

# Rapport annuel 2018-2019 du Centre régional de santé de North Bay



## **Nos dirigeants**

Notre équipe au Centre régional de santé de North Bay offre de nombreux types de soins à nos patients — nous sommes le fournisseur régional de soins de santé mentale pour l'ensemble du Nord-Est de l'Ontario, le fournisseur de soins actifs dans le district de North Bay et des communautés avoisinantes ainsi que le centre de demandes de services dans le district pour les services spécialisés.

Nous sommes aussi une communauté pour bon nombre de personnes : patients, employés, bénévoles, médecins ou partenaires de soins de santé. En bref, nous portons différents chapeaux pour différentes personnes.

Lorsque nous examinons l'incidence des pressions exercées sur le Centre de santé pour ce qui concerne nos capacités, nous constatons que la pression constante et soutenue exercée sur notre système a un effet sur chacune des personnes au sein de notre communauté.

Il y a des jours où une vingtaine de patients ont besoin d'un lit qui n'existe pas. Ces patients sont nos mères, pères, amis et grands-parents — en plus des personnes qui prennent soin d'eux et qui tiennent à eux. Souvent, leurs êtres chers viennent les rejoindre au chevet de leur lit, peu importe où se trouve ce lit dans l'établissement.

Parmi nos 419 patients, bon nombre n'ont plus besoin de recevoir le niveau de soins spécialisés qu'offre notre hôpital, ne souhaitent plus le recevoir ou n'ont pas la possibilité d'avoir accès à des soins à l'extérieur de notre établissement. Par conséquent, notre organisme s'engage à travailler en partenariat avec notre communauté pour veiller à ce que les patients reçoivent les bons soins, au bon endroit et au bon moment.

Malgré les circonstances difficiles, nos incroyables employés, médecins et partenaires de services de soutien et de santé offrent à nos patients des soins exceptionnels. Toutefois, nous savons que les défis quotidiens sur le plan de la capacité épuisent notre équipe, qui travaille jour et nuit pour offrir les meilleurs soins possible. Cela signifie parfois qu'il faut prodiguer des soins à nos patients dans des endroits inhabituels, ce qui exerce de la pression sur toutes les facettes de notre Centre de santé.

L'équipe de la haute direction du Centre de santé s'engage à appuyer le personnel pendant cette période de pression soutenue en ce qui concerne la disponibilité des lits. Pour ce faire, elle défend les droits des patients auprès de nos décideurs provinciaux; rénove nos installations; adapte notre travail et crée des programmes pour appuyer nos gens et nos patients. Notre système de soins de santé évolue. Le gouvernement provincial a indiqué que sa priorité consiste à bâtir un système de soins de santé durable, connecté et moderne qui est axé sur le patient. Nous sommes mobilisés et prêts à travailler avec notre gouvernement et nos communautés afin de moderniser notre système en vue d'améliorer les soins dans l'ensemble du continuum de soins.

Nous souhaitons de nouveau remercier nos gens des efforts qu'ils déploient pour travailler ensemble et pour faire ce qui doit être fait afin de s'entraider et de continuer d'offrir les meilleurs soins à nos patients au moment où ils ont le plus besoin de nous. Grâce à nos gens, il est possible d'offrir les meilleurs soins de santé possible.

**Paul Heinrich**  
Président-directeur général

**Tanya Nixon**  
Vice-présidente,  
Santé mentale

**Tiziana Silveri**  
Vice-présidente, Services  
cliniques et chef des soins infirmiers

**Sara Tonks**  
Vice-présidente, Services  
généraux et chef des finances

**Dr. Donald Fung**  
Vice-président,  
Qualité et médecin-chef

## Notre conseil



Pour commencer, nous devons reconnaître les soins exceptionnels que notre personnel, nos médecins et nos bénévoles ont offerts à nos patients et à leurs familles cette année. Malgré les pressions extraordinaires concernant la disponibilité des lits, nous sommes très fiers des soins de grande qualité que notre équipe continue d'offrir à tous les patients de notre région.

