

p. 1

Système de santé de Niagara

Rapport annuel 2013-2014

RENOUVELLEMENT

ALLER DE L'AVANT

LES MEILLEURS SOINS POSSIBLE

UNE ÈRE NOUVELLE

p. 2

#### **UN RENOUVELLEMENT EN 2013-2014**

Cette année, il s'est produit, sous diverses formes, un renouvellement dans l'ensemble du SSN. Année après année, nous affichons des améliorations à l'égard d'indicateurs importants de la sécurité et de la satisfaction des patients. Nous avons amélioré nos emplacements et construit des installations ultramodernes à St. Catharines.

Nous avons recruté de nouveaux dirigeants à des postes clés, des personnes qui manifestent une passion pour le renouvellement de notre culture en tant que culture d'excellence des soins et de bienveillance. Par ailleurs, le gouvernement nous a autorisés à aller de l'avant avec la planification d'un nouvel hôpital pour la partie sud de la région de Niagara et de deux centres de soins d'urgence mineure dans la région.

Tous ces changements et tout ce travail ne visent qu'un seul but : la création d'un système de santé à haut rendement qui fournit les meilleurs soins possible à toutes les communautés qu'il dessert. Nous espérons que vous aussi serez d'avis que ce fut une année de grand renouvellement d'un bout à l'autre de notre organisation.

Par ailleurs, nous nous efforçons d'écouter et de nous améliorer quand vous nous donnez de la rétroaction, resserrant ainsi le lien de confiance tissé avec vous à l'égard de ce qui est important. Vous nous avez raconté beaucoup de situations qui montrent que nos équipes de première ligne comptent pour beaucoup à cet égard, tandis que, chaque jour, elles font vivre à des centaines de patients d'excellentes expériences.

Le conseil d'administration et la haute direction ainsi que tous les professionnels dévoués qui forment le SSN ne ménagent aucun effort pour satisfaire les besoins des patients et des familles et pour créer un milieu exemplaire où travailler.

Nous espérons que la lecture de cet intéressant retour sur les activités de l'année écoulée saura vous plaire et que vous vous réjouirez avec nous à la perspective d'autres améliorations durant l'année à venir.

### **Excellence médicale et clinique**

Au moment où nous nous apprêtons à franchir maints nouveaux jalons et à effectuer d'importantes transitions, le Système de santé de Niagara demeure unifié et déterminé à atteindre un but commun : créer un système de soins de santé de qualité supérieure axé sur le patient.

Dans notre esprit, la prestation de soins de qualité repose sur quatre éléments clés : l'excellence clinique, la sécurité, l'efficacité et une expérience exceptionnelle. Or, notre formidable équipe de professionnels compétents, attentionnés et dévoués affiche un engagement impressionnant et inébranlable envers l'atteinte de ces objectifs. À l'heure actuelle, diverses initiatives d'amélioration de la qualité sont en cours à l'appui de ces efforts. Nous avons hâte d'élargir ces projets et de continuellement améliorer le système grâce à l'apport de nos patients et des experts de première ligne. Nous vous invitons donc à nous faire part de vos commentaires.

p. 3

### **LE NOUVEAU VISAGE DES SOINS AUX PATIENTS**

C'est beaucoup plus qu'un splendide nouvel immeuble rempli d'équipement médical à la fine pointe de la technologie.

En effet, l'emplacement de St. Catharines, qui a fêté son premier anniversaire le 24 mars 2014, s'est révélé un important catalyseur de la transformation des soins hospitaliers dans la région de Niagara. L'année dernière, nous avons eu de nombreux jalons et succès à célébrer grâce à une nouvelle façon de prodiguer des soins aux patients et à leur famille.

En plus de remplacer deux installations désuètes à St. Catharines, cet hôpital remarquable a facilité la mise en place de programmes régionaux réellement nécessaires qui permettent aux patients de toute la péninsule de recevoir des services améliorés plus près de chez eux, y compris de la radiothérapie contre le cancer, des soins cardiaques et des soins de santé mentale.

« Ce fut une période remarquable dans le secteur des soins de santé de la région de Niagara, déclare la présidente par intérim et directrice des finances, M<sup>me</sup> Angela Zangari. Notre équipe a effectué une transition en douceur et a atteint la majeure partie des objectifs que nous nous étions fixés – fournir les meilleurs soins possible aux patients, tandis que nous continuons à améliorer le système de santé. Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué à faire de cette année une réussite; celles qui ont été nos championnes du financement, les centaines d’employés, de médecins et de bénévoles en poste dans chacun des emplacements du SSN ainsi que la population de la région de Niagara pour son soutien. »

L’ouverture de l’emplacement de St. Catharines a également permis au SSN de remanier certains programmes médicaux parmi ses différents emplacements afin de rehausser les soins aux patients et d’optimiser l’utilisation de ses installations, de ses ressources humaines et de son équipement.

