

Rapport annuel à la collectivité 2007-2008

BONNE GOUVERNANCE ET PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Chaque année, les membres bénévoles de notre conseil d'administration consacrent beaucoup de temps et d'efforts pour garantir que les collectivités de la région reçoivent des services de qualité dans notre hôpital, et pour que ces services, en plus de répondre aux besoins actuels en matière de soins de santé de nos résidents, aient une souplesse et une capacité d'expansion suffisantes pour que les technologies et les traitements d'avenir soient offerts dans notre région en temps opportun.

Le tout repose sur une planification stratégique sur le plan local, jumelée à une collaboration efficace et des partenariats avec les instances provinciales et fédérales. Si le travail réalisé par les membres du conseil passe le plus souvent inaperçu aux yeux du public, nos patients voient les résultats lorsqu'ils ont le plus besoin d'aide.

Cette année, un résumé des activités et des résultats de l'année précédente est publié dans le bulletin de l'Hôpital régional de Pembroke et vous aimerez peut-être en prendre connaissance.

Nous espérons que vous trouverez le présent rapport destiné à la collectivité instructif et agréable à lire, et qu'il vous donnera un bon aperçu du travail réalisé dans notre hôpital.

Dès l'an dernier, en préparation au processus d'agrément prévu à l'automne prochain, lequel insiste nettement sur la gouvernance, notre conseil d'administration a entrepris une vérification des pratiques de gouvernance, qui prévoit une révision des politiques du conseil et des règlements administratifs.

Le cas échéant, des mises à jour ont été réalisées pour actualiser la terminologie utilisée et pour nous assurer que la documentation reflète adéquatement notre mission, notre vision et nos valeurs actuelles.

La gouvernance était aussi le point de mire de la conférence de l'Association des hôpitaux de l'Ontario (OHA) « Essentials of Healthcare Governance », que nous avons eu le plaisir d'accueillir à Pembroke le 29 février dernier. Plus de 40 personnes oeuvrant dans le domaine des soins de santé, venues d'aussi loin que Cornwall et North Bay, y ont pris part, avec l'avantage de se réunir dans l'Est de la province, alors que la plupart des séances de cette conférence se déroulent traditionnellement à Toronto.

En raison du succès de la réunion et de la participation obtenue, nous envisageons d'accueillir ces séances chaque année, au printemps et à l'automne, dans cette partie de la province.

Un autre élément digne d'intérêt est l'examen du rendement annuel du directeur général et du médecin-chef. Cette année, dans le cadre de notre nouvelle politique de rémunération du personnel de direction, nous avons réalisé une évaluation « tous azimuts » du travail de notre directeur général, comprenant des entrevues avec nos partenaires communautaires, d'Ottawa à Deep River, avec des questions telles que « Votre perception de l'Hôpital régional de Pembroke a-t-elle changé depuis l'arrivée de notre nouveau directeur général? »

Les résultats et les commentaires issus de ces entretiens ont été très positifs; ils nous seront en outre très utiles dans l'optique d'une future collaboration avec nos partenaires, car ils garantissent que les voies de communication sont ouvertes et ils nous offrent l'occasion d'obtenir une rétroaction positive sur la façon dont nous pouvons améliorer nos services aux collectivités en ce qui a trait aux besoins, à la planification et à l'offre de services.

La collaboration étroite avec ces partenaires communautaires est également au cœur de nos préoccupations, alors que nous en sommes à l'élaboration d'un plan d'engagement des intervenants, lequel décrira en détail la façon dont nos différents partenaires communautaires et les autres intervenants en soins de santé travailleront ensemble au cours des prochaines années pour atteindre nos objectifs communs. Pierre Noël et moi-même participerons à une séance tenue par l'Association des hôpitaux de l'Ontario sur ce sujet pour y puiser des idées sur la façon de faire avancer ce projet.

En plus de l'évaluation du rendement de notre directeur général et de notre médecin-chef, le conseil d'administration a également procédé à son auto-évaluation et mettra bientôt en place un processus par lequel chaque membre du conseil élaborera son plan individuel pour l'année à venir, de façon à établir ses objectifs d'évolution personnelle et professionnelle en fonction de ses intérêts spécifiques et pour mettre à profit ses domaines d'expertise.

Comme vous le noterez dans plusieurs passages du présent document, de nouveaux membres se joignent au conseil chaque année pour remplacer les membres sortants.

Chacun d'entre eux apporte une riche expertise et de nombreuses idées nouvelles qui, nous en sommes certains, contribuent à renforcer le leadership communautaire au sein de notre conseil. Notre comité des mises en candidatures reçoit toujours des offres de candidats hautement qualifiés, et nous nous réjouissons de l'intérêt de la communauté pour la gouvernance des soins de santé.

Je crois qu'il est également important de noter que, cette année seulement, notre conseil d'administration a octroyé des droits à 224 médecins, locaux ou consultants, chez les médecins de famille et les spécialistes de notre collectivité, ainsi que parmi les médecins qui reçoivent les résidents de la région dans nos divers services de consultation externe ou autre type de consultation.

En ce qui concerne l'avenir, je suis heureux d'annoncer que lors de la précédente séance de réflexion de notre conseil d'administration en novembre dernier, nous avons appuyé la mise à jour et la révision des orientations stratégiques de l'hôpital, lesquelles figurent dans le présent rapport. Nous avons également simplifié la structure du comité ainsi que notre programme mensuel, par souci d'efficacité et pour optimiser le temps alloué chaque mois par nos membres bénévoles, non seulement pour assister aux réunions mensuelles ordinaires, mais aussi à celles des divers comités, en plus des fonctions hospitalières qu'ils doivent assurer tout au long de l'année.

