



Cornwall Community Hospital
Hôpital communautaire de Cornwall

Améliorer votre expérience



Rapport Annuel
2017-2018

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL AINSI QUE DE LA PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

Que vous soyez un patient, un soignant, un donateur ou un membre de l'équipe de l'hôpital, cette dernière année, nous avons cherché à améliorer votre expérience à l'Hôpital communautaire de Cornwall.

En 2017, nous avons établi un partenariat avec la Change Foundation pour adapter notre façon de prodiguer des soins à nos patients en faisant participer les soignants à l'équipe de santé mentale et de traitement des dépendances. En trouvant des façons novatrices de regrouper les fournisseurs de soins de santé et les familles, nous créons une culture conviviale pour les soignants. Nous habilitons les soignants, assurons l'engagement des jeunes soignants et trouvons des façons de mieux appuyer nos fournisseurs pour répondre aux besoins de nos patients. Nous venons tout juste de terminer la première année du projet J'embarque, échelonné sur trois ans, et nous sommes emballés de partager les apprentissages découlant de cette expérience à l'échelle de l'hôpital et de notre communauté.

Nous continuons d'innover dans notre hôpital communautaire. Le dossier médical électronique (DMÉ) a amélioré la qualité et la sécurité pour les patients. Nous sommes fiers d'être l'un des rares hôpitaux en Ontario doté d'un dossier électronique entièrement intégré pour les patients. Cette technologie nous a également permis de participer à l'initiative ConnexionOntario, qui offre aux cliniciens un accès aux dossiers de patients partout dans la province.

Notre engagement inébranlable à l'égard de l'excellence clinique et de la responsabilité fiscale, grâce à nos budgets équilibrés, nous a permis de continuer de répondre aux besoins de notre communauté et d'adopter des pratiques exemplaires.

De plus en plus, nous entendons nos patients et familles parler de l'expérience positive qu'ils ont vécue à l'Hôpital communautaire de Cornwall. Cette reconnaissance de notre personnel, de nos médecins et de nos bénévoles est enrichissante et vivifiante. Afin d'améliorer continuellement l'expérience de nos patients, nous cherchons des moyens de faire en sorte qu'il soit plus facile pour vous de présenter vos commentaires.

Nous sommes conscients que nos réalisations ne seraient pas possibles sans l'engagement et le soutien des personnes, des partenaires et des experts qui nous appuient dans tous les secteurs de l'hôpital et de la communauté. Nos généreux donateurs appuient nos cliniciens et nous en sommes reconnaissants.

Les relations que nous établissons avec les soignants, les partenaires et nos experts cliniques feront en sorte que nous serons bien positionnés et préparés pour l'avenir. Les soins de santé continuent de changer et d'évoluer. Par contre, à l'Hôpital communautaire de Cornwall, nous avons jeté des assises pour assurer la prestation de soins exceptionnels à nos patients en cette période de changements et à l'avenir.

