

BIEN AU COURANT – ÉTÉ 2016

13 juillet 2016

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.

Rapport annuel de 2015-2016

Allez jeter un coup d'œil au rapport annuel du CRSNB préparé par le Service des communications! Vous y trouverez toutes sortes d'histoires intéressantes sur les réalisations et les réussites qui ont marqué l'exercice financier 2015-2016, notre bilan et notre état des résultats ainsi que des statistiques sur les services que nous offrons.

North Bay bénéficie des services de son tout premier pneumologue

Les patients de North Bay et ceux de tout le Nord ontarien ont maintenant accès aux services du tout premier pneumologue à exercer dans la ville. En effet, en novembre 2015, le D^r Irfan Khan s'est joint au Service de médecine interne du Centre régional de santé de North Bay (CRSNB).

Le médecin-chef du CRSNB, le D^r Donald Fung, explique que, depuis l'arrivée du D^r Khan à North Bay, le centre de santé est doté d'une clinique spécialisée de bronchoscopie dont le personnel se consacre au diagnostic et au traitement de maladies respiratoires. « La bronchoscopie est une intervention qui sert à diagnostiquer et à traiter certaines maladies pulmonaires, précise le Dr Fung. Le fait d'avoir un pneumologue sur place nous permet d'offrir cette intervention plus souvent que nous le pouvions auparavant. »



D^r Khan, le premier pneumologue dans la ville de North Bay

Effectivement, le D^r Khan indique qu'il exécute au moins une bronchoscopie par semaine et, certaines semaines, jusqu'à deux ou trois. Le président-directeur général du CRSNB, Paul Heinrich, ajoute que, comme cette intervention nécessite une sédation, les personnes qui devaient la subir à l'extérieur de la ville devaient se faire

accompagner et se faire conduire. « En assurant cette intervention à North Bay, nous donnons à nos patients accès à des services de santé près de chez eux et leur évitons le fardeau supplémentaire d'être obligés de se déplacer », précise-t-il.

Le besoin en matière de pneumologie est tellement grand dans le Nord de l'Ontario que le D^r Khan a commencé à voir des patients par télémédecine un jour par semaine. « J'avais un patient qui faisait 8,5 heures de route pour venir me voir. C'est alors que j'ai senti le besoin de commencer à offrir la télémédecine. »

En plus d'exécuter les bronchoscopies, le D^r Khan a pris en charge le fonctionnement quotidien de la Clinique de santé respiratoire. Le personnel de cette clinique offre un soutien aux patients atteints de maladies pulmonaires chroniques comme la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC). La clinique permet de diagnostiquer les maladies à un stade précoce et d'intervenir plus tôt, et elle fournit aux patients les outils qu'il leur faut pour gérer leurs soins, ce qui contribue à réduire la nécessité d'être admis à l'hôpital. « Le D^r Khan a également assumé la direction de la Clinique de santé respiratoire, laquelle bénéficie grandement de sa mine de connaissances et de son riche savoir-faire, déclare le D^r Fung. Le D^r Khan met sa compétence professionnelle à contribution en interprétant toutes les analyses et les évaluations de la fonction pulmonaire réalisées au CRSNB. » Par ailleurs, le D^r Khan a aussi un cabinet situé au 1221, avenue Algonquin, où il voit des patients atteints d'autres types de maladies pulmonaires.

Dans le cadre de sa formation en médecine, le D^r Khan a fait une résidence en pneumologie en Inde, après quoi il a exercé, de façon autonome, pendant quatre ans au Kuwait avant de venir s'établir au Canada. Ensuite, il a fait une année de recherche clinique relativement à la formation des hospitalistes au Sunnybrook Health Sciences Centre, à Toronto, avant de se joindre au programme de résidence en médecine interne de l'Université de Toronto. Enfin, il a poursuivi sa formation en recherche à l'Université de Toronto dans le domaine de la pneumologie adulte.

