

Avoir une incidence favorable
sur les soins de santé dans le
Nord et en région rurale



**BILAN DE L'ANNÉE DRESSÉ PAR LA DIRECTRICE
GÉNÉRALE**

FAITS SAILLANTS ET PRIX

2016-2017

Table des matières

Nos chefs	1
Faits saillants	2
Remerciements à l'équipe des Services bénévoles.....	4
Remerciements aux fondations	4
Prix.....	5
Faits saillants dans les médias.....	7

Bilan de l'année : nos chefs



L'Hôpital Temiskaming célèbre les réalisations de la dernière année et vous présente le *Bilan de l'année* pour faire un retour sur tout ce qu'il a accompli. Nous espérons que vous prendrez plaisir à lire, dans les médias et les publications, les articles dans lesquels nous soulignons les réussites de notre hôpital et reconnaissons le personnel, les médecins, les bénévoles ainsi que leur savoir-faire et leurs exploits.

Toutes les équipes de l'hôpital se sont appliquées rigoureusement en vue de la visite d'Agrément Canada qui a eu lieu en juin 2016. Tous les quatre ans, les organismes de soins de santé peuvent participer volontairement à un processus d'agrément, qui sert à évaluer leurs processus administratifs et de prestation de soins. L'Hôpital Temiskaming a satisfait à plus de 99 % des 1 893 critères, ce qui lui a valu la désignation « agréé avec mention d'honneur », soit la plus haute distinction accordée par Agrément Canada.

Nous n'aurions jamais connu autant de succès en 2016-2017 sans le travail d'équipe du personnel, des médecins et des bénévoles, au sein de tous les services, et sans le soutien de la communauté à l'appui de l'hôpital et des membres dévoués du conseil d'administration.

Cette année, nous n'avons ménagé aucun effort pour rehausser l'expérience des patients et des familles. Ensemble, avec nos patients et nos partenaires communautaires, nous *avons une incidence favorable sur la prestation des soins hospitaliers dans le Nord et en région rurale, près de chez soi.*


Margaret Beatty
Présidente-directrice générale


Bruce Hawkins
Président du conseil d'administration

Margaret Beatty est présidente-directrice générale de l'Hôpital Temiskaming depuis 2013. C'est en qualité d'infirmière qu'elle a commencé sa carrière. Elle est directrice agréée, professeure adjointe à l'École de médecine du Nord de l'Ontario et une cadre supérieure chevronnée ayant une passion pour les hôpitaux, leurs équipes, leurs services et leurs bénévoles.

C'est en 2016 qu Bruce Hawkins a assumé la présidence du conseil d'administration de l'Hôpital Temiskaming. À ce titre, il préside le comité d'assurance de la qualité et siège à la plupart des comités de l'hôpital en plus d'assurer la liaison avec les fondations. M. Hawkins est un optométriste à la retraite et un conseiller digne de confiance qui, pendant une carrière de plus de 40 ans, a travaillé dans le secteur privé et pour l'Ordre des optométristes en qualité de conseiller sur les dossiers disciplinaires et les pratiques exemplaires.

Bilan de l'année : faits saillants

Plan stratégique 2015-2020

L'Hôpital Temiskaming utilise le plan stratégique pour définir les services à l'appui de sa vision - **Avoir une incidence favorable dans le Nord et en région rurale** pour les gens de Temiskaming Shores et des environs qui ont besoin de soins actifs fournis dans un hôpital communautaire. Nous avons pour but de renforcer les capacités de nos gens et de nos services - **près de chez soi**.

« Assurer la viabilité tout en maintenant les services »

Stabilité financière pour une deuxième année

L'équipe de l'Hôpital Temiskaming est fière d'avoir équilibré le budget pour une deuxième année consécutive. Au moyen des pratiques financières recommandées en mai 2009 par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public, notre auditeur, KPMG, a cerné trois facteurs utilisés pour évaluer la santé financière d'un hôpital, soit **la viabilité, la flexibilité et la vulnérabilité**. En comparaison avec 10 hôpitaux semblables, l'Hôpital Temiskaming se classe parmi ceux qui affichent le meilleur rendement financier.

