

Centre régional de santé de North Bay RAPPORT ANNUEL DE 2016-17



Message du président-directeur général, du président du conseil et du médecin-chef

Notre vision est simple : viser l'excellence dans les soins de santé en collaborant avec vous.

Pour pouvoir concrétiser cette vision et atteindre l'excellence dans les soins de santé, nous devons faire appel à vous – membres du personnel, médecins, patients, familles et partenaires communautaires – pour déterminer la meilleure façon de servir nos communautés.

Au cours de l'année écoulée, nous avons lancé un nouveau plan stratégique qui nous permettra de tracer notre voie pour les trois prochaines années. Nous n'aurions jamais pu définir nos nouvelles orientations sans pouvoir collaborer étroitement avec plus de 1 550 personnes de notre région.

Axées sur la santé, le mieux-être et l'équité en matière de santé, ces orientations nous donneront la possibilité de faire preuve de créativité et de canaliser nos efforts afin d'assurer pour nos communautés l'existence d'un système de santé viable et souple.

Dans le présent rapport, vous découvrirez les maintes façons dont nous avons travaillé dans un esprit d'innovation et de compassion pour atteindre l'excellence dans les soins de santé. Malgré nos réussites, il reste encore beaucoup à accomplir et nous nous réjouissons à la perspective de collaborer avec vous pour réaliser notre vision.



Michael Lowe

Président du Conseil



Paul Heinrich

Président-directeur general



Dr. Donald Fung

Médecin-chef

Centre régional de santé de North BayCentre régional de santé de North BayCentre régional de santé de North Bay

2016-2017

150

Médecins à la CRSNB

887

Bébés nés

56,007

Visites du service d'urgence

854,155

Analyses du laboratoire

6,200

Cas chirurgicaux annuellement

15

Nouveaux médecins qui ont rejoint la CRSNB

PLAN STRATÉGIQUE 2017 2019 DU CRSNB

Au printemps 2016, le Centre régional de santé de North Bay s'est engagé à créer un nouveau plan stratégique.

Nous sommes heureux de vous présenter le Plan stratégique 2017 2019 du Centre régional de santé de North Bay.

Élaboré pour nos patients et avec nos patients, ce plan stratégique nous servira de feuille de route pour les trois prochaines années – chaque orientation, chaque concept et chaque objectif accordera la PRIORITY AU PATIENT.

Nous sommes reconnaissants de la rétroaction que nous avons reçue de 1 550 membres de nos communautés. Cet exercice nous a permis de découvrir ce qui compte le plus pour les personnes que nous servons : sécurité, mieux-être, technologie, engagement communautaire, compétence culturelle, accès et collaboration.

Ces thèmes nous aideront à faire du Plan stratégique 2017-2019 une réalité en établissant la voie à suivre et la façon dont nous concrétiserons nos quatre orientations stratégiques:

- L'accès aux bons soins;
- Des partenariats à vocation commune;
- Des gens qui réalisent leur plein potentiel;
- Des choix sensés.

Le contexte des soins de santé subit une transformation, ce qui nous force à réfléchir de façon novatrice au travail que nous faisons et à nous assurer que chaque décision que nous prenons continue à mettre au premier plan le bien-être des patients.

Que notre rôle soit au chevet du patient ou dans la salle du conseil, nous devons tous contribuer à agir de manière à assurer la prestation de soins équitables, éthiques et de qualité supérieure, qui donnent en tout temps priorité au patient.

Nous nous réjouissons à la perspective de collaborer avec vous en vue d'assurer l'excellence des soins de santé.

[Apprenez-en davantage sur notre Plan stratégique](#)

Nous sommes heureux de vous fournir les états financiers / d'exploitation NBRHC.

