



Tournés vers l'avenir

RAPPORT ANNUEL 2009-2010



**Hôpital Général de Hawkesbury
& District General Hospital Inc.**

Mot de reconnaissance d'un patient

«Je profite de l'occasion pour remercier le personnel de l'admission pour le service efficace et convivial que j'ai reçu lors de mes visites à l'hôpital jusqu'à présent.

Je m'adresse particulièrement aux personnes qui travaillent à la réception. Je tiens à vous assurer que vos sourires de bienvenue, votre professionnalisme, nous demandant dans quelle langue nous préférons être servis, et votre attitude, paisible et sereine, contribuent énormément à nous calmer lorsque nous sommes en situation de détresse causée par des maladies.

Je désire également souligner que la gestion de la liste de priorités des patients pour voir le médecin sur appel a été grandement améliorée au cours des deux dernières années, et par conséquent, ceci a évidemment contribué à accélérer le processus.

Les infirmières et infirmiers du service d'urgence, dont celles et ceux que nous voyons en premier lieu après notre admission, doivent être félicités pour leur intérêt particulier envers chaque patient. Personnellement, je ressens toujours votre empathie, votre compassion et votre sens du devoir. Par le fait même, vous n'avez jamais négligé à atténuer mes inquiétudes qui autrement auraient été nuisibles à mes traitements et à mon rétablissement.

De plus, je vous perçois, vous, les infirmières et les infirmiers, en tant qu'êtres humains, qui nous prodiguez des soins avec respect et honnêteté. En dépit de vos longues heures de travail et des plaintes ennuyeuses de la part des patients, je veux que vous sachiez que nous, les patients, avons tant besoin de vous! Continuez le beau travail! Continuez d'être là pour nous quand nous sommes malades! Votre attitude nous aide à endurer la douleur et nous donne un

véritable espoir à un rétablissement!

En ce qui concerne les médecins que j'ai vu, ils m'ont toujours servi avec beaucoup de gentillesse, de précision et d'excellence médicale. Vous avez toujours eu mes préoccupations à cœur. Je vous remercie beaucoup car vous avez toujours su être judicieusement à l'écoute, vous avez démontré votre sincère ténacité à déterminer la cause de ma maladie et vous avez pris les mesures appropriées pour me traiter avant mon congé de l'hôpital. De plus, vous avez assuré les suivis lorsque ceux-ci étaient nécessaires. Les prescriptions reçues, les tests et les consultations suites aux résultats m'ont bien confirmé que des professionnels hors pairs travaillaient à l'Hôpital!

Merci au service de la sécurité qui nous procure un sentiment de sécurité, au personnel ambulancier disponible en tout temps, aux employé(e)s du service alimentaire qui travaillent si forts pour préparer nos repas, et merci aussi à tous les formidables bénévoles ainsi qu'au personnel de l'entretien qui s'assure de la propreté de notre hôpital!

Tout ceci pour vous dire que depuis que l'Hôpital Général de Hawkesbury & District a été fondé, je crois que cette institution a beaucoup évolué et ce, pour le mieux grâce à la gestion hautement qualifiée du personnel administratif. Je suis fier de chacun de vous d'avoir rendu cela possible.

En terminant, permettez-moi de souligner que chacune et chacun d'entre vous affectent nos vies et nous ne pouvons pas nous passer de vous! Afin de vous témoigner le respect que j'ai envers vous, veuillez s'il-vous-plaît transmettre mes sincères remerciements à tous et toutes!

Respectueusement vôtre,»

Richard D. Briggs, le 12 février 2010

Rapport annuel 2009-2010



Melissa Laing, infirmière autorisée au Centre familial des naissances, 3 ans d'expérience à l'HGH&D

Table des matières

1. Notre conseil d'administration
2. Rapport conjoint, directeur général et la Chef de la gouvernance
3. Rapport conjoint, médecin-chef et le président du Conseil des médecins
4. Notre vision, nos priorités
5. Statistiques 2009-2010
6. Nos réalisations
 - Le projet de réaménagement, une vision d'avenir
 - Programme d'amélioration des services d'urgence
 - Il n'y a pas de santé sans la santé mentale
 - Nouveaux partenaires, nouveaux projets
 - Prévention de l'infection, un bilan
 - La sécurité des patients
7. Bilan financier
8. Services cliniques offerts