Grâce à notre situation financière améliorée, nous avons ajouté des services, notamment des soins palliatifs, des services de réadaptation pour les personnes âgées hospitalisées et un psychiatre affecté aux cliniques en consultation externe. Le rapport de l'auditeur révèle aussi qu'au cours des deux dernières années, nous avons consacré plus de 1 million de dollars aux soins aux patients et à l'achat d'équipement médical.

Mention d'honneur d'Agrément Canada

Pour la deuxième fois d'affilée, l'Hôpital Temiskaming a reçu l'agrément avec mention d'honneur, soit la plus haute distinction accordée par Agrément Canada relativement aux processus administratifs et de prestation de soins. Dans le cadre du processus, on a évalué le rendement de l'hôpital par rapport à 1 893 normes de la qualité. L'Hôpital Temiskaming a satisfait à 99,6 % de ces critères, et ce, dans tous les programmes de soins aux patients et les fonctions administratives, comme la planification stratégique et opérationnelle et l'engagement communautaire. Il s'agit de tout un exploit pour les employés, le personnel professionnel, le conseil d'administration et les bénévoles de l'hôpital.

Notre culture – scores du sondage sur la qualité de vie au travail

Les scores du sondage sur la qualité de vie au travail ont été fournis directement de 148 employés de l'Hôpital Temiskaming et ils ont été acheminés à Agrément Canada pour permettre de faire la comparaison entre 2011 et 2015. Voici quelques-uns des résultats.

- **Je comprends ce qu'on attend de moi au travail.**
 - Le nombre d'employés ayant répondu d'accord/tout à fait d'accord est passé de 77 % à **96 %**.
- **On me donne suffisamment de temps pour faire ce qu'on attend de moi.**
 - Le nombre d'employés ayant répondu d'accord/tout à fait d'accord est passé de 27 % à **56 %**.
- **Mon lieu de travail est sécuritaire.**
 - Le nombre d'employés ayant répondu d'accord/tout à fait d'accord est passé de 62 % à **75 %**.

Notre culture – le travail d'équipe entre les services

L'équipe de gestion du matériel a participé récemment, avec l'équipe du Service des urgences, à une initiative Lean Six Sigma consistant à établir un système de bacs de différentes couleurs pour les fournitures de soins aux patients. Cet effort collectif permet de réaliser des économies tout en améliorant le cheminement du matériel et des fournitures vers les équipes de soins aux patients.

Ouverture de la chambre de soins palliatifs

En janvier 2017, l'Hôpital Temiskaming a célébré l'ouverture de la chambre de soins palliatifs. Comme ce service est offert à même l'hôpital, il s'agit d'un modèle conçu dans le Nord. Depuis l'aménagement de la chambre, nous y avons accueilli 15 patients et leur famille. Nous tenons à remercier particulièrement le D^r Don Davies, Erin Montgomery, Mark Tysick, l'équipe de soins palliatifs et le comité consultatif des patients.

Nous avons collaboré avec le personnel du RLISS du Nord-Est, le Réseau de soins palliatifs et l'Hôpital de Kirkland et du district pour établir un service régional coordonné, subventionné intégralement, dans trois hôpitaux du Temiskaming.

Aucune éclosion de maladies infectieuses au cours des deux dernières années

L'Hôpital Temiskaming dépasse les normes provinciales en ce qui concerne les infections contractées par les patients hospitalisés. En effet, de 2015 à 2017, l'hôpital a maintenu un taux nul d'infection d'origine hospitalière à déclaration obligatoire. Grâce au dévouement de notre personnel d'entretien ménager et de notre personnel clinique, nous offrons un milieu hospitalier sécuritaire et propre. Les équipes de prévention des infections et de santé et sécurité au travail ont appuyé la campagne de vaccination des employés. Le taux de vaccination a affiché une hausse de 24 % par rapport à l'année précédente.

Fiers de notre milieu hospitalier

L'équipe d'entretien s'assure que l'hôpital est dans un état optimal. Après avoir reçu une subvention destinée à l'amélioration de l'infrastructure, l'équipe, en collaboration avec 12 entreprises spécialisées locales, a dirigé le remplacement de la génératrice de secours et l'étendue de l'alimentation électrique d'urgence à des unités clés de soins aux patients dans l'hôpital. Ces améliorations ainsi que la modernisation des installations de chaudière devraient permettre à l'hôpital de conserver l'énergie et de réaliser des économies, tandis que le coût des services publics est à la hausse.

