Compassion | Responsabilisation | Respect | Excellence | Courage

# Des soins qui inspirent le courage

Centre régional de santé de North Bay
Rapport annuel 2014-2015

North Bay Regional Health Centre
Centre régional de santé de North Bay

HUNTER DOUGLAS
DESIGNED WITH SAFETY IN MIND
CHILD SAFETY
AT THE WINDOW
Making our window fashions safer for homes with infants, young children and pets is a top priority at North Bay Blinds. From cordless alternatives to motorized operation systems, we offer many innovative lifting systems designed with safety, convenience and beauty in mind. North Bay Blinds offers a variety of custom made window coverings including Shutters, Drapery, Cordless and more. Call or visit us today.
North Bay Blinds
Serving North Bay and Area Since 1991
1452 Seymour St., North Bay • (705) 497-0773

North Bay Regional Health Centre

Centre régional de santé de North Bay

# Des soins qui inspirent le courage

## CONTENU


Message du président du conseil et du président-directeur général du CRSNB ..... 4

On refaçonne les soins au CRSNB ..... 6

Une transition réussie vers la communauté ..... 7

Le soutien par les pairs au CRSNB ..... 9

Membres du conseil d'administration du CRSNB ..... 10

Les fiches de rendement : mesurer les bons éléments ..... 12

États financiers et statistiques ..... 14

Planifier une vie saine à la maison ..... 16

Plus de temps consacré à la prestation des soins : une autre sorte d'outil pour la salle d'opération ..... 18

La chirurgie arthroscopique ..... 21

Le recrutement de médecins ..... 22

Le Service des urgences figure parmi les plus performants ..... 24

L'équipe mobile d'intervention d'urgence ..... 24

Le laser Green Light ..... 25

Les soins en partenariat avec les familles ..... 26

Nouveaux services à la Division de la santé mentale et la loi ..... 28

Le CRSNB obtient la certification de bâtiment durable ..... 30

L'accès aux bons soins ..... 32

Les bénévoles rehaussent l'expérience générale des patients ..... 34

Bilan de l'année de la Fondation ..... 36-42


**EN COUVERTURE :** Les employées du CRSNB Cari Davis (gauche) et Tamara Dubé-Clarke (droite) prennent le temps de jaser avec Louise (patiente, centre) dans un couloir du CRSNB.


**Créé en partenariat avec**

metrolandmedia Connected to your community® — North Bay Nipissing News

**ÉDITEUR** – Ian Proudfoot
**DIRECTRICE GÉNÉRALE RÉGIONALE** – Maureen Christie
**DIRECTRICE GÉNÉRALE** – Janice Heidman
**GESTIONNAIRE DES VENTES** – Jennifer Thompson
**RÉDACTEUR EN CHEF** – Jack Tynan
**RÉDACTEUR AUX INFORMATIONS** – Rob Learn
**RESPONSABLE DE LA DISTRIBUTION** – Andrew Allen
**CONCEPTRICE ARTISTIQUE** – Angela Folkes

191, chemin Booth, bureau 2, North Bay ON P1A 4K3 • Tél. : 705-472-6993

Grief support and caregiver relief at a time when you need it most

LIVE BUTTERFLY RELEASE!

July 19th, 2015

*Learn more about our free hospice service at:*

Near North Palliative Care Network • Réseau de soins palliatifs

1-800-287-9441

See our website for more detail

www.nnpcn.com

# MESSAGE

## de Paul Heinrich, président-directeur général, et de Michael Lowe, président du conseil du CRSNB

Le leadership se définit par les gestes que nous posons et non par le poste que nous occupons. En tant que président du conseil et président-directeur général, nous tenons à insister sur le fait que notre organisme croit au leadership à tous les échelons. De plus, nous reconnaissons que toute notre équipe fait manifestement preuve de leadership et de courage pendant cette période de changements draconiens et perturbateurs.

En effet, la réforme majeure du système de santé qui est en cours à l'échelle provinciale nous oblige à accomplir notre travail de façons fort différentes. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée s'emploie à refaçonner le système de manière à fournir moins de soins en milieu hospitalier et à accorder un plus grand rôle au secteur communautaire et une plus grande importance aux soins axés sur le patient. Pour ce faire, il faudra transférer des ressources de l'hôpital à la communauté, ce qui nécessite le remaniement de services existants et la création de nouveaux services.

Nous croyons qu'il est important de reconnaître publiquement la pression que cette réforme exerce sur nos employés ainsi que l'anxiété qu'elle cause dans nos communautés. Malgré les difficultés auxquelles ils font face, le conseil, les médecins et le personnel du CRSNB demeurent résolus à fournir des soins conformes aux plus hautes normes de qualité et d'accessibilité, tout en faisant preuve de responsabilité financière. **Consultez, à la page 5, la liste de nos réalisations remarquables, dont bon nombre sont décrites en détail dans les récits figurant dans le présent rapport.**

### Plus de temps consacré à la prestation des soins

Nous nous faisons un devoir de permettre à nos gens de réaliser leur plein potentiel grâce au système d'amélioration continue de la qualité, Plus de temps consacré à la prestation des soins. Ce système comprend une méthode de gestion davantage axée sur la collaboration, qui accentue le dialogue ouvert et la mise à contribution du personnel, des médecins et des bénévoles. Il s'agit de forger des partenariats avec les patients et leur famille pour la conception, la prestation et l'évaluation des services. Cette stratégie mise aussi sur le perfectionnement du leadership et la formation en créativité. En investissant dans notre équipe extraordinaire, nous croyons que nous deviendrons d'autant plus résilients et capables de diriger cette transformation majeure du système.

Malgré les pénuries persistantes en psychiatrie, en médecine d'urgence et en soins primaires, nous avons réalisé des progrès remarquables au chapitre du recrutement d'une nouvelle génération de médecins et de spécialistes. Récemment, nous avons recruté un nouveau chirurgien généraliste, un chirurgien orthopédiste spécialisé en chirurgie de l'épaule par laparoscopie, un psychiatre en gériatrie et un psychiatre généraliste. Nous sommes fiers d'entretenir des rapports étroits avec les étudiants et les résidents de l'École de médecine du Nord de l'Ontario. Par ailleurs, les médecins dirigeants ont reçu une formation concernant le système d'amélioration de la qualité Plus de temps consacré à la prestation des soins, ont incorporé les outils du système et commencent à faire partie intégrante des processus de qualité, de l'équipe et du leadership de celle-ci.

Même s'il faut s'attendre à relever plusieurs défis, nous sommes convaincus que l'avenir est très prometteur. Cette confiance émane des membres compétents et novateurs de l'équipe que nous avons la chance de compter au sein de notre organisme, à tous les échelons.

« Même s'il faut s'attendre à relever plusieurs défis, nous sommes convaincus que l'avenir est très prometteur. »

# Réalisations

Le conseil, l'équipe administrative, le personnel et les bénévoles du Centre régional de santé de North Bay sont fiers des réalisations qu'ils ont accomplies ensemble au cours de la dernière année et comptent en tirer parti pour atteindre de nouveaux sommets dans les années à venir.

Quelques faits saillants :

- Chef de file à l'échelle de la province quant à la réduction du nombre de jours passés en attente d'un autre niveau de soins (ANS) dans les services de soins médicaux et chirurgicaux actifs
- Un des 10 hôpitaux de la province affichant le meilleur rendement en matière de temps d'attente à l'urgence
- Mise en place de 16 nouveaux lits de santé mentale en maison de transition à Sudbury et à North Bay
- Ajout de quatre lits à la maison de transition des services psychiatriques médico-légaux
- Collaboration avec des partenaires communautaires afin d'élaborer les services d'orientation des patients vers des services communautaires par les services médicaux d'urgence et le programme mobile d'intervention d'urgence et création de logements avec services de soutien pour les personnes ayant une lésion cérébrale acquise
- Création d'une clinique de santé respiratoire pour réduire le nombre de réadmissions
- Instauration d'un nouveau modèle à l'Unité des soins critiques, y compris la création d'un poste d'adjoint au médecin pour prendre soin des patients ayant des besoins médicaux complexes
- Responsable des Services gériatriques spécialisés du Nord-Est
- Restructuration de l'équipe de direction médicale
- Adoption d'une approche de soins en partenariat avec les patients et leur famille aux fins de l'amélioration de la qualité et de la planification des services
- Élaboration d'un rôle d'infirmière responsable du cheminement des patients et d'un programme d'estimation de la date de mise en congé pour réduire les journées d'hospitalisation inutiles
- Approbation reçue du gouvernement provincial pour devenir un des fournisseurs clés d'un programme provincial médico-légal très spécialisé destiné aux femmes

**The Empire, North Bay's Landmark Retirement Residence is a home built on TRUST.**

Trust us to provide a safe, caring, enjoyable atmosphere to live, play and relax in.

- In-house physician
- 24-hour medical staffing
- Daily activities
- Join our Free Seniors Social Club
- Short stays available to experience The Empire

Call today to schedule a personal visit and enjoy a complimentary lunch!

THE EMPIRE

425 Fraser Street, North Bay
**705-474-9555**
www.TheEmpire.ca

# On refaçonne les soins au CRSNB

## Les changements

Une image vaut mille mots. Voilà ce qui a inspiré le CRSNB à produire une vidéo pour illustrer tous les changements apportés à la façon dont il fournit ses services à l'hôpital et dans la communauté. Ces changements s'imposent en raison du nouveau modèle de financement adopté par le gouvernement provincial, qui prévoit la réaffectation de fonds des soins hospitaliers aux services de santé offerts en milieu communautaire. Nous remanions nos services afin de rehausser l'accès aux soins, de faciliter la transition des patients d'un milieu de soins à un autre et d'améliorer l'administration des finances.

