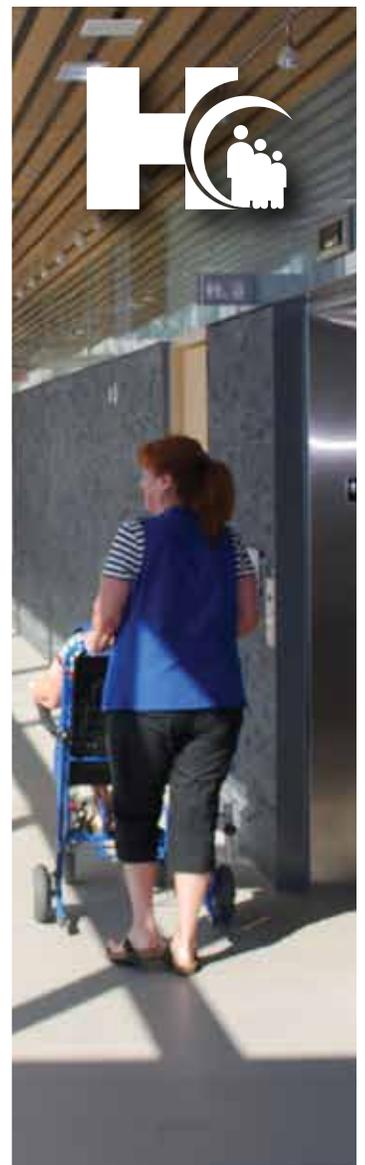


# UNE DÉCENNIE À DÉVELOPPER DES SOINS





95 000<sub>pi2</sub>  
de nouveaux locaux



58 687  
visites à l'Urgence en  
2013-2014



2 700  
examens d'IRM durant la  
première année



On peut obtenir une version  
numérique du rapport annuel à  
[hopitalcornwall.ca](http://hopitalcornwall.ca)

« J'espère que vous partagez mon point de vue selon lequel ce fut tout un privilège d'être membre de l'équipe ayant bâti l'HCC. »

JEANETTE DESPATIE, PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE



L'Hôpital communautaire de Cornwall développe des soins depuis 10 ans. Les gens (le personnel, les médecins et les bénévoles) qui constituent l'équipe de l'établissement ont tenu compte des besoins, planifié en fonction des lacunes, relevé les défis et mis en œuvre des stratégies visant à répondre aux besoins de notre collectivité en matière de soins de santé.

Nous sommes en bonne voie d'offrir un établissement ultramoderne qui sera au service des patients, du personnel et des visiteurs pendant des décennies.

Notre culture s'appuie sur les valeurs « icare » (intégrité, compassion, responsabilité, respect et mobilisation). Elles définissent notre prestation des soins et nos interactions. À plusieurs reprises au cours de la dernière année, en faisant fond sur ces valeurs, le personnel et les médecins de tout l'établissement ont travaillé aux projets d'amélioration continue, soit des initiatives fondées sur les stratégies LEAN qui assureront la viabilité de l'hôpital.

Cette année, nous avons reçu un volume important de patients dans tout l'établissement, les visites à l'Urgence dépassant 55 000. C'est environ 165 visites de patients par jour. La plupart du temps durant le dernier trimestre de l'année, la capacité des unités de patients hospitalisés a été nettement surpassée. Ces pressions nous poussent à toujours développer des services, de l'obstétrique à la gériatrie. Les services chirurgicaux font de l'Hôpital de Cornwall un fournisseur de pointe de soins actifs dans l'Est de l'Ontario. Son effectif complet de chirurgiens et d'anesthésistes assurent une permanence 24 heures sur 24, toute l'année, relativement aux soins d'urgence et de traumatologie. Nous répondons aux besoins urgents

des petits hôpitaux communautaires de la région tout en gérant les demandes sur place.

L'ajout de services d'imagerie par résonance magnétique au Centre de diagnostic Bloomfield s'est avéré très positif pour les patients. La demande pour ce type de services croît sans cesse et le nouvel appareil a permis de s'occuper de 2 702 cas durant sa première année d'utilisation.

