défi demeure le recrutement de médecins de famille dans la région. La pénurie de médecins de famille a des répercussions considérables sur l'Hôpital. Non seulement nous avons besoin d'eux au Service des urgences, mais de 30 à 40 % des patients qui se rendent à ce service n'ont pas de médecin de famille pour s'occuper d'eux, ou encore leur médecin n'a pas de droits hospitaliers.

Les patients admis à l'hôpital doivent être soignés par un médecin de soins primaires. Deux groupes de médecins fournissent ces services à l'Hôpital : les médecins de famille et les hospitalistes (des médecins de famille qui travaillent uniquement à l'Hôpital).

En plus de recruter plus de médecins de famille, nous devons fournir des soins en temps opportun. Dans tous les services des urgences des hôpitaux de l'Ontario, le temps d'attente est long. Il en va de même à Pembroke. Nous nous devons de réduire ce temps d'attente, particulièrement pour les personnes qui présentent un problème de santé peu urgent.

Ainsi, le temps d'attente moyen à notre Service des urgences est de quatre heures en moyenne pour les cas moins urgents. Quelle est la cause de ce problème?

Il fut un temps où les services des urgences étaient moins engorgés en Ontario. Cependant, à cause de l'importance accrue accordée aux services de soins aux malades chroniques et de la réduction du nombre de médecins de famille, ces médecins sont incapables de recevoir le jour même tous les patients ayant un problème de santé aigu. Les patients sont donc plus susceptibles d'être dirigés vers un service des urgences pour être soignés plus rapidement.

Au service des urgences, ces patients, de même que ceux qui sont dans un état très urgent, attendent tous de consulter le même médecin. Le temps d'attente s'allonge pendant que les cas sont classés en ordre de priorité. Malheureusement, à notre Service des urgences, le ministère de la Santé ne finance qu'un médecin à la fois pendant la plus grande partie de la journée. C'est pourquoi il est difficile de composer avec le grand nombre de patients en attente d'examen.

### ***La rapidité des soins revêt de l'importance***

Au cours de l'année qui vient, nous sommes résolus à changer la structure du Service des urgences. Un moyen de le faire consiste à rediriger les patients dont l'état est moins urgent vers un service semblable de type clinique (qui serait établi ici même à l'Hôpital) où on pourra en faire le triage, les traiter et les renvoyer chez eux plus rapidement. Nous sommes déterminés également à trouver plus rapidement un lit pour les patients admis par l'entremise du Service des urgences dans l'une de nos unités pour patients hospitalisés.

La rapidité est également importante du côté de la planification des congés. Nous voulons que les patients occupent nos lits pendant une période qui convient à leur état. Comme vous le savez sans doute, il est important que les patients reçoivent des services cliniques efficaces, et pour cette raison, nous devons nous assurer que les patients ne restent pas à l'hôpital trop longtemps et risquent ainsi de contracter une infection nosocomiale ou de voir leur état se détériorer, surtout les patients âgés. Les améliorations que nous comptons apporter au cours de l'année qui vient mettront notamment l'accent sur des initiatives axées sur la qualité, telles que notre programme de « jours économisables » fondé sur la durée de séjour.

Lorsqu'un patient est admis à l'hôpital, un médecin de famille ou un hospitaliste est chargé de s'en occuper. Comme certains médecins de notre localité sont en voie de prendre leur retraite, nous planifions déjà le recrutement de nouveaux hospitalistes pour servir le nombre croissant de patients n'ayant pas de médecin de famille que nous pourrions admettre dans l'avenir. Notre programme d'hospitalistes est déjà solide et bien structuré, mais nous l'examinerons également au cours de l'année qui vient en vue de le rendre plus efficace.

Nous encourageons toujours beaucoup les médecins de famille qui veulent continuer de s'occuper de leurs patients hospitalisés. À cette fin, notre affiliation à l'Université d'Ottawa et notre programme de formation en médecine familiale jouent un rôle essentiel. Nous comptons de quatre à six médecins de famille qui reçoivent une formation comme résidents à l'Hôpital, et nous cherchons évidemment à les recruter afin qu'ils demeurent dans la région pour exercer la médecine. Au cours de la dernière année, l'un de nos résidents, la D<sup>re</sup> Lynsay Lane, s'est engagée à exercer dans la région, ce qui est une très bonne nouvelle pour nous tous.

