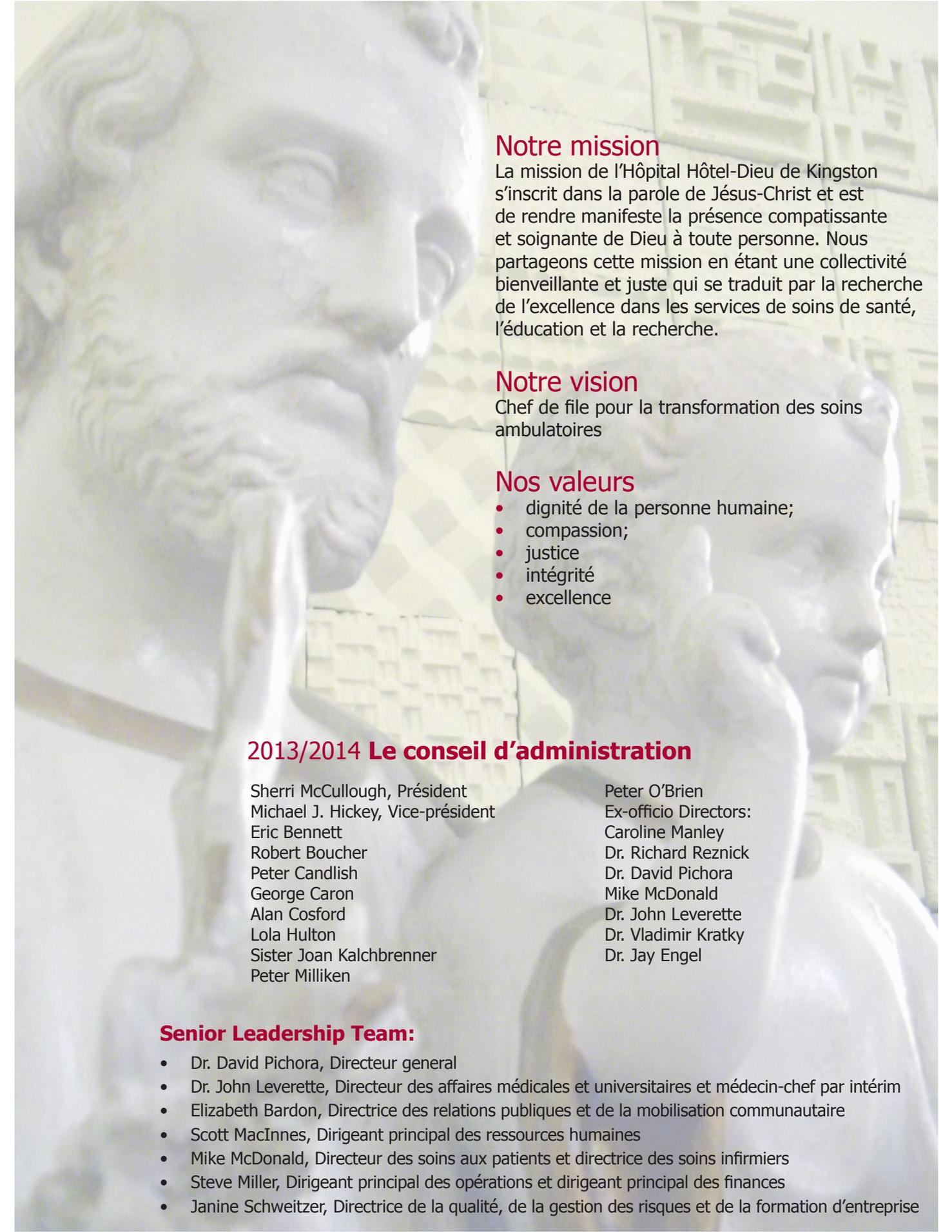




HÔPITAL  
Hotel Dieu  
HOSPITAL



l'Hôpital Hôtel-Dieu, Kingston  
2013/2014 Bilan de l'année



## Notre mission

La mission de l'Hôpital Hôtel-Dieu de Kingston s'inscrit dans la parole de Jésus-Christ et est de rendre manifeste la présence compatissante et soignante de Dieu à toute personne. Nous partageons cette mission en étant une collectivité bienveillante et juste qui se traduit par la recherche de l'excellence dans les services de soins de santé, l'éducation et la recherche.

## Notre vision

Chef de file pour la transformation des soins ambulatoires

## Nos valeurs

- dignité de la personne humaine;
- compassion;
- justice
- intégrité
- excellence

## 2013/2014 Le conseil d'administration

Sherri McCullough, Président  
Michael J. Hickey, Vice-président  
Eric Bennett  
Robert Boucher  
Peter Candlish  
George Caron  
Alan Cosford  
Lola Hulton  
Sister Joan Kalchbrenner  
Peter Milliken

Peter O'Brien  
Ex-officio Directors:  
Caroline Manley  
Dr. Richard Reznick  
Dr. David Pichora  
Mike McDonald  
Dr. John Leverette  
Dr. Vladimir Kratky  
Dr. Jay Engel

## Senior Leadership Team:

- Dr. David Pichora, Directeur general
- Dr. John Leverette, Directeur des affaires médicales et universitaires et médecin-chef par intérim
- Elizabeth Bardon, Directrice des relations publiques et de la mobilisation communautaire
- Scott MacInnes, Dirigeant principal des ressources humaines
- Mike McDonald, Directeur des soins aux patients et directrice des soins infirmiers
- Steve Miller, Dirigeant principal des opérations et dirigeant principal des finances
- Janine Schweitzer, Directrice de la qualité, de la gestion des risques et de la formation d'entreprise

# Faire plus et faire mieux

La notion de « faire plus et faire mieux » résume bien une année remplie de succès à l'Hôpital Hôtel-Dieu, alors que nous avons continué de progresser dans notre vision d'être le chef de file de la transformation des soins ambulatoires.