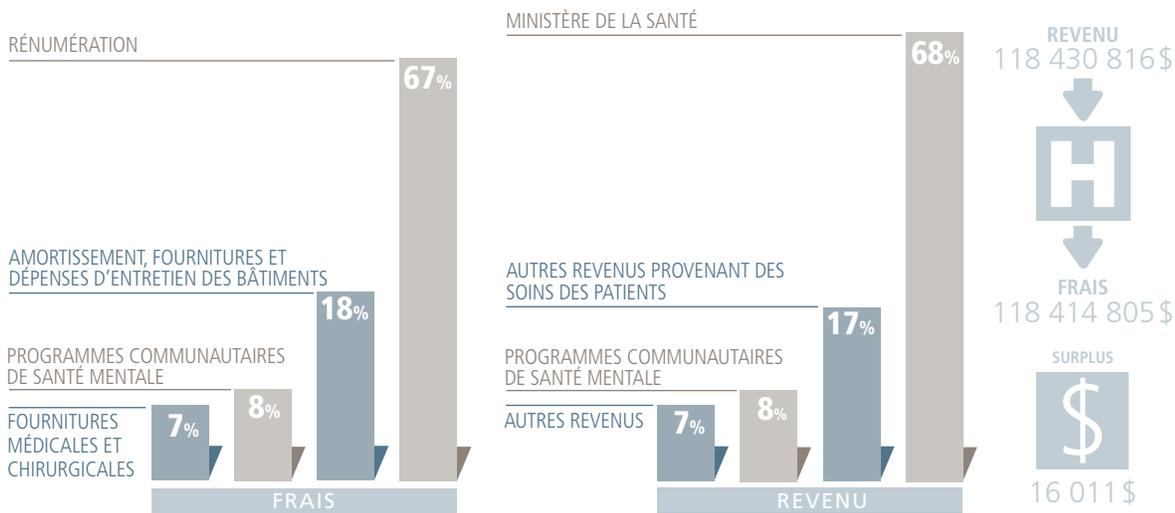
Nous savons que nos partenariats avec les organismes communautaires sont essentiels pour répondre aux besoins des patients. L'HCC entend collaborer avec les fournisseurs de services de santé de Stormont, Glengarry, Cornwall et Akwesasne au développement des maillons santé. Cette stratégie provinciale vise à améliorer les soins et l'accessibilité pour les patients de notre collectivité ayant des besoins élevés.

Nous sommes très heureux des approbations récentes du ministère de la Santé et des Soins de longue durée nous permettant d'aménager davantage notre emplacement et d'amener les équipes des Programmes communautaires de santé mentale et de toxicomanie sur la propriété de l'avenue McConnell.

Avec notre équipe et nos ressources regroupées à un seul emplacement, nous sommes prêts à saisir les occasions et à relayer les défis au cours de la prochaine décennie. Nous remercions nos partenaires et ceux qui nous appuient, tandis que nous poursuivons dans cette voie.

Salutations cordiales,

**Michael Turcotte**, Président du Conseil d'administration  
**Jeanette Despatie**, Présidente et Directrice Générale



## DÉVELOPPONS une culture

Trois membres du personnel des Services de counseling pour les enfants et les jeunes, de l'équipe du Programme d'urgence pour victimes d'agression et de violence sexuelle et de l'équipe psychogériatrique ont été chargés de réduire les temps d'attente dans leur programme respectif en se servant des compétences acquises durant leur formation Lean.

L'ergothérapeute Diane Caron est membre de l'équipe psychogériatrique. Elle n'a que des éloges à faire au sujet de son expérience de formation : « nous avons obtenu des résultats étonnants tout en mettant en œuvre de nouveaux processus ayant permis de réduire le temps d'attente en matière d'évaluation de 53 pour cent », dit-elle. Elle estime également que la durée des cycles (le temps qu'il faut pour voir un client, recueillir la documentation auxiliaire et rédiger un rapport) pour les évaluations a diminué de 40 pour cent, sans nuire à la qualité des interventions. « Ces projets créent une énergie particulière donnant une impulsion au changement », a-t-elle ajouté.

Continuer de répondre à la demande est un défi courant auquel doivent faire face tous les hôpitaux. Dans le cas de M<sup>me</sup> Caron, le processus de 46 étapes qu'elle devait suivre pour offrir du soutien aux clients n'en compte plus que 23, ce qui permet de les rencontrer plus rapidement qu'auparavant. En élaborant une carte de soins pour

chaque étape du système de traitement, l'équipe a pu déceler et éliminer le gaspillage qui entravait les progrès du service. Les clients qui ont besoin des services de l'équipe psychogériatrique attendent maintenant 23 jours au lieu de 37.