[Voir les états financiers vérifiés](#)



PRIX ET RECONNAISSANCE

- **Prix Asclepius 2016**
Ces prix ont permis de souligner les réalisations de nos médecins, qui se consacrent à améliorer la vie d'autrui à l'hôpital et dans la communauté.
- **Désignation officielle en matière de services en français**
La désignation partielle du Centre de santé à titre de fournisseur de services en français, a été accordée en vertu de la Loi sur les services en français.
- **Prix de la sécurité des patients**
En juin, des membres du personnel ont célébré cet honneur qu'était d'avoir reçu le prix de reconnaissance AMPROOB (Approche multidisciplinaire en prévention des risques obstétricaux) pour la sécurité des patientes en Ontario.
- **PhotoVOICE**
Les patients et le personnel du CRSNB ainsi que la communauté ont célébré l'achèvement de la dernière étape du programme photoVOICE, laquelle était fondée sur le principe Axé sur les points forts, en mettant des photos en vedette à la galerie aménagée.
- **L'unité de soins critiques virtuels**
L'Unité des soins critiques du CRSNB figure parmi les 23 unités hospitalières du Nord-Est de l'Ontario qui se sont jointes à l'Unité de soins critiques virtuels [SCV] située à Horizon Santé-Nord, à Sudbury.

2016-2017

24 000

Heures de bénévolat annuellement

95

% des patients étaient impliqués dans leurs soins au niveau qu'ils voulaient

5

Les bénévoles des jeunes participent au programme de leadership en santé

1,550

Les membres de la communauté ont fourni une contribution au Plan stratégique

300

Bénévoles chez CRSNB

2,100

Personnel de CRSNB

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2016-2017

- **mai 2016 : Mammothon**
Lors du Mammothon, 98 femmes ont subi un test de dépistage au Centre de santé dans le cadre du Programme ontarien de dépistage du cancer du sein.
- **mai 2016 : Prix pour les soins critiques virtuels**
L'Unité de soins aux patients en phase critique du CRSNB et 23 hôpitaux du Nord-Est de l'Ontario ont reçu un prix pour les soins critiques virtuels. Selon ce modèle de soins, une équipe composée de médecins des soins intensifs, de membres du personnel infirmier ayant reçu une formation particulière et de thérapeutes respiratoires des soins intensifs en poste à Horizon Santé-Nord est disponible jour et nuit pour des consultations et des visites de suivi auprès de patients en phase critique.
- **mai 2016 : Clinique de vie saine a souligné sa 14e année**
En mai, la Clinique de vie saine a souligné sa 14e année d'existence en tenant une fête pour célébrer les réalisations des patients. Dans le cadre de ce programme de 16 semaines, la plupart des patients ont perdu en moyenne 5 % de leur poids tout en ayant réussi à accroître leur masse musculaire et osseuse. Les patients participaient, trois jours par semaine, à un programme d'aquaforme ou à des sports d'équipe auxquels s'ajoutaient des séances de musculation. Ils assistaient aussi chaque semaine à des séances d'information et faisaient l'objet d'une surveillance métabolique.
- **juin 2016 : Événement de reconnaissance des médecins 2016 et Prix Asclepius**
En juin, le Centre régional de santé de North Bay a célébré la 10e édition de l'événement annuel de reconnaissance des médecins ainsi que la 4e édition de la remise annuelle des Prix Asclepius. Ces prix ont permis de souligner les réalisations de nos médecins, qui se consacrent à améliorer la vie d'autrui à l'hôpital et dans la communauté.
- **juin 2016 : CRSNB ont reçu le prix de reconnaissance AMPROOB pour la sécurité des patientes en Ontario**
En juin, des membres du personnel du Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) ont célébré cet honneur qu'était d'avoir reçu le prix de reconnaissance AMPROOB (Approche multidisciplinaire en prévention des risques obstétricaux) pour la sécurité des patientes en Ontario. Ce prix prestigieux est décerné aux équipes qui manifestent un engagement exceptionnel envers l'amélioration de la sécurité des patientes au sein de leur unité de soins obstétriques. Cette année, le prix a été remis à seulement quatre équipes de maternité en Amérique du Nord.
- **juin 2016 : Programme bénévole de leadership en soins de santé**
Cinq bénévoles participant au programme bénévole de leadership en soins de santé ont présenté les résultats de leurs recherches à des gestionnaires, à des médecins et à des membres de la haute direction du Centre régional de santé de North Bay au terme de leur programme de huit semaines.