Intégration de l'éthique à la prise des décisions par l'équipe clinique

L'éthique et les valeurs jouent un rôle dans bon nombre des décisions prises concernant les soins de santé. Afin d'aider le personnel et les médecins à prendre les décisions de la sorte, l'Hôpital Temiskaming met à leur disposition un conseiller en éthique et un comité d'éthique. L'hôpital accorde beaucoup d'importance à la réflexion et à la prise de décisions éthiques à divers échelons, soit de l'hôpital à un comité d'éthique formé de fournisseurs de soins de santé de la région. Citation d'un membre de l'hôpital :

« Les fournisseurs de soins de santé font face à des questions d'éthique tous les jours. Le comité d'éthique leur offre un soutien solide et d'excellents conseils pour les aider à gérer ces situations grâce à l'éducation, à la mise en œuvre de cadres de travail, à la consultation et aux comptes rendus. »

Stages étudiants

Étudiants et professeurs de l'École de médecine du Nord de l'Ontario (EMNO) et étudiants de l'Université Laurentienne, du Collège Northern et du Collège Boréal

Nos médecins ont accueilli un grand nombre d'étudiants en médecine (13) et de résidents en médecine familiale (11). Présidé par le maire de la ville, le comité de recrutement des médecins s'emploie à attirer des résidents et des médecins de famille à Temiskaming Shores et dans les environs parce que cette approche a été fructueuse pour l'hôpital. Nous remercions sincèrement les médecins qui pilotent cette initiative. Notre hôpital a recruté deux résidents et des médecins de famille et nos médecins ont dirigé cinq visites de l'hôpital pour sept médecins qui songent à venir y travailler. L'hôpital accueille plus de 40 stagiaires par année, en milieu clinique et non clinique.

Expansion des services de psychiatrie

L'équipe de l'Hôpital Temiskaming a été heureuse d'accueillir le D^r Christopher Kitamura, psychiatre, aux cliniques spécialisées de psychiatrie en consultation externe. Depuis que ce dernier a commencé à fournir ses services de consultation, le temps d'attente est passé de un an à moins de trois mois. De plus, l'Hôpital Temiskaming a commencé à offrir des services de télépsychiatrie en collaboration avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH). Le CAMH fournit des consultations et des évaluations de psychiatrie générale par vidéoconférence. En 2016-2017, 48 personnes ont été recommandés auprès de ce service.

Diversité

L'Hôpital Temiskaming a rempli une partie de la documentation liée à la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* requise par le RLISS du Nord-Est. À l'interne, l'ajout d'enseignes en français fait partie des initiatives visant à améliorer l'accès pour la population francophone. Tous les renseignements sur les services de soins aux patients sont affichés en français sur le site Web. Nous tenons à remercier Patrick Rieux du Service de TI et notre personnel administratif d'avoir converti en français, sur notre site Web, l'information sur tous les services de soins aux patients.

De même, le centre Keepers of the Circle et la Première Nation de Temiskaming offrent un service de liaison qui sert à guider et à soutenir les membres des communautés autochtones. L'hôpital a fait don d'espace pour permettre la prestation de ce précieux service.

Achat d'équipement destiné aux soins aux patients

Le budget équilibré des deux dernières années a permis à l'hôpital d'investir plus de 1 million de dollars dans l'achat d'équipement médical et destiné aux soins aux patients. Voici quelques exemples des investissements pour 2016-2017.

Le NOUVEAU tomодensitomètre de pointe

L'Hôpital Temiskaming a acheté un nouveau tomодensitomètre à 128 coupes pour remplacer l'ancien. Le nouvel appareil optimise les soins aux patients en utilisant une dose moins forte de rayonnement et moins d'énergie pour produire de meilleures images en « temps réel ».