Pour expliquer simplement tout ce qui se passe au CRSNB, on a publié à l'automne 2014 une vidéo sur tableau blanc intitulée Refaçonner les soins, qui « dessine » littéralement une explication des changements et de ce qui les a motivés. Vous pouvez visionner cette vidéo sur YouTube ou sur notre site Web : **www.nbrhc.on.ca/fr/a-propos-de-nous/refaconner-les-soins/.**

« En tant que partenaires des soins, nous devons faire ce qu'il y a de mieux pour nos patients, c'est-à-dire leur fournir les soins de qualité dont ils ont besoin, à l'endroit où ils veulent les recevoir, chez eux, dans la communauté ou dans le milieu de leur choix, dit Paul Heinrich, président-directeur général du CRSNB. En tant qu'équipe, nous avons apporté de nombreuses améliorations : nous avons augmenté les services communautaires et externes, nous avons réduit le recours à l'hospitalisation en offrant plus de services ambulatoires et nous travaillons avec les partenaires communautaires afin de faciliter le passage des patients de l'hôpital à la communauté. »

## Amélioration de la coordination et du transfert des soins

Grâce à cette amélioration de la coordination et des transitions d'un milieu de soins à un autre, nous n'avons plus besoin d'autant de lits que par le passé et la demande de services aux patients hospitalisés est également à la baisse. Auparavant, notre programme de santé mentale était axé sur le modèle des soins en milieu surveillé, ce qui entraînait des séjours trop longs. Il existe un grand nombre de lits pour patients nécessitant un autre niveau de soins (ANS) dans les programmes régionaux de services spécialisés de santé mentale, dont certains sont occupés depuis 25 à 30 ans. Nous éliminons ces lits à mesure que nous parvenons à transférer la prestation des soins dans la communauté.

« Il est essentiel de définir clairement notre rôle en tant que fournisseur de soins de santé pour la région du Nord-Est; c'est une tâche que nous devons accomplir en collaboration avec les intervenants clés, ajoute M. Heinrich. Nous sommes ravis qu'un examen, en 2015, des services de santé mentale du Nord-Est nous permettra d'élaborer un plan visant la création, dans la région, d'un modèle de prestation optimale de services aux patients hospitalisés et externes et de services communautaires à l'appui des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie. »

Lisez « L'histoire de Jane », un exemple de la transition de l'hôpital à la communauté d'une patiente ayant un trouble de santé mentale.

# Une transition réussie vers la communauté… APRÈS 43 ANS!

« L'histoire de Jane » est un exemple remarquable d'une patiente qui, grâce à son audace et à sa détermination, a quitté l'hôpital pour retourner vivre dans la communauté après avoir passé 43 ans en établissement.


Blue Sky
Personal Support Workers Ltd.

ARE YOU WORRIED ABOUT A LOVED ONE?

Let Blue Sky Personal Support Workers Help.
At Blue Sky Personal Support Workers, we are committed to making you feel safe and comfortable. With our proactive approach, we are able to provide ongoing support to ensure our clients receive the specialized care they need.

**Convenient - Flexible Schedules | 24 Hour Service | Quality Caregivers**
**A Reputation for Excellence | Professional. Caring. Compassionate.**

For info call **705.498.1588**
email us at admin@blueskypsws.com
**www.blueskypsws.com**

## Quarante-trois années passées à l'hôpital

Jane est née en 1953. Cinq ans plus tard, elle reçoit un diagnostic d'autisme. À partir de ce moment-là, elle est hospitalisée à plusieurs reprises et subit une série de traitements, y compris une thérapie expérimentale pour enfants atteints de schizophrénie. Lorsque Jane a 11 ans, on recommande à ses parents (comme c'était souvent le cas à l'époque) de laisser Jane à l'hôpital parce qu'ils ne sont pas en mesure de lui fournir le soutien nécessaire.

À 16 ans, Jane est admise à l'Hôpital psychiatrique de North Bay, dans une chambre à 6 lits, au sein d'une unité sécurisée de 18 lits. Son lit est séparé des autres par un simple rideau. Jane devient exaspérée, elle se met en colère et est parfois agressive. Il arrive souvent qu'on la bourre de médicaments et qu'on l'isole.

## L'Unité des diagnostics mixtes donne une voix aux patients

En 2009, lorsque Jane est dans la cinquantaine, l'hôpital ouvre l'Unité des diagnostics mixtes (unité pour patients hospitalisés qui répond aux besoins particuliers des personnes ayant une déficience intellectuelle) dont Jane est une des premières patientes. On commence à changer la façon de fournir les services de santé mentale en donnant une voix plus forte aux patients. Le personnel entend dire que Jane ne veut plus vivre à l'hôpital. « Nous avons vraiment commencé à nous rendre compte de tout ce que Jane était capable de faire, puis, en tant que professionnels de la santé, nous avons ressenti de l'empathie envers une femme qui voulait simplement se faire entendre », explique Shannon Chandler, travailleuse sociale au CRSNB.

## Mme Chandler se souvient d'avoir travaillé auprès de Jane :

*Même au début, Jane avait de l'audace, ce que bon nombre de gens interprétaient faussement comme une attitude provocante. En rétrospective, tout ce qu'elle voulait, c'était qu'on réponde à ses besoins fondamentaux, et ce, à ses propres conditions (comme la majorité d'entre nous). Plus tard, lorsque je me suis jointe à l'équipe de l'Unité des diagnostics mixtes et que j'ai travaillé avec Jane, nous avons mis son audace à profit et lui avons demandé ce qu'elle voulait – elle nous a exprimé très clairement ce qu'elle voulait, où et comment – puis, surprise, c'était toutes des choses que le personnel pouvait raisonnablement lui procurer. Par exemple, elle voulait qu'on la laisse terminer ses casse-tête avant d'aller au lit, même s'il était 23 h; qu'on lui donne le droit de jouer dans l'eau sans que le personnel craigne qu'elle en avale trop et qu'elle tombe malade ou encore qu'on lui donne accès à ses vêtements propres pour qu'elle les range dans sa chambre au lieu de la faire attendre, ce qui suscitait beaucoup d'anxiété chez elle et, dans bien des cas, l'isolait, parfois pendant des jours.*

Toutefois, cela n'a pas été facile d'amener Jane au point de transition. En effet, les responsables de l'Unité des diagnostics mixtes ont dû normaliser ce qu'ils appellent leur approche « biopsychociale ». Ils se sont assurés que Jane prenait la bonne combinaison et la bonne dose de médicaments ayant le moins d'effets secondaires possible. On a dressé un plan de soutien individualisé avec l'aide de Jane afin d'assurer l'uniformité des soins et la prestation des soins les moins restrictifs possible à cette dernière. Certains problèmes médicaux qui, de prime abord, ressemblaient à de « mauvais comportements » ont été réglés. Par exemple, Jane a subi une chirurgie de la cataracte, ce qui lui a permis d'arrêter de voir des « bibittes ». Une fois qu'on a réglé ses troubles médicaux et instauré un mode uniforme de prestation de soins, l'équipe de soins a pu mettre l'accent sur l'acquisition de compétences chez Jane et la participation de celle-ci à la vie communautaire.

Mme Chandler se rappelle l'incident qui l'a convaincue que Jane était prête à quitter l'hôpital. « Mon bureau était à l'unité à l'époque et, comme je laissais toujours ma porte ouverte, Jane entrait régulièrement pour me poser des questions. Un jour, elle est venue me demander si quelqu'un allait bientôt mourir pour qu'elle puisse avoir un lit dans un foyer de groupe parce qu'elle avait passé assez de temps ici et qu'elle voulait savoir quand ce serait son tour. Ces propos m'ont donné la chair de poule… Jane n'avait plus besoin de ma surveillance. »

## « Je suis chez moi maintenant »

Déterminée à sortir de l'hôpital, Jane a continué à resserrer les liens qu'elle venait de tisser avec les groupes d'autonomie sociale dans la communauté tout en attendant impatiemment un lit dans un foyer. Comme l'attente d'un lit subventionné par le gouvernement provincial semblait trop

longue, l'équipe de soins de Jane est sortie des sentiers battus et a communiqué avec un foyer privé qui venait d'ouvrir ses portes. Jane y a découvert tout ce dont elle rêvait : une cour avant, une chambre à coucher bleue et une cuisine où elle pouvait aider à préparer les repas. Après avoir passé le plus clair de sa vie dans un hôpital, à 60 ans, Jane a reçu son congé pour aller vivre dans la communauté. Depuis, elle continue à s'épanouir et a fait savoir au personnel de l'hôpital qu'elle n'avait plus besoin de lui parce que « je suis chez moi maintenant ». En novembre 2014, Jane a reçu le prix de reconnaissance de la NADD (National Association of the Dually Diagnosed). La NADD est une association qui favorise la compréhension des personnes ayant une déficience intellectuelle ainsi que des besoins en matière de santé mentale et la prestation de services à ces personnes. C'est Patti Turcotte, membre du conseil, qui a remis le prix à Jane en indiquant que cette dernière a mérité cet honneur « pour avoir constamment fait preuve d'espoir, de persévérance et de détermination; pour nous avoir fait découvrir les besoins des personnes ayant un diagnostic mixte et pour nous avoir montré à écouter et à ne jamais abandonner. »

écrit par : Kathy Stackelberg,
Spécialiste principale en communications

**« Ces propos m'ont donné la chair de poule… Jane n'avait plus besoin de ma surveillance. »**

# Des spécialistes en soutien par les pairs créent un partenariat avec les patients au CRSNB

Sandy et Ron s'entretiennent avec des patients dans la salle de rétablissement du CRSNB.

**« La salle est un endroit où les familles, les amis et les employés de services de soutien communautaire peuvent passer du temps avec leurs proches ou leurs clients. »**

L'équipe de soutien par les pairs que forment Ron et Sandy illustre à merveille une des orientations stratégiques du CRSNB : des partenariats à vocation commune. En partenariat avec les patients en santé mentale et l'ensemble de l'équipe, les spécialistes en soutien par les pairs offrent conseils et aide aux patients pendant leur rétablissement. Ils sont les mieux placés pour accomplir ce travail, car ils comprennent très bien les patients du fait qu'ils ont tous les deux déjà été aux prises avec un problème de santé mentale.

En effet, Ron a reçu un diagnostic de trouble bipolaire en 1989. En 26 ans, il n'a pas été admis à l'hôpital une seule fois. Il attribue sa réussite au soutien qu'il reçoit de sa famille et de ses amis ainsi qu'à son rôle valorisant de spécialiste en soutien par les pairs.

