

## **BIEN AU COURANT – PRINTEMPS 2017**

23 mai 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. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires.

### **Un nouveau prix pour souligner le travail des bénévoles au CRSNB**

Un nouveau prix décerné par le Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) vise à souligner l'apport indispensable des bénévoles à l'organisme.

« Les bénévoles jouent un rôle important au sein de notre communauté hospitalière depuis plus de 100 ans, explique la responsable du Service des communications et du bénévolat, Kim McElroy. Qu'ils fournissent des services dans les unités de soins actifs ou dans le cadre des programmes régionaux spécialisés de santé mentale ou, encore, qu'ils soutiennent les activités de financement ou mettent leur savoir-faire à l'œuvre en tant que membres du conseil d'administration, les bénévoles continuent à faire partie intégrante de notre équipe. »

C'est cet engagement et ce dévouement envers le centre de santé qui ont suscité la création du Prix d'engagement bénévole.

Le prix a été créé par le comité de l'engagement bénévole (CEB), lequel est composé de huit bénévoles voués à la promotion d'une culture de bénévolat au CRSNB. Le comité a décidé d'instaurer le Prix d'engagement bénévole afin de souligner officiellement et régulièrement la contribution des bénévoles ainsi que leur engagement soutenu envers l'organisme.

« Nos bénévoles consacrent généreusement leur temps et leurs talents au centre et fournissent aux patients et à leur famille des services empreints de compassion et de respect, soutient Ron Walsh, membre du CEB. Nous voulions les remercier pour le temps qu'ils donnent de manière désintéressée, car leurs efforts continuent à améliorer la vie des patients et à renforcer la communauté. »

L'automne dernier, les membres du CEB se sont réunis afin d'examiner les candidatures pour le prix inaugural. Comme le nom des candidats et celui des personnes ayant proposé les candidatures avaient été masqués, la décision du comité a été purement fondée sur les renseignements qui accompagnaient chacune des candidatures. Le CEB a été fier d'annoncer que James Bunker était le premier lauréat du prix.

M.Bunker est bénévole au sein du Programme de services aux personnes âgées hospitalisées (HELP) du CRSNB. Ce programme est destiné aux patients hospitalisés de 70 ans ou plus qui sont à risque de délire ou de déclin physique. Des bénévoles ayant reçu une formation spéciale, comme M. Bunker, encouragent les patients à participer à des activités stimulantes qui les aident à rester aussi actifs que possible durant leur séjour à l'hôpital, tant sur le plan physique que mental.

Le futur infirmier était déterminé à améliorer la qualité de vie des patients. Il s'est donc joint à l'équipe du programme HELP pour ajouter un volet d'expérience pratique à sa formation technique. « Mon bénévolat m'a

appris beaucoup de choses qui m'aident à me préparer en vue d'une carrière dans le domaine médical, affirme M. Bunker. Mes interactions individuelles avec les patients me permettent de découvrir, sous un autre angle, l'expérience que vivent les patients, ce qui me sera fort utile et contribuera à façonner mon approche en tant que professionnel. »

C'est la coordonnatrice du programme HELP au CRSNB, Melissa Hallet, qui a proposé la candidature de M. Bunker au Prix d'engagement bénévole, parce que ce dernier fait preuve d'une capacité remarquable à nouer des liens avec les patients d'une manière sincère et compatissante. « James prend le temps de véritablement écouter les patients et j'ai remarqué que, par conséquent, les patients sont souvent plus disposés à suivre les étapes essentielles du programme de prévention du délire, précise M<sup>me</sup> Hallet. Il s'agit d'un aspect important, car la participation au Programme HELP peut permettre aux patients de préserver leurs capacités cognitives et physiques, ce qui favorise leur rétablissement et réduit la durée de leur séjour à l'hôpital. »

M. Bunker trouve enrichissant de travailler comme bénévole au sein du programme HELP et de contribuer au rétablissement des patients. « J'ai de la chance de pouvoir faire ce que j'aime faire tout en agrémentant le séjour des patients, dit-il. Cet hommage me remplit d'humilité et c'est vraiment très spécial d'être ainsi honoré par mes pairs. »

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>.

