

L'Hôpital continue de fournir des programmes et des services de qualité malgré les difficultés

Les émotions sont à fleur de peau dans un hôpital : tristesse, peur, joie, soulagement.

Lorsque vous travaillez dans un hôpital, vous les côtoyez quotidiennement. Cela fait partie de votre travail. En dépit des autres défis que vous avez à relever ou du budget que vous devez équilibrer, lorsque vous parcourez les corridors, vous prenez conscience des émotions que vivent les patients, les familles, le personnel et les médecins, et vous savez que vous devez tout faire pour que les choses fonctionnent. Vous savez que des personnes comptent sur vous. Vous savez que vous devez respecter vos engagements.

Au cours de la dernière année, nous avons eu, à bien des égards, notre lot de difficultés et d'obstacles à surmonter. Nous nous y sommes attaqués et avons transformé beaucoup de ces défis en possibilités.

Nous avons travaillé de concert avec nos partenaires et avec notre propre équipe de gens de talent pour trouver les solutions les plus efficaces pour notre collectivité. Nous l'avons fait en ayant toujours à cœur les meilleurs intérêts de nos patients et d'une manière qui nous permette de continuer à évoluer et à améliorer nos programmes et nos services.

L'incertitude quant au financement futur de notre institution a été l'un de nos plus grands enjeux au cours de l'année qui vient de s'écouler.

Même si l'équilibre budgétaire est une exigence de notre Entente de responsabilisation en matière de services hospitaliers, nous étions résolus à équilibrer notre budget sans réduire nos services à la collectivité. Évidemment, ce processus n'est jamais facile et il faut faire preuve de beaucoup de diligence pour que les fonds soient affectés le mieux possible pour nous permettre d'offrir des soins de qualité à nos patients.

Alors que peu d'hôpitaux ont eu la chance, dans le contexte actuel, d'équilibrer leurs budgets sans toucher aux services aux patients, nous avons pu cerner les occasions de combler les lacunes par l'évitement de coûts et la mise en œuvre de mesures d'efficience.

L'élaboration d'un plan visant à réduire les « jours-lits pouvant être conservés » était au cœur de cette démarche.

Pour ce faire, nous avons dû utiliser une stratégie complexe visant à normaliser la durée des séjours à l'hôpital, qui sont beaucoup plus longs

chez nous que dans d'autres hôpitaux de taille semblable de l'Ontario pour des patients médicaux du même âge et ayant le même état de santé.

Jusqu'à maintenant, il a été difficile de mettre en œuvre cette stratégie à cause des débordements causés par le nombre élevé de patients requérant un autre niveau de soins (ANS) qui attendaient des lits de soins de longue durée dans la collectivité. Plus tôt dans l'année, ces pressions ont été atténuées par l'ouverture de 30 lits de soins de transition par Marianhill au Centre Marguerite. Grâce au leadership du RLISS de Champlain et au travail acharné de nos partenaires, ensemble, nous avons pu faire profiter notre collectivité de ces nouveaux lits provisoires, ce qui a permis de désengorger l'hôpital et de prodiguer des soins à ces anciens patients dans un milieu accueillant, chaleureux et plus approprié.

Tout en nous attaquant aux pressions financières et à celles causées par les débordements, nous avons également entrepris un exercice de planification portant sur les prévisions de service et les besoins de superficie pour les 20 prochaines années. À plus court terme, nous avons terminé une planification plus détaillée de notre programme de chirurgie, de nos services de soins ambulatoires et de notre pharmacie interne.

Ce travail de planification s'emboîtait parfaitement dans une nouvelle occasion pour l'Hôpital d'obtenir des locaux supplémentaires de la West Champlain Healthy Community Corporation au troisième étage du centre de santé Ottawa Valley pour loger de nouvelles salles d'opération de pointe. Le renouvellement de nos installations chirurgicales était une priorité stratégique importante pour l'hôpital, compte tenu du fait que nos salles d'opération actuelles datent de plus de 50 ans et ont besoin d'une mise à niveau importante. L'aménagement des nouvelles salles d'opération du nouvel immeuble est presque terminé et celles-ci seront reliées par une passerelle à notre Unité de soins chirurgicaux du troisième étage.

Juste avant Noël, nous avons célébré l'arrivée d'une nouvelle Équipe de santé familiale pour la région de Pembroke qui s'ajoutait à celles établies récemment à Petawawa et à Pikwakanagan. La West Champlain Healthy Community Corporation a élaboré cette proposition gagnante et je crois que ces nouveaux modèles de soins primaires seront de toute première importance pour nos efforts de recrutement de médecins de famille et devraient modifier la façon d'offrir les soins primaires dans notre collectivité à l'avenir.