- juillet 2016 : Début de la planification stratégique**

Le CRSNB a amorcé un nouvel exercice de planification stratégique, lequel a pour but d'élaborer un plan stratégique qui guidera le CRSNB pendant les trois prochaines années, soit de 2017 à 2019. L'exercice de planification stratégique a été dirigé par des représentants du conseil d'administration avec le soutien d'un vaste groupe de représentants internes – haute direction, administration et personnel de première ligne.
- août 2016 : Le CRSNB héberge les nouveaux résidents de North Bay**

Le CRSNB a accueilli 13 étudiants en santé du Centre multiculturel de North Bay et du district. Ces étudiants sont venus au Centre de santé pour se renseigner sur ses programmes et services dans le cadre du programme d'anglais langue seconde offert l'été par le centre multiculturel.
- août 2016 : Félicitations à James - récipiendaire du Prix de participation des bénévoles**

Le comité de l'engagement bénévole du CRSNB a remis le premier Prix d'engagement bénévole à James Bunker, un étudiant de quatrième année du programme de baccalauréat en sciences infirmières à l'Université de Nipissing qui fait du bénévolat dans le cadre du Programme de services aux personnes âgées hospitalisées. Ce nouveau prix est décerné aux bénévoles du CRSNB qui incarnent nos valeurs et apportent une contribution importante à notre centre de santé.
- septembre 2016 : Taux de notification à 100% du Réseau Trillium pour le don de vie**

Le CRSNB a obtenu une note de 100 % du Réseau Trillium pour le don de vie parce que le centre de santé lui a signalé tous les dons possibles d'organes et de tissus.
- octobre 2016 : Cérémonie de bénédiction et d'enseignement des autochtones**

Des patients, des familles, des membres du personnel et des partenaires communautaires ont assisté à une cérémonie de bénédiction et d'enseignement qui a eu lieu à l'extérieur dans l'espace cérémonial autochtone. Lors de cette célébration culturelle, dirigée par Peter Beaucage, aîné respecté de la Première Nation de Nipissing, les participants ont pu se renseigner sur la culture autochtone et découvrir ou redécouvrir l'espace cérémonial autochtone du centre de santé.
- octobre 2016 : La 10e édition de notre marche / course à l'hôpital**

La Marche/Course du CRSNB a célébré son 10e anniversaire et franchi une étape importante. En effet, plus d'un million de dollars ont été recueillis au profit de l'hôpital!
- novembre 2016 : Smilezone transforme des espaces destinés aux patients au CRSNB et à La place des enfants**

La Smilezone Foundation a transformé l'Unité de santé mentale pour enfants et adolescents du CRSNB pour en faire un endroit plus dynamique. On a peint des murs et des murales, aménagé un poste iPad, réalisé des illustrations murales inspirantes et installé un écran tactile.
- janvier 2017 : Plan stratégique 2017-19 lancé**

Le conseil d'administration du CRSNB a publié le Plan stratégique 2017-2019. Élaboré pour nos patients et avec eux, ce plan nous servira de feuille de route pour les trois prochaines années. Chaque orientation, chaque concept et chaque objectif accordera la PRIORITÉ AU PATIENT. Mille cinq cents membres de nos communautés ont participé à l'élaboration du plan. Cet exercice

nous a permis de découvrir ce qui compte le plus pour les personnes que nous servons : sécurité, mieux-être, technologie, engagement communautaire, compétence culturelle, accès et collaboration.