La participation de la patiente aux améliorations de la qualité



McBride en compagnie de quelques membres de son équipe de soins

Lorsque Laurie McBride est arrivée au Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) en janvier 2016, elle avait un but en tête – elle voulait se tenir debout de nouveau.

Cette dame de 59 ans de New Liskeard vivait avec la sclérose en plaques depuis 15 ans. Elle avait fait une chute quelques mois plus tôt et s'était fracturé la hanche, ce qui avait nécessité une chirurgie.

M^{me} McBride explique que le fait d'avoir passé trois mois couchée sur le dos pendant son rétablissement avait largement affaibli la partie centrale de son tronc. « Je ne pouvais plus m'asseoir sans aide, me tourner ni me brosser les cheveux et les dents, dit-elle. Je n'étais même pas capable de soulever une petite tasse de café. »

M^{me} McBride a donc été adressée au Programme de réadaptation pour patients hospitalisés du Centre régional de santé de North Bay pour l'aider à stabiliser son tronc.

L'Unité de réadaptation pour patients hospitalisés

L'Unité de réadaptation pour patients hospitalisés du CRSNB comprend 29 lits réservés à la réadaptation. La responsable de l'unité, Patty Byers, souligne qu'en plus de fournir des soins infirmiers, l'unité offre aussi les services de thérapie suivants : ergothérapie, physiothérapie, thérapie par les loisirs, orthophonie et travail social. « Le Programme de réadaptation a pour but d'aider les patients à atteindre le plus haut degré d'autonomie possible en vue de leur congé de l'hôpital, et ce, en misant sur une équipe multidisciplinaire dont les efforts sont axés sur la collaboration », explique M^{me} Byers.

M^{me} McBride raconte que, lorsqu'elle est arrivée à l'hôpital, elle avait du mal à s'imaginer à quoi ressemblerait la réadaptation, ou même le succès, pour elle. « Je savais que je voulais retourner là où j'étais avant de faire une chute, explique-t-elle. Dans son cas, il s'agissait de s'asseoir sans aide. De plus, elle espérait pouvoir se mettre debout. « Je n'avais aucune idée du temps que cela allait prendre ni des efforts que cela allait exiger. Tout ce que je savais, c'est que je devais retrouver mon autonomie. »

Dès le départ, M^{me} McBride a dû prendre une décision difficile – les médecins n'étaient pas certains de la gravité des dommages causés à ses os par l'ostéoporose. Ils craignaient qu'il soit trop difficile pour elle de se tenir debout après sa période de rétablissement de trois mois suivant sa chirurgie. De plus, en mettant du poids sur ses os, elle risquait de subir une autre fracture.

« J'ai dû me poser la question suivante : Est-ce que cela valait la peine de risquer une autre fracture et une autre période de rétablissement de trois ou quatre mois au lit, juste pour pouvoir me mettre debout? ».

La participation de la patiente aux améliorations de la qualité

M^{me} McBride et son équipe de soins ont persévéré. La patiente passait ses journées à participer à des séances de physiothérapie et à « parcourir les corridors », selon ses dires.

« Pour échapper à l'ennui entre les séances de physiothérapie, je m'installais sur mon scooter et je me promenais dans l'hôpital. Je me rendais à la cafétéria, aux étages supérieurs et un peu partout en fait. »

C'est pendant qu'elle « parcourait les corridors » que la patiente est tombée sur ce qu'on appelle au CRSNB un « caucus ». « En tournant le coin, j'ai remarqué un groupe de personnes autour d'un tableau blanc », dit-elle.

M^{me} Byers explique que les caucus sont des rencontres de 15 minutes tenues régulièrement dans chacune des unités de l'hôpital dans le but d'améliorer la qualité. « Les caucus s'avèrent une occasion pour le personnel de cerner les améliorations quotidiennes à apporter en fonction des priorités de l'organisme, d'établir l'ordre de priorité des améliorations et d'apporter les améliorations en question ». M^{me} Byers, qui dirigeait le caucus cette journée-là, a invité M^{me} McBride à se joindre au groupe et à diriger le reste de la rencontre.

