

L'équipe de soins célèbre son agrément avec mention

L'équipe de soins de l'Hôpital Régional de Pembroke est heureuse d'annoncer qu'Agrément Canada lui a décerné l'agrément avec mention pour avoir dépassé les exigences du Programme d'agrément Qmentum.

M. Pierre Noel, président et directeur général de l'Hôpital, attribue ce succès au dévouement et à l'excellent travail du personnel, des médecins, des membres du conseil d'administration et des bénévoles.

« Je suis très fier de notre équipe. Cette évaluation basée sur des normes nationales nous motive à faire encore mieux pour concrétiser notre vision : prodiguer les soins les plus sécuritaires et de la plus grande qualité à chaque personne, chaque visite, chaque jour. »

Agrément Canada est un organisme indépendant sans but lucratif qui évalue les organismes de soins de santé du Canada à partir de normes de qualité et de sécurité.

L'Hôpital Régional de Pembroke a suivi un processus d'évaluation rigoureux pour le Programme d'agrément Qmentum. Après une auto-évaluation détaillée, l'Hôpital a reçu la visite de pairs externes qui ont fait une évaluation de quatre jours, en septembre. Pendant leur visite, les évaluateurs déterminent si le leadership, la gouvernance, les programmes cliniques et les services de l'Hôpital sont conformes aux exigences d'Agrément Canada pour la qualité et la sécurité.

Ces exigences comprennent les normes d'excellence nationales et les pratiques organisationnelles requises. Ces dernières sont les pratiques essentielles qui doivent être en place à l'Hôpital pour s'assurer qu'on utilise des pratiques exemplaires et pour minimiser les risques. Les évaluateurs examinent les sondages pour évaluer le milieu de travail, la culture de sécurité des patients, le fonctionnement de la gouvernance et l'expérience des clients.

L'Hôpital a obtenu des résultats exceptionnels. Il se conforme à 1 819 des 1 854 normes applicables ou les dépasse, soit un taux de conformité de 98,1 %. De plus, l'Hôpital se conforme entièrement à 28 des 29 pratiques organisationnelles requises et a obtenu un taux de conformité partielle à la dernière pratique portant sur la gestion de l'utilisation des antimicrobiens.

Ce sont les meilleurs résultats de l'Hôpital à ce jour dans le cadre d'un processus d'agrément, a reconnu M. Noel. Pour en arriver à sa décision, l'équipe d'Agrément Canada a obtenu des renseignements et observé la qualité et la sécurité des soins de santé dans tous les départements et unités de soins. L'équipe a également rencontré plusieurs des dirigeants de l'Hôpital pour discuter de diverses pratiques.

« Les visites d'agrément, comme celle-ci, nous donnent l'occasion de montrer nos forces, mais aussi de découvrir de nouvelles façons d'améliorer la qualité des soins », a affirmé M. Noel.

L'année dernière, 25 % des 381 organismes et services de santé évalués ont reçu un agrément avec mention.

À la fin de l'évaluation et de leur visite sur place, les évaluateurs ont qualifié l'Hôpital Régional de Pembroke de « perle parmi les hôpitaux » et ont remercié l'équipe de soins pour son hospitalité.

Le rapport des évaluateurs souligne plusieurs forces, notamment les processus d'amélioration de la qualité de l'Hôpital; l'utilisation de méthodes « LEAN » pour améliorer l'efficacité et le cheminement des patients et désencombrer l'organisation; la réduction importante des temps d'attente; la formation du personnel; la propreté générale de l'établissement; les pratiques de lutte contre les infections; le recrutement et le maintien des ressources humaines; la haute direction, le conseil d'administration et la situation financière de l'Hôpital.

Le rapport final d'agrément souligne l'excellent rendement financier de l'Hôpital au fil des années. Malgré les compressions financières, l'Hôpital a réussi à conserver ses programmes et dans certains cas, à créer des services de soutien pour répondre aux besoins ou à intégrer de nouveaux services.