Une réduction de **53 %** des heures d'attente

« nous avons obtenu des résultats étonnants tout en mettant en œuvre de nouveaux processus ayant permis de réduire le temps d'attente en matière d'évaluation de 53 % »

DIANE CARON, L'ERGOTHÉRAPEUTE

« L'intégration et la transformation ont renforcé les capacités, amélioré la qualité, ont accru la participation de notre communauté et ont permis d'amorcer la création d'un service de santé mentale et de toxicomanie sans discontinuité. »

CHRISTINE PENNEY, VICE-PRÉSIDENTE DES PROGRAMMES COMMUNAUTAIRES



## DÉVELOPPONS une communauté

### Services de toxicomanie

En 2013, les Services de toxicomanie de l'est de l'Ontario ont volontairement accepté leur intégration à l'Hôpital communautaire de Cornwall (HCC). Cette démarche s'est produite alors que le Service de gestion du sevrage de l'HCC passait d'un modèle en établissement à un autre en milieu communautaire. Si on ne prévoyait pas que ces changements aient lieu simultanément, ils ont cependant mené à des améliorations du système qui sont très adaptées ainsi qu'à des occasions d'étendre les services afin de répondre à des besoins non comblés.

Auparavant, il y avait trois cloisonnements fonctionnant de façon distincte et ayant très peu de liens du point de vue du personnel et des programmes. Par conséquent, les clients aux prises avec des problèmes de toxicomanie et ayant des troubles concomitants tombaient souvent dans les mailles du système en passant d'un organisme à l'autre. Grâce à son volet de liaison communautaire, le nouveau programme permet aux clients de se sevrer en toute sécurité des drogues dans leur milieu de vie. Cette approche assure une participation accrue de la famille et permet d'informer, d'appuyer et d'orienter ses membres. Si la famille comprend le plan de traitement et y participe, les chances de réussite du client s'en trouvent améliorées.

### Programme de dons d'organes et de tissus

L'Hôpital communautaire de Cornwall (HCC) est

fier de se joindre au Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) et de collaborer avec celui-ci pour sauver des vies par l'entremise de dons d'organes et de tissus. En tant que partenaire du processus ontarien de signalement, l'HCC a le devoir de signaler tout décès imminent au RTDV afin de permettre à son personnel spécialement formé d'identifier les donneurs potentiels et d'approcher les familles pour réaffirmer le consentement.

« Un seul donneur d'organes et de tissus peut sauver jusqu'à huit vies et transformer la vie d'autant que 75 autres personnes, explique Janice Beitel, directrice des Programmes hospitaliers, de l'éducation et de la pratique professionnelle au RTDV. Un seul donneur de plus peut faire toute la différence dans la vie des membres de la famille d'une personne sur la liste d'attente. Les hôpitaux qui se joignent à notre réseau en mettant en œuvre le processus de signalement nous aident à sauver des vies. »

« Grâce aux ressources éducatives pour le personnel, aux conseils offerts par les coordonnateurs des activités de développement hospitalières, de même qu'à l'accès à des médecins spécialisés en transplantation accessibles à toute heure du jour, tous les jours de la semaine pour consultation, le don d'organes et de tissus est devenu une priorité dans notre établissement, » affirme Heather Arthur, vice-présidente des Services aux patients et infirmière-chef.



À L'HCC, DEPUIS 10 ANS, IL Y A EU...

  
**500 000**  
 visites à l'Urgences

  
**6 000**  
 naissances

  
**1 000 000**  
 épreuves diagnostiques

  
**+60 000**  
 mises en conge  
 des soins actifs

  
**1 500**  
 chirurgies de la cataracte en  
 moyenne annuelle

  
**+144 MILLION**  
 investis en bâtiment,  
 équipement, et technologie

Il y a une décennie, nous avons deux petits hôpitaux. Aujourd'hui, nous sommes le plus grand fournisseur de soins de la région. Nous avons répondu aux besoins de la communauté et à la stratégie de l'Ontario pour les soins de santé en intégrant les services, les installations, les systèmes et le personnel. La fusion a été complexe, mais notre personnel a travaillé fort, gardant toujours les besoins des patients à l'avant. En 2014, la fusion sera complète quand tous les services de soins actifs auront déménagé à l'emplacement de l'avenue McConnell.

« Nous aimons dire qu'il s'agit de « l'aimant communautaire » et nous croyons répondre à la demande élevée pour de tels examens »

JENNIFER BARKLEY, DIRECTRICE DES SERVICES DE DIAGNOSTIC



## DÉVELOPPONS des services

### IRM

« Nous aimons dire qu'il s'agit de « l'aimant communautaire » et nous croyons présentement répondre à la demande élevée pour de tels examens », dit la directrice des Services de diagnostic, Jennifer Barkley et jusqu'à présent <l'aimant communautaire> a servi un peu plus de 2700 patients dans la région.

Les examens d'IRM n'occasionnent aucune douleur et transmettent des images plus détaillées du corps que celles obtenues par des radiographies.