Couverture : Michel-André Lavergne, orthophoniste, avec une patiente du Centre de réadaptation des enfants, 6 ans d'expérience à l'HGH&D



**Ronald
Bender**



**Robert
Charbonneau**



**Marcel J.
Dauth**



**Manon
Lacelle-Lacroix,**
Chef de la
gouvernance



**Johanne
Ladouceur-Crête**



**Jacques
Parisien**

Membres élus

Notre conseil d'administration

Membres nommés

Marcel Dicaire,
Président du
conseil
d'administration
de la Fondation

**Dr. André
Borduas,**
Président du
Conseil des
médecins

**Dr. Jean
Fairfield,**
Médecin-chef,
Mars 2009 -
Janv. 2010

**Marc
LeBoutillier,**
Directeur général
et secrétaire du
conseil

**Suzanne
Sauvé,**
Gestionnaire
des activités
du conseil

**Suzanne
Quesnel-Gauthier,**
Trésorière



**Sébastien
Racine,**
Vice-Président



Rapport conjoint, directeur général et la Chef de la gouvernance

Au cours de la dernière année, l'HGH&D a célébré son 25e anniversaire de loyaux services à sa communauté. Cet événement a permis de se remémorer l'héritage des fondateurs et d'apprécier les accomplissements de toute une génération de médecins, employés et bénévoles sur un quart de siècle.

C'est en s'appuyant sur cette fondation solide que l'HGH&D a entamé un virage ambitieux vers un nouvel avenir. Guidés par notre vision adoptée en juin 2009, le conseil d'administration et la direction de l'HGH&D ont avancé des dossiers majeurs de transformation organisationnelle et de développement des services.

Notre projet de réaménagement a franchi une étape cruciale en obtenant un statut de priorité régionale au sein du RLISS Champlain ainsi que du ministère de la Santé. Le soutien de la communauté et des instances politiques locales continuera d'être primordial à l'aboutissement de cet investissement de l'ordre du 93 millions, qui aura un impact économique majeur dans les comtés-unis de Prescott & Russell.

Sensible aux besoins en évolution de la communauté et soucieux d'améliorer l'accès aux services, l'HGH&D s'est engagé sur la voie de l'amélioration des services cliniques. Grâce aux efforts soutenus des médecins et des employés et grâce à une revue systématique des procédés de soins, l'HGH&D a ramené ses durées de séjour à l'urgence au niveau des normes provinciales en avril 2010. L'HGH&D s'est mérité la distinction d'être l'hôpital numéro un dans toute la province pour ce qui est de l'amélioration des temps d'attente en 2009/2010.

Sur d'autres fronts tous aussi importants pour la qualité et l'efficacité clinique, l'HGH&D a mis en œuvre les projets suivants :

- Le dossier patient électronique avec un portail intégré avec L'Hôpital d'Ottawa ;
- Un nouveau modèle de soins centré sur le client dans les unités d'hospitalisation ; et
- Un nouveau programme de gestion de la qualité et des risques.

De plus, avec l'appui du conseil d'administration, la direction a mis en place des normes plus rigoureuses pour la salubrité et l'hygiène des locaux, la prévention des infections et la sécurité des patients.

Finalement, l'HGH&D a vu son expertise clinique reconnue par l'affiliation universitaire qui lui a été accordée en mars 2010 par la Faculté de médecine de l'Université d'Ottawa. Les réalisations de cette année et les importants projets d'avenir sur lesquels nous travaillons prouvent que l'HGH&D est plus qu'un hôpital local, mais votre centre hospitalier régional dans Prescott-Russell.

Notre conseil d'administration s'est engagé à poursuivre une vision d'avenir pour l'HGH&D. En cela, nous savons que nous pouvons compter sur un leadership dynamique, des médecins et des employés compétents qui visent l'excellence clinique, et enfin des bénévoles et des donateurs loyaux qui croient comme nous que la communauté a droit à des services complets de qualité et accessibles.

Manon Lacelle-Lacroix, Chef de la gouvernance
Marc LeBoutillier, Directeur général



Dr. Luc Chagnon, médecin-chef,
19 ans d'expérience à l'HGH&D

Rapport du médecin-chef et du président du Conseil des médecins

Parallèlement à la fondation de l'HGH il y a 25 ans, le Conseil des médecins de l'HGH était mis sur pied avec objectif de favoriser l'implication active des médecins de la communauté dans les programmes cliniques de l'hôpital. Aujourd'hui, l'HGH octroie des privilèges de pratique à 70 médecins dont plus de 40 sont actifs au sein des différents départements médicaux de l'HGH.

Dans un contexte de changement et de développement, un travail important a été réalisé cette année dans le but de clarifier les rôles des chefs médicaux, d'améliorer les procédés médico-administratifs, de recentrer les comités médicaux sur la performance clinique. Peu d'hôpitaux communautaires réussissent, comme l'HGH, à s'appuyer principalement sur les médecins de famille pour diriger et soutenir les programmes cliniques de l'hôpital. Il s'agit d'un modèle unique dans notre région qui a plusieurs fois reçu l'éloge du RLISS Champlain et qui a été cité comme exemple à plusieurs titres.

Au cours de la présente année, des progrès importants démontrent le dynamisme et l'engagement de nos médecins. Le Programme d'amélioration du service d'urgence a permis de

rejoindre les normes provinciales en ce qui a trait aux durées de séjour à l'urgence. Le Programme AMPRO au Centre des naissances nous a permis de nous démarquer lors de la revue régionale des services mères-enfants entrepris par le RLISS Champlain. Nos indicateurs de qualité au sein de ce programme dépassent la moyenne provinciale.

Sur le plan régional, des ententes de collaboration ont été développées avec le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO) pour un programme de santé infantile et avec le Centre régional de cancer (CRCO) pour la mise en service prochaine d'une unité médicale de jour pour la chimiothérapie.

Enfin, l'affiliation universitaire avec la faculté de médecine de l'Université d'Ottawa vient couronner plusieurs années d'engagement de nos médecins envers la formation médicale.

Au cours de l'année qui s'annonce, nous allons poursuivre nos efforts afin d'améliorer le fonctionnement de nos programmes et soutenir l'engagement, la rétention et le recrutement futur de médecins qui continueront la tradition d'allier la pratique en bureau privé avec le travail clinique dans les programmes hospitaliers.

Dr. Luc Chagnon, médecin-chef
Dr. André Borduas, président du Conseil des médecins

Notre vision, nos priorités

L'HGH&D s'est doté d'une nouvelle vision d'avenir qui a été dévoilée en juin 2009. Cette vision articulée dans un énoncé clair et précis, reflète un très large consensus suite à un processus de consultation interne initié par le conseil d'administration au début de 2009.

“Un hôpital modèle qui répond aux besoins en évolution de sa communauté et qui est reconnu pour son excellence clinique, sa culture de compassion et l'engagement de son personnel.”

La direction de l'hôpital est engagée à développer un plan annuel qui vise à poursuivre la vision de l'hôpital par des initiatives d'amélioration de la qualité, de développement des programmes et d'investissement en infrastructure, équipement et technologie. Au cours de l'année 2009-2010, trente (30) projets ont été complétés. Chaque projet repose sur l'implication active des gestionnaires et la collaboration du personnel. Le travail s'étend sur des périodes de plusieurs mois, souvent davantage, et exige des outils et des méthodes de gestion sophistiqués.

Ainsi au cours de l'année, les progrès accomplis incluent plusieurs nouveaux équipements médicaux, de nouvelles applications technologiques de pointe, la planification de nouvelles infrastructures ainsi que des changements importants dans les modèles de soins et les systèmes médico-administratifs.



Nancy Webber-Nixon, infirmière autorisée à l'aile est, 19 ans d'expérience à l'HGH&D



Dr. George King, médecin au service d'urgence et médecin-chef par intérim, janvier-mars 2010, 11 ans d'expérience à l'HGH

Statistiques 2009-2010

Personnel

Employés: 480

Personnel infirmier: 219

Adjoints au médecin : 2

Médecins avec privilèges: 70

Équipe de santé familiale: 22 médecins

Amis de l'Hôpital: 102 bénévoles

Visites

Urgence : 31 214

Obstétrique : 1 586 (449 naissances)

Chirurgie d'un jour: 3 310

Clinique médicale/chirurgicale: 14 600

Centre de santé mentale : 10 498

Clinique de diabète : 3 910

Dialyse : 4 304

Nos réalisations

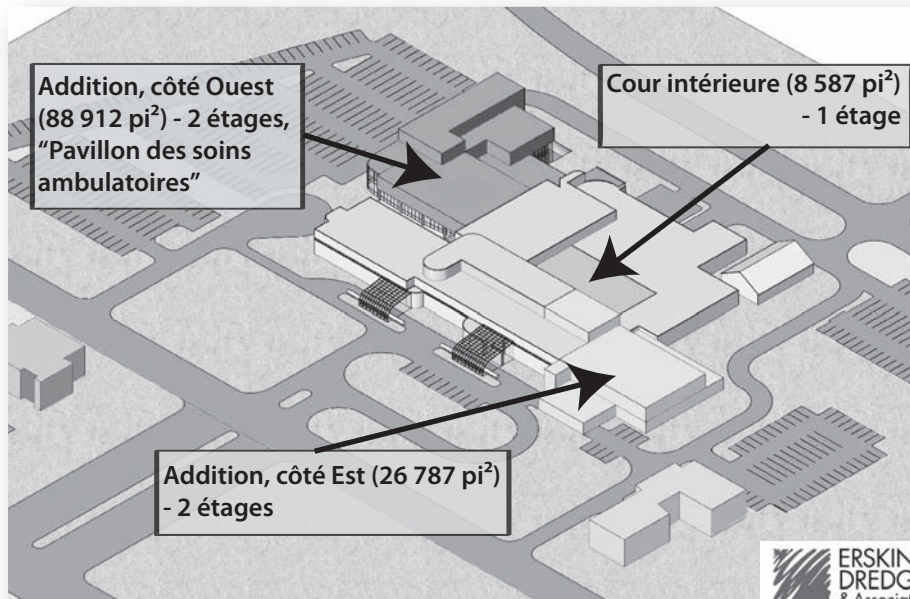
Le projet de réaménagement, une vision d'avenir:

L'HGH&D a dévoilé ses nouveaux plans de réaménagement en janvier 2010. Ces nouveaux plans sont l'aboutissement de douze mois de travail de programmation fonctionnelle et technique suite à l'octroi en août 2008 d'une subvention de planification d'un million reçue du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Cet octroi a permis à l'hôpital d'engager des consultants spécialisés et d'analyser de façon exhaustive les besoins de la population pour les prochains quinze ans. Par rapport au projet initial présenté en 2007, la superficie de nouvelle construction est doublée (120 000 pi²) et le coût estimé du projet passe à 93 millions. Le projet soumis au ministère consiste en trois phases de construction :

- Un nouveau pavillon des soins ambulatoires où seront consolidés tous les services externes (cliniques spécialisées, réadaptation, hémodialyse, soins médicaux de jour, cardiologie et électrophysiologie).
- La cour intérieure de l'hôpital sera récupérée et cette nouvelle construction permettra de relocaliser les services périopératoires (bloc opératoire, chirurgie d'un jour, endoscopie, chirurgie mineure et salle de réveil).
- Le prolongement de l'aile Est permettra de plus que doubler la superficie du service d'urgence et

d'aménager une nouvelle unité des soins intensifs.

Le projet a été présenté au conseil d'administration du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain le 26 mai 2010, qui a approuvé et désigné le projet en tant que haute priorité pour la région. Le ministère de la Santé révisé présentement la documentation et l'hôpital espère obtenir l'autorisation de passer à l'étape de pré-construction au cours de l'année 2010/2011.