---

## Nous sommes tous des patients

En tant que président-directeur général du Centre régional de santé de North Bay, je reçois beaucoup de commentaires – parfois positifs, parfois moins – de la part des patients, du personnel, des bénévoles, des médecins et des membres de la communauté. Parmi les exemples de commentaires moins positifs, citons la fois où une patiente a souhaité que je finisse, un jour, par avoir besoin de soins hospitaliers, ce qui s'est éventuellement produit. Je me suis alors rendu compte que nous sommes tous des patients de cet excellent hôpital.

Tout le monde sait que notre équipe au Centre régional de santé de North Bay a dû surmonter des difficultés de taille au cours des dernières années. Néanmoins, j'ai toujours maintenu que notre équipe de santé dévouée comptant plus de 2 100 employés, 142 médecins et 300 bénévoles *offre les meilleurs soins de santé qui soient*. Récemment, j'ai vécu une expérience qui m'en a convaincu.

En effet, un samedi de février, une infection à la jambe m'a forcé à me rendre au Service des urgences. Après l'inscription et le triage, j'ai pris un siège dans la salle d'attente. C'était une soirée fort occupée au Service des urgences, et quand mon tour est venu, on m'a emmené dans une chambre, où on a pris soin de moi jusqu'à ce que je voie le médecin. On m'a ensuite permis de rentrer chez moi et on m'a demandé de revenir le lendemain pour recevoir des antibiotiques par voie intraveineuse.

Au cours des 20 prochaines heures à la maison, j'ai constaté que mon état s'aggravait. J'ai suivi les directives qu'on m'avait données la veille et je suis retourné au Service des urgences. Je suis de nouveau passé par le triage et on s'est occupé de moi pendant que j'attendais le médecin.

Cette fois, on a jugé que mon état était plus grave et j'ai été admis à l'Unité des soins critiques (USC), où je suis resté deux jours. Quiconque a déjà été un patient comprend qu'on peut se sentir vulnérable et mal à l'aise quand on est hospitalisé. On se fait soigner par des étrangers, dans un milieu inconnu, on mange de la nourriture différente et on ne dort pas dans son lit. Tous ces facteurs jumelés au fait qu'on éprouve de la douleur peuvent faire de l'hôpital un milieu plutôt inconfortable.

Cela étant dit, notre équipe incroyable a rendu mon séjour le plus agréable possible – du personnel des services alimentaires et environnementaux à tous les médecins qui m'ont traité pendant la journée en passant par mes infirmières de soins primaires à l'USC, les porteurs, le personnel du Service d'imagerie diagnostique et le personnel du laboratoire – chaque personne j'ai côtoyé m'a fourni des soins des plus professionnels.

Je suis persuadé que j'ai reçu les mêmes soins professionnels et empreints de compassion que ceux auxquels tout le monde peut s'attendre à recevoir au CRSNB. Nous avons tellement de chance de vivre dans une belle communauté comme North Bay. Tout le monde, à un moment donné, est un patient au Centre régional de santé de North Bay. Je peux dire en toute confiance, en tant que président-directeur général et récent patient, que nous offrons *les meilleurs soins de santé qui soient*.

Je tiens à remercier sincèrement les membres de mon équipe de soins :