Quant à Sandy, elle se souvient d'avoir commencé à souffrir de dépression à un très jeune âge. Après avoir apporté des changements positifs dans sa vie dans les années 1980, ses symptômes se sont atténués, mais elle continue à lutter contre les hauts et les bas associés à sa maladie.

## Nouvelle salle de rétablissement… une aide pour se remettre sur la bonne voie

Conformément à l'orientation stratégique du CRSNB d'assurer l'accès aux bons soins, Ron et Sandy ont encouragé l'aménagement d'une salle de rétablissement qui a ouvert ses portes au début de 2015. Dans cette salle accessible à tous, on y trouve des fauteuils confortables, des tables, une cuisinette avec du café et des biscuits et beaucoup de choses à lire.

« La salle est un endroit où les familles, les amis et les employés de services de soutien communautaire peuvent passer du temps avec leurs proches ou leurs clients. C'est un lieu sûr où on peut être soi-même, explique Ron. Le sujet le plus souvent abordé pendant les rencontres de soutien par les pairs, c'est la date de mise en congé des patients, la date de leur prochaine réunion Un patient, un plan (UPUP) et qui fait partie de leur équipe. »

UPUP est un modèle de prestation de soins qui vise à répondre aux besoins particuliers de chaque patient.

La salle de rétablissement est aussi le lieu où est offert le programme PAIR (plan d'action individualisé de rétablissement). Il s'agit d'un programme de rétablissement fondé sur des pratiques exemplaires et des données probantes qui aide les patients à réintégrer la communauté dans le cadre de leur plan de rétablissement et de maintien du mieux-être.

« Grâce aux nouveaux services des plus intéressants mis à la disposition des patients, l'équipe de soutien par les pairs met en évidence l'importance de fournir de l'espoir, des choix et un soutien aux patients pour les encourager à croire que leur vie peut s'améliorer », explique Sandy.

La modification des programmes du CRSNB tient compte de l'importance de donner aux patients la chance d'apporter des changements qui entraîneront des choix positifs et utiles sur la voie menant à leur rétablissement. Le soutien par les pairs est essentiel pour aider et renseigner les patients. Néanmoins, il faut aussi reconnaître qu'à mesure que la conscience et la connaissance de soi des patients changent, l'intervention des membres du personnel, comme Sandy et Ron, doit elle aussi changer. Au bout du compte, il s'agit de guider les patients pour les amener à suivre un cheminement favorisant leur mieux-être, ce qui leur permettra de quitter l'hôpital et de retourner vivre dans la communauté.

# Les membres du conseil d'administration du CRSNB

## Des bénévoles dévoués...

Conseil d'administration 2014-2015 du Centre régional de santé de North Bay

Le conseil du CRSNB est composé de bénévoles dévoués qui déploient énormément d'efforts pour représenter la communauté à l'échelon administratif de l'hôpital. En effet, les membres du conseil s'engagent à assumer un mandat de trois ans et peuvent être nommés pour au plus trois mandats. En 2014-2015, ils ont consacré 1 688 heures en tant que bénévoles. Notre conseil ne représente pas uniquement North Bay. En effet, il compte aussi des représentants de Temagami, de Parry Sound, de Sudbury et de Sault Ste. Marie qui aident le CRSNB à s'acquitter de son mandat à l'échelle régionale et du district.

De gauche à droite : Ashley Scott, la Dre Allison Halpett et Jessica Lamothe installent les tableaux d'essai au début du processus.

# Les fiches de rendement : mesurer les bons éléments

## Qu'y a-t-il sur les murs?

En vous promenant dans les couloirs du CRSNB, vous verrez à certains endroits, sur les murs, de grands tableaux blancs (de huit pieds de largeur et quatre pieds de hauteur) sur lesquels il se trouve plusieurs colonnes de mesures ainsi que des listes colorées de chiffres, des feuillets autoadhésifs et même des cartes ou des messages de félicitations. Les « fiches de rendement » font partie du système d'amélioration de la qualité Plus de temps consacré à la prestation des soins mis en place au centre de santé en 2014, et elles sont maintenues en 2015-2016. La fiche de rendement de chaque service aide le personnel à adapter son travail et ses projets à la stratégie organisationnelle et à mesurer les progrès qu'il réalise.

## Les résultats des fiches de rendement

Il règne, dans tout l'organisme, beaucoup d'enthousiasme envers la qualité et la mesure du rendement, ce qui crée une culture favorisant la résolution de problèmes qui a une incidence positive sur les patients.

« La fiche de rendement permet aux membres de l'équipe de mieux communiquer et d'exposer, visuellement, leur travail au personnel des autres services ainsi qu'aux patients et à leur famille. La fiche de rendement a pour point de mire les priorités organisationnelles et fait en sorte que tout le monde vise un objectif commun, explique le directeur de la qualité et de l'excellence du rendement, Sumeet Kumar. Les problèmes ne sont pas mauvais; ils sont plutôt des occasions d'améliorer la qualité des soins. »

## Tenons un caucus

Au moins une fois par semaine, les membres du personnel de chaque service se réunissent autour de leur tableau pendant 15 minutes pour proposer de nouvelles idées et unir leurs efforts en vue d'améliorer les processus qui ont une incidence positive sur l'expérience du patient et de sa famille. Ces caucus permettent aux membres du personnel de s'entraider, de reconnaître les efforts de certains employés et de célébrer leur travail et leurs réussites. Le président directeur général, les vice-présidents, les directeurs et les responsables de programmes et de services participent aussi au caucus.

## Les mesures pertinentes figurant à la fiche de rendement

Selon Kathryn McLenaghan, responsable des services de pharmacie au CRSNB, la mise en œuvre de l'initiative appelée « bilan comparatif des médicaments » est une mesure importante qui a contribué à réduire le nombre d'erreurs liées à l'administration des médicaments aux patients et, par conséquent, à améliorer la sécurité des patients.

« Le bilan comparatif consiste à compiler, au moment de l'admission, la liste exacte des médicaments qu'un patient prend à la maison et à obtenir des renseignements sur la façon dont il prend ces médicaments, puis à comparer cette liste aux ordonnances de médicaments à l'admission afin de détecter les écarts et de les rectifier, explique Mme McLenaghan. Le bilan comparatif a pour but de prévenir les erreurs liées aux médicaments et de promouvoir la sécurité des patients. »

De gauche à droite : Tammy Pelland, membre d'équipe, Kathryn McLenaghan, responsable des services de pharmacie, et Melissa Diggles, étudiante du programme de technicien en pharmacie au CTS, examinent les idées.

La conformité au bilan comparatif des médicaments à l'admission fait partie de toutes les fiches de rendement des unités cliniques pour patients hospitalisés, étant donné qu'elle nécessite une responsabilité partagée entre les patients, les familles, les soignants, les techniciens en pharmacie, les pharmaciens, les infirmières et les professionnels qui prescrivent les médicaments.

En 2014, le taux de conformité au bilan comparatif a augmenté de 10 % entre le premier trimestre et le dernier trimestre. Au début, le taux s'établissait à 73,9 %; au dernier trimestre, il était passé à 83,7 %. Les résultats en disent long sur le mérite de cette mesure.

Le CRSNB utilise maintenant des rapports mensuels pour célébrer et reconnaître les expériences entreprises par les équipes pour améliorer la qualité des soins. Nous invitons les patients et les familles de même que les partenaires communautaires, les membres du personnel et les membres du conseil de l'hôpital à prendre part à la célébration. Bref, si nous le mesurons, nous l'accomplissons!

**Canadian Mental Health Association**
Nipissing Regional Branch
*Mental health for all*

**Association canadienne pour la santé mentale**
Filiale régionale de Nipissing
*La santé mentale pour tous*

156 McIntyre Street West, North Bay Ontario, P1B 2Y6
Phone: **(705) 474-1299** • Fax: **(705) 474-5325**
www.cmhanipissing.on.ca

**HEARTZap Services Inc.**

**Online Blended First Aid Training**

**Emergency First Aid CPR/AED Level C**
- Reduce staff down time
- WSIB approved
- Interactive e-learning experience
- Reduce first aid training costs by 50%

**Standard First Aid CPR/AED Level C**
- Captivating dynamic content
- Flexibility
- 3-4 hr in-class skill practice
- Self-Paced

**Courses in First Aid and CPR/AED provide the rescuer with all the confidence required to respond to a cardiac arrest casualty and choking in adults, children and infants.**

**HeartZAP Services | 751 Main St. E. North Bay**

Phone: 1-866-764-8488
For more information on HeartZAP Services online blended training programs visit www.heartzap.ca
**Follow us on Facebook and Twitter!**

# État des résultats

(en milliers)

## Revenus

| | 2015 | 2014 |
|---|---|---|
| MSSLD/RLISS | 177 973$ | 200 529$ |
| Action Cancer Ontario | 6 110 | 5 499 |
| Services aux patients | 11 755 | 11 512 |
| Chambres à supplément | 2 129 | 2 380 |
| Autre | 6 730 | 7 409 |
| Financement à des fins particulières | 27 516 | 27 206 |
| Amortissement des apports en capital reportés | 7 096 | 7 390 |
| | 239 309$ | 261 925$ |

## Dépenses

| | | |
|---|---|---|
| Traitements et salaires | 118 965$ | 118 404$ |
| Cotisations aux avantages sociaux | 37 195 | 35 613 |
| Rémunération du personnel médical | 22 016 | 21 400 |
| Médicaments | 6 341 | 6 062 |
| Fournitures médicales et chirurgicales | 7 575 | 8 009 |
| Amortissement de l'équipement | 7 903 | 8 154 |
| Autres fournitures et services | 33 489 | 35 272 |
| Financement à des fins particulières | 27 519 | 27 206 |
| | 261 003$ | 260 120$ |
| Excédent (déficit) pour les besoins du MSSLD | (21 694)$ | 1 805$ |
| Amortissement des apports reportés - bâtiment | 10 783 | 10 774 |
| Amortissement des bâtiments | (10 987) | (10 973) |
| Contribution du gouvernement pour les intérêts sur obligations à long terme | 20 209 | 20 554 |
| Intérêts sur obligations à long terme | (21 794) | (22 141) |
| | (1 789)$ | (1 786)$ |
| Excédent (déficit) provenant des opérations | (23 483)$ | 19$ |
| Règlement définitif découlant de l'examen du processus de rajustement | 16 248$ | 0 |
| Aide au financement du fonds de roulement | 0 | 6 854$ |
| Insuffisance des revenus par rapport aux dépenses | (7 235)$ | 6 873$ |