Alors que nous continuons d'aller de l'avant, nous prévoyons une autre année excitante, marquée par la croissance et les défis, car de plus en plus, nous travaillons de pair avec nos partenaires communautaires issus des divers domaines des soins de santé pour trouver la meilleure façon d'offrir les soins dont nos résidents ont besoin, en privilégiant une méthode qui rapproche les soins du milieu de vie.

UN PARTENARIAT ORIENTÉ VERS DES OBJECTIFS COMMUNS

Je ressens de la fierté lorsque je regarde un an en arrière, en raison de toutes les réalisations qui ont été accomplies dans notre établissement. Je sais que le succès de tous ces nouveaux programmes et services est le fruit d'un travail intense et d'un grand dévouement de notre personnel et de notre équipe de médecins.

Certaines de nos réalisations sont amplement citées dans ce rapport, c'est pourquoi j'ai choisi d'insister sur certaines de nos réussites ou partenariats les moins connus, mais qui ont donné lieu à des occasions nouvelles et excitantes pour beaucoup d'entre nous en matière de soins de santé dans la région.

L'été dernier, nous avons eu l'occasion d'accueillir Marie Fortier à notre hôpital, la nouvelle présidente du conseil du Réseau local d'intégration des services de santé, laquelle n'a pas seulement visité les installations en compagnie de quelques-uns de ses collègues, mais a aussi eu l'occasion d'acquérir une bonne vision de nos forces, de nos défis à relever et de notre potentiel en tant que futur centre régional de santé.

Sa visite lui a permis de constater par elle-même le grand confort de nos nouvelles salles d'endoscopie, mais aussi la vétusté et la petite taille de nos

salles d'opération. Sa visite donnera lieu à une franche discussion sur les améliorations qu'il nous faudra apporter pour mieux répondre aux exigences actuelles et futures de notre programme de chirurgie.

La reconnaissance des besoins dans ce secteur et le soutien que nous obtenons sont très encourageants.

Notre Hôpital a également travaillé en étroite collaboration avec le RLISS de Champlain à l'occasion de plusieurs initiatives, dont le programme « Vieillir chez soi », dont les répercussions potentielles sur celui-ci sont très positives, puisque le programme contribue à prévenir les hospitalisations grâce à une évaluation des patients par un spécialiste et leur réorientation vers des programmes en milieu communautaire.

Dans le cadre des activités du Groupe de travail sur la réduction du nombre de jours consacrés à d'autres niveaux de soins du comté de Renfrew, l'Hôpital régional de Pembroke a participé à la présentation d'une demande de financement visant à mettre sur pied le programme de Gestion des soins gériatriques intégrés.

Toujours du côté des soins gériatriques, nous avons été sélectionnés pour participer à l'initiative provinciale « Flo Collaborative » en collaboration avec L'Hôpital d'Ottawa et le Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain.

Nous nous félicitons de faire partie des deux centres sélectionnés par le RLISS de Champlain pour participer à ce programme qui vise à améliorer l'efficacité de nos processus de soins.

Les renseignements recueillis à l'occasion de cette initiative amélioreront notre expertise et notre savoir-faire en matière de flux de patients, en particulier pour les patients qui nécessitent d'autres niveaux de soins.

Il est vrai que le projet de 18 mois requiert un investissement en temps et en ressources de notre part, mais nous estimons qu'il s'agit d'un investissement sain, qui sera bénéfique pour nos patients et notre hôpital dans l'avenir.

Nous sommes aussi sur la liste des établissements qui participeront à la première vague de mise en oeuvre de la prochaine phase de la Stratégie ontarienne de réduction des temps d'attente dans les services d'urgence.

Sont visés : les délais de déchargement des ambulances, le délai avant évaluation par le médecin, le délai avant admission, la durée du séjour au Service des urgences (SU), le nombre de patients qui nécessitent d'autres niveaux de soins et le nombre de patients admis au SU.

Notre participation a commencé en mars et nous attendons impatiemment les résultats pour évaluer l'ampleur des améliorations à apporter.

Certaines pressions ont récemment été exercées en ce qui a trait à la création d'un système de laboratoire régional dans notre région; l'Hôpital régional de Pembroke participe activement à la planification de ce projet depuis plusieurs années.

Il reste encore beaucoup à faire avant que ce nouveau système régional soit pleinement opérationnel, toutefois, nous sommes très heureux de l'orientation que prend le projet et d'y avoir contribué en partenariat avec l'Association des laboratoires régionaux de l'Est de l'Ontario (ALREO), particulièrement en sachant que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a appuyé le projet et participera à son financement, ce qui le rend de plus en plus concret.

Au plan régional, l'Hôpital de Pembroke participe aussi, avec huit autres établissements hospitaliers, au projet de gestion intégrée des chaînes d'approvisionnement pour la région de Champlain, lequel permettra de consolider un plus grand pouvoir d'achat de biens et services courants, et par conséquent, de réaliser des économies.

L'Hôpital de Pembroke, l'un des plus gros employeurs du comté, se réjouit d'avoir mis sur pied une politique « d'achat local » au cours de la dernière année, officialisant ainsi une pratique de longue date consistant à favoriser les achats à l'échelle locale aussi souvent que possible, tout en prévoyant des procédés qui garantissent des pratiques justes et cohérentes.

Un autre partenariat concluant à l'échelle locale a donné lieu au lancement d'un centre de formation en technologie de l'information, le *Marguerite Information Technology Training Centre*.