#### **Caractéristiques de conception qui rendent l’emplacement de St. Catharines hors pair :**

- Le pourcentage de chambres à un lit le plus élevé de tout l’Ontario, soit 80 %.
- Un des rares hôpitaux dans le monde à avoir un système CVCA dédié, lequel permet de diviser l’hôpital en deux zones distinctes de circulation de l’air afin d’isoler complètement certaines parties de l’hôpital en cas de pandémie ou d’autres situations graves.
- La plus grande installation sans fil dans un hôpital canadien, ce qui permet aux médecins et au personnel médical de tirer pleinement parti des outils technologiques, comme les tablettes informatiques, dans le but d’accélérer la prise de décisions diagnostiques et d’améliorer les soins aux patients.
- Le premier bloc opératoire au Canada dont les murs sont faits de matériaux de revêtement massifs Corian<sup>MD</sup>, ce qui permet de rehausser la prévention et le contrôle des infections.
- Un nombre sans précédent d’éviers de lavage des mains, soit 1 400, et presque autant de distributeurs de désinfectant pour les mains.

p. 4

#### **DES SOINS CONTRE LE CANCER PLUS PRÈS DE CHEZ SOI**

Britiney Turasz se compte parmi les chanceuses même si elle a reçu un diagnostic de deux formes agressives de cancer du sein il y a 16 mois, alors qu’elle n’avait que 28 ans.

La chance a souri à la résidente de St. Catharines le jour où elle a pu recevoir son traitement près de chez elle. Si le cancer avait frappé plus tôt, pour M<sup>me</sup> Turasz, le chemin vers le traitement et la santé aurait pu être beaucoup plus long et encore plus difficile. Elle aurait eu à se déplacer à l’extérieur de la région pour recevoir la radiothérapie – parcourir le même trajet

vers Hamilton ou plus loin que tant de patients atteints de cancer ont parcouru avant l'ouverture du centre de cancérologie de la famille Walker, en mars 2013, à l'emplacement de St. Catharines.

« On est tellement fatigués et on se sent tellement mal pendant le traitement que la dernière chose qu'il nous faut, c'est un long trajet sur l'autoroute pour se rendre à l'hôpital. Le fait de pouvoir me faire traiter ici, dans la région de Niagara, a d'autant facilité mon rétablissement », explique M<sup>me</sup> Turasz, qui a également subi une chirurgie et une chimiothérapie.

Au cours de l'année écoulée, le centre de cancérologie a accueilli 5 200 patients et fourni, en tout, 9 277 traitements de chimiothérapie et 7 606 séances de radiothérapie.

« Les patients et les familles n'arrêtent pas de dire à quel point ils sont heureux et reconnaissants d'avoir accès à une gamme complète de services de cancérologie dans la région », affirme la chef de l'oncologie du SSN, la D<sup>re</sup> Janice Giesbrecht.

#### **Services offerts au centre de cancérologie de la famille Walker**

- Services élargis de chimiothérapie
- Radiothérapie
- Services élargis en consultation externe
- Services élargis de soutien
- Essais cliniques élargis
- Bureaux du personnel clinique
- Pharmacie satellite

p. 5

#### **UN PATIENT SE FAIT INSÉRER UNE ENDOPROTHÈSE DEVANT DES MILLIERS DE SPECTATEURS**

Grâce aux médias sociaux, des milliers de personnes ont pu voir de près et en temps réel l'intérieur de l'Unité d'investigation cardiaque (UIC) lorsqu'une équipe de médecins du Système de santé de Niagara exécutaient ce qui était une nouvelle intervention cardiaque dans la région.

Dirigée par le D<sup>r</sup> Jaffer Syed, cardiologue interventionnel, l'équipe cardiaque a pratiqué une angioplastie chez un patient de 70 ans, M. Gordon Reid, pour débloquer une artère, puis a inséré une endoprothèse afin de maintenir l'artère ouverte et d'améliorer la circulation sanguine.

L'intervention, une intervention coronarienne percutanée (ICP), a été entièrement diffusée en direct sur Internet, par l'entremise du *St. Catharines Standard*, qui s'est associé avec le SSN pour renseigner la communauté sur ce nouveau service cardiaque offert dans la région. Avant avril 2014, les patients cardiaques de la région de Niagara devaient se rendre à Hamilton pour se faire insérer une endoprothèse.

L'UIC, fruit d'un partenariat établi avec les Sciences de santé de Hamilton, prévoit réaliser plus de 540 interventions coronariennes percutanées à l'hôpital de St. Catharines cette année.

#NHSliveMed

### **Les soins cardiaques dans la région de Niagara**

Unité d'investigation cardiaque : 1 251 interventions diagnostiques

Clinique de fonction cardiaque : 1 113 visites

Admissions à l'hôpital de patients cardiaques : 3 625

Clinique d'évaluation rapide des troubles cardiaques : 1 400 visites

Programme de santé et de réadaptation cardiaques : 13 199 séances d'exercices

p. 6

### **RETIRÉ DE LA LISTE D'ATTENTE POUR UNE GREFFE DE CŒUR**

Après des mois d'exercice et de détermination, M. Garwin Cockhead, patient cardiaque du Système de santé de Niagara, a accompli tout un exploit : il a suffisamment amélioré la santé de son cœur pour que son nom soit retiré de la liste d'attente de l'Ontario pour une greffe de cœur.

Une grave crise cardiaque subie en août 2012 et des complications connexes avaient laissé l'homme de Niagara Falls, aujourd'hui âgé de 52 ans, avec un cœur défaillant qui, selon les médecins, devait être remplacé.

Au début de 2013, on a inscrit son nom à la liste d'attente pour une greffe de cœur. Or, plutôt que d'attendre que son téléavertisseur se mette à vibrer pour l'aviser qu'un cœur compatible en bonne santé était disponible, M. Cockhead a entrepris de réparer son cœur endommagé. On l'a adressé au Programme de santé et de réadaptation cardiaques et il s'est engagé à faire de l'exercice et à améliorer sa santé cardiaque.