NANCEE CRUICKSHANK, PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

JEANETTE DESPATIE, PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

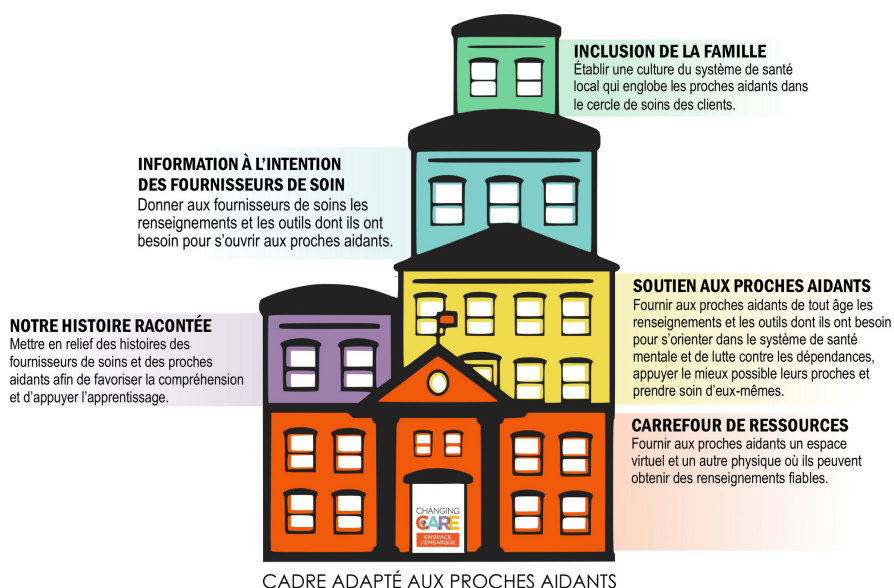


Améliorer l'expérience du soignant

Au cours de la dernière année, le PROJET J'EMBARQUE de l'initiative Changing Care a mobilisé plus de 200 soignants et 300 fournisseurs de soins de santé en vue d'améliorer l'expérience des soignants qui offrent du soutien à des proches souffrant d'un problème de dépendance ou de santé mentale. À ce jour, plus de 50 réunions de conception conjointe ont été organisées à l'Hôpital communautaire de Cornwall, rassemblant les soignants et les fournisseurs de soins de santé participant au projet dans le but de trouver de meilleures façons de travailler ensemble au sein de notre système de santé.

Par l'entremise du projet, une formation de 12 semaines a été offerte aux soignants qui prennent soin de proches atteints d'un trouble de la personnalité limite. De plus, dans l'Unité de santé mentale pour patients hospitalisés, nous avons trois nouveaux espaces de recueillement pour les soignants. Une déclaration des « Droits des aidants naturels » a été présentée et les soignants reçoivent un guide complet pour les soignants en santé mentale qui comprend une liste des ressources locales.

Ensemble avec nos partenaires du programme de la Change Foundation et du groupe de soutien aux familles de Cornwall et du district, nous nous sommes engagés à développer un cadre de travail solide, durable et convivial pour les soignants d'ici 2020.



Améliorer l'expérience du patient

Au cours de la dernière année à l'Hôpital communautaire de Cornwall, le personnel a été encouragé à se concentrer sur l'amélioration de l'expérience du patient en portant attention non seulement aux tâches à effectuer, mais aussi à l'interaction avec le patient, afin qu'il sache qu'on s'occupe de lui. La rétroaction des membres de la communauté est encourageante. Les commentaires ci-dessous en témoignent très bien.



« Même si nous étions loin de chez nous, nous n'en avons pas l'impression puisqu'on s'est si bien occupé de nous, tout le monde manifestant une préoccupation et une bienveillance authentiques »
– *Melanie Pascual*

« J'ai reçu des soins **EXTRAORDINAIRES** de la part des infirmières et des médecins de l'Urgence ainsi que de la Dre Kirtsman, ici à l'HCC. Tous ont été des anges en sauvant Alex tant de fois! » – *Lianne Lapierre*

« Quand j'étais agent de la Police provinciale, je suis allé dans tous les hôpitaux de la province, mais j'y avais toujours un regard extérieur. Cette fois-ci, c'était personnel. Mon expérience à l'Hôpital communautaire de Cornwall a changé ma vie. La bienveillance dont j'ai été l'objet m'a permis de conserver ma dignité dans une situation stressante. Je n'étais pas seulement un patient, j'étais Gary. Les gens se souciaient de moi et je le savais. » – *Gary Collins*

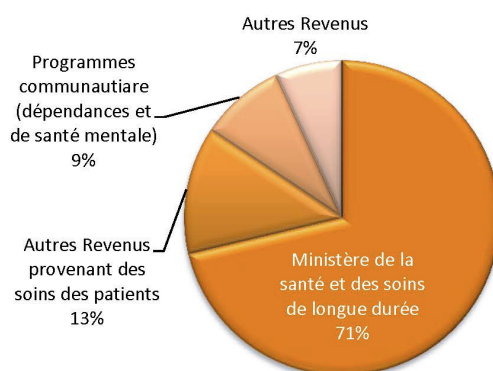
Améliorer l'expérience globale

ConnexionOntario est une initiative provinciale qui permet le partage d'information à l'échelle de la province en reliant les systèmes de santé électroniques. Les cliniciens autorisés d'un cabinet de médecin, d'une clinique communautaire ou d'un hôpital ont maintenant accès aux dossiers de santé électroniques de leurs patients, partout et en tout temps. Les cliniciens de l'hôpital ont désormais accès aux données provinciales des autres hôpitaux, foyers et centres de soins communautaires ainsi qu'aux résultats de laboratoire, d'imagerie diagnostique et à l'information provenant du Répertoire numérique des médicaments provincial. Ce jalon fait partie d'une importante initiative provinciale.

