

BIEN AU COURANT – PRINTEMPS 2016

14 avril 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.

Les patients de l'extérieur de la ville tirent parti d'un nouveau partenariat



Des représentants du Centre de santé et de la maison mère signent une nouvelle entente de partenariat. (De g. à dr.) Tiz Silveri, vice-présidente, Services cliniques et chef des soins infirmiers; sœur Bonnie MacLellan, supérieure générale de la maison mère des Sœurs de Saint-Joseph; Paul Heinrich, président-directeur général; sœur Winnifred McLoughlin, administratrice à la maison mère des Sœurs de Saint-Joseph et Michael Lowe, président du conseil d'administration du CRSNB.

En janvier, des représentants du Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) et des Sœurs de Saint-Joseph de Sault Ste-Marie ont signé une entente de partenariat autorisant le Centre de santé à orienter des patients et leurs proches vers la maison mère, qui sert de gîte abordable.

La vice-présidente des Services cliniques et chef des soins infirmiers, Tiziana Silveri, souligne l'importance de ce partenariat qui permet de venir en aide aux patients et aux familles de l'extérieur de la ville. « Le CRSNB étant un centre spécialisé de district, chaque jour, des gens d'un bout à l'autre du Nord-Est ontarien se rendent à North Bay

pour recevoir un traitement, précise-t-elle. Nous espérons que ce nouveau partenariat contribuera à atténuer le stress que peuvent entraîner, chez les familles, les déplacements pour recevoir des soins de santé. »

Cette section de la maison mère, qui est située sur les rives du lac Nipissing, compte quatre chambres à coucher et procure un milieu chaleureux situé près de l'hôpital aux personnes qui n'habitent pas la région et qui ont besoin d'un hébergement pour assister à un rendez-vous médical ou rendre visite à un proche. L'hébergement est offert à coût raisonnable et comprend le déjeuner et l'accès à des aires communes. Des choix de dîners et de soupers abordables sont également offerts.

« La maison mère des Sœurs de Saint-Joseph offre aux patients du CRSNB et à leurs familles un endroit paisible et tranquille, loin des pressions de l'hôpital, indique la sœur Winnifred McLoughlin, administratrice à la maison mère. Les chambres individuelles sont dotées de fauteuils confortables, d'un grand lit (queen), de literie et de serviettes, du service de câblodiffusion et de Wi-Fi ainsi que d'une salle de bain attenante. De plus, les clients ont accès à la chapelle, laquelle donne sur le lac Nipissing et offre un lieu de recueillement. Il y a également des services de sécurité jour et nuit. »

La sœur Winnifred est ravie de cette nouvelle possibilité qui s'offre à la maison mère. « Ce partenariat favorisera, pour toutes les personnes concernées, la création d'un milieu axé sur l'entraide et procurera aux gens maintes possibilités de nouer de nouvelles amitiés, ce qui ne peut que rehausser le bien-être général des patients et des familles. »

Les personnes qui souhaitent loger à la maison mère doivent y être adressées par l'hôpital et répondre à certains critères, notamment habiter à l'extérieur de North Bay, recevoir un traitement ou rendre visite à un patient au CRSNB et être stable sur le plan médical.

Pour en savoir plus long sur l'admissibilité et le processus de demande, appelez Tania Dubeau au 705 474-8600, poste 4795.

Hard Rock Medical tourne au CRSNB



Le CRSNB a été heureux d'accueillir les acteurs et l'équipe de tournage de la série télévisée populaire Hard Rock Medical diffusée sur la chaîne TVO/APTN, qui sont venus au Centre de santé, à la fin de février et au début de mars, pour tourner une partie de la série dans le Pavillon du colibri, lequel est actuellement vacant.

Le CRSNB et deux autres partenaires, soit la Ville de North Bay et le Collège Canadore, ont soutenu la réalisation de ce troisième segment de la série. C'était la première fois que le tournage se déroulait à North Bay.

Hard Rock Medical suit un groupe d'étudiants en médecine de l'École de médecine Boréal qui reçoivent leur formation dans des communautés du Nord de l'Ontario. Cette série télévisée canadienne est tournée entièrement dans le Nord de l'Ontario et ses épisodes sont librement inspirés de l'École de médecine du Nord de l'Ontario.

Merci à toutes les personnes qui n'ont ménagé aucun effort pour assurer la réalisation de ce projet – l'équipe de Hard Rock Medical et la Ville de North Bay sont très reconnaissantes de ce partenariat.



Crédit photo: Michael Tien

Le partenariat établi avec Lifeline assure la tranquillité d'esprit aux patients

Un partenariat continu conclu avec Philips Lifeline aide le Centre régional de santé de North Bay à améliorer l'accès aux soins pour les patients tout en facilitant la transition de ces derniers de l'hôpital à la maison.

L'an dernier, le Service régional Lifeline de North Bay a répondu à 8 976 appels, dont 959 ont nécessité une intervention.

Chose étonnante, près de 90 % des appels nécessitant une intervention ont été résolus sans recours aux services médicaux d'urgence ni transfert à l'hôpital. Aux dires de Hal Wirsching, responsable du service Lifeline, ce soutien allège le fardeau des services médicaux d'urgence et libère des lits pour les gens qui en ont vraiment besoin.

« Nos télésurveillants possèdent la formation et les outils nécessaires pour évaluer une situation avant de déterminer les meilleures mesures à prendre et d'obtenir l'aide nécessaire, explique M. Wirsching. Dans toute situation d'urgence, l'obtention d'une aide immédiate peut éliminer le besoin d'un transfert à l'hôpital, d'une visite au Service des urgences et d'une hospitalisation inutile. »

En 2013, le Centre de santé s'est allié à Philips Lifeline à titre de fournisseur du service d'intervention d'urgence (Lifeline). Lancé sous l'appellation Service régional Lifeline de North Bay, ce programme facile d'utilisation est un service d'alerte médicale qui permet aux abonnés de demander de l'aide en tout temps, jour et nuit. L'option AutoAlerte peut automatiquement détecter les chutes et envoyer rapidement un appel à l'aide à un centre d'intervention d'urgence.



M. Wirsching remet un chèque à M. Heinrich, à Mme Solman et à M^{me} Giesler; ces fonds serviront à aider les patients en difficulté.

Le président-directeur général du Centre régional de santé de North Bay, Paul Heinrich, fait remarquer que le service d'intervention d'urgence permet aux patients de demeurer chez eux en toute confiance et de manière autonome, sachant qu'il suffit d'appuyer sur un bouton pour obtenir de l'aide.

Sonya Solman, travailleuse sociale en néphrologie au CRSNB, explique que les fonds générés par le Service régional Lifeline de North Bay sont réinjectés dans le Centre de santé. « Lifeline verse cinq dollars par mois pour chaque nouvel abonnement et chaque abonnement continu à un fonds spécial pour les hôpitaux qui sert strictement à aider les patients en difficulté, affirme-t-elle. On utilise les fonds versés pour réduire les risques et minimiser les obstacles à la mise en congé pour les personnes de moins de 55 ans qui n'ont pas accès à d'autres formes d'aide financière. »

Le 3 février dernier, M. Wirsching a remis un chèque de 800 \$ à M. Heinrich, à M^{me} Solman, et à M^{me} Linda Giesler, gestionnaire des Services sociaux et de la Planification des congés. Cette somme a servi à couvrir une partie des coûts des médicaments, à acheter de l'équipement et à financer, dans une certaine mesure, les logements de transition pour les patients ayant besoin de soutien additionnel avant de rentrer chez eux.

Pour en savoir plus long, appelez le Service régional Lifeline de North Bay au 1 855 579-5957.

Philips Lifeline compte deux centres spécialisés d'intervention d'urgence au Canada, soit l'un à Toronto et l'autre à Montréal. Des télésurveillants ayant reçu la formation nécessaire répondent à plus de 1,5 million d'appels par année. En moyenne, on répond aux appels en moins de 20 secondes.

Le CRSNB a reçu l'agrément d'Agrément Canada

Le Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) est fier d'annoncer qu'il a reçu « l'agrément avec mention » d'Agrément Canada. L'agrément avec mention est accordé aux « organismes qui dépassent les exigences d'Agrément Canada et qui reçoivent des éloges pour leur engagement à l'égard de l'amélioration de la qualité ». Pour recevoir cette reconnaissance, le CRSNB a dû atteindre un taux de conformité de 95 % pour les milliers de normes qu'ont examinées les visiteurs pendant la visite d'agrément qui a eu lieu en novembre 2015.



Des membres de la haute direction du CRSNB et des membres du conseil d'administration en compagnie des visiteurs d'Agrément Canada et des observateurs invités du Koweït, qui se sont joints à nous pour la semaine.

L'agrément permet d'évaluer les organismes de santé par rapport à des normes d'excellence nationales. « Nous sommes très fiers de tous les membres du personnel, médecins et bénévoles du CRSNB, explique le président-directeur général, Paul Heinrich. Ces personnes travaillent extrêmement fort pour fournir à notre communauté des services de soins de santé sûrs, efficaces et de qualité supérieure. L'attribution d'un score aussi élevé par un organisme de normalisation national impartial témoigne du degré élevé de la qualité des services offerts par notre organisme. »

Sue Lebeau, directrice de la qualité et du soutien clinique, ajoute que le système de signalement de risques figure parmi les éléments qui ont suscité les éloges des visiteurs; ce système permet de signaler, de surveiller, d'analyser et de résoudre les problèmes de sécurité touchant le personnel ou les patients. Selon M^{me} Lebeau, les résultats de l'exercice d'agrément sont directement attribuables aux normes rigoureuses établies dans le cadre de nos

processus d'amélioration de la qualité. « C'est grâce à nos efforts soutenus et à notre travail d'équipe visant l'amélioration de la qualité que nous avons obtenu de si bons résultats, précise M^{me} Lebeau. C'est tout l'organisme qui contribue à l'obtention de l'agrément, allant du personnel de première ligne et des bénévoles aux patients et aux familles, en passant par les membres du conseil. »

Les membres bénévoles du conseil d'administration du CRSNB ont répondu à tous les critères de gouvernance évalués et on les a félicités pour leur engagement, leurs connaissances et leur responsabilisation ainsi que pour l'adoption d'un cadre d'éthique qui guide les décisions difficiles qu'ils doivent prendre.

Le président du conseil du CRSNB, Michael Lowe, affirme que le conseil est fier de la décision qui a été rendue concernant l'agrément de l'hôpital. Selon lui, l'obtention de ce niveau d'agrément pendant une période caractérisée par d'importants changements organisationnels témoigne véritablement du devoir que se fait le personnel de fournir des soins de la meilleure qualité possible aux patients et à la communauté. « Au nom du conseil, je tiens à remercier le personnel de tous les efforts qu'il déploie, pas seulement durant le processus d'agrément, mais jour après jour », renchérit-il.

Le CRSNB accueille les participants à un voyage d'études international en santé



En mars, des membres de l'équipe de la haute direction du CRSNB se sont entretenus avec une équipe d'études de l'hôpital d'enseignement fédéral à Abaliliki (FETHA), dans l'état d'Ebonyi, au Nigéria.

Le groupe a été reçu au Canada par le Centre de santé de Parry Sound Ouest (CSPSO). Les représentants du FETHA ont visité le Pavillon du colibri et le Pavillon du sapin ainsi que les Soins aux femmes et aux enfants, et ont observé une réunion flash sur la qualité dans la salle d'opération.

Ces médecins et professionnels sont venus au Canada pour établir des contacts et pour se mettre au fait des pratiques exemplaires et des innovations internationales. Pendant leur passage à North Bay, ils ont eu l'occasion de visiter La place des enfants et le Collège Canadore, où ils se sont entretenus avec le président, George Burton, la

doyenne des Sciences de la santé, Lisa McCool-Philbin et plusieurs professeurs du Département des sciences de la santé.

Donald Sanderson, directeur général du CPSO et du foyer de soins de longue durée Lakeland s'est aussi rendu au CRSNB. Voici ce qu'il a dit au sujet son expérience : « Au nom du CPSO, je tiens à remercier nos partenaires au CRSNB d'avoir partagé si généreusement leur temps et leurs connaissances. C'est inspirant d'observer de première main le leadership et l'engagement dont font preuve les membres de l'équipe de l'organisme dans le but de relever la qualité et la sécurité. Félicitations pour la différence que vous faites. »

Le Réseau Trillium pour le don de vie présente un prix au CRSNB

En février, des représentants du Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) étaient à North Bay pour remettre un prix au Centre régional de santé de North Bay afin de souligner son appui soutenu au don d'organes et de tissus.