Dans la région, les temps d'attente pour de tels examens ont diminué depuis qu'ils sont offerts à Cornwall. Selon M<sup>me</sup> Barkley, l'utilisation de cette nouvelle technologie à Cornwall n'a pas uniquement des effets bénéfiques sur les temps d'attente. « Les patients apprécient le nouvel édifice dans son ensemble et ils sont reconnaissants de ne plus avoir à se rendre à Ottawa ou à Kingston pour obtenir de tels services. »

### Les services de santé pour les femmes et les enfants

À l'image de la transformation extérieure de l'HCC, les Services de santé pour les femmes et les enfants ont connu d'importantes améliorations. On y trouve maintenant des chambres plus confortables qu'avant où l'on a aménagé de grandes baignoires, des télévisions à écran plat, des sofas pour que les familles puissent s'y détendre, une pouponnière impressionnante où l'on a

installé des systèmes de sécurité de personne améliorés, et où l'on a accroché des œuvres d'art dans les corridors. Ainsi, l'unité a « accouché » d'une démarche conforme à l'orientation stratégique de l'HCC concernant l'excellence sur le plan de qualité, de la sécurité des patientes et des patients, ainsi qu'au chapitre de la prestation de services.

Les Services de santé pour les femmes et les enfants n'ont pas seulement mis en place des technologies de pointe et un milieu familial pour les accouchements, mais également des ressources additionnelles pour que les professionnelles et les professionnels demeurent au courant des nouveautés. « Nous sommes fiers des améliorations physiques apportées à l'unité, mais nous sommes encore plus encouragés par l'évolution de la culture de son personnel. « La participation du personnel est à la hausse et notre objectif d'équipe, c'est de faire de l'HCC le lieu de naissance de choix pour les jeunes familles de la région », a dit Suzanne Ménard, infirmière en pratique avancée des Services de santé pour les femmes et les enfants.

Fidèle aux soins axés sur les patients, une équipe de santé diversifiée peut s'attarder aux demandes individuelles des patients et des familles. Cette équipe ayant reçu une formation spéciale est formée de sages-femmes, d'expertes en allaitement maternel, de travailleurs sociaux, de pharmaciens, de thérapeutes respiratoires, d'infirmières en pratique avancée et, bien sûr, d'infirmières et de médecins. Des anesthésistes sont également de garde 24 heures sur 24 pour faire des épidurales.

« Nous vous remercions de votre appui incroyable depuis 10 ans. Nous serons heureux de poursuivre notre cheminement avec vous alors que s'amorcent les 10 prochaines années. »

ERIN KILLORAN, DIRECTRICE GÉNÉRALE, FONDATION DE L'HÔPITAL DE CORNWALL



Les communautés exceptionnelles bâtissent les meilleurs hôpitaux. L'Hôpital communautaire de Cornwall et sa Fondation sont très fiers de notre région pour tout ce que nous avons pu accomplir au cours des dernières campagnes de collecte de fonds. Grâce à la passion des membres de la communauté et aux dons généreux, petits comme grands, tous bénéficient maintenant de la toute nouvelle aile Ouest, de services d'urgence et de chirurgie à la fine pointe de la technologie, de même que de l'appareil d'IRM. Pour continuer sur cette lancée et nous souhaitons resserrer nos liens avec les membres de la communauté afin de continuer à bâtir sur cette base solide. Grâce à notre communauté, nos donateurs, nos volontaires, et notre personnel si actifs, nous pouvons laisser l'excellence des soins de santé en héritage.

Cette année, les résidents de la région ont continué à faire preuve d'une grande générosité dont nous sommes très reconnaissants. Nous avons pu remplacer deux appareils d'échographie et nous continuons à transférer des fonds des campagnes À votre santé! et Notre hôpital, notre avenir à l'HCC.

Au cours des prochaines années, nous continuerons à mettre l'accent sur le remplacement d'autres appareils d'échographie et d'appuyer le processus d'intégration et l'achat d'équipement pour les Programmes communautaires de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie.

Nous vous remercions de votre appui incroyable depuis 10 ans. Nous serons heureux de poursuivre notre cheminement avec vous alors que s'amorcent les 10 prochaines années.

Allan Wilson, président du Conseil d'administration

Erin Killoran, directrice générale

2013-2014

  
1,5 million  
de dollars recueillis

  
nombre de dons  
2 851

  
nombre de donateurs  
1 611

  
Achat de deux  
appareils d'échographie

  
1 000 000 \$  
transférés pour la campagne  
"À votre santé!"

  
4 421 273 \$  
transférés pour la campagne  
"Notre hospital, notre avenir"