**Recrutement de médecins** Nouveaux médecins recrutés: 10 (2014)
Apprenants en médecine: 106 (avec 45 étudiants)

Visites, examens d'imagerie et interventions

| | 2015 | 2014 |
|---|---|---|
| Visites - Santé mentale et toxicomanie (programmes communautaires) | 53 566 | s/o |
| Visites - Dialyse rénale | 10 091 | 10 040 |
| Visites - Service des urgences | 58 389 | 54 953 |
| Autres visites en consultation externe | 68 319 | 66 269 |
| Examens de tomodensitométrie | 23 236 | 22 395 |
| Examens en IRM | 7 678 | 6 960 |
| Examens radiologiques | 53 378 | 52 585 |
| Chirurgies - patients hospitalisés | 8 126 | 8 771 |
| Chirurgies de jour | 2 786 | 2 709 |

## Bénévoles en 2014

Heures de bénévolat: 28 951
Nouveaux bénévoles: 73
Nombre total de bénévoles: 406

## Journées d'hospitalisation

**Santé mentale**

| 2015 | 2014 |
|---|---|
| 59 263 | 56 746 |

**Soins aux malades chroniques**

| 2015 | 2014 |
|---|---|
| 14 535 | 14 906 |

**Réadaptation**

| 2015 | 2014 |
|---|---|
| 7 683 | 8 699 |

**Soins actifs**

| 2015 | 2014 |
|---|---|
| 46 689 | 49 713 |

| Total | 2015 | 2014 |
|---|---|---|
| | 128 170 | 130 064 |

# État de la situation financière (en milliers)

## Actif

| Actif à court terme : | 2015 | 2014 |
|---|---|---|
| Encaisse | 341$ | 195$ |
| Titres négociable | 509 | 509 |
| Comptes débiteurs | 5 422 | 18 464 |
| Inventaires | 2 516 | 2 528 |
| Charges payées d'avance | 2 364 | 3 351 |
| Portion actuelle des créances à long terme | 1 545 | 1 630 |
| | 12 697$ | 26 677$ |
| Immobilisations | 514 912$ | 525 623$ |
| Créances à long terme | 10 859 | 12 091 |
| | 538 468$ | 564 391$ |

**Passif, apports reportés et actif net**

## Passif à court terme :

| | | |
|---|---|---|
| Dette bancaire | 26 833$ | 17 070$ |
| Comptes créditeurs et charges à payer | 50 879 | 40 912 |
| Apports reportés | 1 596 | 27 083 |
| Portion actuelle du passif à long terme | 7 887 | 7 562 |
| | 87 195$ | 92 627$ |
| Passif à long terme | 385 411$ | 390 448$ |
| Apports en capital reportés | 94 713 | 103 394 |
| Engagements en matière de prestations de retraite | 14 264 | 13 802 |
| Insuffisance de l'actif net | (43 115)$ | (35 880)$ |
| | 538 468$ | 564 391$ |

## Personnel de l'hôpital

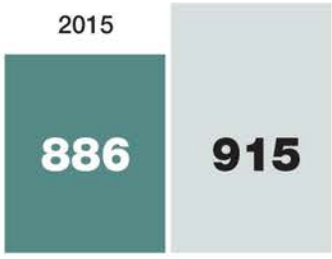
2015

899 à Temps partiel

2014

913 à Temps partiel

## Naissances




## Admissions – patients hospitalisés

North Bay Regional Health Centre

Centre régional de santé de North Bay

# Planifier une vie saine à la maison

Liana Ceccanese, ancienne patiente du CRSNB, fait ses exercices chez elle pour préserver sa mobilité

Infirmières responsables du cheminement des patients

On dit souvent que c'est dans son lit qu'on dort le mieux.

L'initiative Chez soi avant tout est fondée sur la philosophie selon laquelle tout le monde collabore pour que la personne hospitalisée puisse rentrer chez elle avec les mesures de soutien nécessaires.

En janvier 2015, le CRSNB a mis en place des infirmières responsables du cheminement des patients, ce qui aidera beaucoup les patients à cheminer dans le système hospitalier puis à retourner chez eux en toute sécurité.

## Éducation du public

Afin de prévenir les visites inutiles à l'hôpital, il est essentiel de renseigner la population sur les services de soutien communautaire qui s'offrent à elle.

Dans certains cas, il suffit d'un appel téléphonique pour qu'une personne reste en santé. Un programme appelé Identification systématique des aînés à risque vise les personnes de 70 ans ou plus qui se présentent au Service des urgences. Celles qui ne sont pas admises à l'hôpital reçoivent un appel de suivi du personnel des Services sociaux et de la Planification des congés et sont orientées vers d'autres services au besoin.

« Ces services ne sont pas uniquement destinés aux personnes qui se présentent au Service des urgences, explique la responsable du cheminement des patients, Mary Schofield-Salmon. N'importe qui peut appeler ou consulter le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC). «

Le CRSNB et le CASC travaillent de concert pour transmettre des messages cohérents aux patients et aux familles et mieux coordonner les services après la mise en congé de l'hôpital.

« Nous voulons que les gens assument une certaine responsabilité pour leur propre santé et qu'ils s'entourent du soutien dont ils ont besoin, au bon moment. Il n'est pas acceptable qu'ils deviennent trop malades parce qu'ils n'étaient pas au courant de l'aide qu'ils auraient pu recevoir. C'est à nous, en tant que professionnels de la santé, de leur fournir ces renseignements », ajoute M^me^ Schofield-Salmon.

« Dans bien des cas, les patients ne sont pas à l'aise à l'idée de rentrer à la maison et ont l'impression qu'ils seraient plus en sécurité à l'hôpital, alors qu'en réalité, il y a un risque élevé de déconditionnement en milieu hospitalier. »

Citons, par exemple, le cas de Liana Ceccanese, ancienne patiente du CRSNB : « Je croyais que pour me rétablir, il fallait rester au lit et beaucoup me reposer », explique M^me^ Ceccanese.

Cette femme de 83 ans a toujours aimé s'adonner à des activités comme la marche et le jardinage; pourtant, pendant son séjour à l'hôpital, elle était souvent trop fatiguée pour se lever. De plus, en raison de la maladie de Parkinson, sa mobilité était de plus en plus réduite. « Parfois, j'avais l'impression que ce serait plus facile si je bougeais moins, affirme M^me^ Ceccanese. Mais j'aurais alors l'impression de perdre mon autonomie. »

## Déclin fonctionnel

On parle de déclin fonctionnel lorsqu'une personne est incapable de participer aux activités de la vie quotidienne. Le manque de mobilité peut entraîner une perte de force musculaire, des plaies de lit ainsi qu'un risque accru de chute, et prolonger le rétablissement.

« Le simple fait d'être hospitalisé ne devrait pas décourager le patient à bouger », affirme Melissa Hallett, coordonnatrice du Programme HELP (soins hospitaliers adaptés aux personnes âgées). « Jusqu'à la moitié des personnes âgées affichent, pendant leur séjour à l'hôpital, un déclin sur le plan fonctionnel non attribuable à leur maladie. Ce déclin est souvent difficile à renverser et peut donner lieu à une perte d'autonomie à long terme, à l'isolement social et à une réduction de la qualité de vie. Ces facteurs peuvent ensuite causer des problèmes de santé physique et mentale. »

On encourage donc les patients hospitalisés à accomplir les tâches qu'ils sont capables

d'exécuter à la maison, comme s'habiller ou aller aux toilettes.

## Dresser un plan de soins

"« Souvent les patients n'ont pas l'assurance nécessaire pour accomplir ces tâches sans aide ou ils ont peur de tomber malades de nouveau une fois de retour à la maison. Toutefois, grâce à l'élaboration d'un plan de soins approprié, ils peuvent continuer à recevoir le soutien qu'il leur faut », soutient Mme Schofield-Salmon.

Pendant l'hospitalisation, un coordonnateur des soins du CASC, l'équipe de soins de santé, le patient et sa famille dressent un plan de soins à domicile adapté aux besoins du patient. Les patients reçoivent aussi un soutien continu de leur coordonnateur des soins du CASC, qui peut leur fournir des renseignements supplémentaires sur les services de soutien communautaire et les aider à s'y retrouver dans le système de santé.

## Suivre la bonne voie

Les patients qui sont prêts à recevoir leur congé peuvent bénéficier d'un programme du RLISS du Nord-Est appelé PATH – Priority Assistance to Transition Home (aide prioritaire pour retourner à la maison), qui facilite la transition de l'hôpital au domicile pour les résidents de 55 ans ou plus du district de Nipissing. Des préposés aux soins, qui sont des employés de la Croix Rouge canadienne, peuvent accompagner les patients chez eux et leur donner un coup de main pour l'épicerie, les travaux ménagers, l'équipement médical et la préparation des repas. Ils peuvent aussi y retourner le lendemain pour s'assurer que la personne âgée se rétablit bien.

Le personnel de l'hôpital peut adresser un patient au programme PATH une fois que la date de mise en congé a été établie.

## De retour à la maison

Maintenant de retour chez elle, Mme Ceccanese, plus déterminée que jamais, passe une demi-heure tous les jours à faire le tour de sa table de cuisine, arrose ses plantes et pédale sur un vélo stationnaire en regardant les nouvelles.

