

BIEN AU COURANT – ÉTÉ 2017

26 juillet 2017

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.

Rapport annuel du CRSNB

Nous sommes heureux de vous présenter notre rapport annuel 2016-2017.

Comme à l'occasion des exercices précédents, nous sommes fiers de vous présenter dans notre rapport annuel un grand nombre d'histoires intéressantes et de faits sur le travail extraordinaire qui est réalisé au quotidien par notre personnel, nos médecins et nos bénévoles du centre de santé.

Voici des faits saillants des thèmes et des réalisations du dernier exercice que nous allons aborder dans le présent rapport annuel :

- le lancement de notre Plan stratégique 2017-2019, fondé sur les commentaires de 1 550 personnes au sein de la communauté;
- l'atteinte de notre objectif d'équilibre budgétaire par un travail ardu et des décisions difficiles;
- des histoires qui nous rappellent que le patient reste au centre de tout ce que nous faisons.

Nous avons hâte de continuer à travailler avec vous, avec nos patients, avec les familles, avec nos partenaires et avec nos communautés pour continuer d'exceller.

L'utilisation De La Résolution Créative De Problèmes Pour Transformer Les Soins De Santé

La prochaine fois que vous vous heurtez à un problème au sein de votre organisme, pourriez-vous imaginer rassembler tous les intervenants dans une même pièce, puis trouver une solution qui convient à tout le monde?

C'est exactement ce que fait le personnel du Centre régional de santé de North Bay (CRSNB). En effet, en ayant recours à la résolution créative de problèmes, le personnel parvient à transformer des situations difficiles en problèmes bien définis assortis d'un plan d'action – créé par les intervenants et pour eux – dans un court délai. Grâce à une telle approche, on réussit à obtenir l'engagement du personnel tout en améliorant les soins aux patients et le roulement des patients, le travail d'équipe interdisciplinaire et, dans certains cas, la santé financière de l'hôpital.

Le président-directeur général du CRSNB, Paul Heinrich, raconte qu'il a entendu parler de la résolution créative de problèmes pour la première fois pendant un exposé présenté par Min Basadur, fondateur de Basadur Applied Creativity, dans le cadre d'un de ses cours à l'Université McMaster. « Je trouvais que c'était un concept très simple, mais très puissant », affirme-t-il.

Selon M. Basadur, la créativité est un processus qui comprend les étapes suivantes (dans cet ordre) : recherche du problème, recherche des faits, définition du problème, recherche d'idées, évaluation et sélection, plan, acceptation et action. La plupart des gens veulent passer directement de la recherche du problème (1^{re} étape) à l'action (8^e étape), mais ce faisant, on néglige de cerner la cause du problème avant d'arriver à une solution. M. Heinrich a fini par collaborer avec M. Basadur à la résolution créative de problèmes au sein de quatre organismes, dont le CRSNB.

M. Heinrich admet que cette façon de penser et de résoudre des problèmes peut paraître complexe. « Le concept de la pensée divergente et de la pensée convergente peut être très difficile à saisir pour les adultes, dit-il. Nous avons appris qu'il y a une « bonne réponse » à tout. Au fil du temps, nous avons appris à ne pas faire preuve de créativité. »

C'est au CRSNB que M. Heinrich a décidé d'adopter une nouvelle approche. « Plutôt que de compter sur d'autres pour nous aider à résoudre des problèmes, explique-t-il, nous nous sommes dit que nous pourrions former notre propre personnel pour qu'ils acquièrent les compétences requises. » M. Heinrich aimait l'idée d'adapter les outils et les tactiques aux besoins précis d'un public composé de professionnels de la santé tout en créant, à même l'organisme, la capacité d'utiliser ces méthodes de manière continue.

Et c'est ce qu'ils ont fait : quelques dizaines de membres du personnel du CRSNB ont suivi une formation sur la théorie de la résolution créative de problèmes. On les a ensuite encouragés à mettre leurs nouvelles connaissances en pratique dans leurs unités et équipes respectives et à adapter les méthodes à des problèmes et à des publics donnés.

Deux des membres de l'équipe d'assurance de la qualité du CRSNB, Karin Dreany et Kristen Vaughan, n'ont pas hésité à s'emparer de l'idée lorsqu'on leur a confié la tâche d'améliorer les processus de documentation clinique du CRSNB. Ce problème complexe concernait plusieurs intervenants de divers services. Essentiellement, en raison de dossiers incomplets et d'un manque de normalisation, le CRSNB n'obtenait pas toute la part des fonds qui lui revenaient pour couvrir le coût réel du séjour d'un patient. On se préoccupait aussi des délais d'exécution et de la saisie de données accumulées qui exigeait des employés de nombreuses heures supplémentaires pour rester à jour.



Participants à une séance de résolution créative de problèmes au CRSNB.

Au moyen d'éléments clés de la méthodologie créative de résolution de problèmes, elles ont adapté leur processus d'amélioration de la qualité au public visé en faisant passer la durée de la séance de groupe de deux jours à deux heures. Une fois tous les intéressés rassemblés dans la même salle – médecins, personnel administratif et clinique de première ligne, gestionnaires et membres de la haute direction – ils ont cerné, en groupe, les cinq problèmes les plus importants et, ensemble, ils ont fait un remue-méninges pour trouver des solutions possibles. Karin et Kristen ont ensuite formé des sous-groupes ayant chacun des représentants des médecins, du personnel clinique et du personnel de codage. Chaque groupe était responsable d'une des solutions.

Les résultats? Près de 90 % des médecins ont adopté les nouvelles pratiques normalisées de documentation, le personnel du service des dossiers cliniques a réduit ses heures supplémentaires et le délai de codage des dossiers est passé de 60 jours à 23 jours. Grâce à une documentation améliorée transmise en temps opportun, le CRSNB peut assurer l'exactitude des données saisies par rapport à l'état des patients et à leur traitement.

L'examen du processus des congés autorisés dans le cadre des programmes régionaux spécialisés de santé mentale est un autre exemple de l'utilisation réussie de la résolution créative de problèmes.

En effet, Laurie Wardell, directrice des services de santé mentale, explique qu'au début de l'an dernier, il a été possible d'examiner certaines des pratiques liées au processus de mise en congé, surtout par rapport aux congés autorisés. « Nous croyions qu'il y avait peut-être une façon d'améliorer ce processus pour favoriser le roulement des patients, mieux soutenir les patients faisant la transition à la communauté et resserrer nos liens avec certains de nos partenaires communautaires », explique-t-elle.

Comme ce fut le cas pour le projet de documentation clinique, pour réussir, il fallait réunir tous les intervenants dans la même pièce : psychiatres, membres du personnel de première ligne et de la haute direction du CRSNB ainsi que partenaires communautaires. Les groupes qui n'étaient pas en mesure d'assister à la séance en personne ont pu y participer à distance grâce au Réseau Télémédecine Ontario (OTN).

« Il était tellement important de réunir tout le monde et de les faire participer au processus dès le début, ajoute M^{me} Wardell. Chacun avait son mot à dire et était en mesure de comprendre le problème. La séance nous a permis de réduire l'ampleur du travail et de cerner clairement le problème que nous tâchions de résoudre. »

Un des bienfaits inattendus de cette initiative a été le resserrement de nos relations avec les partenaires communautaires. « Ils étaient reconnaissants du fait que nous les avons invités à participer à la séance de résolution créative de problèmes. Ils ont maintenant une confiance accrue dans le processus et ils ont pu constater la mesure dans laquelle le CRSNB appuie les changements proposés. »

Le groupe a réussi à réduire les temps d'attente en diminuant de 55 % la durée des congés autorisés. M^{me} Wardell attribue cette réussite à la séance de groupe. « Le personnel de première ligne a participé au processus visant à cerner le problème et à trouver une solution. Par conséquent, il était prêt à mettre la solution en œuvre dans les unités sans qu'on ait à le convaincre de le faire. »

On pourrait dire que le fait de rassembler tous les intéressés dans une même pièce s'avère le facteur le plus important de la réussite de ces projets. En réunissant toutes les personnes qui ne croient pas en la capacité de résoudre le problème ou en la nécessité de le faire, en les faisant participer à la résolution de problèmes et en leur donnant leur mot à dire, on peut, ensemble, réaliser de bien bonnes choses.

Programme bénévole de leadership en soins de santé

En juin, des 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 (CRSNB).

La responsable du Service des communications et du bénévolat, Kim McElroy, indique que le programme est administré conjointement par le Service des affaires médicales et le Service de bénévolat. « Le programme est à sa troisième année et vise à encourager les jeunes de chez nous à songer à faire carrière ici même dans le domaine des soins de santé », précise M^{me} McElroy.

La coordonnatrice de la qualité, Kristen Vaughan, explique que, pendant les huit semaines que dure le programme, les bénévoles ont l'occasion de travailler avec des dirigeants locaux en soins de santé à de vrais projets axés sur la prestation de soins de qualité aux patients. « Il s'agit de jeunes de chez nous qui aspirent à une carrière en médecine ou en tant que chefs dans le secteur de la santé et qui poursuivent leurs études de premier cycle pour atteindre cet objectif », ajoute M^{me} Vaughan.



Le président-directeur général du CRSNB, Paul Heinrich (au bout à gauche), et le médecin-chef du CRSNB, le Dr Donald Fung (au bout à droite), présentent le certificat aux cinq bénévoles qui ont terminé le Programme bénévole de leadership en soins de santé.

Cette année, cinq bénévoles ont collaboré à des projets d'amélioration de la qualité axés sur l'amélioration de l'expérience du patient et des processus.

Voici une description des projets de 2017 :

- fournir des recommandations concernant la création et la mise en œuvre d'un programme de visites amicales par des bénévoles;
- évaluer l'incidence des adjoints aux médecins sur le Service de médecine interne;

- sensibiliser les intervenants à l'importance de l'écouvillonnage pour dépister les organismes résistants aux antibiotiques;
- appuyer la création de matériel de formation concernant l'application Vocera Collaboration Suite (VCS);
- sensibiliser l'ensemble de l'organisme aux services de soutien par les pairs offerts au CRSNB.

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont fait de ce programme une réussite, notamment les bénévoles, qui n'ont ménagé aucun effort.

Prix Asclepius 2017

En juin, le Centre régional de santé de North Bay a célébré la 11e édition de l'événement annuel de reconnaissance des médecins ainsi que la 5e 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 2017, soit :

Le **D^r Joel Carter**, 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^{re} Inez Jinnah**, 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.

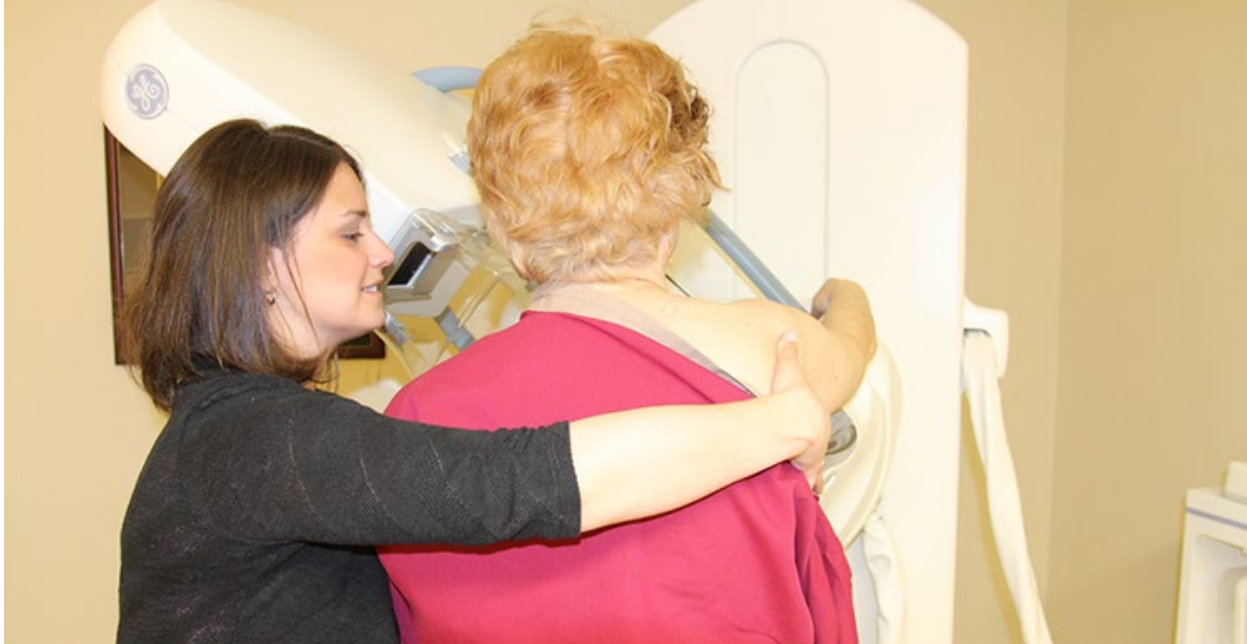
Le **D^r Ravinder Singh**, lauréat du prix Innovation, lequel est décerné à un médecin qui, pendant sa carrière, a adopté une approche visionnaire pour résoudre des problèmes et améliorer le rendement, et ce, en dirigeant, en élaborant ou en mettant en œuvre des projets novateurs.

