

BIEN AU COURANT – AUTOMNE 2019

24 octobre 2019

Le Centre régional de santé de North Bay est heureux de vous fournir cette mise à jour trimestrielle. Le bulletin électronique Bien au courant vise à vous informer des changements aux services, des nouvelles initiatives et des questions d'actualité qui touchent nos communautés. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires.

Venez souper avec moi

Une expérience gastronomique pour les patients du CRSNB

L'hôpital n'est généralement pas votre premier choix d'endroit pour prendre un repas. D'ordinaire, la cuisine hospitalière n'a pas la meilleure réputation. Toutefois, le menu offert à l'hôpital fait plus que rassasier la faim – c'est une partie essentielle du traitement et des soins prodigués aux patients.



Les tables étaient ornées de nappes, de serviettes de table, de menus, de numéros de table et de centres de table fabriqués à la main par les patients du CRSNB dans le cadre d'une activité sociale.

Le personnel du Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) s'efforce de servir des repas de qualité qui sont planifiés pour répondre aux besoins des patients, et ce, trois fois par jour, tous les jours. Il peut être difficile d'offrir la même nourriture réconfortante que l'on retrouve dans la cuisine maison, car de nombreux patients hospitalisés doivent suivre une diète stricte – souvent avec des restrictions de sel.

« À l'hôpital, nous ne pouvons pas servir n'importe quoi. Nous devons savoir qui a le droit de manger quoi, souligne Natalie Lepine, gestionnaire des Services d'alimentation des patients. Les aliments que nous servons aux patients sont soumis à un processus de contrôle avec les médecins et les diététistes pour veiller à ce que les repas respectent les divers besoins diététiques et thérapeutiques des patients. »

Sandy Sikora, pair-spécialiste au CRSNB, explique qu'à l'extérieur du milieu hospitalier, de nombreuses personnes ne prennent pas leurs repas seules, en silence ou en regardant la télévision. « L'heure du repas est une activité sociale et une occasion de tisser des liens avec les proches et les amis, indique Mme Sikora. La nourriture est également liée à l'estime de soi et à l'identité. Cuisiner pour d'autres personnes donne un but et une occasion de redonner. »

Pour les patients qui doivent séjourner à l'hôpital plus longtemps, les occasions de préparer des aliments ou d'aller au restaurant sont limitées. Le Centre de santé a donc créé un groupe de cuisine pour offrir aux patients un brin de normalité dans le cadre de leur routine quotidienne.

« Pendant les Fêtes, nous avons constaté que certains patients ne pouvaient pas retourner à la maison. Par conséquent, nous avons décidé de créer un groupe de cuisine à Noël l'an dernier afin de préparer un repas maison, ajoute M^{me} Sikora. Cela a donné aux patients l'occasion d'acquérir des compétences de base, tout en socialisant dans un contexte de groupe. En raison des commentaires incroyables que nous avons reçus, nous avons décidé de continuer à nous réunir pour les occasions spéciales, notamment lors de la Semaine de la santé mentale. »

Le groupe a participé à la planification des repas et au choix du menu. Mme Sikora souligne que l'équipe était étonnée de constater que la plupart des demandes concernaient des choses simples de tous les jours. L'une des demandes les plus importantes était d'avoir un souper avec service aux tables, comprenant des salières et poivrières.



Le personnel du CRSNB a transformé la cafétéria de l'hôpital en un endroit chic.

Une soirée spéciale... ici même

Cette demande a fait naître une idée : un événement formel appelé « Venez souper avec moi » pour les patients et leurs invités dans le cadre d'un souper formel avec des nappes, des serviettes de table, un menu, des centres de table, de la musique et, bien entendu, des salières et poivrières.

M^{me} Sikora se souvient affectueusement de sa première expérience gastronomique et c'est quelque chose qu'elle souhaitait partager avec les patients. « Nos patients ont l'occasion d'aller manger au restaurant, mais c'est souvent de la restauration rapide. Ils n'ont pas beaucoup d'expérience à se faire servir. De plus, nos patients âgés ont de la difficulté à quitter le centre sans l'aide de leurs proches ou amis, mentionne Mme Sikora. Nous voulions leur offrir une soirée spéciale, ici même au Centre de santé. »



Pour M. et M^{me} Golding, l'événement « Venez souper avec moi » est l'occasion d'un rendez-vous galant.

Mariés depuis 50 ans, Bob et Christina Golding ont transformé l'événement « Venez souper avec moi » en rendez-vous galant. Bob, un tuyauteur retraité, est un patient du CRSNB.