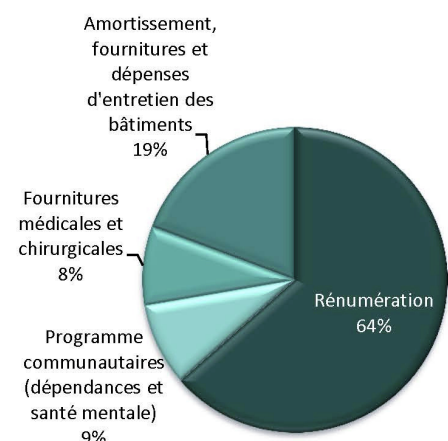
Une autre étape importante a été franchie le 20 avril 2018 à l'Hôpital communautaire de Cornwall, lorsque nous avons joint un groupe élite réunissant 12 autres organisations au Canada qui ont atteint la certification HIMSS de niveau 6.

La Healthcare Information and Management Systems Society (HIMSS) a créé l'Electronic Medical Record Adoption Model (modèle d'adoption du dossier médical électronique) (EMRAM) pour faire le suivi du progrès des organisations de soins de santé envers l'atteinte d'un environnement de dossiers de patients sans papier. Les hôpitaux et les établissements de soins ambulatoires sont évalués selon une échelle de 0 à 7 en fonction de leur niveau d'adoption. Les organisations ayant des capacités plus avancées réussissent foncièrement mieux à consolider les données des patients que les organisations dont les infrastructures de technologie de l'information sont moins spécialisées. Le principal objectif de notre projet de dossier médical électronique était d'améliorer la qualité et la sécurité pour le patient. Il s'agit d'utiliser la technologie pour améliorer la prise de décisions cliniques et les résultats pour le patient.

FINANCES - ANNÉE SE TERMINANT LE 31 MARS 2018



Revenu



Frais

SURPLUS: 242 995 \$

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL ET LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE LA FOUNDATION DE L'HÔPITAL COMMUNAUTAIRE DE CORNWALL



En réfléchissant à la dernière année, nous nous rappelons l'incroyable générosité de notre communauté élargie et nous sommes grandement reconnaissants de votre bienveillance et de votre appui. Grâce à vos dons, la Fondation de l'Hôpital communautaire de Cornwall (FHCC) a pu atteindre un important objectif en 2017.

En effet, après 902 jours d'activités de financement et la participation de 1 621 donateurs bienveillants comme vous, nous avons atteint notre objectif, à savoir recueillir 1,2 million en dons et promesses de don pour notre Centre communautaire de santé mentale et de dépendances, soit 10 mois plus tôt que prévu.

Votre soutien a une grande signification. Grâce à vous, 24 000 patients se sont rendus dans notre centre l'an dernier. Premier du genre dans l'Est ontarien, il appuie les clients, des enfants aux patients gériatriques, améliorant l'expérience que l'hôpital est en mesure d'offrir. Vos dons ont servi à divers objectifs à l'Hôpital communautaire de Cornwall (HCC) cette année, de l'appui aux besoins urgents du Service d'urgence à ceux de la salle d'opération, des Services de santé pour les femmes et les enfants aux cliniques de soins ambulatoires, etc.

Vos dons généreux ont entre autres financé l'achat de nouveaux fauteuils pour les patients gériatriques, de nouveaux lits permettant une mobilité accrue des patients, des civières, des instruments pour l'opération de la cataracte et des moniteurs cardiaques.

Grâce à vous, la fondation de notre hôpital a pu combler l'écart de financement dans les cas où les fonds gouvernementaux ne s'appliquent pas. Tournés vers l'avenir, nous savons que les besoins urgents dans tous les secteurs de l'établissement continueront d'augmenter. Grâce à vous, ensemble, nous pouvons veiller à ce que notre communauté demeure en santé. Grâce à vos dons, nous pouvons financer l'équipement, les locaux de services cliniques et les programmes qui rendent possible la prestation de soins exceptionnels à l'HCC.

AMY GILLESPIE, DIRECTRICE GÉNÉRALE

DALE MCSWEEN, PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION