



Au service de la communauté en temps de pandémie

Rapport annuel
2019-2020

Table des matières

PRÉAMBULE	1
RAPPORT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	2
RAPPORT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	3
RAPPORT DU MÉDECIN-CHEF	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2019-2020.....	5
BILAN FINANCIER HGH 2019-2020	6
FONDATION HGH - RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	7

Préambule

Cette année fiscale se termine alors qu'une pandémie touche la planète entière. En mars 2020, le système de santé a pris un virage exceptionnel alors que tous les fournisseurs de soins devaient s'adapter et mobiliser leurs ressources pour gérer la pandémie de COVID-19.

À l'Hôpital général de Hawkesbury et district (HGH), en quelques semaines seulement, nous avons restructuré nos systèmes et nos services afin d'être en mesure d'accueillir un nombre élevé de patients atteints de la COVID-19, le cas échéant, et de couvrir les nouveaux besoins en soins de santé liés à la pandémie.

Notre esprit d'équipe et notre sens d'innovation nous ont permis de réagir rapidement et efficacement pour mettre en place les directives provinciales, activer notre Centre de commande de la pandémie et participer activement au Comité régional de coordination de la pandémie ainsi qu'au soutien des établissements de soins de longue durée. Voici un bref survol des mesures de prévention prises par l'HGH au printemps 2020.

Toutes les opérations hospitalières ont été touchées par la restructuration des services et l'augmentation des mesures de prévention et de contrôle des infections, incluant le dépistage systématique de toutes les personnes entrant dans l'hôpital. Nous avons reporté les chirurgies et les rendez-vous non urgents et diminué les activités de certains programmes de soins ambulatoires afin de redéployer le personnel dans les secteurs névralgiques.

Nous avons utilisé le potentiel de la technologie pour faciliter les consultations virtuelles en santé mentale et toxicomanie ainsi qu'en soins ambulatoires. De plus, nous avons créé une unité de soins aigus COVID-19 et réaménagé l'Urgence pour minimiser les risques de propagation du virus. Toutes ces restructurations ont exigé la révision de nos protocoles de soins, de nos procédures et de nos mesures d'urgence ainsi que la multiplication des simulations et des formations offertes au personnel et aux médecins.

En collaboration avec le Bureau de santé de l'est de l'Ontario, nous avons ouvert un Centre d'évaluation de la COVID-19 à Hawkesbury et nous avons également prêté main-forte au secteur des soins de longue durée en déployant de l'expertise et des effectifs dans les établissements de soins de longue durée de la région de Prescott-Russell. La coopération et la communication entre tous les partenaires ont assuré le succès de ces initiatives.

Dans cette nouvelle réalité où les changements sont presque quotidiens, assurer la sécurité de nos employés, de nos médecins et de nos patients est demeuré prioritaire. Nous avons pleinement assumé notre leadership régional pour le bien-être de notre communauté.

Comme chef de file du secteur de la santé, nous sommes très fiers du travail accompli par nos équipes dans ces conditions difficiles et ces temps incertains. Nous sommes plus que jamais engagés dans notre mission qui est de promouvoir la santé et prodiguer des soins avec compassion aux gens de nos communautés tout au long de leur vie.

Rapport du président du Conseil d'administration



Vision, achèvement de projets et planification ont marqué les travaux du Conseil d'administration au cours du dernier mandat.

Tous les quatre ans, le Conseil entreprend un exercice de vision à long terme. Au printemps 2019, pour nourrir notre réflexion portant sur nos prochaines orientations et nous assurer qu'elles s'arriment aux besoins de notre communauté, nous avons consulté au-delà de 20 partenaires du secteur de la santé et des services sociaux. Cette consultation formelle sous forme de *Café du savoir* faisait partie de notre plan d'engagement communautaire.

En octobre 2019, en nous appuyant sur le résultat de la consultation, nous avons adopté nos quatre Fins majeures visées pour l'ensemble de nos communautés : un meilleur accès aux soins, une meilleure santé, une expérience positive et des transitions réussies. Chacune de ces Fins est liée à l'atteinte d'objectifs stratégiques présentés dans le *Cadre stratégique 2020-2024*.