Nous disposons d'un autre atout pour ce qui est du recrutement de médecins de famille : l'Unité d'enseignement en médecine familiale d'où sortira cette année la première cuvée de résidents à plein temps. Le succès a été tel jusqu'à maintenant que deux de nos omnipraticiens, la D^{re} Judith Plante et le D^r Daniel Plante, qui dirigent l'unité, ont été nommés

« Professeurs communautaires de l'année » par le comité des résidents en médecine familiale de l'Ontario College of Family Physicians!

Et les succès se sont succédé à partir de là. En mai dernier, l'Hôpital Régional de Pembroke a reçu le prix annuel d'excellence de la campagne *Passeport pour la prospérité* de 2010, décerné à un employeur exceptionnel, en raison de son engagement à offrir des occasions d'apprentissage par l'expérience à des élèves du secondaire. Ce prix a été présenté lors d'un dîner de chefs de file du milieu des affaires organisé par le Collège Algonquin à Pembroke. L'Hôpital était l'un des quatre seuls organismes reconnus à l'échelle provinciale et le seul de deux groupes locaux à recevoir ce prix au cours des dix années d'existence du programme.

En novembre dernier, le personnel a pris part au Salon de l'innovation en soins de santé 2009 au Palais des congrès de Toronto. Notre présentation sur la gestion intégrée des soins gériatriques dans les communautés rurales a été choisie parmi des centaines de propositions et était l'une des 200 initiatives présentées comme moteur du renouvellement du système de santé en Ontario.

L'été dernier, de concert avec d'autres hôpitaux et établissements de santé de tout l'Ontario, nous nous sommes connectés par l'entremise du Réseau Télémédecine pour souligner le système TéléAVC, qui a été lancé en Ontario en 2002 et qui, jusqu'à maintenant, a aidé plus de 1 000 patients qui ont subi un accident vasculaire cérébral et ont survécu à ses effets débilissants. Dans le cadre de cette célébration, une résidente de Pembroke, M^{me} Frances Andrews, qui a été victime d'un grave AVC en 2007 et qui s'est complètement rétablie depuis, a parlé de son expérience et des avantages du système TéléAVC.

Nous avons également célébré l'expansion de notre Programme de sensibilisation à la santé cardiovasculaire (C-CHAP) qui est maintenant offert à Eganville, Deep River, Pembroke et Petawawa où les résidents peuvent assister à une séance mensuelle de vérification de la tension artérielle et d'évaluation des risques d'AVC et de maladie de cœur. Dirigé par l'HRP, le C-CHAP est un programme gratuit, communautaire, qui encourage les omnipraticiens, les pharmaciens, les bénévoles et les organismes communautaires à collaborer pour prévenir les maladies cardiovasculaires, dont les AVC.

L'année qui vient de s'écouler a donc été bien remplie, marquée de difficultés et de réussites. Cependant, réflexion faite, je suis assez fier de nous. Fier de nos gens et fier de tout ce que l'Hôpital a accompli au fil des ans. Sachez que nous continuerons à faire tout ce que nous pouvons pour

que votre hôpital soit là pour vous, et qu'il remplisse sa promesse d'offrir des soins de santé de grande qualité, dans votre milieu.

Mission, vision et valeurs

MISSION

Nous sommes un hôpital régional communautaire déterminé à offrir un large éventail de services de santé de qualité. Selon la tradition catholique, nous répondrons aux besoins physiques, psychologiques et spirituels de tous.

VISION

Nous serons reconnus pour l'excellence des services de santé, des partenariats efficaces en soins de santé, du bien-être en milieu de travail et la stimulation de l'apprentissage dans le milieu.

VALEURS

Nous confirmons et préconisons la compassion, l'excellence et l'innovation, la responsabilité sociale et financière, le respect mutuel et l'esprit communautaire.

Rôle et responsabilités accrues pour le conseil d'administration

Travailler dans le domaine de la santé devient de plus en plus complexe.

Le personnel de notre hôpital communautaire travaille fort pour offrir des soins de qualité avec compassion à votre famille, à vos amis et à vos voisins tout en faisant face, en coulisse, aux problèmes de débordement, aux pénuries de médecins et aux enjeux financiers. Les membres du personnel travaillent en équipe, déterminés à faire ce qu'il faut, et ils trouvent des solutions novatrices à bon nombre des problèmes auxquels ils font face pour que les soins dont leur communauté a besoin et auxquels elle a droit ne se détériorent pas.

Malgré tout, ils continuent à défendre les intérêts de leurs patients, s'assurant que les bons tests et les bonnes technologies sont disponibles dans notre collectivité aujourd'hui, puis, tournés vers l'avenir, en dépit de ces difficultés, les dirigeants de notre hôpital local continuent de planifier la croissance et l'expansion, afin de répondre aux besoins en matière de soins de santé de notre collectivité pour demain et pour les années à venir.

Les membres bénévoles de notre conseil d'administration sont très fiers des soins qui sont prodigués et du travail qui se fait à l'Hôpital Régional de

Pembroke, et nous sommes privilégiés de comprendre tout ce qu'il faut pour diriger cet établissement de soins de santé progressif.