Nous avons lancé un nouveau service de dermatologie; une excellente nouvelle pour les patientes et patients qui subissaient de longues attentes ou devaient se déplacer à l'extérieur de la région pour obtenir des soins pendant la dernière décennie. Nous avons œuvré de concert avec l'Université Queen's pour combler ce manque de service en recrutant deux dermatologues généralistes possédant d'excellentes compétences en clinique et en recherche. De plus, ce service sera un terrain de formation clé pour la prochaine génération de dermatologues, puisque plus de la moitié des spécialistes actuels au Canada prendront leur retraite d'ici dix ans.

Nous avons terminé les travaux d'agrandissement de 900 000 \$ du Service d'ophtalmologie, comprenant le lancement d'un tout premier centre de traitement maculaire au Canada afin d'offrir à des patients qui risquent de perdre la vue des soins de pointe qui sont sécuritaires et efficaces.

Nous avons poursuivi l'élargissement de la gamme de services offerts par le Service de traitement de la douleur chronique. Nous avons entrepris les premières étapes pour ajouter une composante de chirurgie à notre centre régional d'évaluation et de traitement bariatrique et pour bâtir une pharmacie de détail dans notre hall afin de faciliter la vie de nos patients et de leur famille.

Nous avons vu le nouvel Institut de recherche de

l'Hôpital Hôtel-Dieu gagner du terrain dans le domaine de la recherche sur les soins ambulatoires, entreprenant des partenariats et des collaborations multidisciplinaires à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôpital, et organisant son premier symposium public pour présenter la culture d'enquête de l'Hôtel-Dieu à notre communauté.

Nous avons approfondi notre engagement envers les soins axés sur le patient et la famille (SAPF) en intégrant plus de pratiques et d'outils SAPF dans nos programmes et services, et en profitant des conseils fournis par les conseillers et conseillères en matière d'expérience des patients, à mesure que leurs rôles et responsabilités s'accroissent à l'Hôtel-Dieu. Les patients ont réagi favorablement à l'excellence clinique appuyée par le modèle de soins axés sur le patient et la famille, classant nos services de chirurgie d'un jour et de soins d'urgence parmi les meilleurs dans de nombreux sondages provinciaux sur l'expérience des patients.

Par tous les moyens possibles, nous avons œuvré à faire plus et à faire mieux cette année, et nous avons trouvé l'inspiration dans la mission et les valeurs de l'Hôpital Hôtel-Dieu, en ne perdant jamais de vue le modèle original de soins prodigués par les Religieuses Hospitalières de Saint-Joseph.



Sherri McCullough

Président du conseil d'administration



Dr. David Pichora

Directeur general





# Mériter le statut de meilleur service – encore et encore

Dans de nombreux sondages effectués cette année, l'Hôpital Hôtel-Dieu a recueilli des notes d'excellence attribuées par ceux dont l'opinion compte le plus pour nous : nos patients.

En novembre, le Service de chirurgie d'un jour s'est retrouvé en tête du palmarès parmi une liste d'hôpitaux ontariens de petite et de grande taille, universitaires ou communautaires, alors qu'on avait demandé aux patients de classer la qualité générale des soins lors d'un séjour d'une nuit à l'hôpital. De fait, 100 pour 100 des patients de l'Hôtel-Dieu qui ont répondu au sondage de National Research Corporation Canada (NRCC) ont accordé les meilleures notes à notre hôpital.

Ce bulletin parfait ne surprend pas Tom Greenlaw, 63 ans. Après avoir passé deux nuits à l'hôpital pour une arthroplastie totale du genou, il n'avait que des compliments à faire pour le « professionnalisme exemplaire » de toutes les personnes reliées à son court séjour pour une chirurgie.

« J'ai visité d'autres hôpitaux, mais aucun ne se compare à l'Hôtel-Dieu, dit-il. Dès l'inscription, tout le monde est extrêmement attentionné et axé sur le patient. C'est un environnement favorable, qui inspire confiance. Vous pouvez vraiment le sentir. »

Et le Service de chirurgie d'un jour a encore remporté la palme ce printemps. Quand on leur demandait s'ils recommanderaient notre programme de chirurgie à des amis ou des parents, les patients qui ont répondu au sondage ont classé l'Hôtel-Dieu en premier parmi 28 hôpitaux de l'Ontario. En ce qui concerne « l'ensemble des soins et des services reçus », ils ont nommé le Service de chirurgie d'un jour l'un des trois meilleurs parmi 28 hôpitaux ontariens.

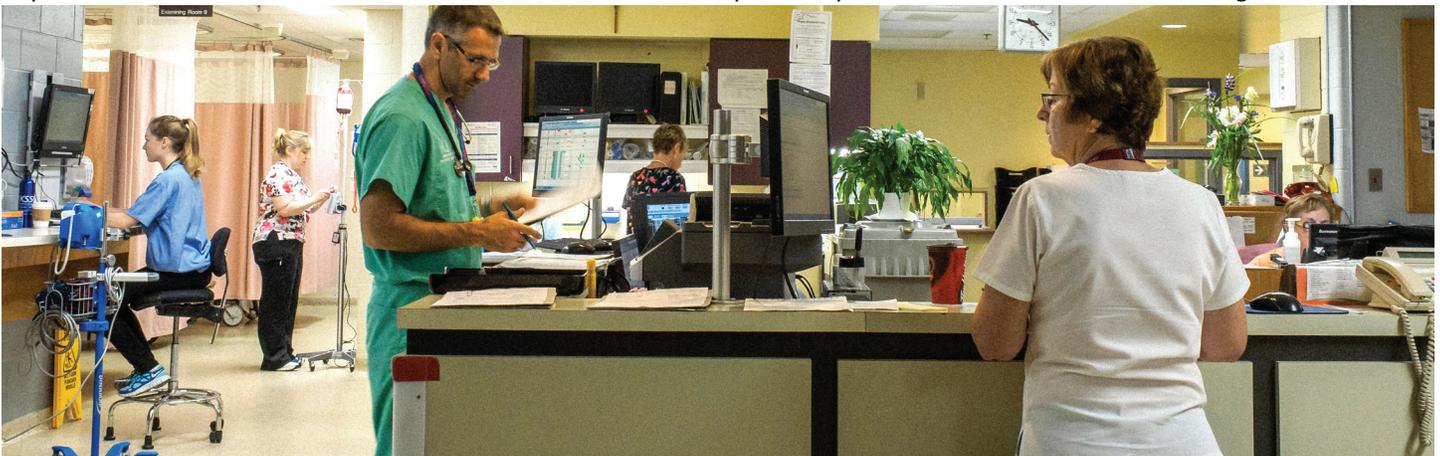
Ce printemps aussi, les résultats du sondage de NRCC ont révélé que le Centre de soins d'urgence (CSU) est le meilleur parmi un groupe de 17 hôpitaux universitaires pour ce qui est de « l'ensemble des soins et des services reçus » dans un service d'urgence. Ces résultats font écho au sondage de 2012, alors que notre CSU avait été classé premier parmi 14 hôpitaux d'enseignement.