La restructuration du système de santé ontarien est un dossier qui a pris le devant de la scène au cours de ce mandat. À l'été 2019, la province a entamé le processus d'implantation d'Équipes Santé Ontario dont le but est d'organiser et de prodiguer des soins aux patients par des équipes coordonnées de fournisseurs au sein d'une région. Grâce aux démarches entreprises avec nos partenaires au cours des dernières années dans la planification du futur Centre de soins de santé communautaire de Prescott-Russell et du *Café du savoir*, nous avons été en mesure de soumettre rapidement la candidature d'Équipe Santé Prescott-Russell, en bâtissant sur les collaborations existantes. Nous avons aussi fait valoir le caractère rural et l'aspect francophone de notre région ainsi que l'importance de ces caractéristiques dans des soins pleinement axés sur les patients et leurs familles.

Après des années de planification et de travaux, l'HGH bénéficie de l'achèvement de deux projets majeurs : le réaménagement de l'hôpital et le système d'information santé Epic. Malgré les nombreux défis avec l'entrepreneur général, notre organisation a été en mesure de s'assurer que le projet de construction soit complété à l'automne 2020. De plus, le Conseil doit approuver prochainement l'entente de gouvernance entre les partenaires de l'Alliance Atlas pour la gestion du système Epic, qui s'est avéré un outil de technologie de l'information d'une extrême efficacité en temps de pandémie.

Toujours dans une optique de vision à long terme, le Conseil a créé un comité ad hoc sur le développement professionnel et la relève de l'équipe exécutive afin de veiller à ce que l'organisation puisse continuer à concrétiser ses objectifs stratégiques dans une perspective de transitions futures au sein de l'équipe de Leadership.

Finalement, j'aimerais remercier et rendre hommage à tous les employés, les médecins et les bénévoles de l'HGH. L'engagement à prendre soin des personnes les plus vulnérables de notre communauté dont nos gens font preuve tous les jours de l'année, et particulièrement au cours de cette pandémie, est tout simplement remarquable.



François Bertrand

Rapport du directeur général



Au cours de la dernière année, les travaux de construction du projet de réaménagement ont repris à un rythme normal. L'entente signée avec la compagnie d'assurance Zurich, mandataire pour l'achèvement des travaux, nous assure une finalisation du projet à l'automne 2020. Malgré le retard de plus de deux ans sur l'échéancier original, le projet sera complété en respectant toutes les normes de qualité et le budget initial. À chaque ouverture de nouvelle unité, notre clientèle n'a que des éloges à l'égard de nos infrastructures modernes et efficaces.

Nous poursuivons nos objectifs d'améliorer l'offre de soins spécialisés plus près du domicile en développant constamment de nouveaux programmes et services. Le programme d'orthopédie lancé en juin 2019 bénéficie grandement aux gens de Prescott-Russell en leur évitant de nombreux déplacements à Ottawa. En imagerie médicale, nous avons ajouté trois nouveaux équipements de pointe en fluoroscopie, tomographie par émission de positons et imagerie par résonance magnétique. De plus, nous ouvrirons prochainement une troisième salle au bloc opératoire et une deuxième salle en endoscopie. Nous avons récemment terminé la construction d'une nouvelle aile pour l'unité de cardiologie externe ainsi que les rénovations de l'unité de médecine-chirurgie.

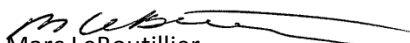
Sur le plan de l'amélioration continue de la qualité et de la performance, nous avons intégré le mode de gestion Lean qui comprend une démarche structurée de résolution de problèmes. Nous avons créé des groupes multidisciplinaires dont la tâche précise est d'améliorer nos processus de travail et de soins dans les secteurs clés de l'hôpital et dont les résultats se traduisent par un meilleur rendement financier et opérationnel ainsi qu'une satisfaction plus élevée de la clientèle. Par exemple, grâce au projet de Gestion des lits, nous avons réussi à réduire la durée de séjour et améliorer les résultats de soins ainsi que l'expérience des patients. Nous poursuivons également la mise en place de mesures pour améliorer la qualité et augmenter le niveau de soins médicaux et infirmiers dans les secteurs de soins critiques, dont l'Urgence et les Soins intensifs.