Un autre progrès très important, qui relève presque du miracle, a été la création de la West Champlain Healthy Community Corporation ainsi que la construction et l'ouverture du nouvel édifice rue Mackay. Nous disposons désormais de nouvelles salles d'opération, et

nous pouvons rapprocher les services des patients. Nous prévoyons aussi collaborer avec Ottawa en vue de la création d'un programme d'orthopédie. En outre, la nouvelle équipe de santé familiale dirigée par les D<sup>rs</sup> Colin Macpherson et Lomie Coleman a ouvert ses portes le mois dernier. Ils ont déjà recruté un nouveau médecin de la région, et je prévois que d'autres médecins se joindront à eux sous peu.

Enfin, j'aimerais faire le point sur l'état de nos services de spécialistes. Le programme d'anesthésie fonctionne plutôt bien cette année, et les membres de notre Service donnent un très bon appui au programme de chirurgie.

Le Service de chirurgie générale perdra cet été l'un de ses membres, le D<sup>r</sup> Zaihan Rashid, et je lui souhaite bon succès. Nous avons trouvé un remplaçant, et il y aura une annonce à ce sujet au cours des mois qui viennent. Nous avons également perdu l'ancien chef du Service d'obstétrique et de gynécologie, le D<sup>r</sup> Lawrence Onochie, qui a pris sa retraite, mais il nous prête main-forte une fin de semaine par mois et nous lui en sommes très reconnaissants. Les D<sup>rs</sup> Ashraf Yacoub et Siddhartha Mukherjee font un travail exceptionnel, y compris sur appel, en attendant le recrutement d'un troisième obstétricien pour le Service.

Nos deux internistes, les D<sup>rs</sup> K.C. Li et Ben Mgbemena, continuent de travailler sans relâche en attendant l'arrivée d'un troisième interniste, prévue pour l'année qui vient.

La liste des médecins du Service des urgences s'est allongée cette année grâce à l'arrivée du D<sup>r</sup> Charles Quirion, qui s'est joint à notre équipe en 2010. Il a joué un rôle crucial en vue de stabiliser le Service des urgences au cours de la dernière année, et nous sommes ravis de le compter parmi nous. Nous sommes toujours à la recherche d'autres médecins qui pourraient se joindre au Service des urgences au cours de l'année qui vient, et nous explorons des pistes très prometteuses sur ce plan.

Bref, l'époque où l'on pouvait voir un médecin le jour même est révolue, de même que les soins primaires du genre que bien d'entre nous ont connu pendant leur jeunesse. Cependant, nous parvenons à relever les défis que nous impose le système de santé d'aujourd'hui, souvent avec innovation et créativité, en élaborant des solutions locales qui répondent le mieux possible aux besoins des gens d'ici.

### **Les bénévoles donnent de leur temps et mettent à contribution leurs compétences**

D'année en année, notre Hôpital a la chance de profiter du temps, de l'énergie et des talents de nombreux bénévoles dévoués. Ces personnes dynamiques, qui font partie intégrante de l'équipe de l'Hôpital, fournissent du soutien et des services aux patients, aux visiteurs et aux membres du personnel.

En retour, les bénévoles en tirent un épanouissement personnel ou le sentiment d'avoir apporté une contribution positive, accumulent des heures de bénévolat obligatoire ou peut-être même acquièrent de nouvelles compétences.

Au cours de la dernière année, 190 personnes ont fait au total 8 051 heures de bénévolat à l'appui d'un large éventail de programmes se divisant en trois catégories : soutien des patients, soutien administratif et service à la clientèle. Les bénévoles assurent l'accueil en aidant les patients et les visiteurs, notamment pour les orienter, aux comptoirs d'information de l'Hôpital et dans les unités des soins ambulatoires. Ils servent aussi de l'eau aux patients et déposent des revues dans les salles d'attente.