Créer un service de soins d'urgence encore meilleur  
Même si le niveau de satisfaction de nos patients est très élevé envers le Centre de soins d'urgence (CSU), nous cherchons sans cesse des moyens de nous améliorer.

C'est alors qu'arrive le projet d'amélioration de la capacité et de l'accès du CSU. Son but est d'aider les patients et leur famille à obtenir plus rapidement les soins d'urgence dont ils ont besoin, de réduire les temps d'attente et, dans certains cas, de contribuer à éviter les transferts inutiles au Service des urgences. Un changement important et très remarquable est le passage ce printemps de 14 heures à 12 heures d'ouverture au CSU.

**Cette différence de deux heures permet un meilleur service**, car elle concentre plus de médecins, d'infirmières et de services d'imagerie diagnostique pendant la journée lorsque le volume de patients est le plus élevé. Cette couverture supplémentaire permet de maximiser notre capacité d'accueillir des patients avec des problèmes complexes qui doivent être vus en urgence, mais dont l'évaluation et les diagnostics peuvent être gérés à l'extérieur du Service des urgences.

Voir les bons patients dans les bons services au bon moment, voilà ce qui résume l'objectif du projet du CSU, qui vise à créer la meilleure expérience de soins d'urgence pour les patients et les familles de notre région.





# Les compétences en enseignement sous le microscope

Ce printemps, nos spécialistes et chirurgiens gastro-entérologues sont retournés à l'école pour suivre une séance intensive de « formation de formateurs » pour les amener à bien réfléchir à la façon dont ils forment la nouvelle génération de gastro-entérologues.

Les médecins ont guidé tour à tour les gastro-entérologues résidents alors que ces derniers pratiquaient une coloscopie et, simultanément, les animateurs du cours observaient la vidéo en direct dans une pièce voisine. Les animateurs ont ensuite commenté le style d'enseignement du spécialiste pour aider les membres du groupe à réfléchir de façon critique à leurs habitudes d'enseignement.

La séance était conçue pour sortir les médecins de leur zone de confort, explique le Dr Lawrence Hookey, directeur du programme de résidence du département de gastroentérologie de l'Université Queen's.

« En tant qu'enseignants, nous devons aussi continuer à être des apprenants. Nous devons déterminer ce que nous faisons de bien et ce que nous devons améliorer », dit-il en soulignant qu'une coloscopie est un excellent terrain de formation. « Elle exige une approche axée sur la résolution

de problèmes, puisque chaque patient est tellement différent. Cela demande à l'enseignant de trouver des moyens d'aider les étudiants à apprendre à anticiper les problèmes et à les résoudre. »

Grâce à un don généreux de la communauté, les médecins ont travaillé dans une salle d'intervention entièrement équipée en permanence de l'équipement médical et audiovisuel nécessaire pour mener à bien des séances de formation des formateurs.

« Maintenant, nous pouvons organiser ces événements régulièrement, explique le Dr Hookey, ce qui nous aide à développer les compétences pratiques de nos professeurs et de nos résidents et nous permet d'offrir des cours de formation à des médecins qui pratiquent déjà et qui cherchent une formation médicale continue. »

« Nous savons que le dépistage sauve des vies. Nous voulons donc rendre ce processus sécuritaire et confortable pour les patients. Cette formation permet de raffiner les compétences des médecins afin que les patients aient la meilleure expérience de dépistage possible. »

# Développer une culture d'enquête et de partenariat

A close-up photograph of a person's face in profile, looking through the eyepiece of a white Leica microscope. The microscope is the central focus, with its objective lenses and stage clearly visible. The background is softly blurred, showing what appears to be a laboratory or clinical setting with warm lighting. The overall tone is professional and focused on scientific inquiry.