Le fait de travailler en partenariat avec le Centre Marguerite et la société Ottawa River Energy Solutions, et de compter sur le financement accordé par la Société d'aide au développement des collectivités du comté de Renfrew, nous a permis de créer un centre voué à l'apprentissage de l'informatique, des techniques de vidéoconférence et à d'autres formations par Internet, dont les membres de la collectivité avaient grand besoin.

Ce résumé de quelques-unes des initiatives auxquelles prend part notre établissement de santé vous permettra certainement d'apprécier l'importance de nos partenaires communautaires pour viser des objectifs plus ambitieux.

L'esprit de collaboration, non seulement entre hôpitaux, mais avec tous ceux qui oeuvrent dans le domaine des soins de santé, représente ce qu'on attend de nous dans le contexte actuel des soins de santé; avec le temps qui passe, ces

types de partenariat se généraliseront et leur ampleur et leur l'étendue ne cesseront de croître.

Pour nos patients, les effets sont immanquablement positifs : un système de santé local rationalisé et efficace dans lequel tous les fournisseurs travaillent ensemble pour offrir des services de santé complets en temps opportun.

Le personnel de l'Hôpital de Pembroke est fier de ses réalisations et se réjouit d'avance à l'idée de consacrer une nouvelle année à prendre soin de vous.

DIFFICILE DE RÉPONDRE À LA DEMANDE POUR L'ÉQUIPE DE MÉDECINS

Chaque année, le rapport annuel que je rédige comporte le même message : la pénurie de médecins est criante et continuera de nous toucher tous.

Mais avant d'aborder ce sujet, je voudrais d'abord vous parler des médecins qui travaillent ici.

Nous comptons sur 15 médecins de famille oeuvrant dans notre collectivité, lesquels assurent également le suivi de leurs patients lorsque ceux-ci sont hospitalisés dans notre établissement. Ces médecins, qui ont un horaire de semaine chargé, sont en outre de garde en dehors des heures de bureau, ainsi que la fin de semaine. Il y a huit ans, nous pouvions compter sur 27 médecins répondant à ce profil! Comme vous le savez, deux de nos médecins de famille ont pris leur retraite au cours de la dernière année; leurs patients n'ont plus de médecin de famille à l'heure qu'il est. Par conséquent, un plus grand nombre de patients se présentent à la clinique sans rendez-vous et au Service des urgences (SU) de notre hôpital.

Qui sont les médecins qui travaillent au SU, où 35 000 visites sont enregistrées chaque année? Actuellement, deux médecins y travaillent à temps plein, alors que l'achalandage justifie sans aucun doute la présence de deux médecins supplémentaires (nous travaillons activement à l'embauche de médecins pour pourvoir ces deux postes). Deux autres médecins font régulièrement le déplacement à partir d'Ottawa pour couvrir certains quarts de travail au SU.

Cinq des 15 médecins de famille mentionnés plus haut effectuent des quarts de travail réguliers au SU. Il est probable que le médecin qui vous accueille au SU au beau milieu de la nuit ait reçu des patients à son cabinet plus tôt dans la journée, et qu'il soit de nouveau à son cabinet quelques heures après avoir quitté le SU au petit matin.

Il est tout aussi possible que le médecin qui vous reçoit en pleine nuit soit venu d'Ottawa, de Montréal ou de London pour couvrir un ou deux quarts de travail en

cas de pénurie. Vous seriez surpris des efforts déployés à l'arrière-scène pour assurer la coordination des quarts de travail des médecins au SU.

Et que dire des patients admis dans notre établissement qui n'ont ni médecin de famille ni accès à un médecin possédant des droits à l'Hôpital de Pembroke? Qui s'occupe d'eux?

Durant de nombreuses années, nos médecins de famille ont assuré le suivi de ces patients et je leur suis très reconnaissant d'avoir accompli ce travail immense, devenu de plus en plus exigeant. Cependant, nous avons maintenant un programme bien établi d'hospitalistes. Les hospitalistes sont des médecins qui assurent exclusivement le suivi des patients hospitalisés; nous en comptons cinq.

Qu'en est-il des spécialistes? Nous sommes très chanceux de disposer de spécialistes que l'on retrouve généralement seulement dans les hôpitaux plus importants. À titre d'exemple, nous avons un urologue, un chirurgien, un otorhinolaryngologiste, un ophtalmologiste, un spécialiste en réadaptation, un physiatre et un pathologiste.

Nous avons également deux radiologistes, deux obstétriciens-gynécologues, deux psychiatres et trois internistes. De plus, nous comptons sur quatre chirurgiens généralistes et six anesthésistes, dont certains à temps partiel.

Comme vous le voyez, plusieurs forment de petits groupes de spécialistes qui ne peuvent être de garde jour et nuit, sept jours par semaine. Par exemple, deux obstétriciens ne peuvent assurer les gardes à la fréquence d'une nuit sur deux et d'une fin de semaine sur deux sans être rapidement débordés et exténués. Cette charge de travail est impossible à assumer sans aide.

Par conséquent, nous cherchons à recruter un plus grand nombre de spécialistes pour combler les lacunes, ou à embaucher des médecins (qui viennent le plus souvent d'Ottawa) pouvant travailler une fin de semaine par mois ou plus de façon à couvrir certains quarts de travail.

À l'Hôpital de Pembroke, nous avons recruté six spécialistes au cours des trois dernières années; nul besoin de préciser que nous poursuivons nos efforts en matière de recrutement. Ces démarches requièrent une planification des ressources humaines, un recrutement ciblé, des moyens financiers, etc. Malgré tous ces efforts, des périodes de pénurie ont frappé certains services par moments, ce qui a entraîné le transfert de patients à Ottawa pour qu'ils y reçoivent les soins dont ils avaient besoin.