Les bénévoles fournissent beaucoup de soutien et d'aide dans le cadre de certains programmes, tels que les suivants :

Programme de réadaptation (programme « Je me retrouve »)  
Programme des soins chirurgicaux de jour  
Programme gériatrique de jour  
Programme communautaire d'ébénisterie et d'artisanat en santé mentale  
Programme de gériatrie (aide pour les repas et visites amicales)  
Service de pastorale (ministres du culte, visites de patients, assistants pour offices religieux)  
Programme de sensibilisation à la santé cardiovasculaire (C-CHAP)

Les bénévoles nous font également profiter de leurs talents; certains jouent des instruments de musique ou s'occupent des plantes et des fleurs que l'on trouve dans les édifices et sur les terrains de l'Hôpital.

Nous pouvons toujours compter sur les bénévoles pour nous prêter main-forte au cours d'événements spéciaux, comme l'inauguration récente des nouvelles salles d'opération et la fête de Noël pour enfants de l'association du personnel, tenue chaque année.

Dans le but de remercier tous les bénévoles de leur apport précieux, l'Hôpital Régional de Pembroke a tenu un souper, le 20 avril, afin de leur rendre hommage pour le rôle important qu'ils jouent chez nous et dans la collectivité.

À cet événement, dix bénévoles de l'Hôpital ont été reconnus pour avoir accumulé cinq et dix années de service. Un office spécial à la chapelle et une réception ont également attiré de nombreux participants.

Pour obtenir des précisions, ou si vous souhaitez devenir bénévole à l'Hôpital Régional de Pembroke, veuillez vous adresser au Service des bénévoles au 613 732-3675, poste 8362, ou à [pr@pemreghos.org](mailto:pr@pemreghos.org).

### **Les données financières**

- Le budget de fonctionnement de l'HRP est de 75 millions de dollars.
- Pour l'exercice 2010-2011, nous avons équilibré notre budget et avons été en mesure de fournir tous les programmes et services sans dépasser les montants alloués.

- Au cours de la dernière année, nos achats d'équipement ont totalisé 4 059 249 \$, dont notre nouveau tomodensitomètre de 1,7 million de dollars (y compris une contribution de 900 000 \$ de la Fondation) et du matériel de pointe d'une valeur de 1,5 million de dollars pour nos nouvelles salles d'opération.
- Nous avons également modifié notre plan quinquennal d'achat d'équipement afin de prévoir, entre autres choses, un engagement de 1,7 million de dollars de l'Auxiliaire pour financer le remplacement de l'équipement de contrôle cardiaque de l'Hôpital.
- Parmi les fonds reçus au cours du dernier exercice, mentionnons un investissement important pour l'établissement et le fonctionnement de notre point de service de thérapie systémique (chimiothérapie).
- En outre, l'Hôpital a pu réserver des fonds au fonctionnement de nos nouvelles salles d'opération, qui seront entièrement opérationnelles au cours du prochain exercice. Ces fonds couvrent notamment la convention de location conclue avec la West Champlain Healthy Community Corporation.
- En 2011-2012, nous continuerons de chercher à améliorer l'efficacité de nos programmes et de nos services, bien qu'elle soit déjà bonne par rapport à celle d'hôpitaux semblables.
- Au cours du prochain exercice, l'établissement d'une nouvelle formule de financement des hôpitaux commencera. Nous cherchons à en comprendre les répercussions sur la santé financière de notre organisme.

### **Nouvelle présentation de l'Hôpital**

L'Hôpital Régional de Pembroke lance une nouvelle présentation multimédia intitulée *Your Hospital, Caring For You*.

Si vous connaissez un club philanthropique, un groupe confessionnel, un groupe communautaire ou un autre organisme qui désirerait visionner cette présentation spéciale, veuillez vous adresser à notre coordonnatrice des affaires publiques au 613 732-3675, poste 6165.

### **Une journée typique à votre hôpital communautaire**

Nombre total d'employés : 760

En moyenne, chaque jour, nous avons :

145 patients admis

3 naissances

100 visites à l'urgence (30 % des patients du Service des urgences n'ont pas de médecin de famille)

21 cas de chirurgie

17 chirurgies d'un jour

90 visites aux services de consultations externes

2 800 tests de laboratoire

150 examens par imagerie diagnostique

106 infirmières autorisées, infirmières praticiennes et commis qui travaillent pour nos services cliniques

275 prescriptions remplies

1 360 kilogrammes (3 000 lb) de linge à laver

435 repas servis aux patients

28 800 mètres carrés (310 000 pieds carrés) de superficie nettoyés, chauffés et éclairés

2 300 appels téléphoniques entrants

20 bénévoles qui donnent de leur temps

3 130 mètres (10 277 pieds) de serviettes de papier livrées

106 biscuits préparés par nos bénévoles de l'Auxiliaire au café Mural

### **L'Auxiliaire de l'Hôpital Régional de Pembroke : une autre année marquante**

C'est avec regret que je cède ma place cette année. J'ai aimé énormément mon mandat de présidente de cet auxiliaire très prestigieux, et j'ai eu l'occasion de me faire de nombreux amis. Toutes nos réalisations de ces trois ans et demi sont essentiellement le fruit de la collaboration de tous les bénévoles.

Nous nous sommes engagés à verser 1,7 million de dollars pour l'achat de nouvel équipement de contrôle cardiaque, et nous avons réalisé d'excellents progrès à ce chapitre. En effet, nous y avons déjà affecté 219 000 \$.

Cette somme comprend le produit de notre bingo pour 2010-2011, qui totalise 32 000 \$, et les 17 000 \$ accumulés à la fin du dernier exercice, pour un total de 49 000 \$. Félicitations à tous nos responsables et à nos fidèles bénévoles.

Les ventes de billets de loterie dans le cadre du programme HELPP (Hospital Equipment Lottery Program for People) ont dépassé 20 000 \$ cette année, soit le double de l'an dernier.

Le café Mural et la boutique de cadeaux Sunshine ont également connu une année sans précédent de ventes, soit 40 000 \$ et 35 000 \$ respectivement.

Nous souhaitons la bienvenue à Mary Banks, la nouvelle directrice du café, et nous remercions sa prédécesseure, Judy Johnson, qui demeurera chez nous pour épauler l'équipe de direction. Judy, comme tous les bénévoles, nous a été très précieuse au cours des quatre dernières années.

Brenda Long a fait un travail incroyable au cours de sa première année comme directrice de la boutique de cadeaux. Bravo à toute l'équipe pour une autre année très fructueuse.

Le thé annuel d'automne, la location de téléviseurs, les ventes de reproductions de la murale, le fonds commémoratif et l'exploitation du guichet automatique bancaire ont gonflé les montants recueillis dans le cadre de nos activités de collecte de fonds l'an dernier.

Le Collège Algonquin nous a annoncé récemment qu'il accorderait la nouvelle bourse de l'Auxiliaire de l'HRP pour la première fois ce printemps. Il s'agit d'une bourse de 800 \$ (financée par l'intérêt sur le fonds de dotation).

Le 18 mai, l'Auxiliaire de l'HRP a tenu le déjeuner des présidents de la région de l'Est (9) de l'Association des auxiliaires d'hôpitaux de l'Ontario à l'hôtel Travelodge.

Pour conclure, je vous félicite tous de vos efforts et je souhaite la bienvenue à Mary Olsheski, qui est très impatiente d'entreprendre son nouveau mandat.

### **Adoption d'une charte des droits et responsabilités à l'Hôpital Régional de Pembroke**

La Charte des droits et responsabilités de l'Hôpital Régional de Pembroke a été élaborée conformément à la *Loi sur l'excellence des soins pour tous* qui est entrée en vigueur en juin 2010. Ce document renseignera les fournisseurs de soins et les patients sur les droits de ces derniers et sur les choses auxquelles ils pourront s'attendre lors de leur séjour, et il réitère l'engagement de l'Hôpital de mettre les patients au premier plan et de renforcer les soins axés sur les patients.

Au moment de l'élaboration du projet de loi, afin que le point de vue des patients soit pris en compte, l'Hôpital a demandé au public de faire part de ses observations au moyen d'un

sondage, selon lequel 95 % des répondants étaient d'accord avec le contenu du projet de loi et le trouvaient facile à comprendre.

« Nous sommes ravis des commentaires de nos patients, de leurs fournisseurs de soins, de nos partenaires des soins de santé, de notre personnel et des citoyens de notre collectivité », a déclaré Pierre Noël, président et directeur général de l'Hôpital. « Les observations du public, surtout pour un processus de ce genre, nous sont très précieuses. C'est pour nous une autre occasion de connaître le point de vue des habitants de la région sur ce qui compte le plus pour eux lorsque nous leur prodiguons des soins. »