- **janvier 2017 : Le programme de soins pédiatriques critiques virtuels a été lancé**
Inspiré du programme primé de soins critiques virtuels pour adultes, il a été mis sur pied en collaboration avec le CHEO et le RLISS du Nord-Est.
- **janvier 2017 : Examen d'amélioration de la qualité**
Un examen d'amélioration de la qualité du Service central de demandes de services régionaux de santé mentale a entraîné une réduction de 45 % du temps d'attente, de l'étape de la demande de services à l'étape de l'admission. On a aussi constaté une amélioration marquée du roulement des patients, de l'accès aux soins et de la communication avec les patients et les partenaires.
- **mars 2017 : Délais de présentation de rapports à Action Cancer Ontario**
Accès Cancer Ontario reçoit 98,6 % des rapports de résection due à tous les types de cancer dans les 14 jours civils suivant la date de l'opération – le CRSNB dépasse la moyenne provinciale, laquelle s'établit à 83,2 %.
- **Mars 2017 : L'ombudsman des patients visite CRSNB**
Le CRSNB a accueilli la première ombudsman des patients de l'Ontario, Christine Elliott, lors de sa tournée de la province. Elle était de passage pour en apprendre davantage sur les initiatives axées sur le patient en cours au centre de santé ainsi que pour nous expliquer le rôle de l'ombudsman dans le processus de traitement des plaintes des patients.

2016-2017

45%

Réduction des patients à long séjour à Oak Lodge

23%

D'augmentation dans demandes de services de santé mentale

21%

Augmentation des admissions en santé mentale

45%

De réduction des temps d'attente en santé mentale (renvoi à l'admission)

65%

Santé mentale admise par demandes de services

22,500

Visites de thérapie par les animaux avec des patients

NOS HISTOIRES



CODE AVC

Nouveau processus au Centre régional de santé de North Bay qui permet de gagner des minutes précieuses en cas d'AVC.

[Apprendre encore plus](#)



LE JARDINAGE COMME THÉRAPIE

Les études démontrent que le jardinage est bon pour la santé mentale et le bien-être, et aide à réduire le stress et la dépression.

[Apprendre encore plus](#)



GUÉRIR AVEC DE LA MUSIQUE

La musique a toujours fait partie de la vie de Brad Armstrong.

[Apprendre encore plus](#)



UNE PERFORMANCE SPÉCIALE

Les patients et le personnel ont été traités par un concert spécial du Robb Nash Project.

[Apprendre encore plus](#)



L'OMBUDSMAN DES PATIENTS VISITE CRSNB

À l'invitation du Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est, Mme Elliot et son équipe ont visité le CRSNB.

[Apprendre encore plus](#)



LORSQUE LE BAIN NE RIME PAS AVEC DÉTENTE

Le personnel du Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) a éliminé le stress lié au bain pour les patients atteints de démence.

[Apprendre encore plus](#)

Message du Fondation du Centre régional de santé de North Bay

Au cours de l'exercice 2016-2017, nous avons commencé à définir une vision qui permettra à notre communauté d'améliorer les soins de santé près de chez nous.

Nous sommes reconnaissants à la centaine de bénévoles de la Fondation, à nos patients et à leur famille, car ils inspirent notre communauté en partageant leurs expériences enrichissantes de guérison, de rétablissement et, dans certains cas, de deuil.

Cette année, la Fondation a remis plus de 11,5 millions de dollars au Centre de santé. La contribution municipale s'est élevée à 9,6 millions de dollars. La majeure partie de cette contribution provient de la ville de North Bay, dont l'engagement financier relativement au fonds de construction du nouvel hôpital a été entièrement réalisé. Grâce à votre générosité, la Fondation a pu accorder 1,7 million de dollars pour du matériel et des programmes médicaux indispensables. De plus, des dons en nature d'une valeur de 115 000 \$ auront un effet direct sur l'expérience des patients.

Les activités de financement réalisées dans la communauté ont des effets considérables :

- Grâce à votre aide, nous avons obtenu tous les fonds nécessaires au financement du projet de traitement au laser Green Light, ce dont bénéficieront les pères, les maris, les frères et les fils de la communauté. Merci.
- Grâce à une contribution importante, un endroit propice à la guérison a été aménagé dans l'Unité de santé mentale pour enfants et adolescents. Ainsi, les enfants ont accès aux soins en santé mentale dont ils ont besoin, tout près de chez eux. Merci.
- Grâce à votre soutien, l'hôpital prend des mesures pour mettre en œuvre les composantes du système central de surveillance fœtale utilisé pendant le travail et l'accouchement. Merci.