Sur le plan du personnel, nous avons consolidé les équipes de soins et complété la dotation des équipes de gestion clinique. Le taux d'engagement des employés et des médecins demeure élevé et les résultats du sondage annuel indiquent également un niveau élevé de satisfaction au travail et de collaboration interprofessionnelle.

L'HGH se démarque comme leader dans la planification de l'avenir des soins de santé dans la région. Nous poursuivons nos efforts de décentralisation des services afin d'offrir plus de soins ambulatoires de proximité dans l'ouest de notre territoire. À cette fin, nous visons la construction d'un Centre de soins de santé communautaire à Casselman en 2022-2023. Ce projet mené par l'HGH rassemble quatre autres partenaires du système de santé local.

En 2019, la province a lancé une vaste restructuration du système de santé. Nous avons collaboré avec une vingtaine de partenaires de Prescott-Russell à élaborer un futur modèle d'intégration et de collaboration. Cette initiative porte le nom d'Équipe Santé Prescott-Russell et vise à faciliter la coordination des soins au sein du système de santé local. Notre Équipe Santé permettrait une meilleure gestion des activités et des ressources entre tous les fournisseurs de soins de santé de Prescott-Russell. Comme chef de file de cette initiative, l'HGH a bénéficié d'une collaboration exceptionnelle de tous les partenaires. Lorsque le gouvernement prendra des décisions sur la structure régionale, nous serons bien préparés pour nous ajuster à l'évolution du système.

C'est donc avec un sentiment de fierté et d'accomplissement que notre hôpital amorce son nouvel avenir comme centre hospitalier régional à service complet.


Marc LeBoutillier

Rapport du médecin-chef



Notre hôpital poursuit sa croissance et c'est avec fierté que je continue à diriger une équipe médicale de 150 médecins motivés par l'avancement des soins de santé et l'amélioration de l'accès à des services spécialisés plus près du domicile.

Nos chefs de services médicaux sont Dr Nicolas Lupien, Médecine d'urgence ; Dre Marie-Eve Lizotte, Soins intensifs ; Dr Richard McCall, Anesthésie ; Dre Stéphanie Paquette, Obstétrique ; Dr Michael D'Aquila, Hospitalistes ; Dr Michel Thibodeau, Médecine interne ; Dr Pierre Ferguson, Psychiatrie ; Dr David-Olivier Chagnon, Imagerie médicale et Dre Valérie Dumais, Chirurgie.

En juin 2019, c'est avec fébrilité que nous participions au lancement de notre nouveau système d'information santé Epic. Utiliser le système et tous ses flux de travail complexes liés au dossier médical électronique (DME) fut un défi de taille. Il y avait beaucoup à maîtriser en peu de temps, mais avec l'expérience acquise, nous constatons que ce système est devenu indispensable. Les améliorations à la qualité et à la sécurité du patient du DME dépassent largement nos attentes. Par exemple, le taux de réussite des bilans comparatifs des médicaments frôle 100 %, ce qui signifie moins d'erreurs de médication et de meilleurs résultats pour les patients. Le système offre plusieurs autres avantages importants, comme les notifications de résultats critiques sur les appareils mobiles des médecins, le transfert rapide des rapports aux médecins référents et l'accès du patient à son dossier via MyChart.

À l'Urgence, notre stratégie de recrutement fonctionne bien et nous pouvons maintenant compter sur une équipe complète d'urgentologues. Le Projet d'amélioration de l'Urgence se poursuit afin d'améliorer l'efficacité et de réduire les temps d'attente. La nouvelle Urgence est ouverte à pleine grandeur et nous avons créé des flux de travail standardisés pour optimiser l'espace des nouvelles salles des soins ambulatoires de l'Urgence, de la nouvelle salle d'attente ainsi que le temps des médecins additionnels, ce qui nous a permis de réduire le temps avant d'être vu par un médecin.

Le projet Accès des patients lancé l'automne dernier comprend un élément de gestion des lits visant à améliorer l'utilisation des lits afin que le bon patient soit au bon endroit, au bon moment. À cette fin, nous avons recruté plusieurs hospitalistes et une infirmière praticienne qui forment un groupe de garde supplémentaire. Ils sont en mesure de rencontrer les patients plus tôt dans la journée, de passer plus de temps avec chacun et de planifier les congés plus tôt. Grâce au travail d'équipe, à des plans de soins proactifs et à la planification des congés, nous avons amélioré la rapidité du taux de rotation des lits. Ainsi, les patients admis passent directement de l'Urgence à une chambre plutôt que de rester allongés sur une civière, mettant ainsi fin à la « médecine de couloir » tel que prescrit par la province.

Les volumes ont augmenté dans plusieurs programmes, dont l'orthopédie, grâce à l'ajout de journées de consultations et un plus vaste éventail de types de chirurgies comme la réparation de fractures et l'arthroscopie articulaire. Nous anticipons également une augmentation des chirurgies lorsque la troisième salle d'opération et la deuxième salle d'endoscopie ouvriront et que nos équipes d'anesthésistes et d'otorhinolaryngologistes s'agrandiront cet été. En obstétrique, nous avons accueilli 477 bébés et leurs familles dans notre Centre familial des naissances, si lumineux, spacieux et moderne.

La pandémie de la COVID-19 a provoqué de nombreux changements dans notre fonctionnement. En ces temps incertains, notre équipe médicale s'est bien adaptée pour continuer à offrir des soins sécuritaires et avec compassion à nos patients et leurs familles.

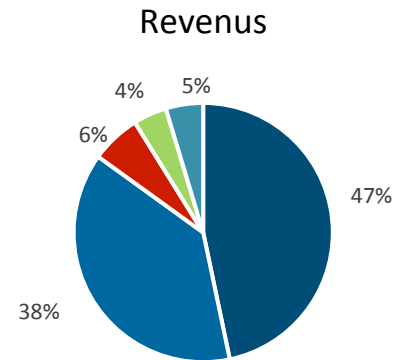

Dre Julie Maranda

Conseil d'administration 2019-2020

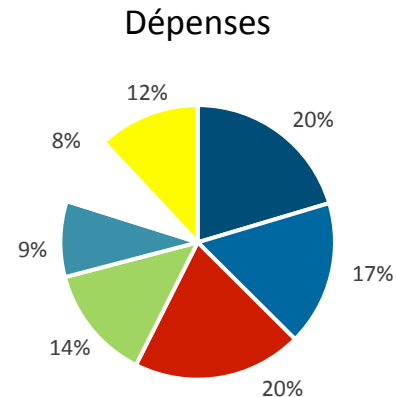


Bilan financier HGH 2019-2020

REVENUS	Millions \$	%
Ministère de la santé de l'Ontario	43 865	47%
Autres financements	35 921	38%
Régime d'assurance-santé de l'Ontario	5 827	6%
Recouvrements et autres revenus	3 920	4%
Autres	4 376	5%
TOTAL DES REVENUS	93 909	100%



DÉPENSES	Millions \$	%
Patients hospitalisés	18 965	20%
Services diagnostiques	15 883	17%
Soins ambulatoires	18 578	20%
Services de soutien	12 564	14%
Services sociaux	8 311	9%
Administration	7 604	8%
Autres	11 134	12%
TOTAL DES DÉPENSES	93 039	100%



STATISTIQUES	2018	2019	2020
Nouveau-nés	422	416	477
Jours patients - Adultes	25 710	27 024	26 946
Procédures chirurgicales	5 644	6 985	6 962
Visites Service d'urgence	56 581	47 215	48 135

Fondation HGH - Rapport de la présidente du Conseil d'administration



Quelle année nous avons eue à la Fondation HGH ! En janvier 2020, nous avons invité nos donateurs et nos partenaires à une soirée afin de célébrer l'achèvement de la campagne Accès 2018, dont l'objectif était d'amasser 4 millions de dollars pour soutenir l'HGH dans l'achat d'un nouveau tomodensitomètre et de son premier appareil d'imagerie par résonance magnétique. Grâce à cette réussite, des milliers de patients n'auront plus besoin de se déplacer vers un grand centre urbain afin d'avoir accès à ces équipements de pointe.