Bref, nous manquons de médecins... et une bonne partie des problèmes et des solutions ne se limitent pas au comté de Renfrew. Ainsi, le nombre d'inscriptions dans les écoles de médecine a baissé dans les années 1990 à la suite de

décisions gouvernementales; ce nombre a été réajusté par la suite, mais les nouveaux médecins ne seront pas « en activité » avant au moins 2012.

En outre, l'organisme de réglementation des médecins (The College of Physicians and Surgeons of Ontario), à mon avis, n'a pas égalé ses équivalents des provinces voisines, lesquels traitent les demandes et accréditent les médecins diplômés dans d'autres pays (dont les médecins canadiens formés à l'étranger) avec plus d'efficacité, de sorte que l'Ontario reçoit moins de ces médecins que les autres provinces.

Mais il y a de bonnes nouvelles pour le comté de Renfrew.

- Notre affiliation avec la Faculté de médecine de l'Université d'Ottawa et le programme de résidence a permis à deux résidents en médecine familiale (médecins jeunes diplômés) de poursuivre leur formation à Pembroke (et à y résider). Nous espérons vivement que ceux-ci choisiront de demeurer dans notre région.

- L'Hôpital régional de Pembroke s'engage de façon active, avec des représentants du RLSS, de L'Hôpital d'Ottawa et d'autres organismes, à améliorer l'accès à des services tertiaires indispensables et à offrir des traitements plus proches du domicile.

Nous espérons que toutes ces mesures nous aideront à obtenir les soins dont nous avons besoin et que nous méritons. Restez à l'affût.

INFO-ÉCLAIR 2007-2008

Nombre d'employés = 778

Médecins = 48 médecins de familles et spécialistes locaux et 176 spécialistes consultants

Naissances = 556

Congés = 6 550

Nombre de patients nécessitant d'autres niveaux de soins en attente d'une place d'un établissement de soins de longue durée = 17/jour

Nombre de consultations externes = 26 600

Nombre de visites au Service des urgences = 35 000

Nombre d'examen d'imagerie diagnostique = 59 445

Nombre d'analyses de laboratoire = 890 000

Nombre d'interventions chirurgicales = 4 745

Nombre de visites en physiothérapie/traitements combinés = 29 000

Temps d'attente...

Tomodensitométrie = 28 jours – la cible fixée par le RLSS de Champlain est de 65 jours

Service des urgences = 3 heures (triage - congé) par rapport à 4 heures en groupe de pairs

Rendez-vous au Cabaret! Samedi 18 octobre 2008

À l'occasion de la troisième édition du Gala Noir et Blanc – Les billets sont déjà EN VENTE

En 2007, l'objectif de la collecte de fonds organisée par la Fondation de l'Hôpital régional de Pembroke visant à financer la modernisation de l'Unité d'obstétrique a été atteint! Les nouvelles chambres de naissance garantiront un bon départ à nos familles!

La Fondation de l'Hôpital régional de Pembroke est très reconnaissante pour toutes les formes de soutien qu'elle a reçu.

Nous tenons en particulier à remercier tous nos donateurs, dont les contributions ont vraiment fait une différence au cours de la dernière année.

Un médecin, une infirmière, un membre du personnel ou un bénévole de notre hôpital a été aux petits soins avec vous pendant votre hospitalisation?

Informez-vous pour savoir de quelle façon vous pourriez remercier votre ange gardien.

Informez-vous aussi pour savoir comment devenir membre de notre Cercle Héritage simplement en faisant un don sous forme de legs, d'assurance-vie, de rente ou de fiducie, au profit de la Fondation de l'Hôpital régional de Pembroke.

COMITÉ DE RECRUTEMENT DE MÉDECINS DE LA VALLÉE SUPÉRIEURE DE L'OUTAOUAIS

L'année qui vient de passer a été marquée par les défis et les changements pour le Comité de recrutement de médecins de la vallée supérieure de l'Outaouais, en raison du départ à la retraite de nombreux médecins de famille de la région, de l'embauche d'un recruteur rémunéré par la collectivité, de la nomination de la présidente du comité, et du changement de statut du comité, d'hospitalier à communautaire, avec une nouvelle structure en sous-comités qui permettra d'optimiser le temps généreusement alloué par les membres bénévoles.

Le Comité, présidé par Debbie Robinson, reçoit une subvention des cantons de Bonnechere Valley, de Laurentian Valley et de North Algona Wilberforce, de la Ville de Pembroke et de l'Hôpital régional de Pembroke, en plus d'avoir bénéficié

d'une contribution substantielle non sollicitée provenant de la communauté de Pikwakanagan visant à appuyer les efforts de recrutement.

En plus de superviser le travail de Teri Jones, notre spécialiste en recrutement, le comité a lancé diverses initiatives de recrutement, dont un ensemble d'incitatifs offerts par la collectivité. Le comité a également encouragé les résidents qui n'ont pas de médecin de famille à inscrire leur nom sur la liste d'attente, laquelle servira de garantie sur les volumes de patients auprès des recrues potentielles, ainsi qu'à appuyer les efforts de représentation du comité auprès des gouvernements provincial et fédéral.

Les résidents des collectivités susmentionnées qui n'ont pas de médecin de famille sont invités à se procurer un exemplaire du formulaire à un bureau municipal, dans les pharmacies de la région ou dans les salles d'attente de l'Hôpital régional de Pembroke, ou à remplir le formulaire en ligne à www.theottawavalley.com/physicianwaitlist.