Selon cette dernière, une des conversations auxquelles elle a participé cette journée-là pour en arriver à résoudre un problème portait sur une situation qu'elle avait elle-même vécue en tant que patiente au CRSNB. La plupart du temps, ses séances de physiothérapie étaient prévues à 8 h 30. Elle a expliqué qu'à quelques reprises, le préposé aux services de soutien à la personne était arrivé à sa chambre à 8 h 15 pour la préparer. « Comme je me déplace lentement, 15 minutes, ce n'était pas suffisant, ni pour moi ni pour le préposé ».

M^{me} Byers explique qu'après le caucus, Mike Scott, infirmier autorisé (IA) faisant partie de l'équipe, a saisi l'occasion pour décrire un outil efficace qu'il avait créé pour aider à mieux répondre aux besoins des patients le matin.

Grâce au caucus, M^{me} McBride a découvert tous les aspects du problème, ce qui l'a aidée à mieux comprendre. « J'ai pris connaissance du contexte et j'ai compris que le problème s'étendait au-delà de ce que je vivais à mon chevet. Je me suis rendu compte que tout le monde avait du mal à être à l'heure pour toutes sortes de raisons. »

Pour M^{me} McBride, une fois que l'outil a été mis en œuvre, son préposé aux services de soutien à la personne a commencé à venir à 7 h 30 pour la préparer. Selon elle, ce petit changement a beaucoup amélioré sa journée et lui a permis de mieux participer à ses séances de physiothérapie. « J'étais prête, j'avais le temps de déjeuner et j'étais mieux préparée en comparaison à avant, quand il fallait que je me dépêche et que j'avale mon déjeuner tout rond pour me rendre à mon rendez-vous le plus rapidement possible. »

M^{me} Byers ajoute que c'était la première fois qu'un patient avait été invité à participer au caucus de l'équipe, mais qu'elle espère mettre plus de patients et de familles à contribution à l'avenir. « La participation de Laurie a eu une incidence sur tous les membres de l'équipe. Nous menons des sondages et utilisons d'autres façons pour connaître l'opinion des patients, mais ce fut formidable de recevoir, en temps réel, les commentaires d'une patiente », dit-elle.

M^{me} McBride ajoute qu'elle a beaucoup aimé prendre part au caucus. « J'ai toujours quelque chose à dire au sujet de mes soins et ma participation au caucus m'a donné une belle occasion de le faire parce que j'ai eu l'impression que, en tant que patiente, j'avais un mot à dire sur les problèmes qui se posaient et sur les conséquences de ces problèmes sur les patients de l'unité. »

Célébrer les réussites

Lorsque M^{me} McBride s'est mise à réaliser des progrès sur le plan de la réadaptation, son équipe de soins lui a trouvé un lit qui pouvait la lever doucement en position debout, afin de lui permettre de mettre graduellement du poids sur ses os fragiles. « J'étais ravie de pouvoir regarder le monde de là-haut une fois de plus! », s'exclame-t-elle. Elle a utilisé le lit deux fois.

Par la suite, on a décidé de la faire tenir debout sur ses jambes avec l'aide de trois des membres de son équipe de soins. « C'était incroyable. J'étais censée le faire une fois par jour seulement, mais j'essayais habituellement de me rendre à trois fois par jour », raconte-t-elle.