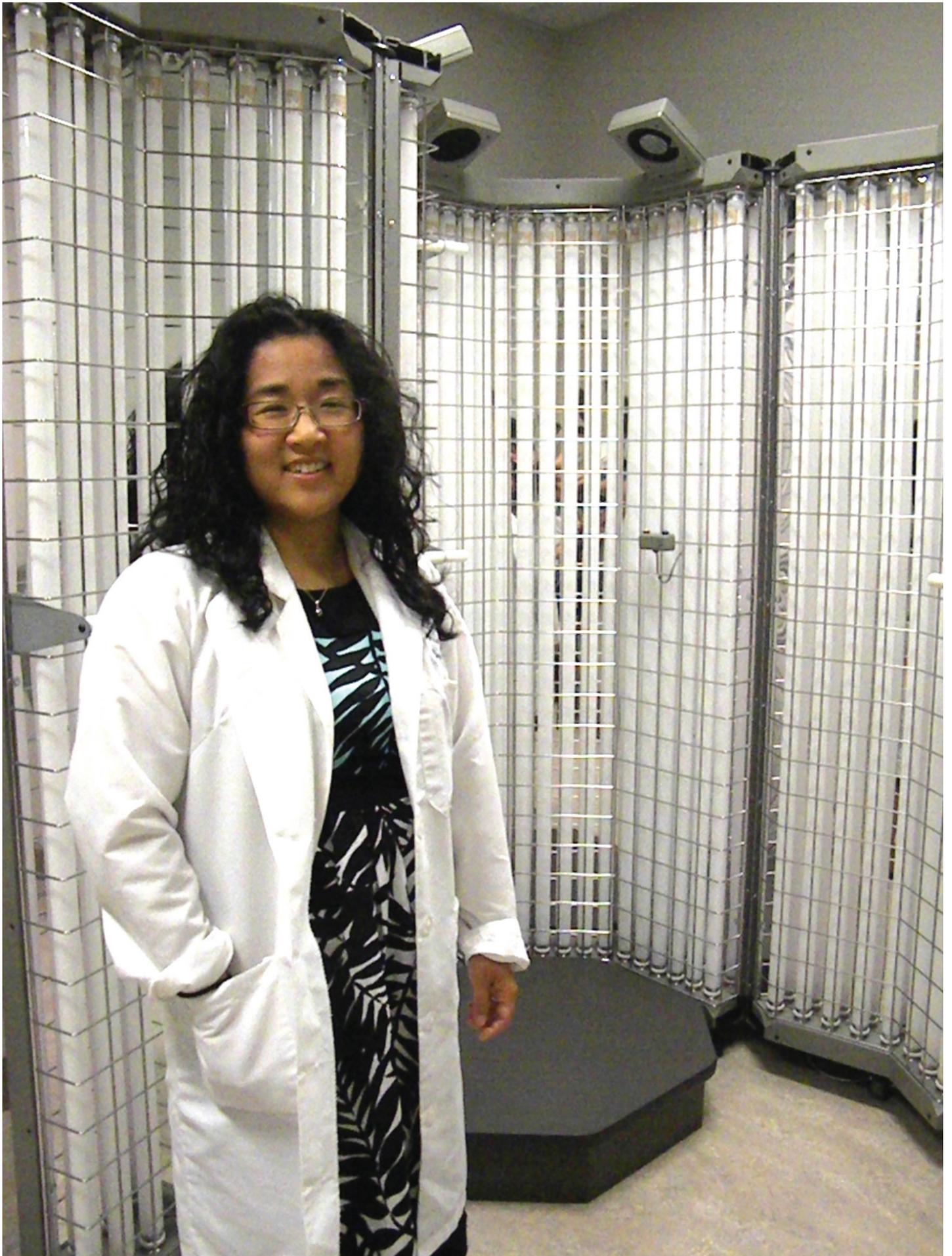
**A**u cours de sa première année complète, le nouvel Institut de recherche (IR) de l'Hôpital Hôtel-Dieu a créé et appuyé des projets dans tout l'hôpital, contribuant au positionnement de l'organisme comme centre d'excellence en matière de recherche et de soins ambulatoires.

La création de partenariats multidisciplinaires est une priorité pour l'IR. Cette année, elle a favorisé la collaboration entre des médecins chercheurs et d'autres experts de l'Hôtel-Dieu sur des questions comme la gestion du SIDA et de l'hépatite C, l'amélioration du respect des consignes d'hygiène pour les mains et la réduction du temps d'attente pour les enfants et les jeunes qui nécessitent une évaluation psychiatrique. L'IR poursuit ses enquêtes collaboratives avec des partenaires universitaires et autres, provenant d'universités, de collèges communautaires et de l'industrie.

De plus, grâce au tout premier Club de recherche interne de l'hôpital, de nouvelles recherches sont en cours dans des domaines tels que la rémission du diabète chez les patients obèses postopératoires, le respect des consignes d'hygiène pour les mains et la mesure des volumes pulmonaires à l'aide de la spirométrie avec animation. L'IR a aussi joué un rôle clé dans l'orientation des projets de recherche qui occupent une place prédominante dans le programme du Centre de formation en ophtalmologie pour les techniciens et technologues en ophtalmologie.

Ce printemps, l'IR a aussi lancé avec succès une série de symposiums publics, à commencer par une présentation par des chercheurs en neurosciences qui étudient comment de simples mouvements tels que bouger les yeux ou s'étirer pour prendre un objet peuvent nous renseigner au sujet de la santé et des maladies du cerveau telles que l'autisme ou la maladie d'Alzheimer. Cette recherche passionnante occupera le nouveau Laboratoire d'essais cliniques en neurosciences actuellement en construction à l'Hôtel-Dieu, dont l'achèvement est prévu pour juin 2014.

Actuellement, l'Hôtel-Dieu participe à des projets de recherche totalisant plus de 16 millions de dollars en subventions attribuées. Alors que des chercheurs et des médecins approfondissent leurs recherches et établissent des services de consultation externe et des laboratoires dans notre hôpital, nous espérons renforcer notre position en tant que centre de recherche de premier rang en soins ambulatoires, tant à l'échelle nationale qu'internationale.



# Comblent les lacunes importantes dans les services cliniques

La Dre Yuka Asai connaît bien les conséquences débilantes ou déformantes que peuvent avoir des maladies de peau sur la qualité de vie d'une personne.

« Les problèmes de peau peuvent avoir des effets psychologiques et économiques importants », déclare la nouvelle dermatologue de l'Hôtel-Dieu (photo de gauche). « Des patients me disent qu'ils préféreraient ressentir de la douleur plutôt que de souffrir de ces terribles démangeaisons, et que le psoriasis sur les mains est un réel problème lorsque vous servez de la nourriture dans un restaurant. »

En mars, la Dre Asai a commencé à s'occuper de ces questions de qualité de vie lorsque l'Hôtel-Dieu a ouvert son nouveau service de dermatologie, en partenariat avec la nouvelle division de dermatologie de la faculté de médecine de l'Université Queen's. Pour les patients de la région, qui ont gravement manqué de services au cours de la décennie, le recrutement de la Dre Asai et d'un second spécialiste plus tard cette année apporte un soulagement apprécié dans les longues listes d'attente ou les déplacements à l'extérieur de la région pour recevoir des soins de dermatologie.

Les maladies dermatologiques vont de l'affection bénigne aux dangereux mélanomes; les traitements demandent donc des compétences de plus en plus spécialisées, déclare la Dre Asai. De plus, la demande en dermatologues s'accroît tous les dix ans, principalement parce que beaucoup d'entre nous payent le prix pour une jeunesse trop ensoleillée.