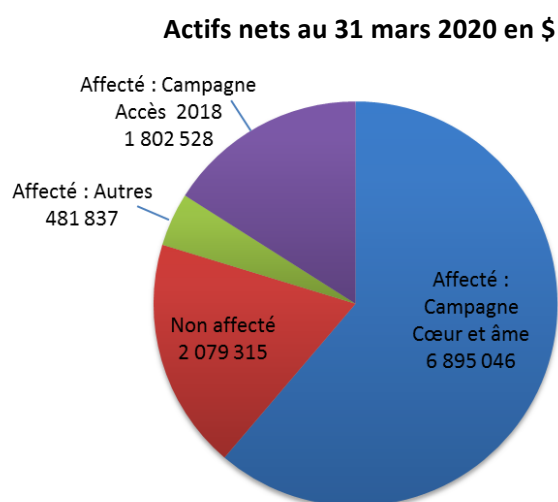
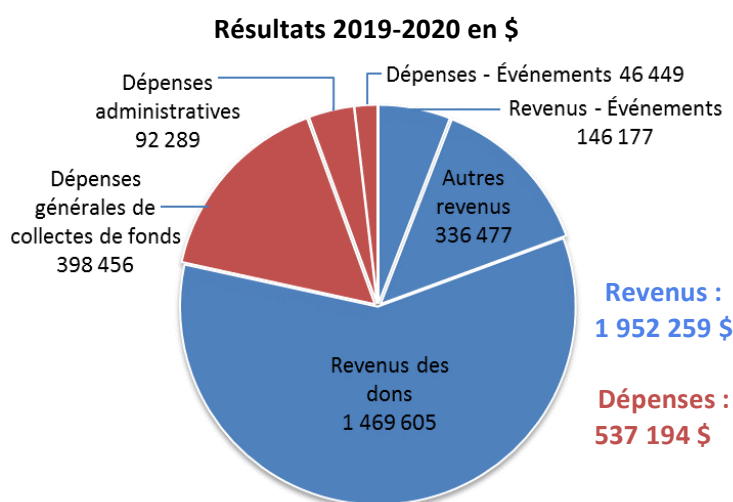
Pendant la soirée de reconnaissance, nous avons offert des visites guidées de l'hôpital afin que nos donateurs puissent voir les résultats concrets de leur générosité. L'enthousiasme et l'esprit communautaire étaient palpables au cours de ce ralliement. Quelle belle réussite pour notre région !

Nous tenons à remercier tous les donateurs, les partenaires et les bénévoles qui ont contribué au succès de cette campagne ; leurs gestes de solidarité nous ont particulièrement touchés. D'ailleurs, depuis le début de la pandémie, nous avons été témoins de la générosité des gens de chez nous, qui n'ont pas attendu d'appel à l'aide, mais se sont plutôt manifestés spontanément pour offrir du temps, du matériel, de l'expertise et combien d'autres ressources. Quelle belle mobilisation pour notre hôpital !

Les besoins en soins de santé de notre population continuent à augmenter. C'est pourquoi nous entreprenons la nouvelle campagne de financement *On est si bien chez soi!* L'objectif est d'aider l'HGH à offrir plus de soins spécialisés plus près du domicile, notamment en chirurgie orthopédique, ophtalmologie, urologie et médecine nucléaire.

Au terme de ma première année comme présidente du Conseil d'administration de la Fondation HGH, je suis épatée par la générosité et l'engagement des gens de notre communauté qui contribuent à bâtir notre hôpital pour nous assurer d'un meilleur avenir. Merci.

Nathalie Ladouceur



* Résultats préliminaires. Les dépenses totales excluent les contributions de 750 000 \$ à l'HGH. Promesses de dons non comprises.

Conseil d'administration 2019-2020 : Nathalie Ladouceur (Présidente), Donald Hay (Trésorier), Jacques Parisien (1^e Vice-président), Denis Desaulniers (2^e Vice-président), Sébastien Racine (Président sortant), Joanne Gratton, Lorraine Larivière, Jeannine Lefebvre, Angela Levac, Maxime Myre, Andréanne Roy, Manon Séguin; **Membres d'office :** Pierre-Luc Byham (Directeur exécutif et secrétaire), François Bertrand (Président du conseil d'administration de l'HGH), Mireille Lauzon-Dauth (Représentante, Les Amis HGH), Marc LeBoutillier (Directeur général de l'HGH)