- Kim Morrow – réception du Service des urgences
  - Angela Dwyer – infirmière de triage
  - Derrick Larose – infirmier à la réception et au triage du Service des urgences
  - Melissa Cross – infirmière pendant l'examen
  - Robynne Lavoie – infirmière pendant l'examen
  - Stephanie Bon – infirmière à l'Unité de décision clinique
  - Whitney Morland – infirmière à l'Unité de décision clinique
  - Jeff Larsen – phlébotomiste
  - Liz McCarthy – phlébotomiste
  - Stacy Zapshalla – Imagerie diagnostique
  - Monika Vongraffen-Cornthwaite – infirmière à l'USC
  - Wanda Wigle – infirmière à l'USC
  - Christine Chaylt – chef de l'USC
  - Leslie Bethune – responsable de l'USC
  - Yasser Mohamed – pharmacien
  - Tracy Shannon – inscription au Service des urgences
  - Elise Robbins – inscription au Service des urgences
  - Laurie Devine – traitement de l'admission
  - Je remercie aussi les nombreux médecins qui m'ont fourni des soins, soit :
    - le D<sup>r</sup> Truong, le D<sup>r</sup> Lamont, la D<sup>re</sup> McKenna, le D<sup>r</sup> Creech, le D<sup>r</sup> Fung, le D<sup>r</sup> Cowan, la D<sup>re</sup> Buck et le D<sup>r</sup> Shepard.
-

## Pourquoi dois-je attendre si longtemps au Service des urgences?

Vous est-il déjà arrivé d'être assis au Service des urgences et de vous demander « Pourquoi dois-je attendre si longtemps? »

À première vue, le Service des urgences du Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) peut paraître tranquille, mais derrière les portes closes, le personnel du Service des urgences s'affaire à prendre soin des personnes de tous âges atteintes de toutes sortes de maladies ou de blessures. L'an dernier, 58 764 personnes ont eu recours au Service des urgences.

Les membres du personnel se font un devoir de fournir, le plus rapidement possible, des soins de bonne qualité aux patients. Nous sommes fiers d'avoir un des services des urgences les plus performants de la province pour ce qui est des temps d'attente.

On entend par temps d'attente le temps qu'un patient passe au Service des urgences, à partir du moment où il arrive et il s'inscrit jusqu'au moment où il reçoit son congé ou est admis à l'hôpital. En janvier 2017, le temps d'attente moyen s'établissait entre 2,7 et 4,3 heures, selon la complexité de l'état des patients (par rapport à la moyenne provinciale, qui va de 2,3 à 6,2 heures).

Dans une nouvelle vidéo intitulée *Why Am I Waiting in the Emergency Department?*, le Dr Mike Evans explique les raisons pour lesquelles certains patients pourraient attendre plus longtemps qu'ils le prévoient. Cette vidéo captivante unique en son genre réalisée à l'aide d'un tableau blanc est le fruit d'un partenariat entre l'Hôpital St. Michael's, l'Hôpital Mount Sinai, le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre-Toronto et Reframe Health Films.

[Regarder la vidéo.](#)

---

## Le CRSNB accueille la première ombudsman des patients de l'Ontario



*Christine Elliott (deuxième à la droite), ombudsman des patients, est en compagnie de Marie-Claire Muamba*

*(droite), enquêteuse principale du Bureau de l'ombudsman des patients; Paul Heinrich (deuxième à gauche) président-directeur général du Centre régional de santé de North Bay (CRSNB); Brent Webster, défenseur des droits des patients au CRSNB (gauche); et Cynthia Stables, directrice principale au RLISS du Nord-Est (troisième à gauche).*

En mars, le Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) a accueilli la première ombudsman des patients de l'Ontario, Christine Elliott, lors de sa tournée de la province.

À l'invitation du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Nord-Est, Mme Elliot et son équipe se sont entretenues avec les patients, le personnel et des membres de la haute direction du CRSNB. Elle était de passage pour en apprendre davantage sur les initiatives axées sur le patient en cours au centre de santé ainsi que pour nous expliquer le rôle de l'ombudsman dans le processus de traitement des plaintes des patients.

« Je suis reconnaissante d'avoir l'occasion de visiter le RLISS du Nord-Est et me renseigner sur les nombreuses façons dont les patients et les soignants participent à la planification de soins de santé dans le Nord-Est de l'Ontario et améliorent le système en général. Il est important que mon bureau soit le plus inclusif et accessible que possible et pour respecter cet engagement, nous devons comprendre les besoins locaux et les priorités en matière de santé », dit Christine Elliott, ombudsman des patients.