Carl Svensson, receveur d'un organe et employé du CRSNB, révèle que le cœur qu'il a reçu d'un donneur il y a près de 18 ans lui a donné une autre chance de vivre. « Je suis reconnaissant, tous les jours, pour le don de vie fait par un généreux inconnu qui a cru au don d'organes, indique M. Svensson. Ce don me permet de voir mes filles grandir et de célébrer, prochainement, mon 32e anniversaire de mariage. » Il ajoute qu'il est la preuve vivante que les greffes fonctionnent et qu'il veut promouvoir les bienfaits du don d'organes.



(De g. à dr.) Carl Svensson, Karen Svensson, Kaitlyn Svensson et Karla Svensson.

Le CRSNB s'est vu décerner un prix d'excellence hospitalière – taux de conversion provincial. Ce prix est remis aux hôpitaux qui ont atteint ou dépassé le taux de conversion cible de 67 % en 2014-2015. Le taux de conversion représente le pourcentage de donneurs d'organes parmi le nombre total de donneurs potentiels admissibles déterminé à partir de l'examen des dossiers médicaux des personnes décédées. Parmi les facteurs clés qui ont une

incidence sur le taux de conversion, citons le signalement des donneurs potentiels d'organes et la collaboration avec le RTDV pour promouvoir la planification de l'approche optimale.

« Nous sommes fiers de souligner les contributions importantes de nos hôpitaux partenaires. Le succès du don d'organes et de tissus en Ontario dépend des nombreux efforts qu'ils déploient et de leur engagement », affirme Ronnie Gavsie, présidente et directrice générale du Réseau Trillium pour le don de vie. Nous travaillons ensemble pour nous assurer que les familles ont l'occasion d'honorer les volontés de leurs proches et de sauver des vies grâce au don d'organes et de tissus. »

Le CRSNB participe aux dons d'organes depuis bon nombre d'années, mais c'est en mars 2014 qu'il s'est associé au RTDV. « Notre équipe de soins de santé a collaboré sans réserve pendant tout le processus menant à la désignation, indique Tiz Silveri, vice-présidente, Services cliniques et chef des soins infirmiers. À titre d'organisme, nous sommes très fiers que le personnel de soins infirmiers du CRSNB prenne le temps d'appeler Trillium. Ces appels ont contribué à rendre possible le grand nombre de dons d'organes et de tissus qui ont eu lieu au cours des 18 derniers mois », ajoute-t-elle.



(De g. à dr.) D' Donald Fung, médecin-chef; Tiz Silveri, vice-présidente, Services cliniques et chef des soins infirmiers; Pam Durocher, infirmière clinicienne enseignante, Service des urgences; Paul Heinrich, président-directeur général; Carl Svensson, receveur d'un organe et employé du CRSNB; Janice Beitel, directrice des programmes hospitaliers, de l'éducation et du perfectionnement professionnel au RTDV; Leslie Bethune, gestionnaire de l'Unité des soins critiques et des Services cardiorespiratoires; Ann Loyst, directrice, Médecine; le Dr Michael Leckie et Candice Cowell, IA. Absente sur la photo : Janis Herzog, responsable du soutien clinique au RTDV et infirmière clinicienne enseignante à l'Unité des soins critiques.

Entre avril et septembre 2015, le personnel du CRSNB a contribué à améliorer la qualité de vie de 54 personnes grâce au don de la vue. Le D^r Michael Leckie joue un rôle de premier plan dans le processus à l'hôpital. « Le fait de savoir que notre travail améliore directement la vie de tellement de gens, jeunes et moins jeunes, est des plus satisfaisants et motive grandement chacun d'entre nous qui collaborons avec Trillium ici à l'hôpital. »

En 2015, une personne a fait don de quatre organes à quatre personnes qui attendaient qu'on change leur vie. En outre, quatre donneurs de tissus multiples ont transformé d'innombrables vies grâce à leur don. Selon le médecin-

chef, le D^r Donald Fung, le processus de don d'organes et de tissus peut, dans bien des cas, s'avérer un parcours difficile et pour les familles et pour le personnel. « Le fait de savoir qu'on peut transformer pour le mieux un événement terrible et parfois tragique peut être réconfortant et créer des souvenirs mémorables pour les familles », indique le D^r Fung.

Pour en savoir plus long sur le don d'organes et de tissus, visitez soyezundonneur.ca.