Compte tenu des enjeux et des nouvelles réalités d'aujourd'hui, le rôle des conseils d'administration d'hôpitaux, dont le nôtre, a changé, l'accent étant davantage mis sur la bonne gouvernance, la surveillance, l'assurance de la qualité et le contrôle des risques.

La majeure partie de ce que nous faisons à titre de conseil d'administration comprend une surveillance générale pour nous assurer que tout ce dont nous devons rendre compte au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, à notre réseau local d'intégration des services de santé (RLISS), à nos partenaires et au grand public a suivi la bonne filière.

Pour examiner les activités de l'hôpital, nous utilisons un « tableau de bord équilibré » élaboré localement qui porte sur les finances, l'apprentissage et le développement, l'intégration et les partenariats, et les activités fondamentales (soins et services aux patients).

Au cours de la dernière année, nous avons révisé cet outil et accepté que le conseil d'administration joue un plus grand rôle dans la reddition de comptes au public.

La reddition de comptes au palier provincial relativement à un certain nombre d'indicateurs de la qualité des soins a été supervisée par le comité de la qualité et de la gestion des risques de notre conseil d'administration. Grâce à l'excellent soutien du personnel, il a parfaitement réussi à faire en sorte que nous puissions satisfaire aux nouvelles exigences en matière de déclaration de taux touchant notamment *C. Difficile*, SARM, ERV, la mortalité, le temps d'attente à l'urgence et l'hygiène des mains.

Pour nous aider à jouer ces nouveaux rôles élargis, la formation des membres du conseil a été primordiale. Un certain nombre de nos membres ont suivi le programme de certificat de l'Association des hôpitaux de l'Ontario intitulé « Essentials in Healthcare Governance » que nous avons encore une fois réussi à présenter dans le comté de Renfrew.

Ainsi, huit membres du conseil d'administration ont maintenant terminé les deux parties du programme de certificat en gouvernance et deux ont terminé la première partie du cours.

En outre, un des membres de notre conseil d'administration a terminé un programme de certificat en gestion des risques pour les conseils d'administration des établissements de santé et un autre a suivi un cours sur l'évaluation et la rémunération des directeurs généraux offert par l'Association des hôpitaux de l'Ontario.

Ce dernier cours a été très utile puisque chaque année nous faisons une évaluation globale du travail de notre président et directeur général et de notre médecin-chef ainsi que les évaluations de nos membres et de l'efficacité globale du conseil. Une partie de ce travail comprend une évaluation de nos réunions mensuelles pour nous assurer que nous utilisons efficacement notre temps et que nous nous acquittons bien de notre mandat.

Lors d'une retraite du conseil en mars, et encore une fois dans le cadre de notre processus continu de freins et de contrepoids, nous avons pris le temps de revoir la mission, la vision et les valeurs de l'Hôpital et déterminé qu'elles étaient encore pertinentes. Nous avons également passé en revue les orientations stratégiques de l'organisme et apporté des modifications pour tenir compte de quelques-uns des buts et des objectifs que nous venions d'établir.

Certaines de nos orientations révisées comprennent : une participation plus active à la planification des services cliniques avec le RLISS du comté de Renfrew et le soutien aux services ambulatoires dans la région desservie par le centre de santé Ottawa Valley; l'élaboration de stratégies précises pour recruter et maintenir en poste des médecins, et planifier la relève, tout en renforçant les stratégies de marketing et de recrutement pour devenir un « employeur de choix » et une « communauté de choix »; la collaboration avec le RLISS de Champlain et d'autres fournisseurs à des initiatives de cybersanté.

En outre, nous soutiendrons la création d'une plateforme commune pour la gestion de maladies chroniques importantes (cancer, maladies cardiovasculaires et diabète) en collaboration avec le RLISS et des partenaires de la collectivité, et continuerons de poursuivre les occasions de collaboration avec nos partenaires du comté de Renfrew.

Pour relever les défis qui se présentent dans le secteur de la santé, la collaboration est devenue une nécessité et une norme plutôt qu'un choix et, par conséquent, les présidentes et présidents des conseils d'administration travaillent de plus en plus avec les RLISS.

À titre de présidente du conseil d'administration de l'Hôpital Régional de Pembroke, je rencontre régulièrement d'autres présidentes et présidents de conseils d'administration au RLISS de Champlain et je participerai au conseil consultatif sur la gouvernance de Champlain qui réunira des présidentes et des présidents de tous les fournisseurs régionaux de services de santé du comté de Renfrew qui auront ainsi l'occasion de réseauter, d'échanger des stratégies et de travailler ensemble.