« Je ne savais pas à quoi m'attendre quand j'ai accepté l'invitation, indique Christina. Lorsque je suis arrivée dans la salle, j'ai été époustoufflée de constater les efforts consacrés pour créer une expérience agréable. C'était bon pour Bob et moi, car on s'occupait de tout. La seule chose qu'il nous restait à faire, c'était de relaxer. Bob et moi sommes restés assis à jaser, en nous tenant les mains. »

Une partie importante de l'expérience « Venez souper avec moi » consiste à faire participer les patients au choix du menu. Les pommes de terre étaient inscrites sur la liste de souhaits.

L'événement « Venez souper avec moi » a donné au personnel des Services d'alimentation des patients une occasion d'être créatif et de travailler en dehors des paramètres stricts des exigences quotidiennes. « Nous étions emballés de participer à la discussion et d'en faire partie, ajoute M^{me} Lepine. Ce fut plaisant pour nous d'essayer quelque chose de nouveau, comme les pommes de terre à pelures rouges rôties. »

Pour M. et M^{me} Golding, ce fut un succès. « Les pommes de terre avaient tellement de goût. Bob avait l'impression d'être au paradis, ajoute Christina en riant. Bob a adoré ces pommes de terre. »

Tout le monde sur le pont!



Plus de 20 employés du CRSNB ont donné de leur temps pour accueillir et servir les invités.

Un événement comme « Venez souper avec moi » est seulement possible grâce au travail ardu du personnel du CRSNB. Toutes les personnes concernées avaient le même objectif : éliminer la routine de la vie hospitalière et créer une expérience mémorable.

Les fonds générés par la location d'espace pour le tournage de la série télévisée primée et acclamée par la critique, Cardinal, de CTV ont permis d'organiser cet événement. « Dans le passé, les sommes amassées pour la location d'espace étaient versées dans un fonds général d'immobilisations. Toutefois, l'argent a été utilisé cette fois-ci spécialement pour appuyer les activités récréatives du programme et des services régionaux en santé mentale », indique Kim McElroy, responsable du Service des communications et de bénévolat du CRSNB.



Le personnel des Services d'alimentation des patients a eu du plaisir à laisser aller sa créativité pour préparer un repas formel à trois services.

Le jour de l'événement, l'ensemble de l'hôpital bourdonnait d'activités : le personnel des Services d'alimentation des patients était occupé à préparer le repas formel à trois services, en plus du service régulier; à la cafétéria, les thérapeutes en loisirs et les pairs-spécialistes s'affairaient à transformer les tables et les chaises ordinaires en un lieu digne de noces; tandis que le personnel du Service des communications installait un kiosque photo pour offrir aux patients la possibilité de prendre une photo avec leurs êtres chers.

Lorsque les 97 invités sont arrivés pour souper, des membres du personnel vêtus de noir et blanc les ont accompagnés à leur table. Les centres de table fabriqués à la main, dont le soleil captait toutes les couleurs des plumes de paon, étaient magnifiques. La musique ambiante donnait le ton, tandis que le personnel de gestion et de première ligne interagissait avec les invités et servait le repas.

« Tous les employés qui ont participé à l'événement ont travaillé bénévolement pendant la soirée, en sachant qu'ils feraient une différence dans la vie de bien des gens », souligne Tanya Nixon, vice-présidente, Santé mentale au CRSNB.

Après le repas principal, les invités ont eu droit à un assortiment de desserts. « Bob aime "bien manger" – chaque fois qu'il voit de la nourriture, il aime bien la manger, blague Christina. Mais il est quasiment tombé en bas de sa chaise quand il a vu les desserts. J'étais tellement heureuse de le voir si emballé à propos de quelque chose, car il n'y a plus grand-chose pour s'exciter. »

À la fin de la soirée, il était évident que l'événement « Venez souper avec moi » avait atteint son objectif de créer une expérience mémorable. « Ce fut spécial de voir le personnel faire la tournée et demander "tout va bien ici?" en servant du café. On pouvait voir que cela était réconfortant pour les patients et leurs proches. À la fin du repas, les assiettes étaient vides, ce qui est un bon signe, ajoute en riant Armand Lalonde, un autre pair-spécialiste au CRSNB. Il y avait beaucoup d'enthousiasme jusqu'à la tenue de l'événement et les gens posent maintenant la question "quand pouvons-nous le refaire?" »

Le CRSNB bénéficie d'une injection, par le gouvernement provincial, de 2,04 millions de dollars dans les soins à domicile et en milieu communautaire

Le gouvernement de l'Ontario a annoncé qu'il allait accorder 2,04 millions de dollars de plus à l'appui de l'exploitation continue, par le Centre régional de santé de North Bay (CRSNB), du Pavillon du cèdre afin de favoriser le cheminement des patients et d'alléger les pressions exercées sur le système de santé dans le district de Nipissing.



Paul Heinrich, président-directeur général du CRSNB (à droite) écoute tandis que Vic Fedeli, député provincial de Nipissing, annonce un investissement supplémentaire dans l'unité de transition du Centre de santé.

Ce financement est un élément essentiel du plan du gouvernement visant à mettre fin à la médecine de couloir. « Le cheminement des patients pose un grave problème à notre organisme et plusieurs facteurs y contribuent. Par exemple, après la fermeture de la maison de soins infirmiers Lady Isabelle, le nombre de patients ayant besoin d'un autre niveau de soins (ANS) au Centre de santé est passé de 7,5 % – un des taux les plus faibles dans la province – à 25 % », explique le président-directeur général du CRSNB, Paul Heinrich. Quand nous ne sommes pas en mesure de fournir un lit à un patient ou d'assurer d'excellentes transitions entre les milieux de soins, il y a rupture du système. »

Au Centre de santé, l'unité de transition de 14 lits aide à réduire la pression liée à la pénurie de lits en plaçant, dans la même chambre, les patients qui n'ont plus besoin de toutes les ressources hospitalières pendant qu'ils attendent un placement dans un autre milieu de soins qui répondra à leurs besoins, comme un foyer de soins de longue durée. Le Pavillon du cèdre vise surtout à aider les patients à devenir le plus autonomes possible avant leur sortie de l'hôpital.

La rétroaction des patients et de leur famille démontre que ce modèle de soins intégrés contribue à répondre à un besoin important dans la communauté tandis que des changements se produisent au sein du secteur des soins de longue durée; citons notamment les projets de réaménagement et les examens de la capacité.

« En tant que famille, nous sommes heureux que Ross ait été placé dans cette unité, où il reçoit des soins exceptionnels, cite M. Heinrich en lisant une lettre rédigée par une famille reconnaissante à l'occasion d'une conférence de presse au CRSNB. L'hôpital devrait être très fier d'avoir, dans cette unité, un excellent personnel qui se soucie vraiment de nos proches. J'espère que cette unité restera ouverte; elle répond à un grand besoin. »

Cet investissement du gouvernement fait partie des 155 millions de dollars supplémentaires injectés à l'échelle de la province dans l'élargissement des soins de santé à domicile et en milieu communautaire, y compris 45 millions de dollars affectés à l'adoption de modèles novateurs et ciblés de soins intégrés dans les régions où les besoins sont élevés et 63 millions de dollars aux modèles de soins intégrés existants dans les communautés d'un bout à l'autre de l'Ontario.

« Les soins à domicile et en milieu communautaire contribueront largement à éliminer la médecine de couloir, affirme le député de Nipissing, Vic Fedeli. En faisant ces investissements substantiels et en appuyant la création de partenariats entre les fournisseurs de soins à domicile et en milieu communautaire et les hôpitaux achalandés, nous permettrons aux patients de faire la transition plus rapidement entre les fournisseurs de soins et de recevoir le soutien qu'il leur faut pour bien se rétablir, tout en nous assurant de pouvoir offrir un lit d'hôpital aux patients qui en ont besoin. »

Lancement d'un système axé sur la sécurité, la qualité et l'efficacité des soins

Les soins aux patients s'améliorent. Notre façon de travailler change.

Le 29 octobre, le Centre régional de santé de North Bay lance un nouveau système électronique d'information sur la santé. La transformation en cours profitera aux patients de nombreuses façons importantes.



**LANCEMENT D'UN SYSTÈME AXÉ SUR LA SÉCURITÉ,
LA QUALITÉ ET L'EFFICACITÉ DES SOINS.**
Les soins aux patients s'améliorent. Notre façon de travailler change.

Le 29 octobre, le Centre régional de santé de North Bay lance un nouveau système électronique d'information sur la santé.

Tandis que nous nous familiarisons avec notre nouvelle technologie, il se pourrait que certains processus prennent plus de temps que d'habitude. Sachez que la prestation des meilleurs soins possible à nos patients et à leur famille demeure notre priorité.

La transformation en cours profitera aux patients de nombreuses façons importantes, notamment :

- ✓ en aidant à éviter les erreurs concernant les médicaments;
- ✓ en donnant aux équipes de soins plein accès au dossier du patient en temps opportun;
- ✓ en aidant les patients à raconter leur histoire et à fournir des renseignements sur leur passé médical;
- ✓ en éliminant les notes écrites à la main qui sont difficiles à lire;
- ✓ en gardant le dossier médical d'un patient à un seul endroit sécurisé et accessible.

Pour en savoir plus long, parlez-en à un membre de votre équipe de soins.

Un nouveau programme de bénévolat crée des possibilités d'épanouissement personnel et de perfectionnement professionnel

L'été dernier, le Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) a offert un nouveau programme de bénévolat permettant à des jeunes de 16 à 29 ans d'acquérir des compétences des plus utiles et de nouer des liens avec la communauté de l'hôpital.

Appelé LEAD (Leçons d'apprentissage, Expériences, Accomplissement, Développement), le programme combine un placement bénévole et des possibilités d'apprentissage destinés aux jeunes qui s'intéressent aux soins de santé. Il s'agit d'un programme d'été conçu pour les personnes qui veulent s'épanouir sur le plan personnel et se perfectionner sur le plan professionnel tout en faisant de nouvelles connaissances et en redonnant à leur hôpital local. En tout, 21 bénévoles ont participé au programme, qui a été offert pour la première fois cet été.

Figure parmi les jeunes qui y ont participé une étudiante de première année en sciences infirmières, Jo-Anna Fleury, qui a décidé de faire du bénévolat au CRSNB pour se faire une idée des différents types de rôles possibles dans le domaine des soins de santé.

« La participation au programme LEAD a donné aux étudiants, comme moi, des chances non seulement de redonner à la communauté, mais aussi de mieux connaître les professions de la santé. En effet, le programme m'a permis de participer à différentes séances d'apprentissage et d'enrichir mes connaissances en ce qui concerne différents aspects du secteur des soins de santé et ses professionnels, indique Jo-Anna. Le bénévolat m'a aidée à bien cerner ce à quoi pourrait ressembler mon avenir et à déterminer si ce milieu de travail me conviendrait. »



Caius Cartmill-McCrea (à gauche) et Sarah Irwin participent à une simulation de changements liés au vieillissement pendant une des séances d'apprentissage offertes par l'entremise du programme LEAD.

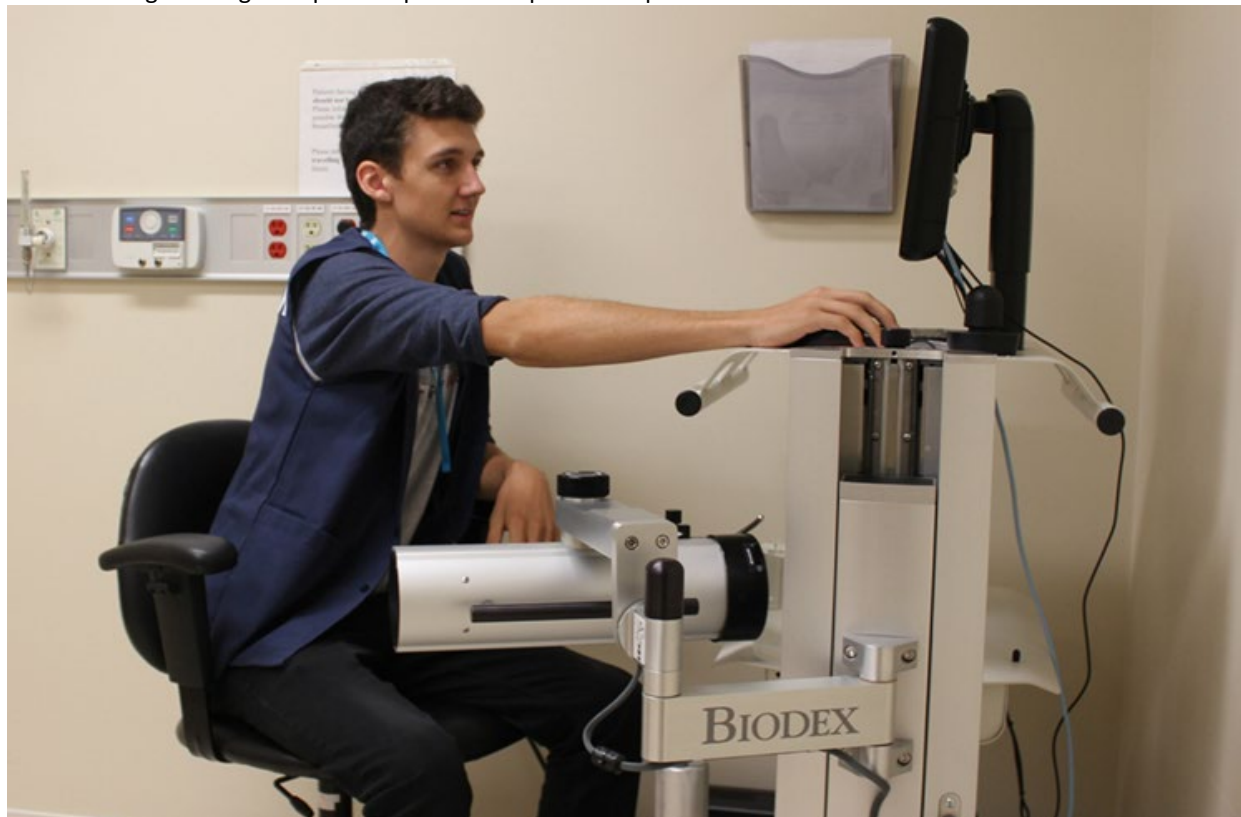
Le programme LEAD fait fond sur la réussite des programmes existants du Centre de santé axés sur les jeunes tout en s'adaptant aux changements des tendances en matière de bénévolat.