Activités du médecin-recruteur au cours des six derniers mois

- Créer et gérer un système de suivi des candidatures qui comprendra les données de plus de 200 étudiants en médecine et résidents.
- Représenter la région de Pembroke à la Journée Carrière Québec : une foire de l'emploi destinée à informer les médecins sur les différentes collectivités où des postes sont offerts.
- Prendre contact et établir des relations avec des candidats potentiels pour les attirer dans la région de Pembroke.
- Entretenir le contact avec les 12 étudiants en médecine NATIFS DE LA RÉGION.
- Entretenir le contact avec les étudiants en médecine et les résidents qui ont séjourné dans notre collectivité grâce à des programmes de formation offerts par l'Hôpital régional de Pembroke.
- Coordonner deux visites en mars à l'intention de médecins qui souhaitent découvrir nos collectivités et planifier trois visites supplémentaires en mai/juin.
- Gérer la liste d'attente de plus de 2 000 résidents en attente d'un médecin de famille.

Activités à venir

- Négocier avec les docteurs qui ont visité notre collectivité.
- Coordonner les visites du mois de juin.
- Prendre part à la Journée de la recherche des résidents en médecine familiale à Ottawa.
- Prendre part à la Tournée de recrutement de cinq jours des professionnels de la santé.
- Entretenir le contact avec tous les étudiants en médecine et résidents et leur présenter les attraits de la région de Pembroke.

Orientations stratégiques pour l'Hôpital régional de Pembroke 2008-2009

Orientation stratégique 1 : en conformité avec notre rôle régional, augmenter le nombre de places pour certains services de soins secondaires, de façon à réadmettre les patients à l'Hôpital régional de Pembroke plus tôt et à leur donner accès à des soins plus proches de leur domicile.

- Poursuivre les améliorations des services d'obstétrique et de chirurgie pour garantir la viabilité du programme.
- Renouveler l'accent mis sur les soins orthopédiques (en collaboration avec L'Hôpital d'Ottawa) et les soins de cancérologie (en collaboration avec le Centre régional de cancérologie d'Ottawa).
- Poursuivre activement notre projet d'IRM.
- Participer activement aux initiatives du RLISS (à l'échelle régionale) visant à appuyer la mise en place de réseaux de soins secondaires.
- Faciliter la mise en œuvre d'un centre de soins ambulatoires commandité par la collectivité, le West Champlain Healthy Community Corporation (WCHCC), et explorer les possibilités de prestation de services en collaboration avec ce centre.

Orientation stratégique 2 : Appuyer la mise au point d'un système global de services de soins primaires axé sur la collectivité dans notre circonscription hospitalière.

- Informer les intervenants de nos collectivités sur le modèle de prestation de soins de l'Équipe Santé familiale et faciliter leur engagement à élaborer et à présenter une proposition.
- Travailler avec nos partenaires de la WCHCC pour évaluer la possibilité de localiser des soins de santé primaires supplémentaires dans un centre de soins ambulatoires.
- Renforcer les liens avec les fournisseurs de soins primaires du comté de Renfrew et les centres de santé communautaires pour profiter de leur expérience et explorer les possibilités de partenariat.

Orientation stratégique 3 : Mettre au point une stratégie globale de ressources humaines en santé.

- Poursuivre les modèles de ressources humaines novateurs axés sur la collaboration entre les divers intervenants, sur l'exploitation maximale des compétences des professionnels (p. ex., infirmières praticiennes) et sur l'utilisation la plus efficace des nouvelles catégories de professionnels de la santé (p. ex., auxiliaires médicaux).
- Soutenir activement le programme de résidence en médecine familiale de l'Université d'Ottawa.
- Renforcer notre stratégie de marketing en matière de recrutement en précisant davantage les attributs qui font de notre établissement un « employeur de choix », unique et attrayant.

Orientation stratégique 4 : Appuyer la mise en place d'un système local de soins de santé intégrés pour la région de Champlain Ouest.

- Continuer d'intensifier notre collaboration avec les hôpitaux du comté de Renfrew, en particulier les occasions de partenariat avec Deep River et la base des Forces canadiennes de Petawawa.
- Continuer d'appuyer les initiatives du RLISS à l'échelle régionale dans le secteur hospitalier (p. ex. laboratoire régional, chaîne d'approvisionnement, prévention des infections, etc.).
- Assurer une solide représentation rurale à l'égard de toutes les initiatives du RLISS à l'échelle régionale.
- Explorer avec le Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain les occasions de définir des stratégies de soins visant à favoriser une transition harmonieuse entre l'hôpital et le domicile.

- Poursuivre la collaboration avec le RLISS de Champlain et les autres fournisseurs pour le développement d'une stratégie de cybersanté comprenant un dossier médical électronique permettant d'établir un lien entre l'hôpital, le cabinet du médecin et les services de santé communautaires.

Orientation stratégique 5 : Appuyer l'élaboration d'un plan global visant à répondre aux besoins de la population vieillissante de notre circonscription hospitalière.

- Poursuivre notre collaboration avec les partenaires communautaires en santé pour élaborer un plan d'action visant les patients qui nécessitent d'autres niveaux de soins.

- Participer activement au projet Flo Collaborative et partager les apprentissages avec le personnel et les intervenants de l'Hôpital régional de Pembroke.

- Acquérir encore plus de compétence en matière de soins gériatriques et de soins de fin de vie en collaboration avec nos partenaires des soins de longue durée et les réseaux régionaux existants.

- Faciliter l'élaboration de stratégies de prise en charge des maladies chroniques de certains groupes de patients aux prises avec des problèmes de santé chroniques, en collaboration avec le RLISS et nos partenaires de santé publique et de soins de santé primaires.

Orientation stratégique 6 : Promouvoir une culture axée sur la qualité et la sécurité, tant pour les patients que pour le personnel, fondée sur la confiance et la collaboration.