« Le programme de réadaptation axé sur l'exercice m'a sauvé la vie, déclare M. Cockhead. Quand j'ai commencé, je pouvais à peine marcher d'un côté de la pièce à l'autre. Maintenant, je fais pratiquement 50 minutes d'activité cardiorespiratoire trois fois par semaine, et de la musculation. »

Le programme régional de 16 semaines offre divers services de réadaptation et de réduction des risques. Le YMCA Niagara est un partenaire dans le cadre de ce programme.

En mars de cette année, M. Cockhead a reçu la bonne nouvelle qu'il n'avait plus besoin d'un nouveau cœur. En Ontario, au cours de chacune des cinq dernières années, seulement une poignée de patients cardiaques ont pu faire retirer leur nom de la liste d'attente pour une greffe parce que leur cœur était en meilleure santé.

« Nous constatons des bienfaits chez la plupart des patients et chaque personne progresse différemment, explique Steve Walker, spécialiste de l'exercice physique au SSN. Garwin a travaillé très fort et nous sommes vraiment ravis des progrès qu'il a réalisés. »

p. 7

### **« UNE TOUTE NOUVELLE VIE » POUR UNE PATIENTE EN SANTÉ MENTALE**

Susan Rogers est entièrement satisfaite de la personne qu'elle est aujourd'hui.

Ce fut un long périple pour cette femme mariée et mère de deux enfants adultes. Ayant reçu un diagnostic de trouble dépressif majeur et de trouble anxieux, elle a vécu la majeure partie de sa vie adulte à croire qu'elle ne valait rien et qu'elle ne méritait pas d'être heureuse. Elle a fait deux tentatives de suicide.

M<sup>me</sup> Rogers est reconnaissante à sa famille et à ses amis de l'amour et du soutien qu'ils lui ont accordés pendant son cheminement. Elle raconte son expérience dans l'espoir d'encourager d'autres personnes à non seulement obtenir l'aide dont elles ont besoin, mais aussi saisir l'occasion de se rétablir.

« L'hôpital m'a beaucoup aidée. Mes amis me disent que je ne suis plus la même personne. J'ai changé en mieux. »

M<sup>me</sup> Rogers est une patiente à l'hôpital de jour, nouveau service offert par le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances à l'emplacement de St. Catharines. Du lundi au vendredi, elle participe à des programmes qui mettent l'accent sur la gestion de la vie, la thérapie cognitivo-comportementale, l'éducation sur les maladies mentales, les habitudes positives, l'exercice ainsi que la cuisine et d'autres compétences.

Tous les services de soins actifs en santé mentale aux patients hospitalisés sont maintenant fournis à l'emplacement de St. Catharines. Les services de santé mentale en consultation externe continuent d'être offerts aux emplacements de Welland, de Niagara Falls et de St. Catharines.

Figurent parmi les autres nouveaux services offerts à St. Catharines les soins de santé mentale de longue durée (30 jours ou plus) et les services psychiatriques d'urgence. Le renforcement des partenariats avec les organismes communautaires s'avère une priorité, tout comme le recrutement de membres du personnel et de psychiatres. Or, au cours de l'année dernière, nous avons embauché 100 employés et recruté 10 psychiatres. Pour M<sup>me</sup> Rogers, tous ces efforts portent des fruits.

« C'est grâce au personnel extraordinaire de l'unité de santé mentale que je suis vivante aujourd'hui. Je ne dis pas cela à la légère. Je le dis du fond du cœur. C'est simplement une toute nouvelle vie pour moi. »

2 000  
patients hospitalisés (approx.)

18 000  
consultations externes (approx.)

100  
employés recrutés

10  
psychiatres recrutés

p. 8

### **LE PREMIER BÉBÉ NÉ AU NOUVEL HÔPITAL REVIENT Y FAIRE UN TOUR**

La plupart des femmes sont impatientes d'accoucher quand elles en sont aux dernières semaines et aux derniers jours de leur grossesse.

Dans le cas de M<sup>me</sup> Ashley McDermott, c'était tout le contraire.

« Nous étions tellement contents de savoir que le nouvel hôpital allait ouvrir. J'espérais vraiment pouvoir tenir le coup assez longtemps pour accoucher là. »

M<sup>me</sup> McDermott a fini par être la première à accoucher dans la nouvelle Unité mère-bébé de l'hôpital de St. Catharines.

« C'était absolument incroyable. Je me sentais pratiquement comme la reine d'Angleterre. Tout le monde nous souriait et nous saluait de la main quand nous sommes arrivés. »

M<sup>me</sup> McDermott a entrepris la route vers l'hôpital environ six heures après le début de son travail. Elle a préparé un dîner pour son fils Domenick, qui avait alors cinq ans, avant de quitter la maison, puis elle et son mari Stefan sont arrêtés faire le plein d'essence sur le chemin entre Fort Érié et St. Catharines.

Alexzander Carriere est né le 24 mars 2013 à 11 h 47, moins de six heures après l'ouverture de l'hôpital.

Plus de 2 700 bébés sont nés pendant la première année d'activité de l'unité.

« Nous avons reçu beaucoup de bons commentaires de nos patientes et de leur famille concernant leur expérience, déclare le chef de l'obstétrique et de la gynécologie, le

D<sup>r</sup> Johan Viljoen. Nous sommes très heureux de fournir à la communauté des soins sûrs et de qualité axés sur le patient dans un établissement ultramoderne comme celui-ci. »

M<sup>me</sup> McDermott est revenue à l'Unité mère-bébé pour donner naissance à son troisième fils, Connor, le 20 avril 2014.