Nos réalisations

Programme d'amélioration du service d'urgence:

Le PASU est un projet centré sur le service d'urgence dans le but d'améliorer la façon dont nous prodiguons nos soins. Le projet a été lancé en juin 2009 et la majorité des améliorations ont été complétées avant le 31 mars 2010. Les résultats du PASU sont convaincants:

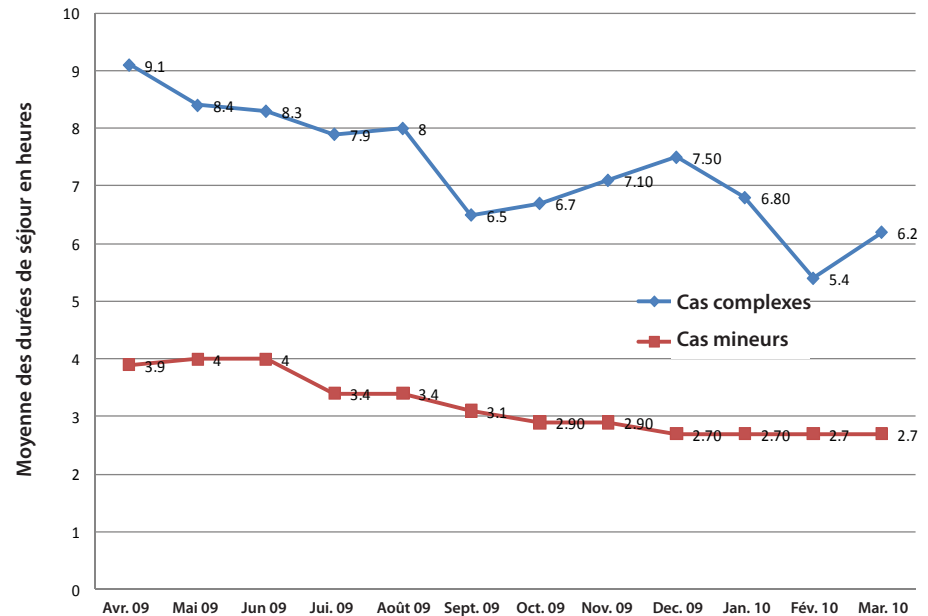
Pour les cas dits mineurs, la moyenne des durées de séjour est de 2.7 heures et 82% des patients reçoivent leur congé en moins de 4 heures, ce qui satisfait à la norme souhaitée par le ministère de la Santé. Il s'agit d'une amélioration de 60% par rapport à l'année précédente.

Pour ce qui est des cas complexes, des améliorations importantes ont également été réalisées. La moyenne des durées de séjour est passée de 9.1 heures au 31 mars 2009 à 6.2 heures au 31 mars 2010.

78% des patients sont satisfaits du temps passé à l'urgence, comparativement à 48% en janvier 2009.

93% des patients apprécient la qualité des soins reçus pendant leur visite, comparativement à 62% en janvier 2009.

Entrepris par le personnel et les médecins de notre hôpital qui sont directement impliqués dans la prestation des soins et qui ont une connaissance approfondie de la façon de les prodiguer, le projet s'est avéré être un énorme succès, les objectifs de l'hôpital et du ministère étant atteints et même surpassés!



Nos réalisations

Il n'y a pas de santé sans la santé mentale

Une bonne santé mentale est essentielle au maintien d'une vie équilibrée. En 2009-2010, le programme de santé mentale et troubles concomitants de l'HGH&D visait à atteindre les objectifs suivants : diminuer les listes d'attente et améliorer l'accès à des programmes efficaces et de qualité dans l'ensemble des comtés de Prescott et Russell, .

Afin d'atteindre ces objectifs, le Centre Royal-Comtois a :

- amélioré ses relations avec ses partenaires: ex. Équipe de santé familiale, Service de toxicomanie de l'Est de l'Ontario, hôpitaux des Comtés de l'est et d'Ottawa, etc.,
- créé de nouveaux programmes: ex. service en psycho-gériatrie, groupe en toxicomanie et santé mentale, programme de psychothérapie ponctuelle, coordination de cas complexes, interventions par le Réseau de télémédecine de l'Ontario, etc.,
- formé les professionnels: ex. troubles concomitants, formation spécialisée en traumatisme, etc.,
- accueilli une stagiaire de l'Université d'Ottawa et
- doublé sa participation à des groupes de travail et à des comités régionaux.

En 2009-2010, le Centre a réussi à diminuer l'attente en consultation et suivis psychiatriques et en psychothérapie de groupe. Au total, ses professionnels en ergothérapie, psychiatrie, psychothérapie, sciences infirmières et travail social ont desservi 1 103 clients en 2009-2010 pour plus de 10 498 visites.

Dre Suzanne Filion, directrice de la santé mentale



Dr. Pierre Ferguson, psychiatre au Centre Royal-Comtois, 6 ans d'expérience à l'HGH&D



Dr. Gilles Blackburn, radiologiste, 28 ans d'expérience à l'HGH&D, retraité en 2010

Nos réalisations

Nouveaux partenaires, nouveaux projets:

- L'Hôpital Général de Hawkesbury & District (HGH&D) et l'Université d'Ottawa ont signé une entente d'affiliation en avril 2010. Cette entente permettra à l'HGH&D de devenir un site d'enseignement officiel de la Faculté de médecine de l'Université pour ses programmes de premier cycle et de résidence en médecine familiale.
- L'Équipe de santé familiale du Bas-Outaouais, officiellement reconnue par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée à l'automne 2009, est formée de 22 médecins omnipraticiens en plus d'infirmiers(ères) praticiens(nes), infirmiers(ères) autorisés(es), travailleurs(ses) sociaux(ales) et diététistes. L'équipe travaille sur une proposition d'affaires qui inclut l'ajout d'un édifice de 24 000 pi² séparé de l'hôpital, sur le site même de l'HGH&D. L'HGH&D travaillera en étroite collaboration sur ce projet avec l'Équipe de santé familiale en espérant que cet édifice sera érigé au même moment que le reste du projet d'agrandissement.
- En partenariat avec l'Hôpital d'Ottawa, une clinique de télénéphrologie a été introduite, offrant des soins spécialisés et standardisés pour le traitement de maladies des reins, basés sur les meilleures pratiques en vigueur. Les spécialistes de l'Hôpital d'Ottawa peuvent dorénavant suivre leurs patients de la région par télémédecine, réduisant ainsi les déplacements des patients vers Ottawa.
- L'HGH&D a établi un partenariat avec le Centre hospitalier pour enfants de l'Est ontarien (CHEO) pour offrir des soins spécialisés aux enfants de notre région. L'HGH&D mettra en oeuvre, graduellement au cours des prochaines années, divers programmes et cliniques pour le bienfait de nos jeunes, ex. des programmes de santé mentale et le traitement de l'asthme.

Nos réalisations

Prévention de l'infection

- L'HGH&D a adhéré au programme de lavage des mains du ministère de la Santé de l'Ontario, "les 4 moments où l'on doit se laver les mains".
- Plus de 400 membres du personnel ont reçu la formation, incluant : le personnel infirmier, de l'entretien ménager, de la maintenance, de la cuisine, de la radiologie, du laboratoire, les médecins et les bénévoles.
- Ce programme fournit un outil pour évaluer la conformité au lavage des mains par nos travailleurs de la santé. Les résultats sont disponibles au public via le site internet www.hgh.ca.
- L'hôpital a suivi toutes les directives ministérielles concernant la menace pandémique du H1N1, un plan préétabli était en place et a été communiqué aux employés lorsque la pandémie a été déclarée.
- Les prochaines priorités vis-à-vis la prévention de l'infection sera d'améliorer les statistiques de l'HGH&D sur la conformité au lavage des mains et l'utilisation de nouvelles affiches d'isolement pour les maladies transmissibles, affiches qui seront uniformes dans la région de Champlain.
- En collaboration avec les réseaux régionaux de prévention des infections, un guide de poche sur « LA PRÉVENTION ET LE CONTRÔLE DES INFECTIONS » sera distribué aux employés, un outil d'accès rapide aux meilleures pratiques en matière de prévention des infections.

Marc Larivière, infirmier responsable de la prévention de l'infection et planificateur de congé



Julie Campeau-Vaillant, physiothérapeute,
11 ans d'expérience à l'HGH&D



Nos réalisations

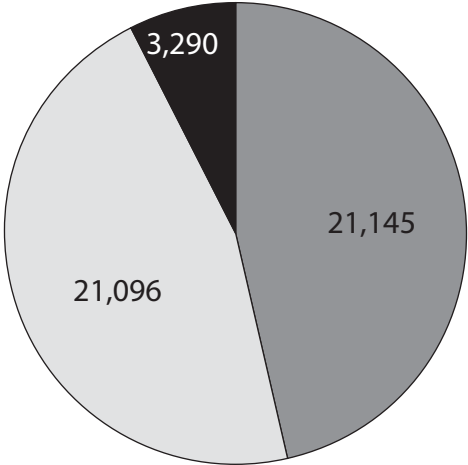
La sécurité des patients

- Le programme d'obstétrique AMPRO-OB a implanté un nouvel outil permettant une meilleure communication entre le personnel, les médecins et les patients.
- La pharmacie a entrepris des contrôles réguliers sur des risques que peuvent causer aux patients certaines drogues médicamenteuses, notamment les électrolytes concentrés, l'héparine et les narcotiques, pour n'en nommer que quelques-uns.
- Un solide travail d'équipe et une communication active lors de la pandémie de grippe A H1N1 ont pu aider le personnel et les patients à mieux comprendre les risques et les conditions de sécurité requises.
- L'analyse des modes de défaillance et de leurs effets dans le cadre d'une formation « Time to C-Section » a permis de réduire les délais potentiels et d'améliorer la qualité des soins, autant pour la mère que pour le bébé lors des procédures de césariennes.
- Le projet de bilan comparatif des médicaments se développe : il fournit présentement les antécédents pharmaceutiques lors de l'admission et les intervenants impliqués dans le projet travaillent de concert avec une pharmacie locale afin de développer un processus de bilan comparatif lorsque le patient retourne chez lui.

Lucie Lortie, aide au service alimentaire,
1 an d'expérience à l'HGH&D

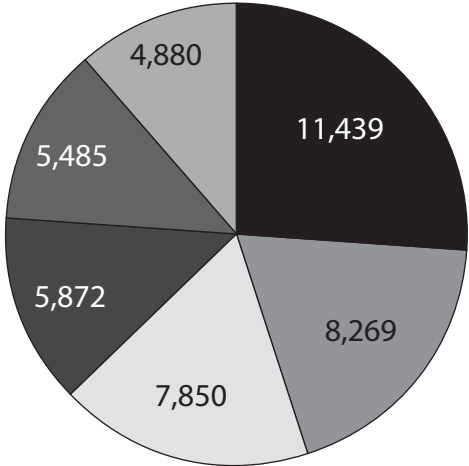
Bilan financier

Revenus en 000\$



- Ministère de la Santé
- Autres revenus patients
- Autre

Dépenses en 000\$



- Patients hospitalisés
- Soins ambulatoires
- Services diagnostiques
- Services de soutien
- Administration et frais généraux
- Autre

Services cliniques offerts à l'HGH&D

Services régionaux

Clinique de
prévention des
AVC

Programme
d'abandon du
tabac

Clinique de
prévention du
diabète

Dialyse
Télénéphrologie
Télé-santé

Services
gériatriques
Programme
ontarien de
dépistage du
cancer du sein

Services spécialisés

Médecine interne

Neurologie

Clinique de
réadaptation PART

Soins palliatifs /
gestion de la douleur

Psychiatrie pour
patients hospitalisés

Orthopédie

Gynécologie

Soins aux personnes
atteintes de cancer

Clinique anténatale

Chirurgie d'un jour

Chirurgie
d'oto-rhino-laryngologie

Chirurgie plastiques

Chirurgie
ophtalmologiques

Chirurgie dentaires /
orales

Chirurgie
gynécologiques

Endoscopie

Podologie

Réadaptation
physique

Soins médicaux de
jour

Ergothérapie

Travail social /
Gestion du deuil

Nutrition

Urologie

Cardiologie

Clinique de
réadaptation
cardiaque

Clinique de
réadaptation pour
enfants

Services essentiels

Disponibles 24h / 7 jours

Urgence

Laboratoire

Imagerie diagnostique

Tomodensitométrie
(CT-Scan)

Cardiologie

Chirurgie et anesthésie

Soins complexes continus

Soins intensifs

Centre familial des
naissances

Unité médicale /
chirurgicale

Pharmacie

Centre
Royal-Comtois
(Santé mentale)