« Les soins que j'ai reçus de tous les membres de mon équipe pendant que j'étais patiente ont été extraordinaires. Ce que j'ai le plus aimé, c'est qu'ils écoutaient ce que j'avais à dire et ils prêtaient attention à la façon dont je le disais et à ce que je voulais vraiment dire. Ils n'avaient pas peur de poser des questions. »

Selon M^{me} McBride, les préposés aux services de soutien à la personne ont grandement contribué à assurer son confort pendant son séjour. « C'était très important pour moi d'avoir quelqu'un qui répondait à mes besoins fondamentaux d'une manière douce et efficace, tout en faisant preuve d'un bon sens de l'humour. Ils ont très bien pris soin de respecter le peu de dignité qu'il me restait », ajoute-t-elle en riant.

« Quand je me suis mise debout à l'aide de la planche, ils étaient tous là pour le voir; quand je me suis mise debout sans aide, ils étaient tous là pour le voir. Même les membres du personnel qui ne faisaient pas partie de mon équipe de soins y étaient. Tout le monde savait que c'était mon but – c'est donc devenu leur but aussi. »

Raconter son histoire

Après avoir atteint son but, soit de regagner les capacités qu'elle avait avant de faire une chute et de réussir à se tenir debout, M^{me} McBride a décidé de demander son congé et de poursuivre sa réadaptation chez elle, à New Liskeard, avec le soutien du Centre d'accès aux soins communautaires.

Puis, en mars, M^{me} Byers a invité M^{me} McBride à participer à une séance de « rapport mensuel ». « Les rapports mensuels permettent au personnel de célébrer l'apprentissage, les réussites et les améliorations de la qualité au sein des unités. Je savais que c'était une histoire qu'il nous fallait raconter », dit-elle.

M^{me} McBride a fait le trajet de près de deux heures pour venir relater son histoire de réussite et parler de l'incidence que sa participation au caucus avait eue sur son expérience en tant que patiente.

La plupart des membres de l'équipe de soins de M^{me} McBride étaient sur place pour l'entendre raconter son histoire. « J'étais contente de constater leur présence et de savoir qu'ils s'intéressaient à ce que j'avais à dire. Ils ont continué à me soutenir – leur soutien n'a pas cessé le jour où j'ai reçu mon congé. C'est vraiment très spécial. »

Prix Asclepius 2016

En juin, le Centre régional de santé de North Bay a célébré la 10^e édition de l'événement annuel de reconnaissance des médecins ainsi que la 4^e 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.

Félicitations à tous les médecins et aux lauréats 2016, soit :



- Le **D^r Paul Preston**, lauréat du prix Partenaire communautaire, lequel sert à rendre hommage à un médecin qui, pendant sa carrière, a fait preuve d'initiative, de leadership et d'efforts à l'appui de projets qui incarnent l'esprit du partenariat véritable et dont l'ensemble de la communauté bénéficie.
- Le **D^r Joseph Madden**, lauréat du prix Excellence en carrière, lequel vise à reconnaître un médecin qui a fait preuve d'une excellence soutenue dans la prestation de soins cliniques, au sens large du mot, tout au long de sa carrière.
- Le **D^r Kevin Gagné**, lauréat du prix Innovation, lequel est décerné à un médecin qui, pendant sa carrière, a adopté une approche visionnaire pour résoudre des problèmes et améliorer le rendement, et ce, en dirigeant, en élaborant ou en mettant en œuvre des projets novateurs.
- Le **D^r Michael Arthurs**, lauréat du prix d'enseignement Jean Rochefort, lequel sert à rendre hommage à un médecin qui, durant sa carrière, a fait preuve d'excellence sur le plan de l'enseignement de la médecine aux futurs médecins et qui inspire chacun d'eux à apprendre et à perfectionner ses compétences dans le champ de médecine de son choix.
- Le **D^r Bernard Goldfarb**, lauréat du prix de philanthropie Cœur en cristal, lequel vise à reconnaître un médecin qui appuie les soins de santé dans la communauté par des moyens philanthropiques.

Pour visionner la vidéo de la remise des prix ou pour en savoir davantage sur les prix Asclepius, cliquez sur le lien suivant : [Asclepius Awards](#).