Elle est reconnaissante aux ressources communautaires qui lui ont fourni le soutien nécessaire pour continuer à vivre de manière autonome, mais elle reconnaît aussi qu'elle joue un rôle important. « Les infirmières m'ont dit que si je voulais continuer à vivre chez moi, il fallait que je continue à bouger, alors c'est ce que je fais. N'abandonnez jamais et continuez à bouger! »

écrit par : Heather Cobbledick,
Spécialiste en communications

# Plus de temps consacré à la prestation des soins :

## une autre sorte d'outil pour la salle d'opération

**Afin d'apporter des changements dont les patients peuvent bénéficier, il est essentiel de mettre à contribution le personnel de première ligne.**

Dans la salle d'opération, on utilise bon nombre d'outils à des fins médicales. C'est cependant d'autres sortes d'outils que le personnel du Service périopératoire cherche à implanter : des outils visant à améliorer ses activités. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du système d'amélioration de la qualité Plus de temps consacré à la prestation des soins de l'hôpital. Ce service a accepté de relever le défi de mettre ce système à l'essai en 2014.

### Participation du personnel

Au CRSNB, quelque 120 employés sont affectés aux services périopératoires, à savoir des infirmières, des commis, des préposés dans les chambres, des chirurgiens et des anesthésistes.

Afin d'apporter des changements dont les patients peuvent bénéficier, il est essentiel de mettre à contribution le personnel de première ligne. Pour amorcer les changements, deux des membres de ce personnel se sont rendus à ThedaCare, un hôpital du Wisconsin, aux États-Unis, qui est un chef de file de l'utilisation de méthodes éprouvées permettant d'améliorer la prestation des soins de santé (ce qu'on appelle la méthode LEAN). Ils ont pu constater de première main à quoi s'attendre.

« J'ai été honorée qu'on croie suffisamment en moi pour investir dans mes capacités », a dit

Rencontre de planification quotidienne
Service périopératoire

**« Je considère maintenant les initiatives d'amélioration des processus comme des aspects positifs qui finissent par être bénéfiques pour le personnel comme pour les patients. »**

Tina, commis à la Clinique de préadmission. « Observer les membres du personnel de ThedaCare à l'œuvre et les écouter raconter leurs expériences m'a donné espoir. La philosophie Plus de temps consacré à la prestation des soins (fondée sur l'approche de gestion LEAN de ThedaCare) me permet d'utiliser mes aptitudes à la résolution de problèmes et à obtenir des résultats! Ce qui me plaît le plus, c'est qu'on m'encourage fortement à mettre mes aptitudes à profit. »

Après le retour de leurs collègues, le groupe était impatient de passer à l'acte. Les prochaines étapes consistaient à examiner le cheminement chirurgical de nos patients. À cette fin, nous avons mis à contribution des membres du personnel infirmier de première ligne ainsi que des chirurgiens et, surtout, une ancienne patiente pour entendre « la voix du patient ». Pour commencer, la patiente a décrit ses expériences, qui ont servi de point de référence. Elle nous a fait bien des éloges relativement à bon nombre d'aspects, et elle nous a fait également des commentaires utiles qui, en plus de nos observations, nous ont permis de mettre en évidence les domaines à améliorer. Depuis, nous nous consacrons à apporter les améliorations nécessaires

## Formation du personnel, outils et projets d'amélioration

Les membres du personnel de première ligne ont reçu une formation sur tous les outils associés à l'amélioration de la qualité, comme l'outil de « travail standard », grâce auquel nous accomplissons nos tâches répétitives de la même façon chaque fois afin d'assurer l'efficacité, la sécurité et la fiabilité.

En outre, plusieurs membres du personnel se sont inscrits à une formation avancée appelée « Ceinture verte » (Greenbelt) qui fournit des détails sur les outils du système Plus de temps consacré à la prestation des soins, afin que les participants utilisent ces outils pour mettre en œuvre un projet d'amélioration de la qualité. Les projets sont choisis selon la mesure dans laquelle ils ajoutent de la valeur aux soins aux patients et éliminent le gaspillage. Bon nombre de ces projets portent sur des problèmes de longue date que nous pouvons maintenant tâcher de résoudre en équipe au moyen des outils acquis grâce au système Plus de temps consacré à la prestation des soins.

Un des projets en cours vise à s'assurer que les chirurgies d'urgence ont lieu en temps opportun (selon les priorités établies par le gouvernement provincial) et que, pour y parvenir, on utilise judicieusement le personnel et les ressources de la salle d'opération.

« Le programme d'amélioration de la qualité Plus de temps consacré à la prestation des soins nous permet d'examiner nos activités principales, de poser les bonnes questions, de mesurer correctement les variables pertinentes, puis d'apporter des changements mesurables qui permettent d'améliorer la sécurité et la qualité des soins aux patients à un coût raisonnable », explique le directeur médical des soins chirurgicaux, le Dr Kevin Gagné. « Je crois fermement que les projets Greenbelt en cours au Service des soins

chirurgicaux contribueront à simplifier les soins aux patients et à réduire la morbidité. »

Melissa Parker a défini certains des avantages de la formation : « La formation Greenbelt m'a permis de mieux comprendre la façon dont les outils nous aident à mobiliser et à motiver les membres de notre personnel de première ligne et à collaborer avec eux ainsi que la façon dont ils peuvent créer des milieux de travail stimulants. Je considère maintenant les initiatives d'amélioration des processus comme des aspects positifs qui finissent par être bénéfiques pour le personnel comme pour les patients. »

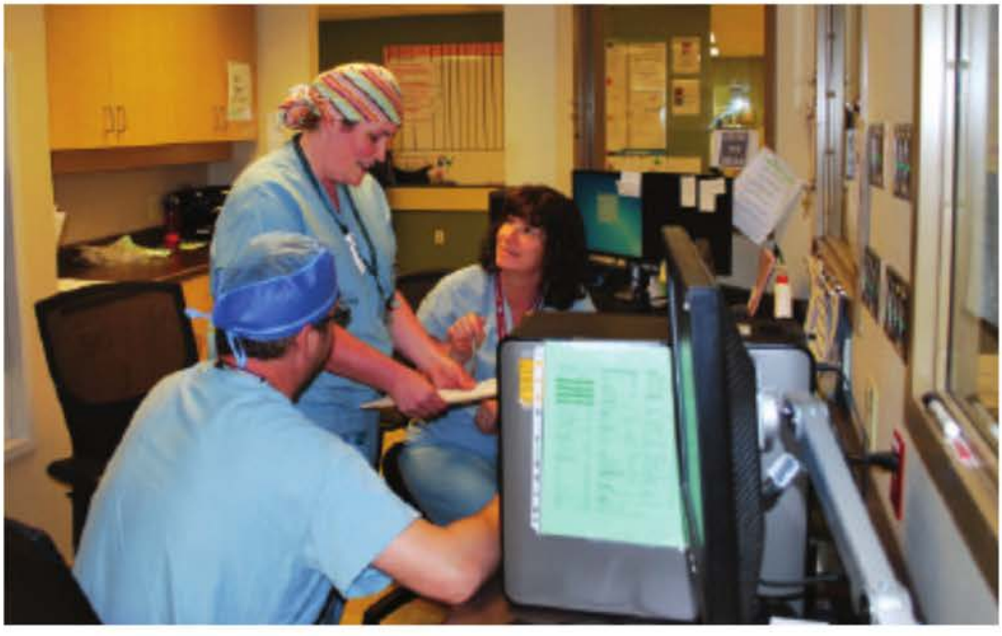
## Rencontres de planification quotidiennes

Les rencontres de planification quotidiennes sont un autre outil récemment mis en place. Ces rencontres, qui ont lieu tous les jours, réunissent le responsable ou coordonnateur et les chefs d'équipe du personnel des divers secteurs. Cette brève rencontre (de 5 à 15 minutes) permet aux participants de discuter des activités prévues à l'unité pendant la journée et de cerner les problèmes qui pourraient se présenter. On pourrait, par exemple, poser la question suivante : « Quels sont les problèmes éventuels de cheminement des patients dans votre unité aujourd'hui? »

« La rencontre de planification quotidienne m'aide à rehausser mes qualités de chef », affirme Petrina Cameron, chef d'unité dans la salle d'opération. « Ces rencontres entre les chefs d'unité et la direction nous aident à cerner les problèmes éventuels liés aux soins aux patients ou au cheminement des patients dès le début de la journée ainsi qu'à identifier les membres du personnel qui pourraient avoir besoin d'aide ou d'encouragement pour accomplir leurs tâches. Pour me préparer à ces rencontres je me dois d'envisager les problèmes de façon proactive, et non réactive comme il m'arrivait de le faire auparavant. »

« *Notre cheminement en qualité d'avant-gardistes et d'agents de changement qui mettent des idées à l'essai se poursuivra jusqu'en juin 2016.* Nous nous y engageons pleinement et nous avons hâte de saisir toutes les occasions d'apprentissage qui s'offriront à nous et de paver la voie pour nos collègues qui intégreront les outils Plus de temps consacré à la prestation des soins dans leurs activités quotidiennes », conclut Chantal Gagné, responsable des services périopératoires.

Écrit par : le personnel du Service périopératoire



Le Dr Michael Creech, chirurgien orthopédiste, effectue une chirurgie arthroscopique de l'épaule.

# La chirurgie arthroscopique de l'épaule désormais réalisée au CRSNB

Les résidents de la région de North Bay-Nipissing qui ont besoin d'une chirurgie arthroscopique de l'épaule n'ont plus à se rendre à l'extérieur de la ville pour subir cette intervention. En effet, le Service d'orthopédie du Centre régional de santé de North Bay a connu des changements fort intéressants au cours de la dernière année, y compris l'arrivée d'un chirurgien orthopédiste spécialisé et l'acquisition du matériel nécessaire à la réalisation des chirurgies arthroscopiques à effraction minimale de l'épaule.

La chirurgie arthroscopique de l'épaule sert à examiner ou à réparer les tissus de l'épaule ou autour de celle-ci. La plupart des problèmes d'épaule sont attribuables à une blessure, à la surutilisation ou à l'usure causée par l'âge.

C'est le dernier chirurgien orthopédiste à s'être joint au service, le Dr Michael Creech, originaire de North Bay, qui pratique cette opération. « On utilise l'arthroscopie pour diagnostiquer une pathologie et reconstruire les tissus à l'intérieur des articulations de l'épaule et du genou, explique le Dr Creech. On insère une caméra dans l'articulation, puis on utilise de l'eau stérile pour élargir l'articulation et la rincer. »

Une fois qu'on a inséré la caméra, le médecin obtient une image claire de l'intérieur de l'articulation. Cette image est projetée sur un moniteur vidéo qui permet de prendre des vidéos et des photos.

Les chirurgies arthroscopiques de l'épaule les plus courantes comprennent la réparation de la coiffe des rotateurs, la décompression en cas d'instabilité de l'épaule, la réparation des tendons de biceps et la réparation du labrum.

« Comme il s'agit d'une chirurgie à effraction minimale, elle minimise la perte de sang, réduit les taux d'infection, diminue la douleur postopératoire et est plus attrayante sur le plan esthétique, ajoute le Dr Creech. Cette chirurgie a un excellent taux de guérison et donne de très bons résultats sur le plan fonctionnel. » En plus d'effectuer les chirurgies de l'épaule, le Dr Creech se spécialise dans la reconstruction arthroscopique du genou, comme la réparation du ligament croisé antérieur (LCA).

« Comme la chirurgie ne nécessite que de très petites incisions, on s'en remet rapidement, explique la vice-présidente, Services cliniques et chef des soins infirmiers, Tiziana Silveri. Les patients peuvent rentrer chez eux le jour même de la chirurgie. Au CRSNB, nous sommes ravis que les résidents de North Bay aient maintenant accès à ces soins, près de chez eux. »

# Le recrutement de médecins

Présentation des médecins : Photo de groupe de cinq des médecins recrutés par le CRSNB en 2014.

En 2014, grâce à ses démarches de recrutement, le Centre régional de santé de North Bay a réussi à attirer 10 nouveaux médecins, soit trois psychiatres, deux chirurgiens, un médecin de famille, un pédiatre, un néphrologue, un radiologue et un urgentologue. Fort de ses 10 nouvelles recrues, le personnel des Affaires médicales du CRSNB se vouera maintenant au recrutement de médecins de famille, une grande priorité pour l'hôpital et la communauté.

## Une réussite largement attribuable au Programme de partenaires communautaires et à l'ÉMNO

Grâce à la tenue de séances administratives et d'événements et à des contributions financières, le Programme de partenaires communautaires a permis au CRSNB de faire découvrir à des médecins notre hôpital, notre ville et notre communauté médicale. Depuis 2008, le Programme de partenaires communautaires a contribué à recruter 52 nouveaux médecins à North Bay. De plus, grâce à ce programme, 106 étudiants en médecine ont reçu, au cours de l'année universitaire 2013-2014, une formation en médecine spécialisée ou familiale.

> « J'ai grandi à North Bay et je savais que c'était un magnifique endroit où vivre. De plus, le centre de santé est un excellent lieu de travail. Je suis heureux de pouvoir fournir des soins aux gens près de chez eux. »

Le CRSNB a su profiter de deux occasions exceptionnelles récemment, soit la collaboration à la tenue des séances d'enseignement sur la médecine familiale pour les étudiants du campus Est de l'École de médecine du Nord de l'Ontario, en octobre 2014, ainsi que la tenue de la réunion régionale, en janvier 2015.

Des membres du personnel, des partenaires communautaires et des médecins ont donné des exposés didactiques à environ 95 apprenants en médecine. Ces séances ont permis de mettre en vedette le CRSNB en tant que chef de file en éducation et en formation ainsi que de promouvoir la ville en tant que communauté agréable où vivre et travailler.

## Faites la connaissance des nouveaux médecins du CRSNB

Le Dr Pawan Kumar, nouveau chirurgien généraliste au Centre régional de santé de North Bay, est arrivé au Canada de l'Inde en 2005 afin de suivre une formation en recherche et une formation avancée en chirurgie cardiaque.

Figurant parmi neuf candidats, il a fait de la suppléance au centre de santé pendant trois mois avant de passer une entrevue individuelle successive.

C'est pendant cette période qu'il a découvert tout ce que North Bay et sa communauté médicale avaient à offrir et qu'il a su que c'était dans cette ville qu'il s'établirait. « C'est un endroit sûr où élever une famille et l'hôpital est très bien équipé et doté de travailleurs de la santé qui sont heureux de fournir des soins, indique le Dr Kumar. Il ne s'agit pas simplement de faire des efforts supplémentaires, mais, en

Des étudiantes de l'ÉMNO participent à un atelier à North Bay.

Réunion régionale : Le Dr Tom Wallace, chirurgien orthopédiste, montre à Erin Frood et à Natalie Fraser, étudiantes de l'ÉMNO, à mettre un plâtre.

tant que fournisseurs de soins de santé, il nous incombe de prodiguer les meilleurs soins possible à chaque patient, et c'est dans un milieu qui adopte cette mentalité que je veux travailler. »

À l'été 2014, le CRSNB a aussi accueilli le Dr Michael Creech. « Pendant ma quatrième année de résidence, en 2011, j'ai fait un stage au Centre régional de santé de North Bay par l'entremise de l'École de médecine du Nord de l'Ontario. Ce séjour à North Bay m'a permis d'apprendre et de m'épanouir dans le secteur des soins orthopédiques », précise le Dr Creech.

Grâce à la formation qu'il a reçue, il peut effectuer des interventions telles que la chirurgie arthroscopique pour diagnostiquer des pathologies et reconstruire des tissus à l'intérieur des articulations de l'épaule et du genou. Avant l'arrivée du Dr Creech, les gens ayant besoin de telles interventions devaient se rendre à l'extérieur de la ville. « J'ai grandi à North Bay et je savais que c'était un magnifique endroit où vivre. De plus, le centre de santé est un excellent lieu de travail. Je suis heureux de pouvoir fournir des soins aux gens près de chez eux. »

écrit par : Heather Cobbledick,
Spécialiste principale en communications


CANADIAN RED CROSS

# VOLUNTEERS NEEDED

## DISASTER MANAGEMENT

The Disaster Management team provides services locally to those who have been displaced from their homes due to personal disaster. The Red Cross Personal Disaster Assistance team provides food, clothing, shelter, and other basic necessities for the first 72 hours after the disaster. Abroad, volunteers are deployed in response to conflict or disaster and provide humanitarian assistance as well as family reunification services during these times.

## FIRST AID & INJURY PREVENTION

Comprehensive courses offering first aid, AED and cardiopulmonary resuscitation (CPR) skills for those who need training due to work requirements or who want more knowledge to respond to emergencies at home. Babysitter course offers basic first aid and caregiving skills for youth 11–15 years old. Participants learn how to provide care to younger children in a variety of age groups, and how to prevent and respond to emergencies.

## PRIORITY ASSISTANCE TO TRANSITION HOME (P.A.T.H.)

The PATH Program assists seniors in their transition from hospital to home. Clients receive services such as transportation home, assistance with acquiring prescriptions, settling in at home, meals, housekeeping, and referrals to community support services. This program is available to those being discharged from inpatient units or emergency departments.

## SENIORS' TRANSPORTATION

Seniors Transportation Program allows seniors to maintain their independence by providing door to door service within the Nipissing District. The service is available to those who are 60+, not currently living in a Long Term Care facility, unable to access typical public transportation, and must be able to transfer themselves in and out of the vehicle.

**1275 Main St W North Bay ON P1B 2W7 • 705-472-5760 • northbay@redcross.ca**

# Le Service des urgences

## figure parmi les 15 sites les plus performants de l'Ontario

Le personnel du CRSNB célèbre l'atteinte d'un jalon important : l'hôpital s'est classé parmi les 15 sites les plus performants de la province en raison de son amélioration continue des temps d'attente. Les pratiques exemplaires du CRSNB seront partagées avec les autres hôpitaux de la province. De plus, le CRSNB s'est classé parmi les 10 hôpitaux de la province affichant les meilleurs temps d'attente en janvier et février 2015.

Selon Tiz Silveri, vice-présidente, Services cliniques et chef des soins infirmiers, ces résultats en disent long sur l'excellent travail d'équipe accompli par le personnel et les responsables des programmes de l'hôpital, les médecins et l'équipe administrative ainsi que sur les efforts de l'ensemble de l'hôpital.

# Équipe mobile d'intervention d'urgence :

## fournir un soutien au bon endroit et au bon moment

Dans notre communauté, certaines personnes qui vivent une crise de santé mentale ou qui ont un problème de toxicomanie peuvent se retrouver en prison parce qu'elles n'ont pas reçu le service dont elles avaient besoin, du bon fournisseur de soins, au bon moment et au bon endroit.

Pour rectifier cette situation, on a mis en place à l'automne 2014 des services mobiles d'intervention d'urgence. Chaque équipe mobile est composée d'un infirmier ou d'une infirmière et d'un agent ou d'une agente de police.

Grâce au partenariat unissant l'hôpital et le service de police, nous sommes mieux en mesure de fournir les bons services de santé mentale quand la police est appelée à intervenir.

L'équipe mobile d'intervention d'urgence a effectué plus de 100 interventions en personne au cours de ses six premiers mois d'activité.

Hector Bélanger

# Traitement au laser Green Light au CRSNB

Hector Bélanger se sent enfin libre. À North Bay seulement, des centaines d'hommes de 50 ans ou plus se plaignent de symptômes liés à l'élargissement de la prostate. Pendant plus de 10 ans, M. Bélanger était un de ces hommes.

Bien que la prostate continue à grossir tout au long de la vie d'un homme, dans la plupart des cas, c'est plus tard seulement que cet élargissement devient problématique. C'est ce qu'on appelle l'hyperplasie bénigne de la prostate (HBP). Les hommes se plaignent généralement d'un débit urinaire faible, de la difficulté à commencer à uriner et du fait qu'ils se réveillent pendant la nuit pour aller uriner.

« J'avais toujours l'impression que ma vessie n'était pas complètement vide et j'éprouvais constamment de la douleur, indique M. Bélanger. J'ai fini par ne plus être capable d'aller aux toilettes et par avoir besoin d'un cathéter en tout temps. »

## Une nouvelle chirurgie reçoit le feu vert

Grâce au nouveau traitement au laser Green Light maintenant en place au Centre régional de santé de North Bay, on peut réaliser la chirurgie de la prostate beaucoup plus rapidement.

Le Dr Bernard Goldfarb, qui effectue cette chirurgie, est ravi de pouvoir offrir cette technologie de pointe aux patients du district de Nipissing depuis janvier 2014. Plus d'une centaine d'hommes se sont déjà fait traiter.

« Le laser est administré par une fibre étroite et souple, qui transporte l'énergie laser, qui vaporise rapidement la prostate et élimine l'obstruction du débit urinaire, explique le Dr Goldfarb. Il y a très peu de saignements et de complications. »

Avant l'avènement de ce traitement, le patient subissait l'ablation chirurgicale du tissu de la prostate et nécessitait une irrigation continue au moyen d'un cathéter. On retirait le cathéter seulement après que l'urologue était absolument certain qu'il n'y avait plus de risque de formation de caillots ou de blocage. Par conséquent, le patient devait passer plusieurs jours à l'hôpital pour se rétablir. M. Bélanger n'y a passé qu'un seul jour.

« C'était mon dernier recours pour essayer de mener une vie normale, déclare M. Bélanger. Je n'ai plus de douleur et je me sens libre. »

## Reprendre une vie normale

Comme le risque de saignements est moindre, les patients peuvent quitter l'hôpital le jour de la chirurgie pour se rétablir dans le confort de leur maison. « Les patients n'ont pas besoin d'être hospitalisés, ce qui permet de traiter un plus grand nombre de patients et de réduire le temps d'attente », ajoute le Dr Goldfarb.

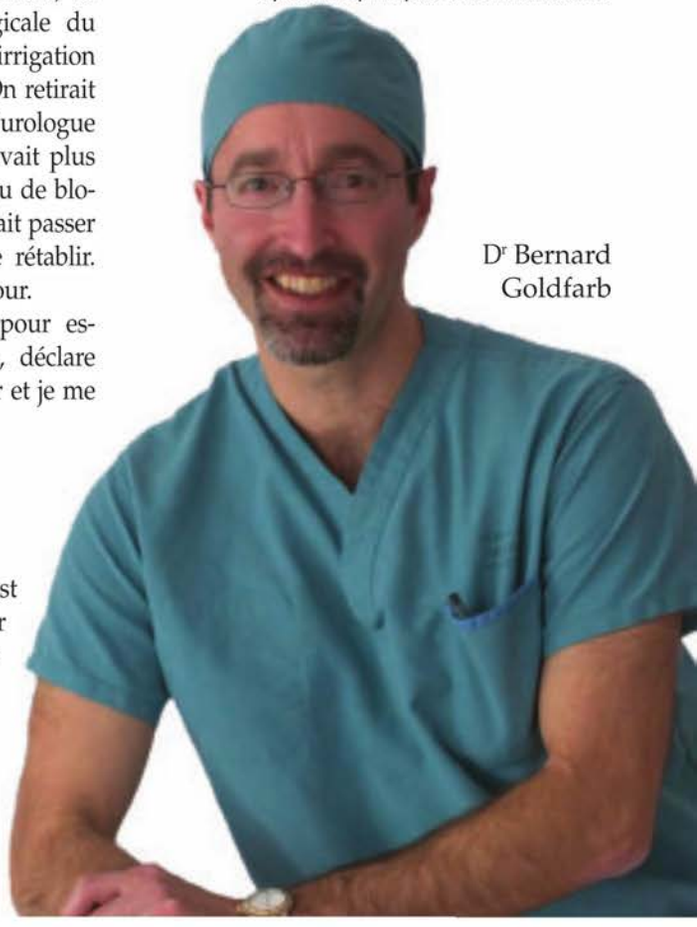
De plus, grâce à cette nouvelle technologie, les hommes de la communauté de Nipissing, comme Fernand Bois, peuvent reprendre leurs activités préférées, comme passer du temps avec leur famille. « J'ai ressenti une certaine sensibilité au toucher pendant quelques jours puis, soudainement, je n'éprouvais plus de douleur, fait remarquer M. Bois. Ma vie a repris son cours normal; je n'ai absolument aucun problème. Je recommanderais cette intervention à n'importe qui. »

Le traitement au laser Green Light représente une percée importante dans le traitement de l'élargissement de la prostate. « Sans traitement, l'hypoplasie bénigne de la prostate grave peut causer des dommages permanents à l'appareil urinaire », renchérit le Dr Goldfarb.

Grâce à la négociation d'un contrat d'achat spécial et à l'appui de la communauté, la Fondation du Centre régional de santé de North Bay continue à recueillir les fonds nécessaires à la prestation du programme. Le coût total du laser Green Light (appareil TVP) et des fibres urétrales s'élève à 190 000 $.

Pour en savoir plus sur les façons de contribuer au programme du laser Green Light, visitez le site Web de la Fondation ou composez le 705 495 8125.

écrit par : Heather Cobbledick,
Spécialiste principale en communications



Dr Bernard Goldfarb

La famille Chirgwin (épouse, fille et petite-fille) et la coordonnatrice des soins en partenariat avec les patients et leur famille, Tamara Dubé-Clarke, rendent visite à Andy, patient au CRSNB

# La voix du patient :
## Reconnaissance des soins en partenariat avec les familles au CRSNB

**L'histoire de la famille Chirgwin, qui a travaillé en partenariat avec notre hôpital, continue à en inspirer plusieurs et à servir de leçon à nos fournisseurs de soins et partenaires communautaires.**

### Champions du changement

Le CRSNB fait une grande place aux soins en partenariat avec les familles dans le cadre de la mise en œuvre du système d'amélioration de la qualité Plus de temps consacré à la prestation des soins. Cette importance accordée à la famille a été reconnue en 2014 quand la famille d'un de nos patients a reçu le prix Champion de changement sain du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Nord Est. On décerne habituellement ce prix à un fournisseur de soins de santé qui s'emploie à axer davantage le système de santé sur le patient. Cette fois-ci, c'est la famille Chirgwin de North Bay qui en a été lauréate.

Kathy Chirgwin est la femme d'Andy, qui était atteint de la maladie d'Alzheimer et a été hospitalisé pendant plus de quatre ans au CRSNB. Andy est décédé au centre de santé en janvier 2015. Il avait 69 ans.

Kathy Chirgwin explique que peu de temps après l'admission d'Andy à l'hôpital, elle était assise à ses côtés et lui tenait la main. Elle se sentait perdue et triste du fait qu'elle ne pouvait plus prendre soin de lui et que personne ne saurait que son mari avait été une personne formidable. En apercevant le couple, la coordonnatrice des soins en partenariat avec les patients et leur famille, Tamara Dubé -Clarke, a ressenti l'anxiété qu'éprouvait Kathy et lui a offert de l'aider.

« Kathy voulait trouver une façon de montrer aux fournisseurs de soins la personne que son mari avait été, quelqu'un qui aimait beaucoup sa famille, pour qu'ils puissent

mieux le comprendre. Nous avons donc décidé de travailler ensemble à la création d'une vidéo racontant la vie d'Andy pour présenter ce dernier à ses fournisseurs de soins en tant qu'ancien policier, mari, père et grand-père, un homme merveilleux aimé de tous », affirme Mme Dubé Clarke.

## La voix du patient : empathie et compréhension

Selon la fille d'Andy, Leslie Stickle, la vidéo a aidé les fournisseurs de soins à connaître son père. « Sa maladie l'a rendu agressif pendant un certain temps. Même si c'était mon père, j'avais peur de lui et de la maladie. Une vidéo racontant son histoire allait donc certainement aider à rendre les fournisseurs de soins plus à l'aise en sa compagnie », dit-elle. En effet, la vidéo a aidé le personnel de l'hôpital à avoir de l'empathie pour Andy en tant que patient et en tant que personne. Mme Stickle ajoute que la vidéo a aussi aidé Andy et les membres de sa famille à renouer des liens étant donné qu'ils ne pouvaient pas communiquer avec lui.

La vidéo sert d'outil de formation pour le personnel du Programme de traitement des démences et du Programme de santé mentale pour personnes âgées du CRSNB et on l'utilise partout dans le centre à l'appui de l'enseignement concernant les soins axés sur le patient. On a partagé la vidéo avec la Commission de la santé mentale du Canada et la Gerontological Nursing Association. De plus, bon nombre de personnes l'ont visionnée sur YouTube.

## Lauréates d'un des prix provinciaux 20 Faces of Change

En mars 2015, Tamara Dubé-Clarke et la famille Chirgwin se sont vu décerner un des prix provinciaux 20 Faces of Change par la Change Foundation! « Nous sommes ravis de mettre en vedette, à l'occasion de la remise des prix 20 Faces of Change, vos réalisations à titre de chefs de file concernant la mise à contribution des patients et les changements axés sur la famille apportés au système de santé. C'est tout un honneur pour nous de vous remettre ce prix afin de célébrer votre engagement manifeste envers l'amélioration du système de santé au profit des patients et des familles », a déclaré la Change Foundation dans une lettre envoyée au CRSNB.

écrit par : Kathy Stackelberg,
Spécialiste principale en communications


East Parry Sound
Community Support Services Program
"A Caring Part of the Community"

Serving the District of East Parry Sound from Callander to Novar

**Meals-on-Wheels**
Hot meals as well as frozen meals delivered by volunteers.

**Diners Programs**
**(Wheels-to-Meals)**
Enjoy hot meals in the company of friends and members of your community.

**Transportation Services**
Transportation delivered by volunteer drivers to medical appointments and errands for groceries and banking. Wheelchair accessible van available for the Burk's Falls and surrounding area.

To be determined eligible for services contact:
Leslie, Linda or Shelly at 705-724-6028 or toll free 1-888-521-0000
Funding provided by the North East Local Health Integration Network.

Eastholme, East District of Parry Sound, Home for the Aged

*A Caring Home for Seniors*

We provide 128 long-term care beds built to the new design standards, including 56 private rooms and accommodations for couples.