« Nous savons que les besoins en services de dermatologie sont énormes dans la région », indique la Dre Asai. « Je

suis très heureuse de contribuer à combler ce besoin. »

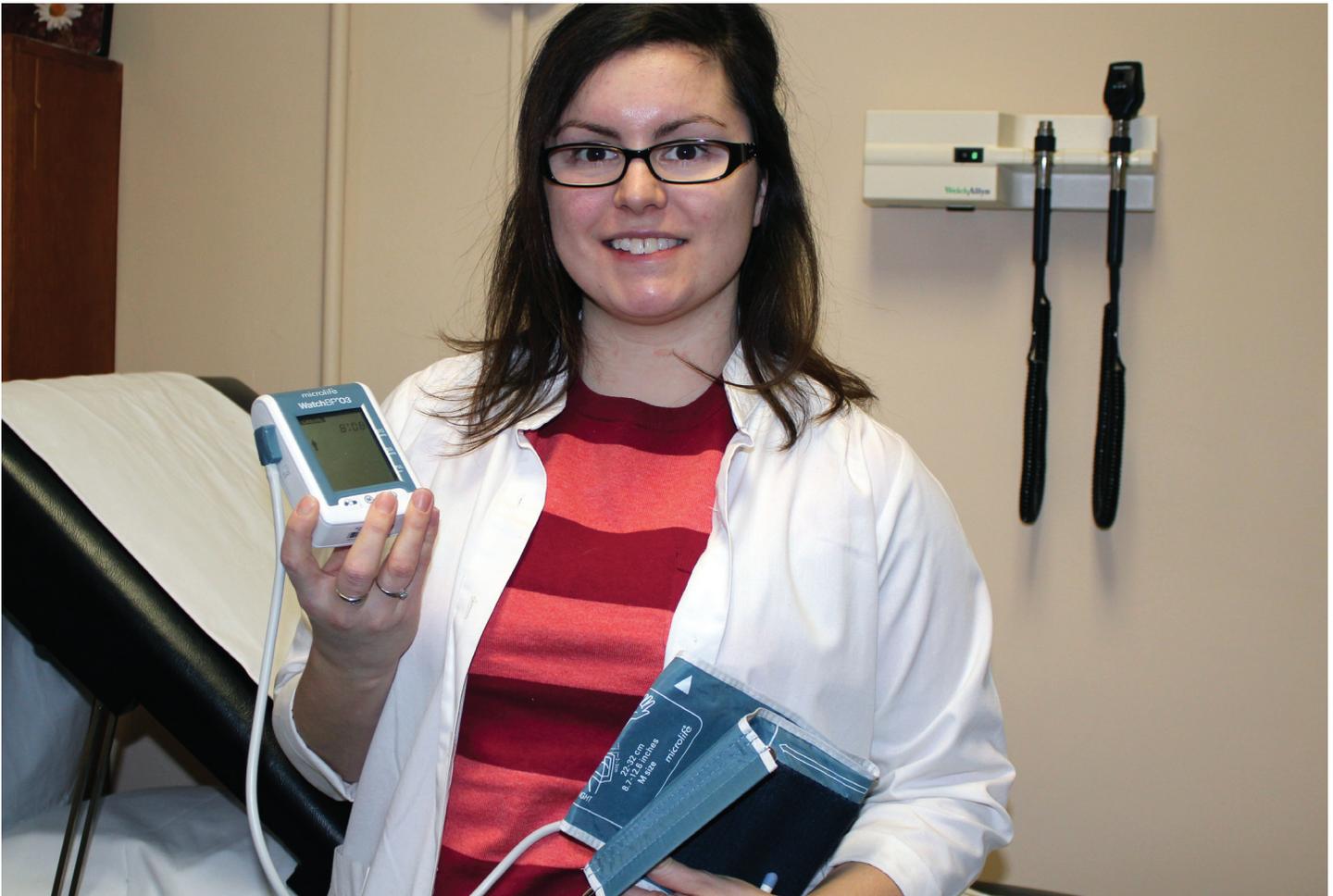
**Premier centre de traitement ophtalmologique du genre**  
Veiller à ce que les patients atteints d'une maladie maculaire aient accès aux plus récents traitements pouvant sauver leur vision est au cœur de notre nouveau Centre de traitement maculaire, une unité de pointe ouverte par le Service d'ophtalmologie à la fin de 2013.

Le premier en son genre au Canada, le Centre est doté des tests diagnostiques les plus récents et d'un large amphithéâtre d'intervention (photo ci-dessous) où les patients atteints de maladies maculaires peuvent recevoir des soins thérapeutiques, tels des injections intraoculaires de précision pour traiter la dégénérescence maculaire liée à l'âge, effectuées de façon sécuritaire et efficace. Grâce aux plus récents traitements, 95 pour 100 des patients peuvent éviter de devenir aveugles, et 40 pour 100 peuvent bénéficier d'une amélioration substantielle de la vue.

« Grâce à ses traitements de pointe, aux six postes de chirurgie et à des délais d'attente plus courts, ce nouveau centre rehausse notre programme clinique à un niveau supérieur afin d'améliorer l'expérience des patients », déclare le Dr Sanjay Sharma, spécialiste de la rétine et expert de renommée internationale en dégénérescence maculaire.

« L'ouverture de ce centre démontre notre engagement à offrir aux patients atteints de maladies maculaires des soins de première classe. Cela signifie aussi que nous pouvons continuer à être le chef de file en matière de recherche sur les maladies maculaires et à former des médecins de partout dans le monde, qui viennent apprendre de nous. »





# Transformer les patients en gagnants

Toutes les deux semaines, Brianna Bradley retranche 5 \$ de sa paie et contribue à la nouvelle loterie des employés, qui offre la chance de gagner 1 000 \$ deux fois par mois. Pour cette technologue en cardiologie (photo ci-dessus), participer à cette loterie – organisée par la Fondation des hôpitaux universitaires de Kingston qui regroupe trois hôpitaux, dont l'Hôtel-Dieu – est plus que par envie de tenter sa chance. Elle a été ravie d'apprendre que le fonds de loterie a permis à son propre service d'acheter des tensiomètres qui aident à obtenir des lectures plus précises de la pression artérielle des patients et à fournir de meilleurs rapports aux cliniciens.