Vous pouvez aider à transformer les soins de santé dans notre communauté



Pendant le mois de juillet, le conseil administratif, ensemble avec l'équipe administrative du Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) sollicite la participation de la communauté pour l'aider à élaborer un plan stratégique.

Vous pouvez aider à transformer les soins de santé de notre communauté. Nous demandons à nos patients, leurs familles et les membres de la communauté de participer à un court sondage.

Plus de 250 personnes ont été consultés et leurs commentaires ont contribué à façonner l'enquête. Votre contribution permettront à déterminer les priorités de notre Centre de santé et de construire un plan stratégique au cours des trois prochaines années.

L'exercice de planification stratégique sert non seulement à nous orienter et à définir les mesures à prendre pour réaliser des progrès, mais aussi à mesurer nos réussites. Un plan stratégique contribuera à aider le CRSNB à répondre aux besoins de notre communauté et du district.

Il faut environ 10 minutes pour remplir le sondage et la date limite est le 3 août 2016. Remplissez le sondage avant le 22 juillet pour avoir une chance de gagner deux billets pour Summer in the Park:

<https://www.surveymonkey.com/r/CRSNB-Sondage>

98 femmes subissent un examen de dépistage du cancer du sein en une seule journée

Le 4 mai, le Programme ontarien de dépistage du cancer du sein (PODCS) du CRSNB a tenu le Mammothon, défi annuel de dépistage du cancer du sein.

Le Mammothon est un défi d'une journée concernant le dépistage de cancer du sein qui vise à encourager le plus grand nombre de femmes possible à prendre rendez-vous et à subir une mammographie. La campagne régionale contribue à aplanir certains des obstacles qui empêchent de nombreuses femmes de se soumettre régulièrement à un examen de dépistage, notamment la peur, la honte, le manque de temps et le manque de sensibilisation.

Cette année, 98 femmes ont subi une mammographie au Centre de santé en une seule journée!



Darla Esch, une des 98 femmes ayant subi un examen de dépistage à l'occasion du Mammothon, en compagnie de Marilyn Bailey, technologue en radiation médicale au CRSNB.

La directrice de la qualité et du soutien clinique, Sue Lebeau, explique que la nature pratique et non intimidante de l'événement s'avère très attrayante pour les femmes. « Nous savons que de nombreuses femmes de plus de 50 ans continuent à remettre la mammographie à plus tard. Or, le Mammothon a pour but d'atténuer les inquiétudes des femmes et, pour faciliter la tâche aux femmes occupées, il offre des heures prolongées et des mammographies sans rendez-vous. »

En Ontario, le cancer du sein est le cancer féminin le plus répandu et la deuxième principale cause de décès par cancer chez les femmes. Le PODCS recommande que les femmes de 50 à 74 ans subissent un examen de dépistage du cancer du sein tous les deux ans. La mammographie a pour but de dépister le cancer du sein à un stade précoce, avant l'apparition des symptômes, quand il peut le mieux répondre au traitement.

Nous encourageons les femmes qui n'ont pas pu profiter du Mammoth à prendre rendez-vous pour subir une mammographie à une autre date qui leur convient. Pour en savoir plus long ou pour prendre rendez-vous, appelez le 705 495-7930.

Le Centre de santé reçoit la désignation officielle en matière de services en français

Le Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) a été désigné en vertu de la loi en tant que fournisseur de services de santé dans les deux langues officielles.

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. Le Centre de santé a célébré cette désignation en mai en levant le drapeau franco-ontarien.



Anne Proulx-Séguin, d'agente de planification et d'engagement communautaire, Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario; Michael Lowe, président du conseil d'administration du CRSNB; Helene Philbin-Wilkinson, directrice, La santé mentale et la loi; Lou Gagné, représentant des patients et de la famille du CRSNB; Francois Roberge, conseil d'administration du CRSNB; Lise Anne Boissonneault, agente de liaison et des services en français du RLISS du Nord-Est; Paul Heinrich, président-directeur général du CRSNB.

« La levée du drapeau aujourd'hui symbolise notre engagement envers la prestation de services et de soins à nos patients et patientes francophones ainsi qu'à leur famille », affirme Paul Heinrich, président-directeur général du CRSNB. « Je suis fier de célébrer ce jalon important dans la prestation de soins de qualité, axés sur les patients. »

La désignation partielle signifie que le Centre de santé est obligé, selon la loi, d'offrir certains services de santé en français. En améliorant l'accès aux services de santé en français pour les francophones, tout en assurant la coordination et la viabilité de ces services, le Centre de santé sera en mesure d'atteindre ses objectifs qui consistent à assurer la qualité des soins et à améliorer l'expérience des patients.

« Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Nord-Est félicite le CRSNB de son dévouement inlassable au processus de désignation. Les efforts déployés pour offrir des services en français sont très importants afin de répondre aux besoins en soins de santé de notre région », ajoute Lise Anne Boissonneault, agente de liaison et des services en français du RLISS du Nord-Est. « Les gens trouvent parfois difficile de communiquer les préoccupations liées à leur santé. Cette communication peut être d'autant plus difficile lorsque les gens doivent s'exprimer dans une langue autre que leur langue maternelle. »

Le Centre de santé est un centre de répartition pour le district et le fournisseur de services de santé mentale spécialisés pour tout le nord-est de l'Ontario. À North Bay, environ 15 pour cent des résidents identifient le français comme leur première langue officielle, tandis que dans le Nord-Est, environ 23 pour cent des résidents sont francophones.

Un chez-soi hors de l'hôpital



Madeline avait peur et éprouvait beaucoup d'anxiété à l'idée de quitter le Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) après y avoir vécu pendant des dizaines d'années. Hospitalisée au début de la vingtaine, l'hôpital était le seul milieu qu'elle connaissait jusqu'à son passage à un milieu communautaire l'an dernier.

Autrefois réservée et repliée sur elle-même, Madeline s'est vite épanouie à Percy Place, un foyer communautaire unique en son genre qui fournit, jour et nuit, des soins aux personnes atteintes d'une maladie mentale grave. Aujourd'hui, elle prend plaisir à participer aux activités du foyer et à socialiser avec les autres résidents.

Le récit de Madeline s'ajoute aux autres histoires qu'on raconte dans going home. Cette vidéo originale donne un aperçu de la vie de quatre personnes qui ont réussi à se trouver un foyer dans la communauté après avoir vécu à l'hôpital pendant une longue période.

Le CRSNB collabore avec le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Nord-Est, les Services de logement et de soutien en santé mentale de Nipissing (SLSSMN) et Pour l'égalité des partenariats en santé mentale (PEP) afin d'offrir, dans la communauté, un plus grand nombre de choix de logements avec services de soutien aux personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale.

La directrice des Services de santé mentale et de toxicomanie au CRSNB, Laurie Wardell, explique que l'hôpital servait de logement à bon nombre de patients. « Nous avons admis trop de gens et les avons gardés à l'hôpital beaucoup plus longtemps qu'il ne le fallait, dit-elle. Nous savions qu'il y avait des patients qui s'épanouiraient s'ils étaient placés dans le bon foyer offrant les services de soutien communautaire nécessaires. »

Ainsi, au cours des deux dernières années, 15 anciens patients du CRSNB ont réussi à quitter l'hôpital pour aller vivre dans un logement permanent ou un logement de transition. Ce changement leur a permis de mener une vie plus enrichissante et d'être plus autonomes.

Les histoires de réussite mises en vedette dans going home illustrent à merveille le fait que la prestation des bons soins et la mise en place des bons mécanismes de soutien améliorent grandement, à tous les égards, la qualité de vie de ces personnes en dehors des quatre murs de l'hôpital.

[Pour en savoir plus regardez cette vidéo.](#)