- Par l'entremise de notre Comité de la qualité, colliger et rapporter régulièrement les données des principaux indicateurs de la sécurité des patients (p. ex., ratios standardisés de mortalité, effets indésirables, taux d'infections nosocomiales).

- Élaborer une stratégie de communication interne portant sur les problèmes de sécurité du personnel, y compris un dialogue constant avec les groupes de personnel.

Orientation stratégique 7 : Renforcer notre capacité de mesure du rendement, surveiller et rendre compte pour garantir que le conseil d'administration respecte les exigences en matière de responsabilisation et maintienne une gouvernance d'excellence.

- Préciser les domaines de performance et les principaux indicateurs qui permettent de rendre compte sur le mode du dialogue continu entre les membres du conseil et l'équipe de direction.

- S'assurer auprès de nos principaux intervenants externes que l'Hôpital régional de Pembroke remplit ses exigences en matière de responsabilisation pour ce qui est de rendre compte au public, ainsi qu'aux membres de la collectivité et aux principaux intervenants sur nos succès et défis, de façon équilibrée.

SAVEZ-VOUS... OÙ VA L'ARGENT?

- Les tableaux joints à ce rapport présentent la ventilation des revenus et dépenses par catégories pour l'Hôpital au cours des 12 mois précédant le 31 mars 2008.

- À titre d'employeur important de la région de Pembroke/Petawawa, l'Hôpital régional de Pembroke rapporte plus de 52 millions de dollars en rémunération aux membres de la collectivité – soit 2 millions de dollars toutes les deux semaines.

- La rémunération de l'ensemble du personnel, soignant ou de soutien, représente 74 cents de chaque dollar dépensé par notre Hôpital.

- Du côté des revenus, sur chaque dollar perçu, 86 cents proviennent du gouvernement provincial.

- Ce financement provincial se présente sous plusieurs formes, dont une allocation annuelle globale visant à financer une part substantielle des opérations de l'hôpital, le financement courant des examens diagnostiques, facturés à la visite, ainsi que plusieurs subventions non récurrentes liées aux stratégies de réduction des temps d'attente dans trois catégories (cataractes, coloscopies et tomodensitométrie).

- Les autres mesures de financement comprennent des fonds destinés aux initiatives de soins infirmiers, un programme d'auxiliaires médicaux, une initiative visant la qualité des soins, baptisée « Flo collaborative », et une subvention non récurrente de 1,7 million de dollars pour aider l'hôpital à réaliser une transition sur plusieurs années en ce qui concerne les patients hospitalisés qui nécessitent d'autres niveaux de soins.

- Chaque année, nous prévoyons un excédent de revenus par rapport aux dépenses pour le remboursement d'un prêt lié au projet de réaménagement qui s'est terminé en 2005.

- La subvention spéciale de 1,7 million de dollars permettra d'atteindre l'équilibre budgétaire lié aux opérations au cours des années à venir.

Services de bénévoles à l'Hôpital régional de Pembroke – Le saviez-vous?

- À l'heure actuelle, 187 bénévoles participent aux activités de notre hôpital chaque année.
- En 2007, les bénévoles ont donné 16 835,5 heures de leur temps.
- Avril est le mois de reconnaissance des bénévoles.
- À l'Hôpital régional de Pembroke, nos bénévoles sont honorés chaque année à l'occasion d'un service à la chapelle, d'un banquet et d'un thé en reconnaissance de leur contribution.
- L'an dernier, Christine Baird a créé le Mural Garden Walkway (le sentier des jardins muraux).
- L'âge minimum requis pour les bénévoles de l'Hôpital régional de Pembroke a été abaissé de 16 à 14 ans pour permettre aux adolescents d'effectuer leur période obligatoire de 40 heures de bénévolat.
- Nos bénévoles apportent leur aide de multiples façons dans de nombreux secteurs de l'hôpital : travaux manuels, activités de bureau ou tâches administratives, embellissement des espaces verts, accueil, programme d'alphabétisation, distribution des magazines, musique, aide au déchetage et à la buanderie du centre D'Youville, zoothérapie, événements spéciaux, visites bénévoles, service de chauffeur bénévole, distribution d'eau et plus encore.
- Certains bénévoles sont affectés à d'autres secteurs, comme les Unités des soins ambulatoires, les services de pastorale, l'Unité des soins chirurgicaux de jour, le bureau des bénévoles et l'atelier de menuiserie.

Les Auxiliaires de l'hôpital – Info-éclair 2007-2008

- Les initiatives de collecte de fonds par les Auxiliaires comprennent la boutique de cadeaux Sunshine, le café Mural, le bingo hebdomadaire, la vente de billet de loterie H.E.L.P.P., le thé annuel d'automne, la location de téléviseurs, la vente de fleurs, de disques compacts et de gravures murales, la création d'un fonds commémoratif et la gestion du guichet automatique de l'hôpital.
- Mai 2007 – Promesse de don au profit de l'Unité de soins mère-enfant – Les Auxiliaires ont annoncé une promesse de don d'un montant de 75 000 \$ visant à ouvrir une nouvelle chambre de naissance.
- Été 2007 – Organisation d'un concours visant à trouver un nom à la boutique de cadeaux. Félicitations à Courtney D'Arthenay et à Erin Johns qui ont remporté le concours en proposant le nom « Sunshine ».

- Septembre 2007 – Les Auxiliaires ont réglé un montant de 50 000 \$ pour commanditer un poste à l'Unité de dialyse (photo de droite).
- Janvier 2008 - Les Auxiliaires ont lancé leur nouveau site Web, www.pemreghos.org/auxiliary/index.html.
- Christine a compilé un livre de recettes intitulé « Marvelous Munchies », grâce à la contribution de plusieurs membres. L'ouvrage est en vente à la boutique de cadeaux.
- Le quatrième anniversaire du café Mural a été marqué par l'augmentation du nombre de places, l'extension des heures d'ouverture et l'augmentation des profits.
- Les bénévoles du Bingo ont offert 860 heures de leur temps et amassé 41 000 \$.
- Vingt bénévoles de la vente de billets H.E.L.P.P. ont consacré 22 heures par semaine pour amasser 15 000 \$ au profit de l'Hôpital régional de Pembroke.
- Au total, les Auxiliaires ont contribué à hauteur de 155 000 \$, en route vers leur engagement pour un capital d'un million de dollars cette année.

« Nous avons vécu une année très chargée en matière de collecte de fonds; les sommes recueillies continueront de servir à l'amélioration des services et à l'acquisition d'équipements pour notre hôpital, qui ne sont pas financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée », indique Anne Sloan, présidente.

Sécurité des patients

Des soins de santé sécuritaires et de qualité sont une priorité à l'Hôpital régional de Pembroke. L'accent mis sur la sécurité des patients contribuera à prévenir les blessures évitables. Des soins aux patients plus sécuritaires renforceront la confiance de tous à l'égard des fournisseurs de soins, de nos établissements et des soins et traitements que les patients et les clients reçoivent.

Notre engagement envers la sécurité des patients

Améliorer la sécurité des patients signifie :

- Demeurer ouverts et transparents;
- Mieux partager l'information avec nos patients et leur famille;
- Mieux partager l'information entre professionnels de la santé et opter pour une meilleure collaboration;

- Nous assurer que l'éducation et la formation en matière de sécurité des patients deviennent une priorité pour tout le personnel de l'Hôpital régional de Pembroke;
- Atteindre notre objectif d'offrir les soins les plus sécuritaires le plus rapidement possible.

Durant votre séjour à l'hôpital

Portez votre bracelet d'identification de l'hôpital. Assurez-vous que le personnel soignant le vérifie.

Lavez-vous les mains; c'est le meilleur moyen de prévenir la propagation des bactéries. Demandez à vos visiteurs de se laver les mains également. Ne soyez pas gêné de demander au personnel soignant de se laver les mains ou de porter des gants.

La sécurité des patients – Une responsabilité partagée

Chaque fois que nous prenons la route, nous attachons nos ceintures; pas besoin qu'un spécialiste de la sécurité automobile nous le rappelle. Simplement, le fait de porter notre ceinture en auto est devenu une habitude qui nous paraît logique.

De la même façon que les ceintures de sécurité font partie d'une série d'équipements visant à assurer votre sécurité en voiture, il est possible de contribuer à votre sécurité en matière de soins de santé en travaillant de pair avec les professionnels. Le fait de vous investir dans les soins que vous recevez est une décision tout aussi logique que d'attacher votre ceinture en voiture – c'est une question de bon sens.

Contribuer à vos soins

- N'hésitez pas à poser des questions, et continuer d'en poser jusqu'à ce que vous ayez obtenu toute l'information voulue.
- Transmettez le plus de renseignements possible sur votre état de santé au personnel soignant pour que les soins que vous recevez soient le mieux adaptés et le plus sécuritaires possible. Vous pouvez faire appel à un proche qui connaît bien vos antécédents médicaux.
- Assurez-vous de mentionner tous les médicaments vendus sans ordonnance, les vitamines et produits à base de plantes médicinales que vous prenez. Si vous consultez plusieurs médecins, assurez-vous que chacun d'entre eux est au courant de tous les produits que vous prenez.
- Avant de votre départ de l'hôpital et à chaque visite chez le médecin, assurez-vous d'obtenir tous les renseignements dont vous avez besoin. Posez des questions pour vous assurer que vous comprenez bien les directives des fournisseurs de soins de santé. Informez-vous sur ce qui vous attend au cours de jours suivants pour pouvoir vous y préparer. Assurez-vous d'avoir les numéros utiles en cas de questions ou de besoin à portée de main.

REVUE DE L'ANNÉE 2007/2008

Projet d'achat d'un appareil d'IRM par l'Hôpital régional de Pembroke

À l'automne dernier, l'Hôpital régional de Pembroke a annoncé que le sous-comité sur l'imagerie diagnostique du RLISS de Champlain a soumis au conseil d'administration du RLISS un plan qui recommande l'acquisition d'un appareil d'IRM pour Pembroke en 2008-2009.

Bien que la date d'achat n'ait pas encore été annoncée, l'Hôpital a commencé à le planifier en menant une analyse de localisation, en évaluant les besoins en personnel, notamment de radiologie, et en travaillant avec la Fondation pour garantir la part de financement communautaire pour l'achat de cet équipement et les coûts de rénovation associés.

Un nouveau programme de soins spécialisés en milieu adapté aux besoins des aînés

Pour répondre aux besoins en soins gériatriques spécialisés dans le contexte des soins actifs, l'Hôpital régional de Pembroke a lancé l'été dernier un programme de soins gériatriques pour les patients hospitalisés, visant à favoriser une approche holistique des personnes, des évaluations plus harmonieuses, et un investissement de toute l'équipe de soins, de concert avec les patients et leur famille.

L'objectif du programme est de maintenir, ou d'améliorer, les capacités fonctionnelles du patient en lui procurant un environnement physique et affectif sûr et confortable, où les soins et services sont offerts avec respect et sensibilité.

Le programme est particulièrement utile pour les patients âgés qui présentent certains facteurs de risque, comme des hospitalisations répétées, des risques de chute, la prise de nombreux médicaments; le programme est accessible au deuxième étage de la Tour A dans l'aile ouest du Service de médecine générale.

Introduction d'une nouvelle politique sur les visiteurs

À la suite de la révision des politiques et pratiques en matière d'heures de visite, et en accord avec une philosophie de soins axés sur le patient, l'Hôpital régional de Pembroke a effectué des modifications importantes à ses politiques en matière de visite l'été dernier, y compris le fait d'étendre les heures de visite de 11 h 30 à 20 h 30.

Les proches (parents, grands-parents, époux, enfants, frères et sœurs ou toute personne désignée par le patient comme importante pour leurs soins) sont invités à participer aux soins et à offrir leur soutien en tout temps. La limite de deux visiteurs (membres de la famille ou proches) par patient reste valable, sauf exception autorisée.

Accueil d'un troisième chirurgien généraliste

L'été dernier, l'Hôpital régional de Pembroke a accueilli le D^r Adel El fitori, qui s'est joint à l'équipe de chirurgiens formée du D^r Scott Graham, du D^r Zaihan Rashid et du D^r Asok K. Bhattacharyya.

Le D^r El fitori est diplômé international en médecine; il a obtenu un diplôme de médecine avec spécialisation en chirurgie générale en Libye en 1993. Après avoir effectué sa résidence en chirurgie au Canada, il a obtenu son diplôme de médecine ainsi qu'une bourse de recherche en chirurgie minimalement effractive de l'Université d'Ottawa.

Le D^r El fitori nous a été chaudement recommandé par la communauté de chirurgiens d'Ottawa et est arrivé ici avec une expertise de haut niveau et des compétences pointues en matière d'intervention minimalement effractive, jamais offertes dans notre région auparavant.

Modernisation d'une aile d'obstétrique et ouverture de nouvelles chambres de naissance

Une aile entièrement modernisée comprenant cinq chambres de naissance a officiellement ouvert ses portes en juillet dernier.

Notre hôpital possède maintenant un milieu de naissance des plus perfectionnés, axé sur la famille, à la disposition des mères et de leur famille – chaque chambre comprend, entre autres, la climatisation, une salle de bain privée, un bain à remous, un téléviseur à écran plat, une ambiance familiale et beaucoup de place pour que les mamans et leur bébé puissent interagir avec l'équipe soignante ou leurs proches.

Les membres du Programme de soins mère-enfant sont également enchantés par leurs nouvelles zones de travail, constituée d'une salle d'éducation et d'un coin bureau dans chacune des cinq chambres de naissance.

De nouvelles chaudières écologiques

Le projet de 1,5 million de dollars visant à remplacer les chaudières de l'hôpital, âgées de 30 ans, par un nouveau système écologique se concrétise; trois nouvelles chaudières à vapeur sont déjà en service.

Situées dans une section de l'hôpital construite en 1920, les nouvelles chaudières ultramodernes sont écoénergétiques, émettent une moindre quantité de gaz carbonique et font partie du projet de gestion énergétique de l'Hôpital, initié en 1995.

Un groupe communautaire finance la construction d'un centre de santé à l'aide de revenus de stationnement

Le début de la construction étant planifié à court terme, la West Champlain Healthy Community Corporation (WCHCC), un organisme ancré dans la communauté, projette de construire un centre de soins sur un terrain adjacent à l'Hôpital régional de Pembroke qui nous donnera la capacité d'accueillir de nombreux services de santé ou liés au bien-être, ainsi que la superficie requise

pour nos nouveaux médecins, et aussi pour accueillir les médecins de passage et les étudiants en médecine et résidents en formation.

La construction de cet édifice de quatre étages sera financée par les revenus générés par le parc de stationnement que le groupe a lancé à l'Hôpital régional de Pembroke plus tôt cette année. Ainsi, aucun financement gouvernemental ou d'une autre source ne sera requis. L'aménagement et l'exploitation du centre de santé seront financés par les revenus de location.

Les hôpitaux de Deep River et de Pembroke officialisent leur partenariat

Déjà partenaires dans le domaine des soins de santé, l'Hôpital de Deep River et du district et l'Hôpital régional de Pembroke ont décidé d'officialiser leur partenariat en signant un protocole d'entente.

Les membres des conseils d'administration et des équipes de direction des deux établissements espèrent que l'entente permettra d'améliorer les soins aux patients et leur santé dans les collectivités desservies, tout en améliorant l'efficacité globale des services de soins de santé dans les deux hôpitaux grâce aux mesures de partenariat, d'intégration et de partage.

Les exemples de partenariat comprennent le partage de personnel pour élargir les horizons de compétences, les références croisées entre professionnels, la planification stratégique de services dans les domaines de spécialité et l'intégration de services non cliniques, lorsqu'ils sont efficaces et appropriés.

Unité d'enseignement en médecine familiale

À compter du mois de juillet, dans le cadre de notre affiliation avec l'Université d'Ottawa, nous accueillerons nos premiers résidents en médecine familiale. Ces derniers sont des médecins qui ont terminé leur formation universitaire générale et qui entreprennent leurs deux années de formation spécialisée en médecine familiale.

Ces médecins vivront dans notre collectivité et recevront la majeure partie de leur formation en médecine familiale dans notre région, avec seulement des séjours de courte durée à Ottawa pour suivre quelques formations dans certains domaines spécialisés.

Comme ceux-ci sont des médecins à part entière, ils peuvent recevoir et traiter les patients sous la supervision de quelques-uns de nos médecins, membres de la faculté de médecine.