



Cornwall Community Hospital
Hôpital communautaire de Cornwall

L'excellence, notre passion

L'excellence, notre passion

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



L'année 2009 marquait la cinquième année de nos orientations stratégiques actuelles et le début du processus en vue de définir nos orientations et nos priorités pour les cinq prochaines années. Tout au long de ces cinq années, notre objectif est demeuré clair : assurer la qualité et la sécurité, être responsable sur le plan financier, devenir un lieu de travail de choix et participer activement au Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain.

Notre passion pour l'excellence se poursuit avec la participation au processus d'Agrément Canada, le programme AMPRO^{OB}, la campagne nationale Soins de santé plus sécuritaires maintenant et notre engagement à l'égard des pratiques exemplaires et de l'amélioration. Toute l'équipe de l'Hôpital communautaire de Cornwall, composée des membres du personnel, des médecins et des bénévoles, veille à ce que notre communauté profite d'un accès constant aux meilleurs soins qui soient.



La dernière année a été chargée de défis pour le conseil et l'équipe de direction, qui ont dû négocier un financement adéquat afin de préserver le niveau de services offerts à notre collectivité. L'objectif de devenir un hôpital performant a été atteint, et il nous fallait absolument ajuster notre financement pour maintenir nos services. La réceptivité du ministère de la Santé et des Soins de longue durée et du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain est essentielle pour l'avenir des soins de santé dans notre région. En partenariat avec d'autres fournisseurs de soins, nous poursuivrons nos efforts pour renforcer et enrichir les soins de santé offerts à la population.

La construction de nos nouvelles installations et les rénovations vont bon train. La phase I du projet touche à sa fin. L'entrepreneur entreprend actuellement la démolition et la nouvelle construction du côté ouest de l'édifice existant. Alors qu'on doit continuer à répondre aux besoins des patients, les perturbations causées par un projet d'une telle envergure sont importantes, mais elles sont aussi signe de progrès!

Notre système de santé publique poursuit sa transformation et nous savons qu'il nous faut réagir aux changements. Nous nous engageons à aborder chaque défi et chaque occasion avec l'engagement et le dévouement exceptionnels requis pour réussir.

Nous nous engageons à aborder chaque défi et chaque occasion avec l'engagement et le dévouement exceptionnels requis pour réussir.

Fernand Hamelin,
Président du conseil d'administration

Jeanette Despatie,
Directrice générale

ÉTHIQUE

Le comité d'éthique a connu une année aussi occupée que productive. La formation en éthique a notamment été au cœur des activités. En effet, le comité a participé à plusieurs séances de formation offertes par des éthiciens de la région d'Ottawa, sous forme de téléconférence ou par l'intermédiaire de la technologie de télémédecine. Ces formations ont permis aux membres du comité d'acquiescer une plus grande confiance, notamment pour mener des consultations avec des employés et les aider à surmonter leurs plus grands dilemmes éthiques. D'ailleurs, la promotion de ce service d'orientation demeure un objectif pour le comité. On a produit des brochures afin d'étendre le recours au service d'orientation en cas de dilemme éthique à tous nos partenaires, y compris les patients et leur famille. Le comité a organisé une série de formations sur l'éthique, offertes en quatre séances au personnel et aux médecins. Les séances, très populaires, ont été extrêmement bien reçues.

En raison du climat qui règne actuellement dans le milieu de la santé, nos ressources humaines et financières sont exploitées jusqu'à leur extrême limite, ce qui augmente le niveau de détresse ressenti à tous les échelons, du personnel de première ligne aux membres du conseil d'administration qui, en fin de compte, orientent la prise de décisions de notre établissement. Les séances de formation ont sensibilisé les participants au concept de détresse morale, c'est-à-dire le sentiment ressenti par un professionnel de la santé lorsque les contraintes ne lui permettent pas de donner le niveau de soins qui correspond à ses valeurs fondamentales. Le comité d'éthique est devenu plus sensible à ce phénomène depuis un an, et il comprend mieux l'importance du rôle qu'il doit jouer afin d'offrir le soutien nécessaire pour faire face à cet enjeu. Il est essentiel de reconnaître que nos professionnels de la santé sont tous les jours confrontés à des choix difficiles, ce qui est un stress en soi. Comme les restrictions budgétaires sont vraisemblablement là pour rester, nous devons trouver de nouvelles façons d'aider notre personnel et nos médecins exceptionnels à combattre un stress constant. Le comité d'éthique est prêt à relever ce défi.

La raison pour laquelle on accorde tant d'importance à l'éthique est évidente. Il est reconnu qu'en fin de compte, des soins éthiques donnent lieu à des soins de qualité. Les choix doivent être faits selon des principes éthiques. De ce point de vue, le travail du comité d'éthique demeurera toujours une initiative clé pour assurer la qualité au sein de notre hôpital, et son rôle continuera d'évoluer pour relever ce défi qui ne cessera de croître au cours des années à venir.



Le travail du comité d'éthique demeurera toujours une initiative clé pour assurer la qualité au sein de notre hôpital, et son rôle continuera d'évoluer pour relever ce défi qui ne cessera de croître au cours des années à venir.

DISTRIBUTION DES REVENUS DE FONCTIONNEMENT

1.6%	Chambres à supplément
6.8%	Programmes communautaires de santé mentale
5.8%	Autres revenus
16.2%	Autres revenus provenant des soins des patients
69.6%	Financement du ministère de la Santé

DISTRIBUTION DES FRAIS DE FONCTIONNEMENT

4%	Installation et terrain
2.5%	Amortissement
6.7%	Programmes communautaires de santé mentale
6.9%	Fournitures médicales et médicaments
11.6%	Autres fournitures
71.9%	Rémunération



Éthique



AGRÈMENT :

Le 7 avril, l'Hôpital communautaire de Cornwall a été informé par Agrément Canada que toutes les conditions avaient été respectées et que l'agrément avait été accordé.

Agrément Canada est un organisme sans but lucratif et indépendant qui fournit aux organismes de soins de santé un mécanisme d'évaluation et d'amélioration des services offerts aux patients et aux clients selon des normes d'excellence. Grâce à ses programmes et aux conseils qu'il prodigue, Agrément Canada aide les organismes à promouvoir des soins de santé de qualité et à s'illustrer dans ce domaine.

Agrément Canada commence le processus d'agrément par l'envoi d'un groupe de visiteurs au sein de l'organisme qui demande l'agrément. On évalue le rendement de l'organisme selon un certain nombre de pratiques organisationnelles requises (POR). Une pratique organisationnelle requise est une pratique qui a été déterminée comme étant essentielle et qui doit être en place dans l'organisme pour améliorer la sécurité des patients et pour minimiser les risques. Il existe sept pratiques organisationnelles requises : Communication, Culture, Utilisation des médicaments, Milieu de travail, Prévention des infections, Prévention des chutes et Évaluations des risques.

« Nous sommes enchantés d'avoir obtenu l'agrément, le processus d'agrément se fait délibérément et requiert un engagement envers **l'excellence**. Nous sommes très fiers du travail formidable et du dévouement de notre personnel à l'égard de la sécurité des patients. »

Jeanette Despatie

« Nous sommes enchantés d'avoir obtenu l'agrément, déclare la directrice générale de l'Hôpital, Jeanette Despatie. Le processus d'agrément se fait délibérément et requiert un engagement envers l'excellence. Nous sommes très fiers du travail formidable et du dévouement de notre personnel à l'égard de la sécurité des patients. »

Afin de préserver leur agrément, les organismes doivent se soumettre à un processus de réévaluation tous les trois ans.

Voilà un accomplissement extraordinaire qui prouve à quel point le leadership est déterminant dans la réussite d'un projet. Félicitations à toute l'équipe!

PRÉVENTION DES INFECTIONS

On dit souvent que les « vieilles habitudes ont la vie dure », et c'est vrai tant sur le plan de la façon dont on donne des soins que des attentes des patients à l'égard des traitements. Par exemple, la recherche montre depuis un certain temps qu'il est plus sécuritaire et tout aussi efficace d'administrer des médicaments contre les crises d'asthme au moyen d'un inhalateur (aussi appelé pompe) que d'utiliser un masque (ce qu'on appelle traitement nébulisé), comme le veut la règle. Pourquoi? Lorsqu'une personne infectée se voit administrer des médicaments avec un masque, le risque de propagation des microbes est plus élevé. Ce point, particulièrement important durant la vague de SRAS, a également soulevé des questions récemment dans le contexte de la grippe H1N1.