Avec 240 employés participants, la loterie a permis d'accumuler environ 20 000 \$ pour l'Hôtel-Dieu l'an passé, contribuant ainsi à combler des besoins pressants en équipement tel qu'un télescope à fibre optique aussi mince qu'un crayon pour le Service d'otorhinolaryngologie. Utilisé pour examiner les courbes délicates des voies respiratoires supérieures, l'instrument remporte la palme en matière d'imagerie supérieure, d'ergonomie améliorée pour les professionnels de la santé et de confort accru pour les patients nécessitant des soins en otorhinolaryngologie.

Dans certains cas, la loterie des employés permet d'obtenir l'approbation pour le remplacement d'équipement en moins d'une journée, puisque les fonds sont déjà disponibles, explique Elizabeth Bardon, directrice des relations publiques et de la mobilisation communautaire : « Réduire les délais pour obtenir de l'équipement signifie que nous pouvons continuer de bien travailler auprès de nos patients. »

## Célébrations autour d'un don marquant

En octobre dernier, les bénévoles de l'Hôpital Hôtel-Dieu ont accompli la dernière partie de leur engagement de 1 million de dollars voués au réaménagement de l'hôpital, en remettant le dernier paiement de 115 600 \$ à des porte-parole de l'Hôtel-Dieu et de la Fondation des hôpitaux universitaires de Kingston.

« Notre cible était de remplir notre engagement en 2013, et nous avons réussi », fait remarquer Mary Smith, présidente sortante des services bénévoles de l'Hôpital Hôtel-Dieu Inc. « Nos bénévoles ont travaillé dur ces dernières années pour atteindre cet objectif, et ils étaient fiers de voir ce dernier chèque remis. »

# Améliorer la prestation des services en français pour nos patients

Grâce à un don unique de 20 000 \$ du Réseau local d'intégration des services de santé du Sud-Est, nous avons fait des progrès tangibles cette année dans l'amélioration de l'accès pour nos patients francophones et leur famille, avec notre plan de mise en œuvre des services en français. Cette subvention fort appréciée a été utilisée de judicieusement. Voici ce à quoi elle a servi :

**Installer des affiches bilingues** à notre comptoir de renseignements pour orienter les patients, aux sections d'inscription qui demandaient aux patients francophones d'indiquer leur langue de préférence et dans nos énoncés de mission affichés partout dans l'hôpital.

**Évaluer les compétences en français parlé** afin de permettre au personnel de s'autoévaluer, ce qui a ouvert la voie à ceux qui s'étaient octroyé un résultat intermédiaire ou plus élevé de recevoir une évaluation d'une heure gratuite, offerte par une tierce partie.

**Fournir des guides pour l'interprétation** afin de donner dans les lieux de services cliniques un guide de consultation facile pour les termes reliés aux services de soins de santé.

**Créer du matériel de recrutement bilingue**, que ce soit des bannières, des affichettes de table, des

renseignements sur le recrutement et du matériel à donner, pour aider le Service des ressources humaines à recruter du personnel bilingue et à améliorer notre offre de services en français.

**Organiser « Les services en français à l'Hôpital Hôtel-Dieu », un événement communautaire gratuit sur notre engagement auprès de la communauté francophone**, où des porte-parole francophones ont présenté le plan de services en français et les services de santé fournis en français dans la région, et ont souligné le service de santé mentale pour les enfants et les jeunes de l'Hôtel-Dieu.

**Obtenir de l'aide pour l'élaboration de la politique de services en français**, afin de la compléter pour aborder des sujets tels que les plaintes, la correspondance et autres communications d'entreprise.

Toute cette activité nous a aidés à nous rapprocher de notre objectif d'offrir des services de santé en français à la communauté francophone et à rendre nos services de santé encore plus accessibles aux familles, amis et voisins francophones.





# Générer des économies par une plus grande efficacité énergétique

Une bonne gérance de nos ressources financières et de notre environnement a inspiré la révision générale de nos systèmes de vapeur et d'eau chaude cette année à l'Hôtel-Dieu.

Pour élargir le projet de 2009 qui a amené la conversion du chauffage à la vapeur à un système à l'eau chaude plus efficace dans deux grandes portions de l'hôpital, le projet de 2014 s'est concentré sur l'acquisition de cinq chaudières, trois à l'eau chaude et deux à la vapeur, mettant ainsi fin à la dépendance prolongée de l'Hôtel-Dieu à l'égard de la centrale à vapeur située près de l'Université Queen's. Résultat : fiabilité accrue des systèmes à eau chaude, efficacité améliorée et économies d'énergie dépassant les 250 000 \$ par an.

Depuis le début des travaux en janvier 2014, les équipes ont construit une toute nouvelle salle des chaudières (complètement équipée de cinq impressionnantes cheminées d'échappement, photo ci-contre) et ont raccordé la salle aux systèmes à vapeur et à eau chaude existants, qui fournissent chaleur et humidité et qui acheminent la vapeur partout dans l'hôpital. Les nouveaux systèmes seront intégrés aux systèmes d'automatisation et d'alarme de l'hôpital afin d'assurer un contrôle perfectionné de la sécurité et du confort.

Lorsqu'il sera achevé à la fin de juin 2014, non seulement le projet fournira à l'hôpital un nouvel équipement de chauffage de pointe, mais il permettra aussi d'éliminer la dépendance à l'égard d'un système externe vieillissant. Adjacent à l'Hôtel-Dieu, un édifice de médecine familiale profitera aussi de nouveaux systèmes de chauffage à l'eau chaude et de réservoirs domestiques à eau chaude.

L'Hôtel-Dieu est un chef de file dans la transformation des soins ambulatoires. En adoptant des stratégies environnementales innovatrices, il prend aussi les devants dans la prestation de soins de santé énergétiquement responsables.