« C'est comme le Ritz Carlton des endroits où accoucher, dit-elle. Tout l'équipement est nouveau et à jour; les chambres sont claires et spacieuses, et tout le monde est vraiment gentil et serviable. »

p. 9

## **À L'UNISSON POUR LA SANTÉ DE LA POPULATION DE LA RÉGION DE NIAGARA**

UNEFONDATION pour le Système de santé de Niagara

Le 1<sup>er</sup> janvier 2014 a marqué le début d'une ère nouvelle pour les fondations du SSN – c'est la date à laquelle elles ont officiellement fusionné pour créer UneFondation pour le Système de santé de Niagara. UneFondation représente l'évolution des activités de financement; elle unit les six organismes de financement par une mission commune, soit de soutenir la prestation d'excellents soins pour les gens de la région de Niagara.

Participent à cette fusion la Fondation de l'Hôpital Douglas Memorial, la Fondation de l'Hôpital Greater Niagara General, la Fondation de l'Hôpital de Port Colborne, la Fondation de l'Hôpital St. Catharines General et la Fondation de l'Hôpital de Welland. Sous la bannière d'UneFondation, le nouveau conseil d'administration se réjouit à la perspective de faire fond sur la réussite collective.

Par ailleurs, le solide appui de la communauté a contribué aux progrès extraordinaires réalisés dans le secteur des soins de santé dans la région de Niagara et cet engagement doit se poursuivre pour nous permettre de continuer d'avancer dans la bonne voie. Or, le succès remporté par les événements de financement vedettes de cette année ne laisse aucun doute à ce chapitre. Au printemps, les invités, tirés à quatre épingles, se sont présentés au *Royal Ascot Affair*, lequel a permis de recueillir 100 000 \$ pour les soins des maladies du rein dans la région. En outre, la participation aux activités récurrentes, soit le *Big Move Cancer Ride* et le *FirstOntario Kids' Ultimate Challenge*, est à la hausse. De même, chaque jour, des donateurs continuent à améliorer les services hospitaliers en aidant à financer des programmes ou des emplacements d'importance pour eux. Grâce au financement de la technologie et de l'équipement médicaux nécessaires par l'entremise d'UneFondation, toute cette énergie positive est convertie en soins améliorés pour les patients.

Nous comptons sur nos hôpitaux et nos hôpitaux comptent sur nous. Les gens de la région ont fait leurs preuves et se sont montrés à la hauteur, et UneFondation pour le Système de Niagara

nous servira, à tous, de moyen d'atteindre nos objectifs en tant que communauté unie du Niagara.

UneFondation pour le SSN

**Pour en savoir plus long sur la façon dont vous pouvez appuyer UneFondation pour le SSN :**

Appelez le 905 323-FUND (3863);

Visitez le [www.OneFoundationforNHS.com](http://www.OneFoundationforNHS.com);

Envoyez un courriel à [onefoundation@niagarahealth.on.ca](mailto:onefoundation@niagarahealth.on.ca).

p. 10

### **TOUS LES YEUX SUR WELLAND**

Pendant la première année complète d'activité depuis le regroupement des services d'ophtalmologie à l'emplacement de Welland du Système de santé de Niagara, des milliers de patients en ophtalmologie de la région ont pu subir une chirurgie qui a transformé leur vie.

En 2009, nous avons regroupé à Welland les services d'ophtalmologie des emplacements de Greater Niagara General, de Port Colborne et de Fort Érié. En 2012, les derniers appareils et les spécialistes ont quitté l'emplacement de la rue Ontario à St. Catharines pour se retrouver à Welland. Ainsi, tous les services de soins de la vue étaient finalement réunis sous un même toit.

En 2013-2014, les médecins y ont réalisé 5 564 chirurgies de la cataracte et 108 autres chirurgies de l'œil.

« En offrant des soins ophtalmologiques spécialisés à l'emplacement de Welland, nous avons créé un programme qui assure à tous les résidents de la région de Niagara le meilleur service possible grâce à de l'équipement de pointe et à une compétence professionnelle », déclare la directrice du programme, M<sup>me</sup> Patty Welychka.

### **AIDER LES PATIENTS ATTEINTS D'UNE MALADIE RÉNALE À COMMUNIQUER ENTRE EUX**

Un projet pilote mis en œuvre par le Système de santé de Niagara vise à ouvrir les lignes de communication pour les patients atteints d'une maladie rénale, qui peuvent parfois se sentir coupés du reste du monde pendant les longues séances d'hémodialyse.

Ce projet pilote de six mois prévoit la création d'un forum en ligne et d'une communauté en personne dont les membres se réuniront deux fois par mois. Les deux volets visent à aider les patients à se soutenir mutuellement, à échanger des renseignements et à donner de la rétroaction aux responsables du programme.

Paul Zuwala, patient en dialyse à St. Catharines atteint d'un cancer du rein qui se soumet à deux traitements de dialyse de quatre heures chaque semaine, aide le SSN à planifier le projet.