Travailler en étroite collaboration avec la collectivité que nous desservons est également une orientation stratégique du conseil, et l'engagement dans la collectivité est une priorité. Au cours de l'année qui vient, nous poursuivrons la mise en œuvre de notre nouveau plan d'engagement dans la collectivité qui comprend une révision de notre site Web, c'est-à-dire de son contenu et de ses fonctions de libre-service. Nous élaborerons également des présentations dans la collectivité pour faire connaître les programmes et les services de l'Hôpital dans le but d'informer la collectivité directement sur l'important atout que représente notre hôpital.

En outre, nous poursuivrons notre chronique dans les médias imprimés, « Your Hospital, Caring For You », qui met l'accent sur les patients que nous servons, les programmes et les services que nous offrons et l'équipe de soins qui transforme la vie des gens qu'elle soigne chaque jour.

Nous sommes également très heureux d'accueillir trois nouveaux membres qui se joignent à nous pour un mandat de 3 ans, de 2010 à 2013 : Heather Ball, Joanne King et Jennifer Kennedy qui nous revient pour un deuxième mandat.

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.

L'Hôpital Régional de Pembroke vous appartient, et c'est là que nous vous soignons et que nous soignons des personnes que vous connaissez. Il faut une grande équipe, prête à relever les défis de tous les jours tout comme les défis politiques plus complexes, pour s'occuper des personnes qui lui sont confiées. En définitive, nous faisons tout ce qu'il faut pour que ça marche, non seulement par obligation, mais aussi parce que nous le voulons et parce que nous voulons bien le faire, avec la compassion des personnes qui ont porté le flambeau avant nous.

LE SAVIEZ-VOUS?

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

L'an dernier seulement, dans le cadre d'un processus rigoureux de délivrance de titres et de certificats, notre conseil a octroyé des privilèges à 304 de ces professionnels.

Fondation de l'HRP

Le 26 mai, la Fondation de l'HRP a honoré ses anges gardiens lors du deuxième événement annuel de reconnaissance des anges gardiens pour leur dévouement et leur engagement à améliorer les soins aux patients à l'Hôpital Régional de Pembroke.

Félicitations à nos anges gardiens!

Événements de tierces parties... L'année en bref

La Fondation de l'HRP est reconnaissante de tous les niveaux de soutien.

Nous souhaitons remercier spécialement quelques-uns de nos amis qui ont collecté des fonds...

Les Chevaliers de Colomb ont tenu leur classique de golf Pat Harrington en septembre et amassé 30 000 \$ qu'ils ont appliqués à leur promesse pour la campagne « Building for the Community ».

La marche Turkey Trot en mémoire de la D^{re} Kim Armstrong a permis d'amasser plus de 3 400 \$ pour l'Unité de réadaptation.

Le Cobden & District Civitan Club a recueilli 3 000 \$ lors de son tournoi de golf.

La campagne Arbre de vie 2009 de Shoppers Drug Mart a permis d'amasser plus de 1 400 \$.

East Side Mario, en partenariat avec Gearheads, a tenu à Petawawa son barbecue de bienfaisance annuel et recueilli 1 300 \$ pour notre hôpital.

Valley Window and Door a célébré l'ouverture de son nouveau centre, le Valley Backyard Leisure Centre, en mars, avec un barbecue de bienfaisance qui a permis d'amasser 500 \$.

La Banque de Montréal à Pembroke s'est jointe à nous pour lancer une nouvelle initiative qui a débuté en mars. Pour chaque nouvelle demande de carte MasterCard présentée jusqu'en août à la succursale de Pembroke de

la BMO, la banque fera un don de 50 \$ à la Fondation de l'HGP. Jusqu'à maintenant, plus de 5 000 \$ ont été mobilisés.

Initiative saisonnière

Au cours de la dernière période des Fêtes, la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke a proposé un moyen unique de soutenir notre hôpital en offrant d'acheter une magnifique couronne de Noël pour un ami, un voisin ou un être cher. Cette initiative s'est avérée très fructueuse et nous espérons recommencer l'expérience en 2010.

Gala noir et blanc

Notre événement phare de 2009 a de nouveau connu un franc succès, ayant permis de récolter plus de 114 000 \$ pour notre hôpital auprès de plus de 95 parrains.

Retenez cette date : le 16 octobre 2010

Cinquième gala annuel noir et blanc de la Fondation de l'HRP

Mess des officiers Normandy, BFC de Petawawa

Billets et trousse de parrainage en vente maintenant!

Veuillez communiquer avec le bureau de la fondation pour plus de détails.

Dons mensuels

Notre communauté... Notre hôpital! La Fondation de l'HRP lancera bientôt une nouvelle initiative – le programme de dons mensuels Cercle d'amis. Quel moyen extraordinaire de faire une différence pour la santé de notre communauté!

Événement de reconnaissance des donateurs

Le 11 février, la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke a organisé une réception ayant pour thème la Saint-Valentin pour reconnaître ses nombreux donateurs et les remercier pour leur soutien exceptionnel envers l'Hôpital Régional de Pembroke et les nombreux programmes et services qu'il fournit à la collectivité. « Merci du fond du cœur! » Tel a été le message lancé par chacun des conférenciers à la réception tenue dans la salle à manger de réadaptation où étaient réunis plus de 130 donateurs, invités et membres du personnel et de l'équipe de gestion de l'HRP.

Le personnel médical a recours au travail d'équipe pour relever les défis, trouver des solutions et enseigner

« C'est en surmontant les obstacles au rendement que les groupes deviennent des équipes. » Auteur inconnu

Lorsque je songe aux événements de la dernière année et que je vois comment notre équipe médicale a réagi aux défis que nous avons eu à relever et s'est mobilisée pour chercher des solutions et trouver de meilleurs moyens de fournir et d'améliorer les services que nous dispensons à notre collectivité, je crois sincèrement qu'aucune citation ne convient mieux pour décrire la situation.

Les défis de la dernière année ne sont pas nouveaux. En fait, ce sont des problèmes auxquels nous devons faire face depuis plusieurs années : pénuries de médecins locaux pour notre Service des urgences et débordement dans tout l'établissement, causé principalement par le nombre élevé de patients qui n'ont plus besoin de soins actifs, mais qui attendent une place dans un établissement de soins de longue durée dans notre région. Pourtant, cette année les problèmes étaient plus criants.

Dans notre Service des urgences, le nombre de médecins locaux désireux et capables de prendre la relève diminue graduellement, au point où seulement trois médecins de notre collectivité, dont deux avaient aussi un cabinet de pratique familiale à plein temps, étaient disponibles pour travailler dans les différents quarts.

Les raisons de cette situation sont nombreuses. Beaucoup de nos médecins de famille ont choisi de se concentrer sur leurs propres patients, laissant tomber du même coup leur travail au Service des urgences. En outre, certains de nos médecins plus jeunes ne sont pas entièrement qualifiés pour travailler au Service des urgences en raison des exigences de plus en plus nombreuses sur le plan des études, auxquelles ne satisfont pas tous les médecins de famille.

À cause de cela, le nombre de quarts de travail ouverts nécessitant du personnel a parfois été très élevé et même si nous avons réussi à trouver des médecins de l'extérieur de notre collectivité pour les remplir, ce fut une tâche difficile et stressante, et ce n'est pas une solution permanente.

Face à la possibilité de manquer de personnel et compte tenu de ce que cela pourrait signifier pour notre collectivité, nous faisons tout ce que nous pouvons pour maintenir les services auxquels notre collectivité a droit.

À cette fin, nous avons lancé un programme intensif de recrutement, avec le concours de nos médecins, de notre personnel et de l'équipe de gestion, qui met l'accent sur les solutions à court et à long terme, dont une partie consiste à offrir des incitatifs financiers à l'ensemble de la collectivité pour

quiconque peut aider à trouver un urgentologue disposé à s'établir dans la collectivité pendant au moins un an.

La bonne nouvelle, c'est qu'une solution pointe à l'horizon et que nous espérons pouvoir faire une annonce vers la fin de l'été ou au début de l'automne.

Pour ce qui concerne les autres spécialistes de l'hôpital, nous avons eu plusieurs occasions de célébrer l'arrivée de quelques nouvelles recrues, notamment les D^{rs} Ali Shoughary (ophtalmologiste), Siddhartha Mukherjee (obstétricien/gynécologue), Fred Matzinger (radiologiste), Joel Ward (anesthésiste) et Declan Rowan (hospitaliste).

Les sages-femmes de la vallée de Madawaska (Kilmeny Heron et Leslie Chapley) ont également exercé à l'hôpital au cours de la dernière année et ont été entièrement intégrées au Service d'obstétrique, offrant une expérience d'accouchement différente aux femmes dont la grossesse présente peu de risques.

Au cours de la dernière année, nous nous sommes également concentrés sur notre initiative des « jours-lits pouvant être conservés ». Compte tenu du fait que le président et directeur général en parle de manière plus détaillée dans son rapport, je me contenterai de souligner qu'il s'agit là d'un enjeu continu et important pour l'amélioration de la qualité.

En relevant l'efficacité du programme médical pour qu'il satisfasse aux normes provinciales, nous pourrions également améliorer le flux dans d'autres secteurs comme le Service des urgences où les temps d'attente sont inacceptables.

En outre, comme le fait remarquer le D^r Colin Macpherson, président du personnel médical, il est important que nos patients soient libérés de l'hôpital au moment opportun puisqu'un séjour prolongé pose des risques réels, comme la perte fonctionnelle chez les personnes âgées et la possibilité d'attraper une nouvelle infection.

Notre personnel médical collaborera avec les patients, leur famille et le reste de l'équipe de soins pour s'assurer que chaque patient demeure à l'hôpital le temps qu'il faudra compte tenu de son état et jusqu'à ce que le problème de santé pour lequel il a été admis soit réglé.