Luc Lalonde

Président du conseil
Fondation du CRSNB



Tammy Morison

Présidente-directrice générale
Fondation du CRSNB

2016-2017

21

Événements soutenus par la communauté

1,700,000

Dollars décaissés pour l'équipement médical

117

Employés et médecins reconnus avec le prix Cœur en or

850,034

Dons de cadeaux en nature

134,000

Dollars élevés par la marche/course

700

Participants à la marche/course

Les Donateurs du Fondation du CRSNB

Les donateurs qui ont fait un don en espèces, honoré leur promesse de don et fait des dons en nature entre le 1er avril 2016 et le 31 mars 2017

100 000\$ à 249 999\$

Terry McKerrow CAT Scan Operating Fund

50 000\$ à 99 999\$

Angela H. Pedley (Charity) Trust
Bishop Alexander Carter Foundation
J.P. Bickell Foundation
J.S. Redpath Limited
Friends of NBRHC-Volunteer Association

25 000\$ à 49 999\$

Arthur Gauthier
CTV
Northern Ontario Heritage Fund Corporation
Osprey Links Golf Course

10 000\$ à 24 999\$

Dr. William & Pat Hodge & Family
Dr. Cameron & Florence Hunter
Alexander S. Speirs & Elizabeth Campbell Speirs
Alice Wright
BMO Bank of Montreal
The Empire Living Centre
Farguhar Chrysler Golf Tournament
Moose 106.3 FM (CFXN)
Rogers Radio
Scotiabank
Tembec Inc.

5 000\$ à 9 999\$

Sharon & Bob Cunningham
Mark & Mary Hurst
Floyd & Ruby MacMillan
Ernest Romain
Iris Scott
Algonquin Pharmasave
Aviva Canada Inc.
Comsatec Inc.
Evans Bertrand Hill Wheeler Architecture Inc.
Gold Fleet Subaru
Manitoulin Transport
McDonald's Restaurants - Haines Family
Royal Canadian Legion Ontario Provincial Command Branches and Ladies' Auxiliaries Charitable Foundation
Shoppers Drug Mart - Cassells, Josephine & Lakeshore
Signature Authentics Inc.
Temagami Lions Club
True North Chevrolet Cadillac Ltd.

1 000\$ à 4 999\$

Dr. Kenneth & Mary Jane Asselstine
Bill & Lea Bale
Harold & Linda Beatty

Brian Blayney
Dave & Mary Lynne Bondett
Dr. Blair Bowker
Bill & Doris-Rae Brownlee
Christopher Burtchall
Ronald Carmichael
Karl & Susan Christian
Russell & Sally Colvin
Ewen & Donna Cornick
Fernand & Hélène Cr  peau
Therese Demers
Larry Dyke
Dr. Donald & Sharon Fung
Dr. Emilia Hlusek
Ernest Romain
Dr. Scott & Mary Houghton
Iris Scott
Peggy Hunter
Jean Jamieson
Gary & Carol Jodouin
George & Christine Martin
Walter Martin
James & Margaret Mason
Rob & Jennifer Mercer
Peter & Barbara Minogue
Wayne Belter & Vala Monestime Belter
Tammy & Summer Morison
Dan & Brenda Muto
Kurt & Ruth Neubig
Arthur Packwood
Oscar Poloni
Claudia Popp
Marguerite Pugliese
Quaisser Family
François & Tammy Roberge
Donald Rolfe
Mark Saunders
Renzo & Tiziana Silveri & Family
David & Lynda Smits
Bruce & Karin Sumbler
David & Debbie Sway
Bob & Frankie Syme
Trevor Thomas
Terry & Bonnie Tweedle
Shirley J. Valenti
Guido Verrillo
Dr. Richard Zamperoni & Dr. Stephanie Gamble
The Brick North Bay