« La dialyse est une intervention qui isole énormément. Elle ne permet pas beaucoup d'interaction sociale, dit-il. Tout ce qu'on peut faire pour aider les patients à communiquer entre eux et à naviguer dans le système sera utile. »

Le Programme de soins rénaux offre des services de dialyse à Niagara Falls (dans un centre satellite communautaire) ainsi qu'aux emplacements de Welland et de St. Catharines.

p. 11

### **UN INTÉRÊT RENOUVELÉ POUR LA QUALITÉ DES SOINS ET LA BIENVEILLANCE**

Nous savons que les patients accordent de l'importance aux soins de santé sûrs et de qualité. Il en est de même pour nous.

« Au Système de santé de Niagara, nous nous faisons un devoir de fournir à quiconque franchit nos portes une excellente expérience en tant que patient, affirme la présidente par intérim et directrice des finances, M<sup>me</sup> Angela Zangari. Notre intérêt renouvelé pour la qualité des soins et la bienveillance guide les efforts que nous déployons pour bâtir un hôpital de calibre international dans notre région. Mentionnons d'ailleurs qu'un certain nombre de dirigeants et de fournisseurs de soins de première ligne se sont joints à notre équipe et facilitent cette transformation. La nouvelle culture que nous instaurons suscite beaucoup d'enthousiasme et de confiance. »

Ce qu'on entend par soins de santé de qualité peut varier d'une personne à l'autre. Les organisations de santé les définissent comme des soins qui sont sûrs, efficaces, axés sur le patient, opportuns, efficaces et équitables.

Par conséquent, nous mesurons tous les aspects de notre rendement, de la satisfaction des patients aux temps d'attente pour une chirurgie en passant par la santé financière de l'organisation, et ce, en comparaison avec d'autres hôpitaux de l'Ontario et de tout le Canada.

« L'évaluation de notre rendement nous donne une occasion d'en apprendre des meilleurs hôpitaux, de relever les domaines à améliorer et de miser sur les secteurs où nous nous en sortons bien, précise la vice-présidente des services aux patients et de la stratégie, M<sup>me</sup> Linda Boich. Nous avons mis en place plusieurs initiatives afin d'appuyer notre engagement à prodiguer les soins de la meilleure qualité possible et les plus sûrs qui soient. L'amélioration de la qualité est une démarche continue et nous sommes ravis des progrès que nous réalisons. »

Nos priorités et les mesures que nous prenons pour améliorer la qualité sont décrites dans notre Plan d'amélioration de la qualité, que nous dressons annuellement pour le gouvernement

provincial et que nous rendons public sur le site Web du SSN. Cette année, figurent parmi les domaines à améliorer la réduction des chutes dans les hôpitaux et la réduction des temps d'attente à l'égard des lits de patients hospitalisés pour les personnes admises à partir du Service des urgences. À l'échelle provinciale, pour la deuxième année, notre programme régional de traitement des victimes d'AVC, offert à l'emplacement Greater Niagara General, affiche le meilleur délai « porte-à-aiguille » (temps que doit attendre le patient pour recevoir l'injection vitale de t-PA), soit une moyenne de 31 minutes. À l'échelle nationale, le SSN donne un rendement supérieur à la moyenne par rapport à trois indicateurs hospitaliers publiés par l'Institut canadien d'information sur la santé : le taux de mortalité à l'hôpital, le taux de réadmission et le coût du séjour.

Par contre, il y a d'autres domaines où nous devons nous améliorer, notamment le temps d'attente au Service des urgences. Parmi les mesures que nous avons prises pour réduire les temps d'attente et rehausser l'expérience des patients à l'hôpital citons l'ajout d'infirmières praticiennes, qui traitent les patients dont l'état est moins urgent.

Par ailleurs, un partenariat d'amélioration de la qualité unique en son genre regroupant les fournisseurs de soins de santé locaux et des étudiants en médecine ou en sciences de la santé des universités de la région a vu sa portée tripler en une seule année et a donné des résultats bien au-delà des attentes.

En effet, le Programme d'éducation interprofessionnelle pour l'amélioration de la qualité (I-EQUIP) permet au personnel de première ligne et aux étudiants de l'Université Brock et du campus régional de Niagara de l'École de médecine Michael G. DeGroot de l'Université McMaster de cerner des pratiques exemplaires et de créer de nouveaux processus qui améliorent les soins aux patients. Les projets portent sur des sujets diversifiés : le diabète et la sécurité de l'insuline, la sensibilisation à la sepsie et l'éducation connexe ainsi que la réduction des visites au Service des urgences pour des raisons de santé mentale, entre autres.

« Nous constatons déjà beaucoup de bienfaits pour nos patients, indique M<sup>me</sup> Boich. Ce programme novateur est le premier du genre au Canada. C'est un élément essentiel du changement de culture que nous encourageons au SSN et nous avons vraiment hâte de voir ce programme poursuivre son essor. »

**Nos spécialistes des relations avec les patients** collaborent avec les équipes de soins de santé pour améliorer l'expérience des patients, des familles et des visiteurs à l'hôpital. Par conséquent, nous encourageons les patients et les membres de leur famille à faire part au Service des relations avec les patients de leurs commentaires, préoccupations ou suggestions concernant les services du SSN.

Nos spécialistes des relations avec les patients aiment aussi recevoir des compliments concernant les membres du personnel, les bénévoles et les médecins qui contribuent à rendre le

séjour des patients agréable. N'hésitez donc pas à nous communiquer vos belles expériences pour que nous puissions reconnaître les membres de notre équipe qui ont fait une différence pour vous.