En ce qui concerne les partenariats avec d'autres organismes de santé et d'après les commentaires des partenaires communautaires, le rapport indique que tous les participants ont signalé la qualité des soins, notre connaissance des besoins des communautés servies et le fait que l'Hôpital est un partenaire toujours disposé à collaborer. De plus, selon le rapport, les équipes et les dirigeants de l'Hôpital sont toujours prêts à participer, à intervenir et à collaborer. Enfin, ils mettent en place des pratiques exemplaires de façon proactive pour corriger les lacunes dans les soins communautaires.

Les rapports des sondages et des entrevues révèlent un bon niveau de satisfaction des patients. Les employés de l'Hôpital se disent également satisfaits globalement de leur travail à l'Hôpital.

« Les employés ont fait preuve de beaucoup d'enthousiasme et ont joué un rôle actif pendant le processus d'agrément en plus d'être prêts à parler de leurs expériences avec les évaluateurs », a indiqué Karen Roosen, coordonnatrice des programmes de santé vasculaire, qui a aidé au déroulement du processus d'agrément. « Le personnel

voyait le processus comme un moyen d'améliorer la qualité, ce qui a contribué à un excellent esprit d'équipe et a donné de très bons résultats. »

Une équipe de base solide a donné un bon coup de main lors du processus d'agrément, y compris une équipe d'infirmières en fin de carrière et plusieurs autres personnes qui ont travaillé dans l'ombre pour s'assurer que l'Hôpital ait l'occasion de briller, souligne M^{me} Roosen.

« Et grâce à leurs efforts et aux contributions de bien d'autres membres de notre équipe de soins et partenaires communautaires, nous avons brillé! »

L'Hôpital souligne les départs à la retraite de 2014

L'Hôpital Régional de Pembroke a organisé une réception le 20 février pour souligner le départ à la retraite de 13 employés en 2014. L'Hôpital et l'Association du personnel ont souligné l'événement en remettant un certificat, un cadeau et des témoignages de reconnaissance. Collectivement, le groupe de retraités de 2014 a contribué 327 années de service à l'Hôpital!

L'Hôpital Régional de Pembroke inaugure sa page Facebook officielle

L'Hôpital est heureux d'annoncer qu'il a accru sa présence en ligne en créant une page Facebook officielle.

« Dans notre plan des communications, nous cherchons toujours de nouvelles façons d'interagir avec nos patients, nos visiteurs, le public en général et nos partenaires dans la communauté », a indiqué Pierre Noel, président et directeur général de l'Hôpital.

« Depuis quelques années, de plus en plus d'hôpitaux et de services de santé adoptent les médias sociaux comme outil de communication pour informer leurs intervenants et encourager leur participation. Nous avons examiné les outils utilisés ailleurs dans la province et au sein du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain. Nous croyons que Facebook est un excellent point de départ pour notre hôpital », a ajouté M. Noel.

La page Facebook est accessible à www.facebook.com/pembrokeregionalhospital. Selon Carolyn Levesque, coordonnatrice des affaires publiques et des communications, la page Facebook de l'Hôpital, incluant les conditions d'utilisation et la politique sur les commentaires, renforce les outils de communication existants de l'Hôpital. Elle croit que

ce moyen peut améliorer l'efficacité et la rapidité des communications avec la population.

« Le fait d'avoir une page Facebook officielle sera également bénéfique pour le recrutement et nous permettra de partager rapidement des photos, des nouvelles et l'information de nos partenaires dans la communauté », a affirmé M^{me} Levesque. L'Hôpital prévoit également apporter des améliorations à son site Web en 2015, a-t-elle ajouté.

Participez au Défi « Gentillesse » 20/15 pour l'IRM

Les actes de gentillesse vont souvent très loin et ont la capacité d'amener des changements positifs. Nous vous invitons tous à participer au **Défi « Gentillesse » 20/15 pour l'IRM**. Pour chaque don de 15 \$, vous recevrez 20 caractères afin de **donner au suivant** et répandre la gentillesse au moyen de quelques mots ou d'une dédicace. Votre message sera publié sur notre page Facebook, sur notre site Web ou dans un journal local, selon votre choix.

Il y a deux bonnes raisons de participer au Défi :

Prenez quelques minutes pour faire sourire quelqu'un...
Faites-le pour nous aider à obtenir notre appareil d'IRM! Votre don généreux et vos bons mots procureront du bonheur à quelqu'un et aideront les résidents du comté à obtenir l'accès aux examens d'IRM ici dans la région.

Message de la présidente

À titre de présidente de la Fondation de l'Hôpital Régional de Pembroke, je veux remercier tout le monde dans la communauté pour le soutien extraordinaire de nos efforts en vue d'obtenir un appareil d'IRM pour la région.

Notre succès jusqu'ici est attribuable à toutes les personnes qui ont fait des dons individuels, des dons commémoratifs ou des dons mensuels, qui ont acheté des cartes des Fêtes ou qui ont participé à la loterie de l'Hôpital et au tirage de vacances à Orlando lors de la danse de la Saint-Valentin.

Votre participation et présence aux événements de la Fondation ont contribué à nous rapprocher de notre but. Elles sont la preuve de votre soutien et de votre désir d'acquérir un appareil d'IRM dans notre communauté. La Fondation organise plusieurs événements comme le gala annuel Noir et Blanc et la danse de la Saint-Valentin. Elle organise aussi des activités avec l'aide de partenaires ou d'autres organismes, notamment le défilé de mode « Image Matters » du centre du jardinage Sunset Nursery;

le Tour de Bonnechere; la course Turkey Trot de Kim Armstrong; le tournoi de hockey Black Bears; le concert du lancement du CD de Rocky Sands and Pebbles; le programme de jumelage des dons « Match It & Drive »; les nombreux tournois de golf; les journées du denim pour l'IRM et la récente soirée Martini « Shaken not Stirred » pour l'IRM.

Nous avons recueilli 4 170 000 \$ sur les 4 500 000 \$ nécessaires à l'achat de l'appareil d'IRM pour l'Hôpital. Il nous reste donc seulement 330 000 \$ pour atteindre notre objectif!

Je voudrais donc maintenant demander à tous les résidents de la vallée qui reçoivent ce bulletin de participer au Défi « Gentillesse » 20/15.

Si chaque personne qui reçoit le bulletin donne 15 \$ pour l'IRM, notre campagne de financement de l'IRM sera terminée! En échange de votre don de 15 \$, vous recevrez 20 caractères pour donner au suivant. Le principe est de nommer une personne que vous voulez honorer. Puis, au moyen de vos 20 caractères, vous pouvez lui envoyer un petit message gentil ou une dédicace que nous publierons sur notre site Web, sur notre page Facebook ou dans les journaux participants.

C'est votre chance de procurer de la joie à une personne et de nous aider à faire l'acquisition de notre appareil d'IRM!

Une nouvelle clinique du sommeil répondra à la demande croissante de services

MedSleep, un des principaux fournisseurs canadiens de services de diagnostic et de traitement des troubles du sommeil, a annoncé récemment qu'il ouvrira sa nouvelle clinique de médecine du sommeil à l'Hôpital Régional de Pembroke ce printemps.

La clinique du sommeil permettra de répondre au besoin croissant de services dans ce domaine dans notre région du comté de Renfrew. La clinique ouvrira en mai dans l'Ottawa Valley Health and Wellness Centre et comprendra un laboratoire du sommeil de trois lits.

Sabine Mersmann, vice-présidente des Services de soins aux patients - aînés et soins communautaires à l'Hôpital Régional de Pembroke, a signalé que MedSleep sera la seule clinique du sommeil entre Renfrew et North Bay. Les patients devront demander à leur médecin de les recommander pour toutes les consultations et tous les services diagnostiques de la clinique.

« Notre hôpital cherchait depuis longtemps à offrir ces services aux personnes de la région atteintes d'un trouble du sommeil. Les troubles du sommeil peuvent causer des

maladies, des complications et des problèmes chroniques variés. Nous sommes donc très heureux de pouvoir offrir ces services dans notre région », a indiqué M^{me} Mersmann.

Les troubles du sommeil les plus courants comprennent l'apnée obstructive du sommeil, l'insomnie et le syndrome des jambes sans repos.

On estime que, chaque année, 200 000 accidents de voiture sont attribuables aux troubles du sommeil. Quand il n'est pas traité, un trouble du sommeil comme l'apnée obstructive du sommeil peut contribuer à la fatigue et à l'envie de dormir pendant le jour, à l'hypertension, aux événements cardiaques indésirables, à l'accident vasculaire cérébral, au diabète, à l'obésité, à la dépression et à l'augmentation des complications après une opération.

La médecine du sommeil est une spécialité qui se concentre sur la prise en charge de problèmes médicaux qui affectent le sommeil et l'éveil pendant le jour.

« Nous sommes très heureux d'offrir notre traitement complet et intégré des troubles du sommeil à la communauté de Renfrew-Nord. Nous savons que nos services vont avoir un effet positif réel sur la santé et la sécurité de la communauté », a affirmé Kostas Tsambourlianos, chef des opérations de MedSleep.

« L'approche de MedSleep repose sur la qualité, l'accessibilité et les soins centrés sur le patient. Nous considérons que nous faisons partie des pionniers de la médecine du sommeil et nous en sommes fiers. Nous utilisons les technologies les plus récentes et encourageons l'information et l'éducation dans les domaines reliés au sommeil pour favoriser des habitudes de vie saines », a expliqué M. Tsambourlianos.

Les services offerts comprennent une évaluation clinique, un traitement et un suivi par un médecin spécialisé en médecine du sommeil ainsi que des tests diagnostiques au laboratoire du sommeil. MedSleep fonctionnera comme une clinique de soins ambulatoires durant le jour et fera passer les tests du sommeil la nuit.

Selon M. Pierre Noel, président et directeur général de l'Hôpital Régional de Pembroke, les études du sommeil sont importantes, en particulier pour les patients atteints d'un trouble du sommeil qui doivent avoir une longue chirurgie comme une chirurgie orthopédique.

« Ce service complétera bien notre programme d'orthopédie, qui sera bientôt créé. Nous sommes très heureux d'avoir réussi à attirer MedSleep dans la région de Pembroke et d'offrir ce nouveau service aux personnes en attente d'une évaluation dans notre région du comté », a ajouté M. Noel.

Services de santé mentale du comté de Renfrew – le mieux-être à notre portée

Selon l'Association canadienne pour la santé mentale, 20 % des Canadiens, soit une personne sur cinq, auront une maladie mentale au cours de leur vie.

Les Services de santé mentale du comté de Renfrew, un programme communautaire régional administré par l'Hôpital Régional de Pembroke, sont offerts dans toutes les régions du comté de Renfrew.

Le programme comprend des soins aux patients hospitalisés à l'Hôpital Régional de Pembroke et des programmes communautaires variés qui sont offerts à domicile, dans la communauté ou à sept emplacements dans la région, soit Arnprior, Renfrew (deux endroits), Barry's Bay et Pembroke (trois endroits).

Mireille Delorme, directrice du programme, a indiqué que plus de 3 000 personnes de 16 ans et plus reçoivent des soins actifs de courte durée et des services communautaires de santé mentale chaque année. Les services offerts comprennent la prise en charge de cas, le soutien et le counseling, les consultations en santé mentale gériatrique, la déjudiciarisation (traitement non judiciaire d'une infraction), le Programme d'intervention au premier épisode de psychose et l'information pour les familles et le soutien par des pairs.

N'importe qui peut appeler la ligne de crise 24 heures de la région de Champlain, au 1 866 996-0991, pour être mis en contact avec l'équipe mobile de crise du comté de Renfrew. Cette équipe offre à tout moment un soutien à plus de 50 personnes aux prises avec les effets de problèmes de santé mentale et de dépendance.

Demander de l'aide est souvent la première étape difficile du rétablissement. Pour simplifier les choses, le programme a récemment adopté un système d'appels central pour tout le comté de Renfrew. Vous pouvez maintenant joindre le programme au 613 732-8770 ou au 1 800 991-7711.

Le Maillon santé du comté de Renfrew-Nord améliorera les soins aux patients qui ont des problèmes médicaux complexes

L'Ontario travaille avec les équipes de soins locales dans la partie nord du comté de Renfrew afin d'offrir des soins personnalisés mieux coordonnés aux personnes âgées et aux patients qui ont des problèmes médicaux complexes.

Le Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain a créé une nouvelle initiative qui se concentre sur le groupe de 5 % de patients qui ont les besoins les plus

importants, et souvent plusieurs problèmes médicaux complexes. Ce groupe à lui seul reçoit les deux tiers des fonds consacrés aux soins de santé en Ontario.

Le Maillon santé du comté de Renfrew-Nord offre des soins mieux coordonnés aux patients. Le patient reçoit un plan de soins individualisé et un soutien coordonné d'une équipe de fournisseurs qui travaillent de très près incluant des médecins, des infirmières, des spécialistes, des hôpitaux, des services à domicile, des soins de longue durée et des organismes communautaires. Ils collaborent pour trouver des solutions aux problèmes spécifiques de chaque patient.

« Grâce à ces nouvelles initiatives, les personnes âgées et les patients aux prises avec des problèmes complexes pourront plus facilement obtenir les soins dont ils ont besoin. Les fournisseurs de soins de Renfrew-Nord collaborent pour améliorer les résultats des patients dont les besoins en matière de soins sont les plus grands », a souligné John Fraser, député provincial d'Ottawa-Sud.

Lors d'une récente annonce de financement, M. Fraser a indiqué que le Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain avait reçu 60 000 \$ pour créer le Maillon santé du comté de Renfrew-Nord.

Pour préparer le plan d'affaires de cette initiative, on a consulté 30 organismes, a précisé Kelly Hollihan, présidente du conseil d'administration de l'Hôpital Régional de Pembroke. L'Hôpital sera chargé de coordonner les soins et de fournir des pratiques exemplaires.

« Le but est de créer une expérience pour les patients dont nous pourrions tirer la pleine valeur pour la population », a affirmé M^{me} Hollihan.

L'Hôpital Régional de Pembroke demande l'aide du public pour prévenir la transmission des germes pendant la saison de la grippe

La grippe est une maladie grave causée par un virus. Les personnes qui attrapent la grippe ont des symptômes variés (fièvre, douleurs musculaires, toux, nez bouché, mal de gorge et fatigue extrême). Certaines personnes peuvent développer une pneumonie, ce qui est une maladie plus grave.

N'importe qui peut attraper la grippe. Si vous avez la grippe, vous pouvez infecter d'autres personnes un jour avant que vous commenciez vous-même à avoir des symptômes. Vous pouvez aussi être contagieux et transmettre votre grippe pendant sept jours après avoir attrapé la maladie. Pour la plupart des adultes, la grippe dure de

deux à dix jours. Elle peut durer plus longtemps chez les personnes âgées, les enfants et les personnes qui ont une maladie chronique. Déjà, pendant la présente saison de la grippe, 88 personnes sont décédées de la grippe en Ontario. L'activité grippale peut se poursuivre jusqu'en mai.

Le lavage des mains est un des moyens les plus efficaces de se protéger contre la maladie et d'éviter de transmettre les germes. À l'Hôpital Régional de Pembroke, on demande à tout le monde de se laver les mains en entrant dans l'établissement. Des désinfectants pour les mains sont disponibles à toutes les entrées.

« Beaucoup de gens ne réalisent pas que les gouttelettes projetées dans l'air quand on éternue ou qu'on tousse peuvent contenir des virus comme la grippe », a expliqué Kristie Tousignant, coordonnatrice de la formation clinique et de la lutte contre les infections à l'Hôpital. « Ces virus peuvent demeurer viables pendant quelques heures sur les surfaces. Ils peuvent facilement se retrouver sur vos mains et vous pouvez ensuite les transmettre à d'autres personnes. »

L'autre aspect important est d'empêcher que les gouttelettes des personnes malades se retrouvent dans l'air ou sur les surfaces. À l'Hôpital Régional de Pembroke, nous demandons à tous les patients qui ont une toux de porter un masque. Des masques sont disponibles à l'entrée de l'Urgence et des cliniques de l'aile Lorrain (tour C).

Réunions du conseil d'administration de l'Hôpital Régional de Pembroke

Les réunions ordinaires du conseil d'administration de l'Hôpital ont lieu à 19 h le dernier mercredi de chaque mois, sauf en juillet, en août et en décembre, dans la salle de réunion du conseil du 1^{er} étage, Tour C. Les membres du public sont les bienvenus à ces réunions.