En tant que conseil qui vous représente, nous sommes non seulement des administrateurs, mais aussi des membres de la communauté, des bénévoles et souvent, des patients nous-mêmes. Nos membres compétents proviennent de l'ensemble du district et des régions que nous servons. Ils sont dévoués à représenter nos communautés dans le cadre de nos efforts pour agir dans l'intérêt fondamental du Centre de santé et montrer l'exemple en mettant en lumière nos valeurs en matière d'innovation, de compassion, de responsabilité et d'excellence.

Pendant cette période de transformation des soins de santé, notre vision qui consiste à « viser l'excellence dans les soins de santé en collaborant avec vous » prend une signification différente, tandis que nous nous tournons vers nos partenaires pour déterminer comment nous pouvons travailler ensemble en vue d'améliorer le système pour nos patients. Notre conseil est prêt à appuyer ces changements pendant que nous travaillons ensemble avec nos communautés pour continuer de veiller à ce que nos patients soient au cœur de tout ce que nous faisons.

J'aimerais profiter de cette occasion pour remercier personnellement mes collègues du conseil et leur exprimer ma reconnaissance pour le temps qu'ils consacrent bénévolement au CRSNB. Merci pour tout ce que vous faites pour appuyer les soins de grande qualité que nous offrons ici, au Centre régional de santé de North Bay.

Gary Jodouin,  
*Président du conseil du CRSNB*

## États financiers du Centre régional de santé de North Bay

[Examinez de plus près les états financiers vérifiés](#)

## Nos gens



**2 100**  
employés



**150**  
médecins de base ayant des privilèges de soins actifs



**300**  
bénévoles



En plus du personnel soignant, de nombreux employés au Centre de santé contribuent au processus de récupération et de transport d'organes et de tissus. Au nombre de ces héros, Ginny Kirby, une technologue en radiation médicale de notre Centre de santé, a été reconnue en septembre 2018.

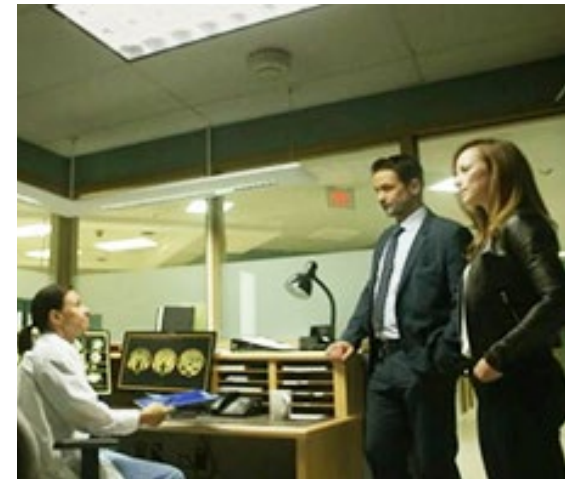
Le processus complexe visant à déterminer la compatibilité ou l'admissibilité médicale des dons comprend souvent des tests précis des organes, comme des radiographies de la poitrine, des échographies des reins et du foie ou des tomodensitométries, des échocardiogrammes et des angiogrammes cérébraux. Le personnel de l'imagerie diagnostique travaille de manière diligente. Parfois, ces employés restent au travail après les heures normales pour veiller à ce que les tests soient réalisés de façon efficace parce qu'ils savent que le processus de don d'organe est de nature urgente.

Ginny a été reconnue parce qu'elle est toujours conciliante et sensible aux demandes provenant de l'Unité des soins aux patients en phase critique concernant des dons d'organes et de tissus. Elle travaille avec les deux services pour veiller à ce que les efforts de collaboration portent fruit. Ginny est toujours professionnelle. Si une demande n'est pas claire, elle appelle pour obtenir des précisions. Merci Ginny de faire une si grande différence.

Le Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) a été reconnu pour son travail en matière de soins rénaux dans l'atteinte de la cible de temps d'attente pour l'accès aux interventions vasculaires établie par le Réseau rénal de l'Ontario. Le Centre de santé a respecté la cible annuelle d'indicateur de rendement pour les temps d'attente pour l'accès aux interventions vasculaires (priorité 3) et a atteint un taux de 64,3 % pour l'exercice financier 2017-2018.



La série télévisée Cardinal de CTV, primée et acclamée par les critiques, a fait un retour au CRSNB pour louer quelques locaux inoccupés afin de filmer une partie de sa quatrième saison. Les sommes provenant des frais de tournage de Cardinal serviront à appuyer les activités récréatives pour nos patients du Centre régional de santé mentale afin d'améliorer l'expérience du patient.



## Nos patients



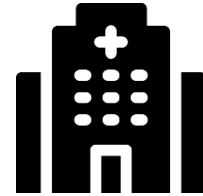
54 930

visites au Service des urgences



801

naissances



3 521

visites en consultation externe aux  
cliniques de santé mentale



36 000

appels médicaux et  
d'incendie



8 262

cas de salle d'opération



75 093

visites de patients externes



121 708

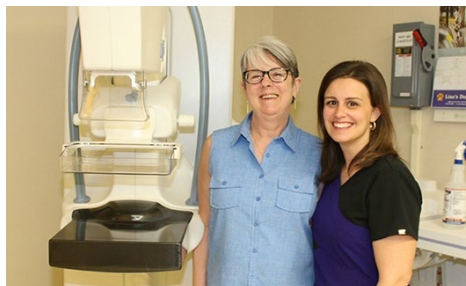
journées d'hospitalisation

*En août 2017, le CRSNB avait un taux d'ANS (autre niveau de soins) de 7,5 %. En octobre 2018, notre taux était de 31 % – bien au-delà de la moyenne provinciale de 16 % pour le mois d'octobre.*

## Nos réalisations

### Budget équilibré (Avril 2018)

Le Centre de santé annonce un bilan équilibré de nos livres comptables pour la deuxième année consécutive.



### Défi de dépistage du cancer du sein Mammothon (Juin 2018)

Pour la première fois de son histoire, le défi de dépistage du cancer du sein Mammothon à North Bay a surpassé notre objectif (100 femmes) en permettant de réaliser 108 tests de dépistage chez des femmes en une seule journée.

### Jardinage (Juillet 2018)

Quinze bénévoles de la communauté ont mis à contribution leurs pouces verts pour embellir certains des jardins du Centre de santé dans le cadre d'une activité unique d'embellissement.



### RTDV – prix du taux de conversion provincial (Septembre 2018)

Le Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) a remis le prix du taux de conversion provincial au Centre régional de santé de North Bay; ce prix est accordé aux hôpitaux qui ont respecté ou dépassé la cible de 58 % de taux de conversion établie par le RTDV. En 2017-2018, le CRSNB a compté deux donneurs d'organes, qui ont permis sept transplantations d'organes prélevés par notre Centre de santé, et 26 donneurs de tissus qui ont amélioré la vie de nombreuses personnes.

### Passeport patient (Novembre 2018)

Lancement d'un nouveau guide contenant de l'information importante à connaître avant de quitter l'hôpital, destiné aux patients et à leurs aidants. Le passeport interactif contient de l'information, des listes de vérification et un espace pour prendre des notes afin d'aider les patients à mieux se préparer pour leur congé de l'hôpital.

### Présentation des chiens du programme bénévole de zoothérapie pendant les Fêtes (Décembre 2018)

Six des chiens du programme bénévole de zoothérapie du CRSNB ont rivalisé pour les encouragements, les rires et l'acclamation du public (en plus de biscuits spéciaux pour chiens) devant des patients, des proches et le personnel qui sont venus voir ces chiens en action pendant les Fêtes. L'événement a eu lieu au gymnase le 27 décembre.



### Afficher des sourires aux lèvres des plus petits clients (Décembre 2018)

À l'emplacement du programme Jeux de mots-Wordplay à Sudbury, on a inauguré trois espaces réaménagés que la Fondation Smilezone a généreusement offerts — une salle d'attente principale rafraîchie et accueillante, une salle de dépistage des troubles de l'ouïe pour les nourrissons



et une salle de programmes de groupe comprenant de nouvelles murales, des couleurs dynamiques, des meubles sur mesure, un espace de rangement et de l'équipement.

### **Visite du ministre des Finances (Janvier 2019)**

Le ministre des Finances et député provincial de Nipissing, Vic Fedeli, de même que le médecin-chef, Dr Donald Fung, et la vice-présidente, Services cliniques et chef des soins infirmiers, Tiz Silveri, ont discuté avec le personnel pendant la visite.

En janvier, le CRSNB a reçu le ministre des Finances et député provincial de Nipissing Vic Fedeli.



### **Modernisation des soins de santé (Mars 2019)**

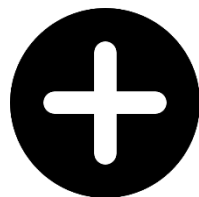
Le mardi 13 mars, l'honorable Christine Elliott, ministre de la Santé, et l'honorable Victor Fedeli, ministre des Finances, ont animé une discussion au Centre régional de santé de North Bay au sujet de la modernisation des soins de santé.

## **Nos emplacements**



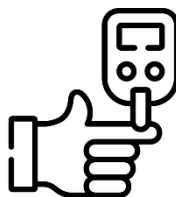
### **50, promenade College North Bay**

Services de soins actifs, centre de demandes de services du district et services spécialisés en santé mentale dans le Nord-Est de l'Ontario.



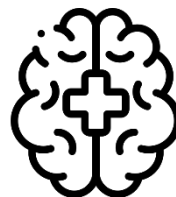
### **Place Kirkwood Sudbury**

Programmes régionaux en santé mentale pour les adultes et les aînés.



### **Devonshire North Bay**

Centre d'éducation sur le diabète et services régionaux d'intervention pour les personnes qui habitent dans le Nord-Est de l'Ontario et qui sont atteintes d'une maladie mentale grave et persistante.



### **Rue King North Bay**

Programme de désintoxication et de toxicomanie du Nipissing et Clinique de santé mentale offrant des services communautaires de soutien en santé mentale aux personnes qui habitent dans le district.



### **Rue Seymour North Bay**

La station d'ambulances pour les services médicaux d'urgence est le fruit d'un partenariat entre le CASSDN et le CRSNB qui permet d'offrir des services aux résidents du district.



### **Promenade Ferris North Bay**

Le Centre intégré de répartition d'ambulances traite les appels d'urgence, veille à la répartition des professionnels et de l'équipement d'urgence et offre une assistance qui sauve des vies.

## Nos trois priorités

### Systeme d'information sur la santé (SIS)

Le CRSNB participe à l'initiative ONE, dont la vision est d'améliorer la prestation de soins axés sur le patient et la famille par l'entremise d'un seul système électronique d'information sur la santé dans l'ensemble du Nord-Est de l'Ontario. Les patients qui sont transférés d'un fournisseur de soins participant à un autre n'auront pas à subir les mêmes tests ou à raconter leur « histoire » médicale à répétition. Ce système unique simplifiera aussi la participation accrue parmi les fournisseurs grâce à une même plateforme.

### Sécurité du personnel et des patients

La sécurité continue d'être une priorité pour l'organisme. Parmi les faits saillants de l'année passée, mentionnons la réalisation de plus de 68 évaluations de risque de violence en milieu de travail, l'établissement d'un conseil de sécurité dans le milieu de travail et la création d'une nouvelle affiche pour sensibiliser les gens à la question de violence dans le milieu de travail (illustrée).

### Cheminement des patients

Le cheminement des patients est un sérieux problème pour notre organisme. Au cours des 18 derniers mois, une énorme pression s'est exercée sur le CRSNB pour ce qui concerne la capacité de lits. Souvent, plus de 20 patients étaient en attente d'un lit d'hôpital. Notre Centre de santé n'a pas d'autre choix que d'ouvrir des zones inhabituelles et inefficaces pour prodiguer des soins à ces patients. Dans des circonstances extrêmes, le Centre de santé a dû annuler des opérations non urgentes. Parmi les moyens que nous prenons pour aborder ce problème, mentionnons l'introduction du passeport de la durée prévue du séjour, un outil qui habilite les patients et les engage afin qu'ils deviennent des partenaires dans la planification de leur transition vers la maison ou vers le prochain niveau de soin.





## Nos bénévoles

Lottie Frenssen a commencé à faire du bénévolat au Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) et ses filiales pour une raison très simple : aider les gens.

Son cheminement de bénévole s'est échelonné sur une incroyable période de 50 ans. Lottie a joué un rôle essentiel au sein de l'association Amis du CRSNB (anciennement l'association des bénévoles), pour laquelle elle a occupé le poste de présidente pendant plusieurs mandats. Elle a contribué à amasser des fonds pour l'achat d'équipement par l'entremise d'un éventail de programmes et de services.

Après un demi-siècle complet, Lottie a décidé qu'il était temps de prendre sa retraite du bénévolat. Toutefois, l'héritage qu'elle a légué au CRSNB se perpétue.

En 2018, le Comité de participation des bénévoles du Centre de santé a décidé de créer le Prix du bénévolat Lottie-Frenssen pour souligner ses années de service. « Ce prix est une petite façon de rendre hommage à Lottie et de partager son héritage avec les nouveaux bénévoles », indique Colin Vezina, membre du Comité de participation des bénévoles. « Ce prix rend hommage aux personnes qui travaillent sans relâche, comme Lottie, et qui partagent son dévouement pour le Centre de santé en établissant une norme en matière de bénévolat, de leadership et de bienveillance. »

Depuis sa création, le Prix du bénévolat Lottie-Frenssen a été décerné à cinq bénévoles pour leurs services exceptionnels au sein du CRSNB.

Ron Walsh, un visiteur auprès des patients, a été reconnu pour la camaraderie positive qu'il offre chaque semaine aux patients dans le cadre des programmes de santé mentale pour personnes âgées. Trois différentes personnes ont présenté sa candidature et chaque personne a mentionné la compassion dont il fait preuve lorsqu'il fait du bénévolat. « Le principal objectif de Ron est de faire sourire chaque patient – il ne termine pas un quart de travail sans avoir atteint cet objectif », explique Colleen Harrison, une thérapeute en loisirs au CRSNB.

Quatre bénévoles du Service des urgences (SU) – Marylou Tomlinson, Carrie Bell, Anne McNutt et Pat Madill – ont été reconnues pour leur compassion, leur respect et leur excellence dans l'environnement du SU souvent occupé et où les remerciements ne sont pas fréquents.

« Le fait d'avoir des bénévoles qui font des rondes dans la salle d'attente offre une présence bienveillante dont tout le monde bénéficie », a écrit Naomi Cheechoo, infirmière autorisée au SU. « Être en mesure de s'asseoir avec un patient ou un membre de la famille pour écouter ses craintes, lui offrir du soutien et aller chercher une couverture aide le personnel et nous permet tous d'observer des gestes de bienveillance altruiste. »

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du prix, visitez le site [www.nbrhc.on.ca/fr](http://www.nbrhc.on.ca/fr)



## Fondation du Centre régional de santé de North Bay

Le rapport annuel de la Fondation décrit l'impact incroyable de notre communauté sur l'amélioration des soins disponibles, à proximité du domicile.