Le 1er juillet 2016, Elliott est officiellement devenue la première ombudsman de l'Ontario. Le rôle du bureau de l'ombudsman est de recevoir les plaintes des patients et des personnes soignantes et d'y répondre. Ces plaintes peuvent concerner les hôpitaux publics, les foyers de soins de longue durée et les centres d'accès aux soins communautaires (CASC). Le rôle de M<sup>me</sup> Elliott est de répondre aux besoins des gens qui ont tenté de résoudre leurs problèmes au moyen des mécanismes existants de règlement de plaintes, mais qui n'ont pas réussi.

---

## **Un groupe de soutien local redonne à la communauté et sensibilise la population à l'importance des dons d'organes**

Mary Beaucage savait que quelque chose n'allait pas lorsqu'elle s'est réveillée un matin d'été il y a presque quatre ans. « J'avais de la difficulté à bouger et j'étais incapable de m'habiller. Je regardais mon téléphone et je savais que je devais appeler quelqu'un parce que j'avais besoin d'aide, mais je ne pouvais même pas composer le numéro », raconte M<sup>me</sup> Beaucage.



*Janis Herzog (à gauche) en compagnie de Mary Beaucage et de Claire Stewart au CRSNB pendant le mois Soyezundonneur.*

Quand une collègue, qui s'inquiétait de Mary, a décidé de lui rendre visite, Mary était incohérente. Elle a été transportée d'urgence au Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) et a fait une crise épileptique au Service des urgences. Trois jours plus tard, M<sup>me</sup> Beaucage est sortie d'un coma dans l'Unité des soins critiques (USC) et a appris qu'elle souffrait d'une insuffisance rénale de stade cinq provoquée par le diabète.

« J'ai immédiatement entrepris des traitements de dialyse, trois fois par semaine, à raison de quatre heures par traitement, en attendant de subir une greffe de rein, explique M<sup>me</sup> Beaucage. Pendant ce temps, j'ai commencé à faire des recherches sur la maladie et les choix de traitement et j'ai créé un groupe Facebook pour expliquer à ma famille et à mes amis ce qui se passait. »

La cousine de M<sup>me</sup> Beaucage, Janice Pulak, qui la suivait en ligne, a décidé de se soumettre à un test pour déterminer si elle était une donneuse éventuelle. « Nous étions presque parfaitement compatibles. En effet, nous n'aurions pas pu être plus compatibles à moins d'être des sœurs, dit-elle. C'était tout à fait incroyable. »

Presque un an et demi après avoir appris que sa cousine était compatible, M<sup>me</sup> Beaucage a obtenu son nouveau rein. Pendant son rétablissement, elle a reçu sur Facebook un message de Claire Stewart.

M<sup>me</sup> Stewart, qui avait subi une transplantation rénale près de deux ans auparavant, savait très bien ce que vivait M<sup>me</sup> Beaucage. « Quand je suis venue m'installer à North Bay, je ne connaissais personne qui avait reçu un don d'organe. Je me sentais seule et très isolée et je me demandais si c'était normal de me sentir ainsi, explique M<sup>me</sup> Stewart. J'ai vu Mary aux nouvelles et je m'identifiais à tout ce qu'elle disait. J'ai donc décidé de communiquer avec elle sur Facebook, et nous nous sommes mises à bavarder. »

Les deux femmes ont tissé des liens serrés en raison de leur expérience commune et le soutien mutuel qu'elles s'accordent est ce qui nourrit leur amitié. « Nous nous sommes rendu compte de l'importance de communiquer face à face avec quelqu'un qui vit la même expérience que nous. Chaque fois que je m'entretiens avec Mary et qu'elle me raconte quelque chose, je me souviens d'être passée par là, affirme M<sup>me</sup> Stewart. Le simple fait de savoir que j'ai une partenaire à qui je peux raconter n'importe quoi n'a pas de prix. »

Par ailleurs, les deux amies ont décidé de créer la Nipissing Gift of Life Association, un groupe de soutien à l'intention d'autres personnes de la région de North Bay ayant reçu une greffe et de leurs soignants. « Lors de ma première année à North Bay, je me disais que la liste des personnes de North Bay ayant subi une greffe devait être secrète, car c'était difficile de trouver d'autres receveurs d'organes », renchérit M<sup>me</sup> Stewart.