**Coordonnées du Service des relations avec les patients**

Téléphone : 905 378-4647, poste 44423

Courriel : patientrelations@niagarahealth.on.ca

p. 12

**STATISTIQUES CLÉS**

**CAS CHIRURGICAUX**

9 396

patients hospitalisés

32 131

patients externes

**VISITES**

183 353

service des urgences/  
soins d'urgence mineure

131 966

autres consultations externes

25 665

cliniques de santé mentale

68 813

cliniques de dialyse/soins rénaux

**LES SOINS EN NOMBRES**

2 725

naissances

19 659

examens par IRM

1 280

chirurgies de remplacement  
de la hanche ou du genou

2 298

tests de dépistage du cancer  
colorectal

(RSOS ou antécédents familiaux)

**SOINS COMPLEXES AUX PATIENTS HOSPITALISÉS**

705

lits

29 675

admissions

**NOTRE ÉQUIPE**

650

médecins

4 256

employés

p. 13

**DES BÉNÉVOLES SE SENTENT RÉCOMPENSÉES**

M<sup>me</sup> Sandy Lundy, 62 ans, de Niagara Falls

Bénévole au sein du conseil des auxiliaires de l'Hôpital Greater Niagara General depuis 20 ans, M<sup>me</sup> Sandy Lundy en est actuellement à son deuxième mandat à la présidence de l'organisation. Elle a décidé de devenir bénévole pour suivre les traces de sa mère, qui a travaillé au Service de l'entretien ménagé de l'hôpital pendant 32 ans.

« J'aime aider les gens et l'argent que nous recueillons grâce aux activités de collecte de fonds sert à acheter de l'équipement, ce qui est bien... c'est enrichissant d'être de la partie. »

**M<sup>me</sup> Clare Kozina, 16 ans, de Thorold**

M<sup>me</sup> Clare Kozina fait du bénévolat à l'emplacement de St. Catharines dans le cadre de son programme d'éducation coopérative de 11<sup>e</sup> année à l'école secondaire Denis Morris. Elle rend visite aux patients qui passent un long séjour à l'hôpital, elle leur tient compagnie, leur remonte le moral et donne un coup de main quand on a besoin d'elle.

« Je suis devenue bénévole parce que je songe à faire des études en sciences infirmières. Je voulais donc voir si j'aimais aider les gens en milieu hospitalier; je n'ai plus aucun doute. J'adore cela, parce qu'on peut s'occuper de tout le monde. »

**Servir au SSN**

- 1 150 bénévoles et 411 membres des auxiliaires répartis entre les six emplacements.
- L'an dernier, les bénévoles ont donné plus de 150 000 heures de service.
- Les six conseils des auxiliaires ont affecté 447 861 \$ à l'achat d'équipement et au développement des immobilisations.
- Le SSN a obtenu un score supérieur à la moyenne provinciale dans cinq des six catégories du sondage 2013 sur la satisfaction des bénévoles.
- 98 % de nos bénévoles sondés recommanderaient à leur famille et à leurs amis de faire du bénévolat au SSN.
- Les bénévoles du SSN restent 10 % plus longtemps que la moyenne dans les hôpitaux de l'Ontario.

**Vous avez envie de vous joindre à notre équipe de bénévoles?**

Visitez le [www.niagarahealth.on.ca](http://www.niagarahealth.on.ca)

ou

Communiquez avec

Sherri Lemon

Responsable du recrutement des bénévoles

[Sherri.lemon@niagarahealth.on.ca](mailto:Sherri.lemon@niagarahealth.on.ca)

905 378-4647, poste 44205

## **UN ACCENT MIS SUR L'APPRENTISSAGE**

Le nouveau responsable des affaires universitaires du Système de santé de Niagara a pour but d'aider la région de Niagara à devenir première de classe.

Hématologue accompli, dirigeant communautaire et champion des études, le D<sup>r</sup> Peter Kagoma a été nommé vice-président des affaires universitaires du SSN en mars. Il joue un rôle de premier plan dans l'atteinte des objectifs de l'organisation en matière d'éducation et de recherche. Il agit aussi en qualité d'agent de liaison auprès du campus régional de Niagara de l'École de médecine Michael G. DeGroot de l'Université McMaster et auprès de dirigeants à l'Université Brock et au Collège Niagara, qui font équipe avec le SSN pour ce qui est de l'éducation.

« Mon rêve, c'est que le SSN crée un système d'éducation de calibre international au service de tous nos intervenants, affirme le D<sup>r</sup> Kagoma. Chaque personne qui travaille à l'hôpital ou qui y fait du bénévolat est en quelque sorte un apprenant. En mettant davantage l'accent sur l'éducation à l'hôpital, nous permettrons à tous les intervenants de perfectionner leurs compétences et de rester au courant des pratiques de soins. Le tout se ferait dans le but d'améliorer la qualité des soins pour nos patients. »

La liste des intervenants avec qui le D<sup>r</sup> Kagoma travaille est longue : médecins, infirmières, physiothérapeutes, pharmaciens, bénévoles, élèves du secondaire en éducation coopérative et étudiants en médecine, entre bien d'autres.

« Nous profitons tous de l'éducation, surtout les patients. Ma tâche consiste à rassembler ces éléments de manière à ce que l'éducation soit partie intégrante de tout ce que nous faisons. »

p. 15

## **NIAGARA SUD : LA PLANIFICATION VA BON TRAIN**

La transformation de la prestation des soins de santé pour toute la région de Niagara continue à prendre de l'essor alors que nous nous préparons à bâtir d'autres installations d'avant-garde dans la région.