Le Dr Scharf, chef de notre Département d'urgence, Nancy-Ann Bush, notre spécialiste de la prévention des infections, et une équipe de professionnels se sont fixés comme objectif de remédier à cette situation. Leur objectif était de réduire de 90 % le nombre de masques utilisés pour traiter les symptômes respiratoires. Le défi était énorme et exigeait un grand leadership de la part de l'équipe pour éduquer non seulement les patients, mais aussi les professionnels de la santé. Il est réjouissant de savoir que nous avons dépassé l'objectif de 90 % pour atteindre à ce jour un taux de réduction de 95 %. Voilà un accomplissement extraordinaire qui prouve à quel point le leadership est déterminant dans la réussite d'un projet. Félicitations à toute l'équipe!



GESTION DU RISQUE

Nous avons participé à un programme de gestion du risque proposé par notre assureur, Healthcare Insurance Reciprocal of Canada (HIROC). Les avantages de ce programme sont multiples, car tout le monde gagne lorsque le risque de responsabilité est limité. En outre, le programme permet à l'hôpital de bénéficier d'une importante réduction de prime, tout en cernant les secteurs à risque. Le processus comprend également une évaluation du risque à l'échelle de l'établissement. Grâce au rapport d'analyse, nous avons pu concentrer nos efforts pour que nos patients, notre personnel et nos médecins évoluent dans un milieu plus sûr.

La pierre angulaire de tout programme de gestion du risque est la déclaration des événements inhabituels. Nous avons adopté un système électronique de déclaration des incidents qui facilitera ce processus. Ce système permettra au personnel et aux médecins de rapporter des événements qui ont eu des retombées négatives ou qui pourraient en avoir. Le système convivial est accessible à partir de tous les ordinateurs de l'hôpital. Installé en mai, il sera entièrement fonctionnel d'ici la mi-juillet. En déclarant les incidents dans ce nouveau logiciel, nous pourrions rapidement détecter les tendances et voir ainsi les points sensibles, c'est-à-dire les secteurs qui exigent une attention particulière. Avec ce système, nous pourrions promptement faire le suivi auprès des personnes qui ont pris le temps de rapporter un incident. Nous pourrions mieux savoir ce qui fonctionne moins bien afin de rectifier le tir plus rapidement que par le passé, avec l'ancienne méthode sur papier. Comprendre qu'en grande partie les changements apportés peuvent prévenir des retombées négatives est la clé du succès de ce nouveau système. Il s'agit d'un aspect primordial pour renforcer notre culture de sécurité, où l'on évite de porter le blâme lorsque des erreurs se produisent dans les soins. Contrairement à la croyance populaire, plus le nombre d'incidents rapportés est élevé, meilleur est le résultat!



La pierre angulaire de tout programme de gestion du risque est la déclaration des événements inhabituels. Nous avons adopté un système électronique de déclaration des incidents qui facilitera ce processus.

Comité médical consultatif 2010

MÉDECIN-CHEF
D' Cook

CHEF DE L'ANESTHÉSIE
D' Cook

CHEF DES SERVICES DIAGNOSTIQUES
D' David Bishop

CHEF DE LA MÉDECINE GÉNÉRALE ET DE LA MÉDECINE FAMILIALE
D' Garrett Foley

CHEF DE LA MÉDECINE
D' Thomas Baitz

CHEF DE LA SANTÉ MENTALE
D' K. Wassef

CHEF DES SOINS OBSTÉTRICIQUES ET DE LA GYNÉCOLOGIE
D' Fikry Ywakim

CHEF DE LA PÉDIATRIE
D' M.D. Nchama

CHEF DE LA CHIRURGIE
D' S. Naoum

DIRECTEUR DU PERSONNEL MÉDICAL
D' Wasseem Moussa

DIRECTEUR ADJOINT DU PERSONNEL MÉDICAL
D' Garrett Foley

SECRÉTAIRE/TRÉSORIÈRE DU PERSONNEL MÉDICAL
D' Marie-France Levac

Conseil d'administration 2009-2010

PRÉSIDENT
Fernand Hamelin

VICE-PRÉSIDENT
Thomas Heard

SECRÉTAIRE
Jeanette Despatie

MEMBRES ÉLUS
Naresh Bhargava
Jean Duguay
Lydia Johnson
Diane M. Lahaie
T. Rosaire Léger
Marcia McQuaig
Helene Periard
Louis Tremblay
Michael E. Turcotte
Michael G Warden

MEMBRES NOMMÉS

MÉDECIN-CHEF
D' Ashley Cook

DIRECTEUR DU PERSONNEL MÉDICAL
D' Wasseem Moussa

DIRECTEUR ADJOINT DU PERSONNEL MÉDICAL
D' Garrett Foley

PRÉSIDENTE DES AUXILIAIRES
Wendy Shepherdson

Qualité