« Ce n'est que depuis six mois que nous avons un moyen de joindre d'autres receveurs et leur famille, ajoute M<sup>me</sup> Beaucage. En janvier dernier, nous avons assisté au sommet du Réseau Trillium pour le don de vie, où nous avons rencontré des gens de chez nous qui essayaient de trouver d'autres receveurs, mais qui ne savaient pas trop comment s'y prendre. »

Le groupe compte aujourd'hui 16 membres. « Nos réunions sont informelles et offrent aux receveurs d'organes et à leur famille un milieu sûr où se réunir et discuter, déclare M<sup>me</sup> Beaucage. Nous cherchons surtout à nous épauler les uns les autres pendant les périodes difficiles, mais nous voulons aussi partager les réussites. »

Janis Herzog, responsable du soutien clinique au Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) et infirmière clinicienne éducatrice à l'USC du CRSNB, reconnaît l'importance d'entendre les histoires de M<sup>mes</sup> Beaucage et Stewart. «

Aujourd'hui, en Ontario, il y a plus de 1 500 personnes qui attendent un don d'organe qui leur sauvera la vie, dit-elle. Le partage d'expériences de la sorte a une grande incidence sur le reste de la communauté et contribue à sensibiliser la population à la nécessité de faire don d'organes. »

Cette année seulement, entre avril et décembre, le personnel du CRSNB a pu faciliter 29 dons d'yeux. « Autrement dit, grâce au don de la vue, on a pu améliorer la qualité de vie de jusqu'à 58 personnes », renchérit M<sup>me</sup> Herzog.

À l'heure actuelle, en Ontario, ce sont North Bay et Parry Sound qui affichent le meilleur taux de résidents inscrits au registre de donneurs d'organes et de tissus, soit 54 %. M<sup>mes</sup> Beaucage et Stewart participent activement aux efforts de sensibilisation aux dons d'organes et de tissus dans la région de North Bay, en vue d'accroître le pourcentage de donneurs inscrits.

« Une campagne Soyezundonneur menée récemment a révélé qu'environ 1,8 million d'Ontariens croient, à tort, qu'ils sont inscrits au registre de donneurs d'organes et de tissus du fait qu'ils ont signé une carte de don à un moment donné. On n'utilise plus ces cartes, car, dans bien des cas, on n'y avait pas accès au moment opportun », explique M<sup>me</sup> Stewart. Aujourd'hui, les gens peuvent facilement s'inscrire en ligne à <https://www.beadonor.ca/> ou en personne à n'importe lequel des emplacements de ServiceOntario. Si on ajoutait ces 1,8 million de personnes au registre, jusqu'à 45 % de la population admissible serait inscrite. »

M<sup>mes</sup> Beaucage, Stewart et Herzog étaient au CRSNB pendant le mois d'avril pour souligner le mois Soyezundonneur. « Nous avons monté des kiosques pour encourager les gens à s'inscrire au registre de donneurs d'organes et de tissus ou à vérifier leur consentement et à aborder le sujet avec leur famille pour faire connaître leurs volontés », indique M<sup>me</sup> Beaucage. Lorsque vous enregistrez votre consentement, vous faites preuve de bienveillance et d'altruisme en décidant d'aider à sauver des vies après votre décès et en évitant que d'autres aient à prendre une telle décision en votre nom. Il suffit de quelques minutes pour changer la vie de quelqu'un. »

Pour en savoir plus long sur les activités qui se déroulent pendant le mois Soyezundonneur ou à la Nipissing Gift of Life Association, visitez la page Facebook de l'association ou envoyez un courriel à [nipissinggola@gmail.com](mailto:nipissinggola@gmail.com).