Étant donné tous les défis que nous avons eu à relever au cours de la dernière année, et comme cela se produit souvent en situation difficile, les médecins de notre hôpital ont su relever ces défis et travailler en équipe plus que jamais auparavant.

Je crois que cela s'explique en partie par le fait que nos chefs de services ont travaillé ensemble plus longtemps, assurant une plus grande continuité pour les enjeux permanents et notre comité médical consultatif, et qu'ils ont évolué et mûri en tant que groupe.

Notre programme d'enseignement a progressé considérablement au cours de la dernière année; un plus grand nombre d'étudiants en médecine et de résidents viennent ici pour apprendre de nos omnipraticiens et de nos spécialistes locaux.

Je crois que cela a amélioré non seulement le moral, alors que nous voyons la possibilité qu'un certain nombre de ces personnes reviennent dans la collectivité pour s'y établir en permanence, mais également la collaboration entre les membres de notre équipe médicale qui échangent souvent les occasions d'apprentissage.

La possibilité de transmettre son expertise à la prochaine génération de médecins est très gratifiante et vous garde aux aguets, et nous sommes très chanceux de pouvoir jouer ce rôle en tant que communauté, rôle qui est souvent réservé aux centres plus urbains.

J'entreprends maintenant ma septième année dans ce rôle qui a sans contredit évolué au fil des années. À titre de médecin-chef, je continuerai à me concentrer sur le recrutement de médecins et sur l'amélioration des soins que nous produisons.

En définitive, nous travaillons tous pour le mieux-être de nos patients et ce n'est qu'en collaborant, en innovant et en pensant avec compassion à ce qui convient le mieux aux personnes confiées à nos soins que nous pourrons réussir et être prêts à relever les défis de demain.

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

À l'heure actuelle, nous comptons 169 bénévoles actifs. En 2009, ces personnes travaillantes ont donné 11 000 heures.

Les bénévoles peuvent donner de leur temps dans tous les secteurs de l'hôpital. Ils améliorent la prestation des services dans les secteurs cliniques en apportant de l'eau et des magazines, en faisant des visites amicales, par la musique et par la zoothérapie.

Ils apportent également leur concours dans des programmes particuliers comme le programme « Je me retrouve », le programme gériatrique de jour,

le programme des soins chirurgicaux de jour et le programme communautaire d'ébénisterie et d'artisanat en santé mentale.

Les bénévoles dirigent et renseignent les patients et les visiteurs aux comptoirs de l'unité des soins ambulatoires et d'information bénévole. Les magnifiques plantes que l'on retrouve partout dans l'hôpital et sur les terrains adjacents sont entretenues avec amour par des bénévoles dévoués.

Les bénévoles des services de pastorale visitent les patients lorsqu'ils sont admis pour les accueillir et les informer de ces services. En octobre 2009, les bénévoles des services de pastorale ont participé à une retraite d'une demi-journée, qui a été planifiée conjointement par l'Hôpital et Marianhill.

Des ministres du culte bénévoles administrent le sacrement de l'eucharistie aux patients catholiques chaque jour. Une messe est célébrée tous les mercredis de septembre à juin. En outre, des membres du clergé sont de garde 24 heures par jour pour offrir une aide spirituelle d'urgence aux patients.

Tous les bénévoles, y compris les étudiants, les membres de l'Auxiliaire, les membres du conseil d'administration, les membres du conseil d'administration de la Fondation, les bénévoles du C-CHAP (Programme de sensibilisation à la santé cardiovasculaire), les bénévoles des services de pastorale et les membres du clergé de garde, ont été honorés lors d'un repas de reconnaissance qui a eu lieu pendant la Semaine des bénévoles en avril.

Des prix et des insignes de long service ont été remis à 12 bénévoles pour cinq et dix années de service. Une réunion de prières spéciale a eu lieu le 20 avril dans la chapelle et a été suivie d'une réception à la cafétéria.

L'automne dernier, les services des bénévoles ont participé à une foire sur le bénévolat au centre municipal de Petawawa, ce qui a permis d'échanger des renseignements et de faire du recrutement.

Toute l'équipe de soins éprouve une profonde gratitude à l'égard des bénévoles dévoués pour les nombreuses heures, les gestes de bonté et l'aide qu'ils fournissent.

Les données financières

- Le budget de fonctionnement de l'HRP est de 75 millions de dollars.

- Pour l'exercice 2009-2010, nous avons équilibré notre budget et avons été en mesure de fournir tous les programmes et services sans dépasser les montants alloués.

- Notre Hôpital a obtenu un financement supplémentaire de 750 000 \$ du RLISS (Réseau local d'intégration des services de santé) pour un certain nombre d'initiatives relatives au temps d'attente, permettant de financer des heures supplémentaires de tomographie par ordinateur, de chirurgies de la cataracte, de coloscopies et de chirurgies générales.