Citation du D^r Roberts, chef du Services de radiologie, Hôpital de Temiskaming et Horizon Santé-Nord « *Je meilleur dans le Nord de l'Ontario à ma connaissance. Je remercie toutes les personnes concernées.* »

L'appareil d'échocardiographie

Commentaire de la D^{re} Céline Léger-Nolet, interniste, sur notre nouvel appareil d'échocardiographie

- *Amélioration de la qualité de l'image – par conséquent, amélioration de la capacité de dépister les anomalies cardiaques grâce à l'analyse en trois dimensions*
- *Évaluation plus précise de diverses dimensions et structures cardiaques*
- *Possibilité d'avoir accès à des études à distance et de les interpréter.*

Au bout du compte, toutes ces caractéristiques entraînent une amélioration de la qualité des soins aux patients.

Je tiens à remercier l'équipe administrative de l'hôpital du soutien qu'elle m'accorde et qu'elle accorde au laboratoire d'échographie depuis mon arrivée en 2001. »

Remerciements aux bénévoles et aux Auxiliaires de l'hôpital

Merci aux bénévoles de l'Hôpital Temiskaming pour tous les efforts déployés dans le cadre des activités de financement de l'appareil d'analyse chimique et du NOUVEAU moniteur foetal ambulatoire. Le moniteur permet aux femmes en travail de se promener plutôt que

de rester au lit. Les Auxiliaires ont investi 45 000 \$ dans ces achats. Nos bénévoles consacrent d'innombrables heures aux services cliniques.

Remerciements aux fondations

Les deux fondations de l'hôpital jouent un rôle indispensable dans les décisions que prend l'hôpital, chaque année, quant au maintien ou au remplacement de l'équipement médical et des appareils servant à la prestation des soins aux patients.

La Fondation du tomодensitomètre verse, chaque année, 170 000 \$ destinés au fonctionnement du tomодensitomètre au Service d'imagerie diagnostique. C'est ce don annuel qui nous a permis d'acheter le nouveau tomодensitomètre plus tôt que prévu.

Quant à la Fondation de l'hôpital, en octobre 2016, elle a lancé la **Campagne Des soins près de chez soi visant à amasser 6,5 millions de dollars** et elle continue à foncer droit devant. Les sommes recueillies par la fondation grâce aux efforts acharnés des bénévoles et à la générosité des donateurs permettent au personnel et aux médecins de l'Hôpital Temiskaming d'avoir accès à des appareils ultramodernes et à l'hôpital d'avoir le meilleur équipement possible et de créer des milieux de soins favorisant le meilleur sort possible pour les patients. Grâce à l'appui des fondations, nous avons achevé les rénovations pour créer la chambre de soins palliatifs et avons injecté plus de 614 000 \$ dans l'achat d'équipement destiné aux soins aux patients en cette première année de la campagne!

Le conseil de l'hôpital

Aucune de ces réalisations n'aurait vu le jour sans les conseils et la passion de tous les membres du conseil de l'hôpital. En effet, sans le leadership et les conseils du président, les travaux diligents des comités du conseil et les fins de semaine consacrées à la planification stratégique et à l'exploration des nouveaux défis, bon nombre de ces accomplissements n'aurait été possibles.

Bilan de l'année : prix

Prix « Hospital Integration Award » de l'Association des sages-femmes de l'Ontario

En mars 2017, l'Hôpital Temiskaming a remporté le prix « Hospital Integration Award » décerné par l'Association des sages-femmes de l'Ontario. Ce prix sert à reconnaître les hôpitaux qui font preuve d'excellence en matière d'intégration des sages-femmes dans leur organisation. Par exemple, à notre hôpital, les sages-femmes participent, dans la salle d'opération, aux chirurgies césariennes à faible risque. Grâce au leadership de notre comité de soins périnataux mère-enfant et de nos thérapeutes respiratoires, ces derniers donnent aussi un coup de main pendant les accouchements par césarienne à faible risque.

Prix de reconnaissance AMPRO^{OB} (Approche multidisciplinaire en prévention des risques obstétricaux)

Pour la troisième année consécutive, notre équipe de soins obstétricaux AMPRO^{OB} a reçu le prix de reconnaissance pour avoir achevé le troisième module du programme AMPRO^{OB}. Ce prix sert à reconnaître les équipes qui mettent en œuvre des activités clés favorisant la sécurité des patientes qui contribuent à créer une unité et une équipe des plus fiables pour ce qui est de fournir des soins aux mères et aux bébés à notre hôpital.