Le **D^r Anne Marie McKenna**, 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 Lukmaan Waja**, 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](#).

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



Après avoir appris qu'un membre de la famille proche avait reçu un diagnostic de stade précoce du cancer du sein, Sharon Doggett savait que le temps était venu de subir un test de dépistage, mais elle avoue qu'elle était inquiète. « J'avais entendu toutes sortes d'histoires au sujet de la mammographie; qu'on se faisait écraser les seins entre deux plaques et qu'on se sentait seule dans la pièce », admet M^{me} Doggett.

Aujourd'hui, cette dernière évoque positivement sa première mammographie subie au Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) dans le cadre du Programme ontarien de dépistage du cancer du sein (PODCS). « Les bénévoles étaient tellement chaleureuses et accueillantes et elles ont répondu à toutes mes questions, affirme M^{me} Doggett. Les membres du personnel du PODCS ont éliminé mes craintes en m'expliquant à quoi m'attendre et m'ont rassurée du début à la fin du processus. »

Le 3 mai, les femmes qui, pour toutes sortes de raison, remettaient sans cesse la mammographie à plus tard, ont pu faire de leur santé une priorité grâce au Mammoth, défi annuel de dépistage du cancer du sein organisé par le CRSNB.

C'était la 10^e édition du Mammoth dans le Nord-Est. Dans le cadre de cette activité d'une journée, on encourageait le plus grand nombre possible de femmes de 50 à 74 ans à rayer la mammographie de leur liste de tâches à accomplir en prenant rendez-vous pour subir une mammographie. Cette campagne régionale à grande échelle aide à éliminer certains des obstacles courants qui empêchent les femmes de se soumettre au dépistage, notamment la peur, la gêne, le manque de temps et l'ignorance.

Cette année, 93 femmes ont subi une mammographie au Centre de santé en une seule journée!

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 est le meilleur test de dépistage du cancer du sein. On peut s'en servir pour détecter le cancer du sein chez des femmes qui ne présentent aucun signe ni aucun symptôme de la maladie. Voilà pourquoi il est important que les femmes admissibles passent régulièrement ce test, dit Natalie Kohlsmith, les technologues en radiation du CRSNB. Quand on diagnostique un cancer à un stade précoce, avant qu'il n'ait pu grossir ou se répandre, on a plus de chances que le traitement soit efficace. La majorité des femmes savent que la mammographie est importante; elles n'ont tout simplement pas pris le temps de s'en occuper. »

Nous encourageons les femmes qui n'ont pas pu profiter du Mammothon 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.

Saviez-vous que le CRSNB décerne un prix pour souligner le travail des bénévoles?

Si un bénévole a contribué à rendre votre expérience au centre de santé agréable, posez sa candidature au Prix d'engagement bénévole.

Ce prix sert à célébrer la contribution importante des bénévoles à l'organisme. Le comité remet le Prix d'engagement bénévole deux fois par année (à l'automne et au printemps). Si vous connaissez un bénévole du centre de santé dont la contribution mérite d'être soulignée, nous vous encourageons à présenter sa candidature en remplissant le formulaire de mise en candidature en ligne à <https://www.surveymonkey.com/r/viaward>.