## Susciter la fierté sur notre lieu de travail

Notre sondage de janvier 2014 Employee Experience Survey (sondage sur l'expérience vécue par les employés) a donné à 900 employés de l'Hôtel-Dieu l'occasion d'exprimer leur opinion sur tout, que ce soit la qualité des soins cliniques, la satisfaction des patients, la santé et la sécurité dans l'hôpital ou les perspectives de formation et de perfectionnement à l'intention du personnel. Environ 44 pour 100 des membres du personnel ont répondu au questionnaire de sondage et les résultats ont été comparés à ceux de 85 organismes de soins de santé et 6 hôpitaux universitaires de l'Ontario.

Ces résultats en disent long sur la perception du personnel au sujet du lieu de travail qu'ils ont choisi :

- **91 pour 100** des répondants ont décrit l'Hôtel-Dieu comme un excellent endroit où travailler;
- **84,9 pour 100** ont déclaré être fiers de dire à d'autres qu'ils travaillent à l'Hôtel-Dieu; et
- **78,5 pour 100** affirment que leurs valeurs correspondent à celles de l'Hôtel-Dieu.

Comparativement, notre classement était supérieur à d'autres hôpitaux d'enseignement pour ce qui est des sujets reliés à l'emploi, particulièrement notre capacité de décider comment nous effectuons notre travail, la clarté des objectifs reliés aux postes, l'équilibre famille-vie personnelle-travail et les occasions de prendre des initiatives.

Cette catégorie liée à l'emploi démontre aussi des améliorations continues, comparativement aux notes obtenues lors d'un sondage similaire effectué il y a trois ans. Par exemple, en 2011, 58,5 pour 100 des membres du personnel répondaient favorablement pour ce qui est de la reconnaissance obtenue pour un bon travail. En 2014, ce taux a grimpé à 68 pour 100.

Les résultats se sont aussi remarquablement améliorés en matière de soins axés sur le patient et la famille (SAPF) depuis que nous avons mis en place notre propre modèle de SAPF en janvier 2012. Par exemple, comparativement au sondage de 2011, les membres du personnel ont octroyé plus de notes favorables pour ce qui est d'avoir le temps et l'information nécessaires pour préparer les patients lorsqu'ils obtiennent leur congé; de fournir des renseignements opportuns sur l'état ou les traitements des patients; d'appuyer les membres de la famille et susciter leur participation et; de faire participer les patients à la prise de décision en ce qui concerne les soins. Pour tous ces sujets, nos résultats étaient meilleurs que ceux des autres hôpitaux en général, et des hôpitaux d'enseignement en particulier.

Les résultats obtenus ont augmenté la satisfaction du personnel grâce à l'amélioration des communications entre le personnel et la haute direction, et grâce à des perspectives de perfectionnement professionnel supplémentaires.

Globalement, le personnel a accordé une note nettement favorable à l'Hôtel-Dieu en 2013-2014, renforçant ainsi notre réputation en tant que lieu de travail où la mission et les valeurs créent un endroit spécial où venir travailler.

# Garder les patients et les familles au centre de nos préoccupations

Garder les patients et les familles au centre de nos préoccupations est devenu un objectif mieux ancré dans la culture de l'Hôtel-Dieu cette année, alors que nous avons accru le nombre de façons d'intervenir auprès de ceux qui ont recours à nos services. L'initiative des soins axés sur le patient et la famille (SAPF) a été dirigée par ceux qui possèdent de l'expérience de première ligne avec les patients – le conseil consultatif des patients et des familles et les conseillers et conseillères en matière d'expérience des patients (CEP) – et par les membres du personnel hospitalier de première ligne, qui ont un point de vue unique pour améliorer la situation des personnes qui viennent nous voir pour obtenir des soins.



## De nouveaux outils pour aider les patients à arriver mieux préparés

Les patients de la région ainsi que leurs aidants ont maintenant plus d'outils pour assurer une visite réussie et aisée à l'hôpital. Une nouvelle trousse d'information (contenant des cartes, des conseils pour l'accès et le stationnement, etc.) a été créée pour les personnes qui accompagnent des patients provenant d'une autre ville, et une autre trousse est en cours de préparation pour aider nos patients âgés et fragiles. Les CEP ont participé activement aux deux projets et ont apporté le point de vue des patients pour guider les modifications aux feuillets de rendez-vous à l'hôpital, les communications au sujet des nouvelles heures d'ouverture du Centre de soins d'urgence (CSU) et les politiques de l'Hôtel-Dieu reliées à l'assistance accordée aux patients et aux visiteurs.

**Nouveaux mécanismes de rétroaction des patients :** Les patients ont répondu avec enthousiasme aux nouvelles cartes de commentaires sur les points de service, introduites à la fin de 2013 à titre d'essai, afin de saisir immédiatement leur rétroaction sur leur expérience de visite clinique alors qu'elle est encore fraîche dans leur esprit. Les cartes continuent d'être utilisées par rotation dans tous les services de consultation externe de l'Hôtel-Dieu et assurent un complément aux autres outils visant à sonder le degré de satisfaction des patients. Plus de 100 personnes ont accepté de participer à un sondage sur l'expérience des patients au CSU, des données de référence qui joueront un rôle important dans le projet en cours pour améliorer nos services de soins d'urgence.



## De nouveaux fonds pour contribuer au confort et à la dignité des patients

Les patients et leur famille ont profité des avantages de la nouvelle subvention du SAPF de 4 000 \$ pour des petits projets uniques recommandés par le personnel pour améliorer la dignité et le confort des patients. Lors de la première année du programme de subventions, cinq octrois se sont soldés par la création du tout premier endroit adapté aux adolescents dans le Centre de développement de l'enfant; une galerie d'art pour les enfants et les jeunes du programme de santé mentale; une grande salle rénovée et plus attrayante pour les patients adultes ayant des problèmes de santé mentale; la réfection des peintures de l'unité d'endoscopie et l'achat de toilettes accessibles plus hautes, qui contribuent à améliorer la sécurité et la dignité des patients de cette unité.