En effet, seulement deux mois avant le premier anniversaire de notre nouvel emplacement de St. Catharines, nous avons reçu du ministère de la Santé et des Soins de longue durée l'autorisation d'aller de l'avant avec la planification d'un nouvel hôpital dans la partie sud de la région de Niagara et de deux centres de soins d'urgence mineure.

Ces établissements remplaceront des emplacements vieillissants à Port Colborne, à Fort Érié, à Niagara Falls, à Welland et à Niagara-on-the-Lake et ils assureront la prestation de soins et de services améliorés aux résidents de toute la région de Niagara.

« Ces installations nous aideront à répondre aux futurs besoins croissants de la région et deviendront des carrefours de soins de qualité supérieure axés sur le patient », déclare le directeur général du SSN, le D<sup>r</sup> Kevin Smith.

La subvention de planification de 26,2 millions de dollars finance les étapes préliminaires de planification du projet, lesquelles permettront de définir les programmes et les services nécessaires pour satisfaire les besoins locaux en matière de soins de santé. Elle nous aidera aussi à dresser les plans visant le choix des emplacements et leurs dimensions.

Même s'il a déjà été décidé, grâce à un processus antérieur de planification, que l'hôpital pour la partie sud de la région de Niagara sera établi à Niagara Falls, près de l'autoroute QEW et du chemin Lyons Creek, il reste encore à déterminer où seront situés les centres de soins d'urgence mineure.

« Le principal facteur qui orientera notre transformation et chacune des décisions prises à l'égard de ce projet sera la réponse à la question suivante : "En quoi cela améliorera-t-il l'expérience des patients?" », explique la présidente par intérim et directrice des finances, M<sup>me</sup> Angela Zangari.

De nombreuses consultations permettront aux résidents de toute la région de Niagara, aux intervenants et aux partenaires communautaires de donner leur avis au sujet des plans.

### **Critères d'évaluation qui ont servi à déterminer l'emplacement futur des services hospitaliers dans la partie sud de la région de Niagara**

#### **Qualité**

- Sécurité, efficacité et durabilité
- Fondées sur des données probantes
- Maintien en poste et recrutement des meilleurs médecins et employés possible
- Amélioration du milieu universitaire – apprenants qui veulent rester dans la région de Niagara

#### **Abordabilité**

- Fonctionnement rentable
- Rendement du capital investi dans les infrastructures et respect des nouvelles normes (p. ex. chambres à un lit)
- Réduction du dédoublement de l'équipement – investissement dans la nouvelle technologie

#### **Accès**

- Répond aux besoins de la population
- Fondé sur des populations à forte densité

## **LORSQUE CHAQUE MINUTE COMPTE : CONNAÎTRE LES CHOIX POSSIBLES**

Traitant plus de 180 000 patients chaque année, les services des urgences et de soins d'urgence mineure sont les endroits les plus achalandés de nos hôpitaux.

Voilà pourquoi le Système de santé de Niagara a déployé beaucoup d'efforts pour renseigner le public sur les situations où il faut aller au Service des urgences ou aux Soins d'urgence mineure, ce qu'il faut apporter, les temps d'attente et d'autres points importants.

Cette mesure s'insère dans le droit fil de notre engagement à offrir une belle expérience aux patients et à nous assurer que ces derniers et leurs proches reçoivent des soins sûrs et de qualité.

« Une visite au Service des urgences peut s'avérer stressante, surtout pendant une urgence médicale, indique le chef par intérim de la médecine d'urgence, le D<sup>r</sup> David James. Offrir aux patients une expérience de qualité est donc une priorité pour les médecins, le personnel et les bénévoles du Service des urgences. »

Au cours de l'année écoulée, nous avons lancé une campagne d'éducation et de sensibilisation du public à volets multiples visant à aider les gens de toute la région de Niagara à mieux comprendre les choix qui s'offrent à eux en matière de soins afin qu'ils puissent obtenir les soins qu'il leur faut le plus rapidement possible.

Ainsi, en vue d'aider le public à faire le bon choix quand il s'agit de décider s'il faut se rendre à un service des urgences, à un centre de soins d'urgence mineure, à une clinique sans rendez-vous ou chez son médecin de famille, le SSN, en partenariat avec les Services médicaux d'urgence de Niagara, a mis en œuvre une campagne de sensibilisation appelée *Lorsque chaque minute compte*.

La campagne comprenait des panneaux publicitaires dans les secteurs à haute densité de circulation de la région ainsi que des annonces dans les journaux, à la radio et en ligne. Elle a aussi son propre site Web ([www.minutescount.ca](http://www.minutescount.ca)), où on explique les services d'urgence et de soins d'urgence mineure offerts dans la région de Niagara.

De plus, le SSN a mis à jour son site Web général ([www.niagarahealth.on.ca](http://www.niagarahealth.on.ca)) pour que les patients sachent mieux à quoi s'attendre au service des urgences, y compris la façon dont chaque patient qui arrive fait l'objet d'une évaluation dans le cadre d'un processus de triage qui

permet de déterminer qui doit être examiné immédiatement et qui peut attendre en toute sécurité.

Par ailleurs, les renseignements personnels sont critiques pendant une urgence médicale, surtout quand le patient ne peut pas s'exprimer. Le SSN a donc créé une fiche de renseignements personnels d'urgence que tout le monde peut remplir pour être préparé à une éventuelle urgence médicale. On peut imprimer cette fiche puis la plier pour l'insérer dans un portefeuille; on peut la télécharger à partir de la section *Emergency and Urgent Care* de notre site Web. Grâce à cette fiche, les intervenants d'urgence et le personnel de l'hôpital pourront s'assurer que le traitement convient au patient et respecter ses volontés.