Caisse populaire de North Bay limitée
Callander Lions Club
Century 21 - Blue Sky Region Realty Inc.
City Centre Collision ~ CSN
Designed Roofing
Hard Rock Medical Inc.
IODE Dr. Herbert A. Bruce Chapter
Rivet Insurance Brokers & Employees
Kennedy Insurance & Employees
Knight Piésold Ltd.
Knights of Columbus - Corbeil Council #6664
Kuehne & Nagel International
Leon's Furniture - Jenkins Family
Lewis Motor Sales Inc.
Lincluden Investment Management Limited
Ferris Lions Club
Club Lions d'Earlton
Menard & Associates
Nordic Minesteel Technologies Inc.
Northern Credit Union
Parker's Your Independent Grocer
Quilts By The Bay
RCAFA 406 Squadron
Shawn Roy, Remax Legend Real Estate Inc., Brokerage
South River Machar Fire Department
Sysco Central Ontario
TechSoup Canada
The Lincoln Inn
The Mortgage Centre
Walmart North Bay
Widdifield Secondary School

Les donateurs suivants ont appuyé le Fondation du centre regional de santé de North Bay au moyen de commandites faites entre le 1er avril 2016 et le 31 mars 2017

Able's Locksmithing
Active Running & Therapy Centre
Algonquin Pharmasave
Apotex Advancing Generics
Arbor Works Tree Service
Arnstein Equipment
Atlantic Power Corporation
Average Joe's
Bell Canada
Bernard Rochefort Limited
Best Western North Bay
Boston Pizza

Caisse populaire North Bay limitée
Carte Blanche Promotional Products Inc.
Cecil's Brewhouse & Kitchen
Comsatec Inc.
Creative Learning
CTV
Deacon Wealth Management
Designed Roofing
Diagnostic Sleep Clinic
Diagnostic Ultrasound Services
Dirty Rydz
Edi-Cord Word Processing Systems Ltd.
Enterprise Holdings Foundation
Fabrene
Farquhar's Orchards Fresh Food Market
Fun in Fitness
Galaxy Cinemas
Grant Thornton, LLP
Hampton Inn by Hilton North Bay
Independent Tire
J.E.Y.'S Business Record Storage & Mobile Shredding
J.L. Richards & Associates Limited
Jim's Locksmithing
JP Investments Ltd.
K & T Port-A-John Ltd.
Karin O'Reilly
Kennedy Insurance Brokers
KIA of North Bay
Knox Insurance
KPMG LLP
Lafarge Canada Inc.
Lincluden Investment Management Limited
London Underground
Max Propane
MD Management Limited - A CMA Company
Miller & Urso Surveying Inc.
Modern College of Hairstyling & Esthetics
Nipissing Orthopaedic Laboratory Inc.
North Bay Computer Doctors
North Bay Hydro Services Inc.
North Bay Nugget
Northern Ontario Heritage Fund Corporation
Ontario Northland Transportation Commission
Ontario Power Generation - Central Hydro Plant Group

Parker's Your Independent Grocer
Pascoe Rentals & Events
Paul Davis Systems - North Bay
Penney&Company marketing design
Plenary Health
Popeye's Supplements North Bay
Price Signs & Decals
PROMUS
RBC Foundation / RBC Royal Bank
Ricci's Printing
Rogers Radio
Scotiabank
See More Graphics
Sellebration Productions
Speedy Glass
St. Louis Wings
Staples
Sysco Central Ontario
TD Commercial Banking & TD Waterhouse
TechSoup Canada
The Drive
Thermo Coustics Limited
TransCanada Pipeline Limited
Tremblay Chevrolet-Buick-GMC
Tremblay Chrysler Dodge Jeep Ram Inc.
True-Centre Muffler & Brakes
Twiggs Coffee Roasters
Van's Delivery & Movers Limited
Vaughan Paper Products Inc.