« Nous savons que les jeunes veulent être mis à contribution, mais qu'ils ont des intérêts et des motivations qui leur sont propres. Par le passé, le bénévolat était plutôt axé sur les services directs, tandis qu'aujourd'hui, les bénévoles préfèrent vivre des expériences occasionnelles pratiques, explique la responsable du Service des communications et de bénévolat, Kim McElroy. Par conséquent, il nous a fallu adapter notre façon de recruter, d'appuyer et de maintenir en poste ces bénévoles des plus compétents. »

L'été dernier, le personnel du Service de bénévolat du Centre de santé a invité les jeunes bénévoles à évaluer leur expérience de bénévolat et à faire des recommandations. « Nous avons reconnu le fait que nos bénévoles existants avaient des perspectives fort utiles qui pouvaient nous aider à trouver des moyens de continuer à améliorer notre programme de bénévolat, ajoute M^{me} McElroy. Ils ont été très nombreux à nous dire qu'ils voulaient redonner à la communauté et qu'ils cherchaient des occasions d'apprentissage liées à leur future carrière. »

Le programme LEAD a été conçu de manière à répondre aux objectifs des jeunes bénévoles d'aujourd'hui. Les participants sont tenus de faire du bénévolat régulièrement pendant l'été et d'assister à deux séances d'apprentissage, qui leur permettent de mieux comprendre le secteur des soins de santé. À la fin de l'été, les bénévoles du programme LEAD rédigent une réflexion sur les connaissances qu'ils ont acquises grâce à leur expérience de bénévolat.

Owen Watkins, étudiant de troisième année en biologie, indique que son expérience en tant que bénévole au Service d'imagerie diagnostique lui a permis d'explorer des possibilités de carrière.



Owen Watkins a fait du bénévolat au Service imagerie diagnostique l'été dernier, pendant sa participation au programme LEAD.

« J'ai pu approfondir mes connaissances au sujet du système de santé, explorer des choix de carrière et faire connaissance avec des gens extraordinaires. Ce genre de travail m'intéresse et cette expérience pratique dans le domaine m'a donné un bon aperçu du système de santé, explique Owen. Le bénévolat m'a permis de découvrir les aspects de ce domaine de travail que j'aime et ceux qui me plaisent moins, ce qui m'aidera énormément à prendre des décisions concernant mes études. »

Dans le cas d'autres participants, comme Alyson Ranger, élève du secondaire, le programme a favorisé l'acquisition de compétences tangibles. « Je ne m'étais jamais imaginé pouvoir perfectionner mes compétences autant que je l'ai fait. Au début, j'étais une personne très gênée et sans expérience; je préférais suivre les autres plutôt que d'être une leader, affirme Alyson. Mon rôle en tant que bénévole m'a vraiment permis de pousser mes limites et m'a motivée à perfectionner mes aptitudes à la communication et mes qualités de chef en plus de me donner beaucoup de confiance. J'ai fini par former de nouveaux bénévoles et travailler des quarts supplémentaires parce que j'adorais mon travail. »

Le programme LEAD représente, pour le CRSNB, un nouveau moyen de cultiver le talent futur. « Nous croyons que le fait d'offrir aux jeunes une expérience de bénévolat positive est la meilleure façon de les encourager à rester dans notre communauté et notre organisme ou à y revenir pour travailler », conclut M^{me} McElroy.