« La communication au sujet des médicaments est un autre élément critique de la prestation de soins sûrs, ajoute la directrice régionale de la pharmacie, M<sup>me</sup> Susan Cubelic. Nos efforts de sensibilisation s'élargissent pour insister davantage sur nécessité d'apporter au Service des urgences ou aux Soins d'urgence mineure une liste complète des médicaments. »

Nombre total de visites au Service des urgences des emplacements du SSN à St. Catharines, à Welland et à Niagara Falls l'an dernier : 142 646

Nombre total de visites aux Soins d'urgence mineure des emplacements du SSN à St. Catharines, à Port Colborne et à Fort Érié l'an dernier : 40 707

p. 17

## **LES SOINS PALLIATIFS : UN PEU COMME À LA MAISON**

Un important projet de rénovation achevé l'automne dernier à l'emplacement Douglas Memorial, à Fort Érié, suscite des réactions positives de la part des patients en soins palliatifs et en soins complexes qui aiment bien le milieu plus chaleureux. « Je ne reçois que des commentaires positifs des patients et des familles. Ils adorent l'endroit, déclare le médecin responsable du programme de soins palliatifs du Douglas Memorial, le D<sup>r</sup> Kim Sher. Les chambres sont grandes et bien éclairées et assez spacieuses pour que les membres de la famille soient avec le patient. »

Le projet de 500 000 \$ a permis la création, au premier étage, d'un espace commun destiné à six lits de soins palliatifs et à 12 lits de soins complexes, où les patients peuvent se sentir à l'aise dans un milieu plus accueillant que les chambres d'hôpital traditionnelles. « La réalisation d'un projet de la sorte n'est pas possible sans le soutien et le leadership de la communauté. Nous sommes reconnaissants à tous nos partenaires et donateurs ainsi qu'au gouvernement provincial de nous avoir aidés à concrétiser ce projet », déclare la vice-présidente des services aux patients, M<sup>me</sup> Kim Stephens-Woods.

## **LEADERSHIP EN PRÉVENTION ET EN CONTRÔLE DES INFECTIONS**

Nous avons apporté plusieurs améliorations pour combattre les supermicrobes dans nos hôpitaux.

Les facteurs les plus importants dans cette lutte sont le lavage des mains par les membres du personnel et les visiteurs, le nettoyage vigoureux de toutes les parties de nos emplacements, l'aménagement d'un plus grand nombre de chambres à un lit pour isoler les personnes atteintes de maladies transmissibles et la gestion des antibiotiques.

L'année dernière, nous avons consacré beaucoup d'efforts à la gestion des antibiotiques. Dans certains cas, les antibiotiques tuent les « bons » microbes de l'organisme et permettent aux microbes résistants aux antibiotiques de se développer et de se propager. Il s'agit d'ailleurs d'une des principales causes d'infections nosocomiales (infections contractées à l'hôpital).

Par conséquent, le D<sup>r</sup> Jeff Powis mène une approche multidisciplinaire visant à sensibiliser et à éduquer les médecins concernant la prescription d'antibiotiques de manières susceptibles de minimiser les infections. Cette initiative a déjà porté des fruits et elle a le potentiel de sauver des vies.

p. 18

### **La nouvelle présidente est « prête à travailler avec une équipe extraordinaire »**

Tandis que nous avons le regard tourné vers l'avenir, notre nouvelle présidente, Suzanne Johnston, jouera un rôle primordial dans la transformation continue de la prestation de soins de santé dans toute la région de Niagara.

M<sup>me</sup> Johnston, Ph. D., est actuellement vice-présidente des programmes cliniques et chef des soins infirmiers à la Northern Health Authority, en Colombie-Britannique. Cette organisation qui dessert le nord de la Colombie-Britannique englobe plus de 24 hôpitaux, 14 établissements de soins de longue durée et des organismes de services communautaires qui fournissent des services spécialisés à des populations diverses, y compris des Autochtones. M<sup>me</sup> Johnston compte plus de 25 années d'expérience dans des postes de direction dans le secteur des soins de santé et le secteur public.

« Pour moi, une des tâches les plus importantes au moment d'entrer en fonction consistera à nouer des relations et à créer un climat de confiance. La région de Niagara est une magnifique région de communautés, et le SSN est en passe de devenir un des meilleurs systèmes hospitaliers du Canada. Notre réussite dépendra de la façon dont nous nous y prendrons pour faire participer nos employés, nos médecins et nos communautés à la concrétisation de notre vision ainsi que de la façon dont nous interagissons avec les gens tant à l'intérieur qu'à

l'extérieur de l'organisation et de la façon dont nous réagissons à leur rétroaction. Je prévois être présente et disponible, et je suis prête à travailler avec une équipe extraordinaire pour fournir à tous d'excellents soins empreints de bienveillance. »

M<sup>me</sup> Johnston a obtenu ses grades de premier et de deuxième cycle à l'Université du Nouveau-Brunswick. C'est à la University of Arizona qu'elle a mené à bien ses études doctorales. Elle a également suivi des cours pour cadres à la Wharton Business School de la University of Pennsylvania.

Elle entrera en fonction au SSN en septembre 2014.