## Nouvelle présence aux tables de planification et de politique

Par le truchement des CEP, le point de vue des patients était représenté au sein des comités des services cliniques, de la sécurité et du recrutement de l'Hôtel-Dieu; dans la planification clé de l'amélioration de la qualité; et dans le processus d'examen des politiques portant sur les protocoles pour obtenir la rétroaction des patients et pour fournir la meilleure assistance aux patients et aux visiteurs. Pour alimenter le point de vue des patients, les membres du conseil des patients et des familles ont fait une tournée de plusieurs services de l'Hôtel-Dieu, ou se sont renseignés au sujet de comités et de projets afin d'accroître leur compréhension de l'Hôtel-Dieu. Et, cet été, 2 des 10 CEP de l'Hôtel-Dieu profiteront de l'expérience et de l'expertise en SAPF de partout dans le monde à l'occasion de leur participation à une conférence internationale sur le SAPF à Vancouver.



# Quelques chiffres :

## Consultations :

Service des lésions cérébrales acquises : .....	197
Centre de développement de l'enfant (CDE) : .....	8,755
Centre de soins externes pour enfants (CSEE) (sauf les consultations en soins d'urgence mineure du CSEE) : .....	15,260
Service de traitement des douleurs chroniques : .....	2,767
Service d'otorhinolaryngologie : .....	11,442
Service de consultation juridique familiale : .....	373
Service des maladies infectieuses et immunologiques : .....	3,121
Centre régional d'évaluation et de traitement bariatrique de Kingston : .....	5,394
Services médicaux : .....	30,592
Service d'ophtalmologie : .....	66,787
Autres (p. ex., Service de consultations préopératoires) : .....	30,874
Programme de santé mentale :	
- Service de santé mentale pour les adultes : .....	19,126
- Service de santé mentale pour les enfants et les jeunes : .....	4,403
- Service de consultations urgentes pour les enfants et les jeunes : .....	963
Services de chirurgie : .....	92,833

**Nombre total de consultations : .....** 292,887

## Autres consultations :

Admissions au Centre de désintoxication : .....	1,114
Consultations de jour/nuît (y compris pour la cystoscopie, les chirurgies de jour, l'endoscopie et l'exploration gastro-intestinale) : .....	17,721
Service de soins pédiatriques d'urgence mineure : .....	8,077
Interventions en salle d'opération : .....	6,942
Centre de soins d'urgence mineure : .....	40,482

**Nombre total d'autres consultations : .....** 74,336

## Autres interventions cliniques :

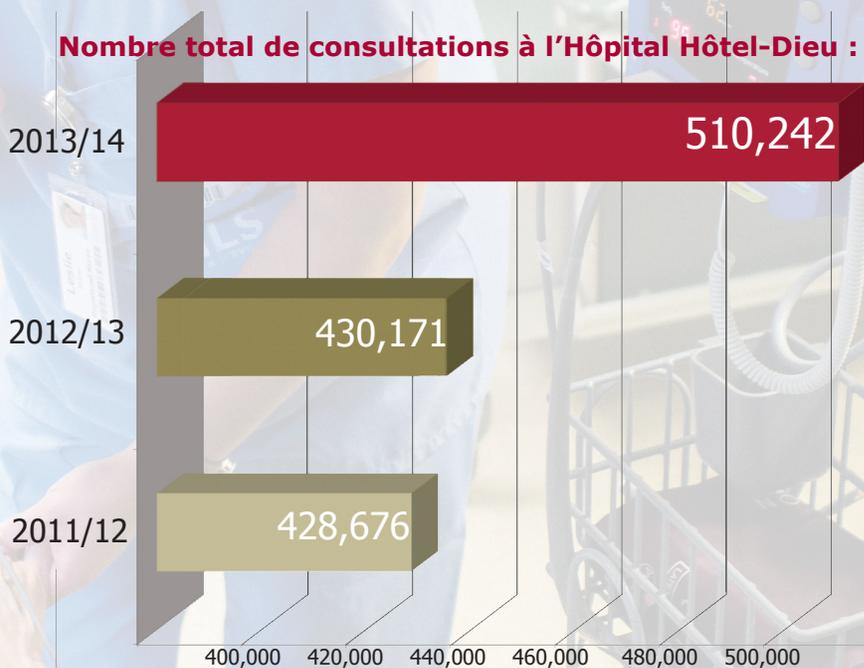
Audiologie : .....	6,755
Densité osseuse : .....	1,012
Interventions cardiologiques (Holter et écho) : .....	6,250
Tomodensitogrammes : .....	13,607
Électrocardiogrammes (ECG) : .....	18,828
Électrodiagnostics : .....	1,633
Électromyographies (EMG) : .....	906
Mammographies : .....	9,383
Fonctions pulmonaires : .....	28,318
Radiologie : .....	41,227
Rendez-vous d'orthophonie : .....	1,959
Échographies : .....	13,141

**Nombre total d'examen cliniques : .....** 143,090

## Les nombres révèlent l'expansion des services :

Le nombre total de visites de patients pour obtenir des soins à l'Hôpital Hôtel-Dieu s'est accru d'un peu plus de 80 000 en 2013-2014, à la suite du transfert d'environ 80 services de soins ambulatoires spécialisés de l'Hôpital général de Kingston à l'Hôtel-Dieu au début de 2013. La hausse la plus importante provient des visites aux services de chirurgie – environ 55 000 de plus qu'en 2012-2013 – qui découlent de la présence de nouveaux services comme la chirurgie générale, la neurochirurgie, la chirurgie thoracique et l'urologie. Le Centre régional d'évaluation et de traitement bariatrique de Kingston a aussi connu une hausse de près du double des visites cliniques cette année, à la suite de l'instauration d'un nouveau programme médical qui adopte une approche non chirurgicale de la gestion de poids.

## Nombre total de consultations à l'Hôpital Hôtel-Dieu :



## Situation financière

Total des revenus : .....	\$100,560,343	Ratio du fonds de roulement : .....	0.55 to 1.0
Excédent des revenus sur les dépenses : .....	2,670,225	Achats de biens immobilisés : .....	\$5,451,221

On peut se procurer les états financiers vérifiés de l'hôpital auprès des Services financiers : 613 544-3400, poste 2187.  
On peut obtenir le dossier de divulgation des traitements de 2012 auprès du Service des relations publiques : 613 544-3400, poste 2648.

166, rue Brock . Kingston, ON . K7L 5G2 . 613-544-3310 . [www.hoteldieu.com](http://www.hoteldieu.com)