L'Hôpital Temiskaming est considéré comme un utilisateur fréquent des ensembles d'ordonnances au sein du RLISS du Nord-Est

L'Hôpital Temiskaming compte parmi les 75 hôpitaux qui, avec le St. Joseph's Health System et THINK Research Inc., ont mis en œuvre le programme provincial d'ensembles d'ordonnances numériques visant les actes médicaux fondés sur la qualité (AMFQ). Subventionné par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, ce programme à participation volontaire est une initiative d'amélioration de la qualité qui vise à accélérer l'adoption des manuels cliniques sur les AMFQ.

Les actes médicaux numériques et leurs ordonnances procurent d'énormes avantages au personnel et aux médecins sur le plan des coûts, de la qualité et du

temps en simplifiant et en normalisant le déroulement des tâches selon les pratiques exemplaires.

L'Hôpital Temiskaming s'est associé avec THINK Research Inc. en 2013. Depuis, avec 37 ensembles d'ordonnances à son actif, l'Hôpital Temiskaming est maintenant considéré comme un utilisateur fréquent au sein du RLISS du Nord-Est.

Commentaire de la D^{re} Léger-Nolet, médecin responsable : « *Les ensembles d'ordonnances sont des listes de vérification cliniques fondées sur des données probantes axées sur certaines maladies qui permettent d'appliquer les pratiques exemplaires au chevet du patient. On peut les récupérer et les utiliser à partir de n'importe quel poste de travail et ils peuvent servir à améliorer les soins et le cheminement des patients.* »

« *La mise en œuvre, le perfectionnement et l'utilisation des ensembles d'ordonnances, dans un milieu numérique, se sont avérés une stratégie de prestation de soins aux patients fort utile aux médecins de l'Hôpital Temiskaming* », déclare le D^r Femi Olokodana, médecin-chef.

En mars 2017, le prix **Order Set Heavy Lifter Award** de THINK Research Inc. a été décerné au D^r Steve Sears en tant qu'utilisateur le plus actif. Le D^r Saquib Siddique, chirurgien, avait déjà été reconnu comme utilisateur le plus actif au sein du RLISS du Nord-Est.

L'histoire d'un patient et d'une famille par Lynn Baldwin, IA, Médecine de jour

« Lynn, Jo-Anne et Lori (notre équipe de Médecine de jour) sont convaincues qu'elles ont le meilleur emploi à l'hôpital. Elles affirment que, jour après jour, elles se sentent appréciées par les patients et les membres de leur famille. Au cours de la dernière année, notre communauté a perdu un membre très important. En effet, Chris Collins était un directeur d'école élémentaire fort respecté et altruiste qui faisait partie de bon nombre de clubs et d'organisations à Temiskaming Shores et dans la région. Il figurait parmi les nombreux patients qui n'hésitent jamais à exprimer leur gratitude pour nos services. Lui et sa famille (y compris sa fille, Brooke, qui est infirmière autorisée à notre hôpital) ont fait l'achat de deux fauteuils de chimiothérapie. Conformément aux volontés de Chris,

Brooke a choisi deux fauteuils ultramodernes après le décès de son père. Les gestes et les dons généreux de la sorte témoignent de l'incidence que notre hôpital

continue d'avoir sur la vie et les expériences des patients et de leur famille. Merci! »



Nouveaux fauteuils de chimiothérapie au Service de médecine de jour

De gauche à droite, Mark Tysick, infirmier clinicien gestionnaire, Lori Larkin, infirmière autorisée et Jo-Anne Charette, infirmière autorisée

Bilan de l'année : faits saillants dans les médias

Pleins feux sur l'amélioration de la qualité : Impressions et observations – Plans d'amélioration de la qualité 2016-2017 (Qualité des services de santé Ontario)

Qu'est-ce que Qualité des services de santé Ontario avait à dire au sujet du plan d'amélioration de la qualité de l'Hôpital Temiskaming concernant les autres niveaux de soins? Pour le savoir, lisez le rapport 2016-2017 ci-dessous.

Insights into Quality Improvement

Hospitals

Impressions and Observations 2016/17 Quality Improvement Plans



Health Quality
Ontario
Let's make our health system healthier



Formation du personnel et communication

• **L'Hôpital Temiskaming** a amélioré la coordination des soins et les transitions pour les patients requérant un ANS en collaborant étroitement avec ses partenaires, le CASC du Nord-Est et Soutien à domicile du Timiskaming. En mettant en œuvre des initiatives axées sur le débit de patients, la communication et les transitions de soins, l'hôpital a réduit le nombre de patients requérant un ANS de 24 % en 2014-2015 à 8 % en décembre 2015-2016. La participation de cadres supérieurs, de chefs de file en médecine, de gestionnaires cliniques et d'employés de première ligne a été essentielle à la réussite de l'Hôpital.

L'Hôpital Temiskaming ouvre et désigne la chambre de soins palliatifs Beverly-Ann Boros

Temiskaming Shores (Ontario), le 12 janvier 2017 - L'Hôpital Temiskaming, la famille Boros, ses amis, ainsi que la communauté ont célébré l'ouverture et la désignation de la chambre de soins palliatifs en mémoire de Beverly-Ann Boros (« Bevi »).

« L'équipe de soins palliatifs de l'Hôpital Temiskaming fournira des soins de fin de vie conformément à notre vision des soins près de chez soi dans la chambre de soins palliatifs Beverly-Ann Boros. L'hôpital remercie le Dr Don Davies, Mark Tysick et son équipe, le Comité consultatif de soins palliatifs, le Timiskaming Hospice Palliative Care Committee et le RLISS du Nord-Est de leur appui », déclare Erin Montgomery, directrice des opérations, infirmière en chef et agente des professions de la santé. « Nous remercions tout spécialement nos entreprises locales et notre personnel d'entretien pour les belles rénovations ».

L'Hôpital Temiskaming reçoit le plus haut niveau d'agrément

Temiskaming Shores (Ontario), le 19 août 2016 – Pour la deuxième fois consécutive, l'Hôpital Temiskaming a été agréé avec mention d'honneur relativement à ses processus administratifs et de prestation de soins. Il s'agit de la plus haute distinction accordée par Agrément Canada.

« Grâce à notre agrément, la communauté peut être assurée que l'Hôpital Temiskaming fournit des soins sécuritaires et de qualité supérieure centrés sur le patient et la famille. Elle sait que le personnel, les médecins et les bénévoles de l'hôpital se sont engagés à accorder la priorité aux patient », déclare la présidente-directrice générale, Margaret Beatty.

Suivez-nous

Hôpital Temiskaming



www.temiskaming-hospital.com



www.facebook.com/temhospital/

Fondation de l'hôpital



www.temiskaming-hospital.com/foundation



www.facebook.com/temhospital.foundation/

Produit en partie par les membres de l'équipe de création :

Patrick Rieux, analyste de systèmes
Carla Scott, adjointe de direction et agente de liaison avec le conseil
Jocelyne Julien, adjointe aux Ressources humaines
Stéphanie Léveillé, analyste financière

Jackie Holtz, administration des soins infirmiers
Kendra Craik, étudiante en administration
Margaret Beatty, présidente-directrice générale

Mention honorable

Erin Montgomery, directrice des opérations, infirmière en chef et agente des professions de la santé
Bonny Koistinen, Recrutement des médecins
Allyson Campsall, Relations avec les patients, protection de la vie privé et gestion des risques
Natalie Rivet, technologue-chef, monitrice clinique
Todd Jussila, responsable des installations
Jessica Stewart, spécialiste de la prévention des infections
Angie Peters-Carlson, directrices des finances
Ashley Mayhew, responsable de la gestion du matériel et des achats
Sharla Brookfield, infirmière clinicienne gestionnaire
Mark Tysick, infirmier clinicien gestionnaire
Brad Sauvé, superviseur du laboratoire
Avec mention NYGH

PARTNERS



HÔPITAL TEMISKAMING

421, CHEMIN SHEPHERDSON
NEW LISKEARD (ONTARIO) P0J 1P0
TÉL. : 705 647-8121 LIGNE D'AFFAIRES : 705 647-1088 TÉLÉC. : 705 647-4154