- Cette année, nous avons consacré 1,73 million de dollars à l'achat d'équipement. Bien que la majeure partie de cette somme ait servi à remplacer des appareils existants, une partie a été consacrée à l'achat de nouvel équipement.

- Nous avons également révisé notre plan quinquennal d'achat d'équipement, surtout pour le remplacement d'appareils, mais également pour des investissements stratégiques dans de nouveaux appareils.

- L'un de nos plus grands défis concernait le nombre élevé de patients requérant un autre niveau de soins (ANS) en attente d'une place dans un établissement de soins de longue durée et un taux d'occupation de 117 % de notre programme médical, surtout lié aux patients requérant un ANS.

Eu égard à ce problème et à une durée de séjour plus longue que la moyenne pour nos patients médicaux, nous avons dû trouver des moyens de réaliser des économies dans nos opérations.

- En 2010-2011, le défi que nous aurons à relever en ces temps économiques difficiles consistera à trouver des moyens plus efficaces de fournir des services en tenant compte du fait que notre RLISS nous a demandé de prévoir une hausse des revenus inflationniste se situant entre zéro et deux pour cent.

- Une partie importante du travail accompli l'an dernier a été faite en préparation des défis que nous prévoyons pour l'année à venir.

Une journée typique à votre hôpital communautaire

En moyenne, chaque jour, nous avons :

160 patients admis

2-3 naissances

85-100 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
75 visites aux services de consultations externes
2 750 tests de laboratoire
150 examens par imagerie diagnostique
275 prescriptions remplies
1 088 kilogrammes (2 400 lb) de linge à laver
530 repas servis aux patients
140 repas servis à la cafétéria
27 685 mètres carrés (298 000 pieds carrés) de superficie nettoyés,
chauffés et éclairés
2 000 – 2 500 appels téléphoniques entrants
25 bénévoles qui donnent de leur temps
760 employés**

L'Auxiliaire de l'Hôpital Régional de Pembroke : 50 années d'activités de financement

C'est avec fierté que nous soulignons le 50^e anniversaire de l'Auxiliaire de l'Hôpital Régional de Pembroke. Qui plus est, l'Hospital Auxiliaries Association of Ontario célèbre quant à elle ses 100 ans d'existence! Tout a commencé avec 36 femmes de 10 hôpitaux.

Nous avons tant de choses dont nous pouvons être fières : nous avons atteint notre objectif de 1 million de dollars pour le fonds de construction en 2009, en plus d'avoir parrainé une unité d'accouchement de 75 000 \$ et un poste de 50 000 \$ dans l'unité de dialyse en 2008. Et il y a d'autres réalisations... plus de 50 années de travail rigoureux et acharné consacrées à amasser des fonds pour améliorer les services de santé offerts par notre Hôpital aux résidents de la région de Pembroke.

Cette année, le café Mural et la boutique de cadeaux Sunshine ont connu de bonnes ventes, enregistrant des bénéfices nets de plus de 39 000 \$ et de plus de 32 000 \$ respectivement.

Les profits des bingos ont été de plus de 40 000 \$ cette année. Selon les responsables Dorothy Devine et Carmel Harrington, le bingo, par l'entremise de ses bénévoles, a contribué plus de 800 000 \$ au cours des 18 dernières années. Incroyable!

Les ventes de billets de loterie (Nevada) dans le cadre du programme HELPP (Hospital Equipment Lottery Program for People) ont été de plus de 10 000 \$ cette année. La responsable Vina Hearty, sa prédécesseure, Eileen Brennan, et leurs loyaux bénévoles font de la collecte de fonds

depuis près de 20 ans. Nos dossiers remontent aux 10 dernières années seulement et montrent qu'un montant fabuleux de 164 000 \$ a été amassé.

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.

C'est avec plaisir que nous accueillons une nouvelle trésorière de l'Auxiliaire : Hélène Giroux, qui a fait ses classes auprès des « maîtres » pendant des années. En effet, elle a d'abord travaillé au bureau de la comptabilité de l'hôpital avant de devenir trésorière de l'Auxiliaire. Nous vous remercions Sœur St. Mark pour toutes les années que vous avez consacrées à la tenue des livres. Nous savons que nous pourrions compter sur vous si Hélène a des questions.

La talentueuse Christine List quittera la boutique de cadeaux cette année. En effet, elle et Sjoerd retourneront à Port Hope en septembre pour se rapprocher de leurs enfants et de leurs petits-enfants. Nous remercions sincèrement Christine pour tout le travail qu'elle a accompli au cours des sept dernières années. Port Hope aura la chance d'accueillir deux bénévoles merveilleux. Heureusement, Brenda Long a accepté de prendre la relève. Christine donnera à Brenda, et à nous, quelques conseils d'ici son départ (mais nous saurons où la trouver).

Notre prochaine étape : à notre réunion mensuelle de mars, nous avons voté à l'unanimité de concentrer nos efforts sur une campagne de financement pour amasser des fonds afin d'acheter du nouvel équipement de surveillance cardiaque pour l'hôpital. Encore une fois, il s'agira d'un projet pluriannuel et notre engagement est de 1,7 million de dollars. Nous pouvons y arriver, comme nous l'avons amplement prouvé par le passé.

Merci encore une fois à la direction, aux coordonnateurs et à tous les merveilleux bénévoles. En travaillant et en apprenant ensemble, nous contribuons réellement à la promotion de soins de qualité dans notre collectivité.

Planification pour 2010-2012 : Résumé de nos nouvelles orientations stratégiques et de nos orientations révisées

Orientation stratégique I

Compte tenu de notre rôle régional, accroître notre capacité d'offrir certains services de soins secondaires pour ramener les patients à Pembroke et les soigner dans leur milieu.

- Continuer à améliorer les soins chirurgicaux pour assurer la pérennité du programme.
- Poursuivre le travail en orthopédie (en collaboration avec L'Hôpital d'Ottawa) et en soins aux personnes atteintes de cancer (en collaboration avec le Centre de cancérologie de L'Hôpital d'Ottawa).
- Faire avancer notre proposition relative à l'IRM.
- Participer activement à la planification des services cliniques du RLISS pour le comté de Renfrew.
- Soutenir activement les services ambulatoires appropriés au centre de santé Ottawa Valley.

Orientation stratégique II

Soutenir l'élaboration d'un système global de soins primaires communautaires pour la circonscription hospitalière.

- Collaborer avec la West Champlain Healthy Community Corporation (WHCC) pour évaluer la faisabilité de localiser des services supplémentaires de soins primaires (médecins de famille) dans son installation de soins ambulatoires.
- Consolider les liens avec les fournisseurs de soins primaires du comté de Renfrew pour explorer les possibilités de collaboration et fournir du soutien.

Orientation stratégique III

Élaborer une stratégie globale de ressources humaines.

- Mettre en œuvre des modèles novateurs de gestion des RH fondés sur la collaboration, l'exercice par les professionnels existants de tous les aspects de leur champ d'activité (p. ex., infirmières praticiennes) et l'utilisation la plus efficace possible des professionnels de la santé en émergence (p. ex., auxiliaires médicaux).
- Continuer de renforcer nos stratégies de commercialisation et de recrutement afin de devenir à la fois un « employeur de choix » et une « communauté de choix ».

- Élaborer des stratégies précises pour régler les problèmes de gestion des RH liés au personnel médical, notamment le recrutement, le maintien en poste et la planification de la relève.

Orientation stratégique IV

Soutenir la création d'un réseau intégré de soins de santé pour la région Champlain Ouest en tenant compte des défis qui se présentent dans le domaine de la santé dans une grande région rurale.

- Continuer de chercher des occasions de collaboration avec les partenaires du comté de Renfrew.

- Continuer de soutenir les initiatives régionales du RLISS dans le secteur hospitalier.

- Jouer un rôle de chef de file en prenant la défense des intérêts ruraux au RLISS de Champlain.

- Collaborer avec le CASC de Champlain et d'autres partenaires du milieu de la santé pour élaborer des stratégies qui améliorent le flux des patients entre les différents éléments du réseau.

- Continuer de collaborer avec le RLISS de Champlain et d'autres fournisseurs à des initiatives de collaboration en cybersanté.

Orientation stratégique V

Soutenir l'élaboration d'un plan global permettant de répondre aux besoins de la population vieillissante de notre région.

- Continuer de collaborer avec les partenaires en santé de la collectivité et le RLISS pour trouver des solutions et élaborer des stratégies appropriées pour les patients requérant un autre niveau de soins (ANS), les patients gériatriques et les patients en fin de vie.

- Participer à l'élaboration d'une plateforme commune pour la gestion de maladies chroniques importantes (cancer, maladies cardiovasculaires et diabète) en collaboration avec le RLISS et les partenaires en santé de la collectivité.

Orientation stratégique VI

Promouvoir la qualité et la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs.

- Continuer d'élaborer et de promouvoir les pratiques sûres pour les patients et le personnel.

- Continuer d'analyser les principaux indicateurs de la sécurité des patients, et d'en rendre compte, par l'entremise de notre comité de la qualité.

Orientation stratégique VII

Élaborer une stratégie de communication et d'engagement dans la collectivité à l'appui des exigences de reddition de comptes du conseil d'administration.

- Continuer d'améliorer notre tableau de bord équilibré pour l'utiliser afin de faire connaître aux parties prenantes de l'hôpital, internes et externes, nos réussites et nos défis.

- Mettre en œuvre le plan d'engagement dans la collectivité de l'HRP.

- Communiquer proactivement avec le RLISS pour lui faire part de l'approche préconisée par l'HRP en matière d'intégration et de nos réussites à cet égard.