For a tour and more information contact **Shelley** at **705-724-2005**
Located at 62 Big Bend Avenue, Powassan

www.eastholme.ca

# Nouveaux services à la Division de la santé mentale et la loi

## Unité de psychiatrie médico-légale pour femmes

Le CRSNB met sur pied une nouvelle unité de psychiatrie médico-légale pour femmes, qui ouvrira ses portes à la fin de 2016. C'est en mars 2015 que le RLISS du Nord-Est a annoncé l'injection de fonds dans cette initiative provinciale, après qu'on eut déterminé que ce service n'existait pas au sein du continuum de services en Ontario. Cette unité hautement spécialisée pour patientes hospitalisées répondra donc aux besoins particuliers des femmes.

« En Ontario, nous remarquons une augmentation, dans le système judiciaire, du nombre de femmes ayant une maladie mentale », explique la directrice de l'Unité des diagnostics mixtes et de la Division de la santé mentale et la loi, Hélène Philbin Wilkinson. « Les femmes adressées à nos services auront vraisemblablement eu une vie compliquée, suivi des traitements en vain et vécu de mauvaises expériences cliniques. Le système actuel ne tient pas entièrement compte des différences entre les profils juridiques, médicaux et psychiatriques des femmes. Par conséquent, notre objectif à long terme consistera à favoriser un processus de changement intérieur chez les patientes, dans un milieu thérapeutique adapté aux besoins des femmes où règne la confiance. Du même coup, nous voulons faciliter la continuité de la planification des soins avec les hôpitaux qui nous adressent les patientes. Nous collaborerons avec nos partenaires pour assurer le retour sûr et réussi des femmes à l'hôpital traitant ou dans leur communauté. »

Le président-directeur général du CRSNB et le président du conseil du CRSNB célèbrent, avec des partenaires communautaires, l'annonce de l'injection de fonds dans les services de santé mentale.

L'unité de psychiatrie médico-légale de huit lits pourra accueillir des femmes adultes (18 ans ou plus) qui ont été déclarées inaptes à subir un procès ou non criminellement responsables en raison d'un trouble mental et qui font l'objet d'une ordonnance portant décision par la Commission ontarienne d'examen (COE) aux termes du Code criminel du Canada*.

Cette unité pour femmes mettra l'accent sur le retour des patientes dans leur communauté, parfois dans un nouveau rôle. Cette perspective, combinée au modèle de soins Un patient, un plan, favorisera la création d'un service qui est axé sur la patiente et qui permet à cette dernière et à sa famille de se faire entendre. Le modèle de soins sera fondé sur des études publiées et sur l'expérience.

« Il nous faudra une équipe dont les membres auront reçu une formation hautement spécialisée et comprendront ce qui, dans le système de psychiatrie médico-

**En 2014-2015, on a fait deux annonces importantes concernant l'amélioration de nos soins aux jeunes et aux femmes dans le cadre du programme de la santé mentale et la loi.**

La nouvelle unité pour femmes sera située dans le pavillon de la santé mentale du CRSNB.

légale, différencie les femmes des hommes. Le nouveau service sera donc largement axé sur la recherche pour nous assurer que les femmes et les cliniciens participant à d'autres aspects du programme ou vivant ailleurs bénéficieront des connaissances qui découleront de la recherche », ajoute Mme Philbin Wilkinson.

## Services d'évaluation médico-légaux pour les jeunes… l'accès aux bons soins, au bon endroit et au bon moment

En 2014, le CRSNB a été choisi pour élaborer et fournir un service d'évaluation aux jeunes de 12 à 18 ans du Nord-Est. Cette évaluation sert à éclairer les tribunaux sur l'influence de la maladie mentale sur les jeunes qui ont des démêlés avec la justice. On a lancé le service en janvier 2015.

« Les jeunes hésitent parfois à demander de l'aide pour leur maladie et finissent par avoir des démêlés avec la justice, mais notre service a pour but de détecter le problème de santé mentale le plus tôt possible de manière à éviter le système judiciaire ou le système correctionnel. Nous cherchons à remettre les jeunes sur la voie menant au mieux-être », ajoute Mme Philbin Wilkinson.

Grâce à ce service, on offrira aux jeunes des services plus nombreux et de meilleure qualité, près de chez eux, et on répondra à leurs" besoins émergents en matière de soins de santé mentale. Le service vise à perturber le moins possible la vie des jeunes, à promouvoir la stabilité et à optimiser l'inclusion sociale. Les enfants et les adolescents se feront évaluer par une équipe multidisciplinaire, qui comprend des psychiatres judiciaires et des psychiatres travaillant auprès des enfants et des adolescents.

*Inapte à subir un procès : En raison d'une maladie mentale, une personne est incapable de comprendre la nature ou les conséquences de ce qui se passe devant un tribunal ou elle est incapable de communiquer avec son avocat ou de lui fournir des instructions. Un juge pourrait ordonner que la personne se fasse traiter avec des médicaments pour la rendre apte afin qu'elle puisse retourner devant le tribunal pour répondre de ses accusations.

Non criminellement respon sable (NCR) : Si la personne n'a pas compris ce qu'elle faisait et si elle ne savait pas que c'était mal en raison d'une maladie mentale, on pourrait la déclarer NCR.

Commission ontarienne d'examen (COE) : Il incombe à un comité de la COE de continuer à prendre des décisions concernant la personne inapte à subir un procès ou NCR et à délivrer une ordonnance portant décision. Le comité examine chaque cas lors d'une audience annuelle.

# Le CRSNB reçoit la prestigieuse certification LEED® en tant que bâtiment durable

Dave Smits, V.-P. des services généraux au CRSNB, prend la parole pendant l'annonce du projet de cogénération.

## Un bâtiment éconergétique

Le Centre régional de santé de North Bay est un bâtiment durable! En effet, les activités éconergétiques en place au CRSNB lui ont valu la certification LEED.

LEED signifie Leadership in Energy and Environmental Design. Il s'agit d'un programme international qui établit des normes élevées visant à soutenir la conception, la construction et l'exploitation de bâtiments durables en vue de leur certification.

En consommant moins d'énergie et moins d'eau, les bâtiments certifiés LEED permettent de réaliser des économies, réduisent leur émission de gaz à effet de serre et créent un milieu plus sain pour les résidents, les employés et l'ensemble de la communauté.

## Une entreprise de construction qui se soucie de l'environnement

Dès la mise en chantier, la direction du CRSNB visait la certification LEED. Par conséquent, l'entreprise de construction (PCL Constructors) a dû tenir compte de bon nombre de facteurs et en faire un suivi actif pour répondre aux normes LEED, à savoir le contenu recyclé, la quantité de matériaux de construction locaux utilisés et la gestion des déchets de construction.

De plus, PCL a réussi à détourner environ 75 % des déchets (p. ex., restes de briques et de cloison sèche) du site d'enfouissement vers des centres de recyclage. Des points LEED ont également été attribués grâce à l'utilisation de matériaux à faible taux d'émission pour la peinture, les revêtements de plancher et les meubles.

## Les pratiques écologiques se poursuivront

L'immeuble du CRSNB est conçu de manière à afficher un rendement énergétique supérieur à la norme. En effet, un système de mise en service fondée sur des pratiques exemplaires assure le maintien de l'efficacité optimale, y compris l'efficacité énergétique, du bâtiment pour nombre d'années à venir. Par exemple, la température à l'intérieur du bâtiment est contrôlée par un système informatisé central et des appareils de

La construction du CRSNB en 2008

traitement de l'air qui permettent l'échange continu d'air frais. Pour prévenir le « syndrome des bâtiments malsains », le CRSNB a dressé un plan de gestion de l'air intérieur afin d'assurer l'échange continu d'air frais dans toutes les chambres des patients, tous les bureaux et partout dans le bâtiment.

Afin de réduire les coûts de l'énergie et d'optimiser l'alimentation de secours, à l'automne 2014, on a approuvé la construction d'une centrale de cogénération au CRSNB. La centrale devrait être en exploitation d'ici l'automne 2015.

« Le CRSNB s'est engagé à conserver l'énergie grâce à l'évaluation et à la gestion continues de sa consommation d'énergie. On cherche constamment à mettre en place des initiatives servant à cerner les façons dont on peut réduire la consommation d'énergie et réaliser des économies grâce à l'étalonnage et à la surveillance de la consommation d'énergie, explique le vice-président, Services généraux, Dave Smits. Toute modification ou toute rénovation doit tenir compte des conséquences possibles sur le rendement énergétique du bâtiment et la durabilité des appareils sanitaires et des éléments de finition. Cette philosophie visant à réduire l'empreinte environnementale s'applique d'ailleurs à toutes les installations du CRSNB ». M. Smits précise que, chaque année, on met à jour le plan de gestion de la conservation et de la demande d'énergie du bâtiment.

« L'exploitation des bâtiments représente environ 40 % de la solution au problème mondial de changement climatique, indique le président-directeur général et président fondateur du U.S. Green Building Council (USGBC), Rick Fedrizzi. Bien que le changement climatique soit un problème mondial, les entreprises novatrices comme le Centre régional de santé de North Bay s'y attaquent en appliquant des solutions à l'échelle locale. »

LEED a été établi par le USGBC et vérifié par le Green Building Certification Institute.

écrit par : Kathy Stackelberg,
Spécialiste principale en communications

# L'accès aux **bons soins**

Nous vous présentons Susan, épouse, mère, grand-mère et ancienne entraîneuse de patinage artistique et mère de foyer d'accueil. Susan a 75 ans. Autrefois, elle aimait jardiner, prendre soin de sa famille et faire du bénévolat à son église. Plus récemment, elle a commencé à manifester des comportements auxquels sa famille et ses amis n'étaient pas habitués, puis elle a reçu un diagnostic de démence. Susan participait au programme de jour pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et sa famille s'occupait d'elle, chez elle, en soirée et la fin de semaine. Comme sa maladie évoluait, Susan a été admise dans un foyer de soins de longue durée (SLD) de sa communauté afin de recevoir des soins supplémentaires. Lorsque Susan a commencé à manifester de plus en plus de « comportements réactifs », comme se conduire mal, s'isoler et s'agripper aux gens, sa sécurité et celle des autres résidents sont devenues préoccupantes.

**Le cheminement de Susan illustre aussi l'importance d'établir et de maintenir des partenariats à vocation commune dans la région du Nord-Est.**

## Mettre à contribution l'équipe du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement

La famille de Susan et le personnel du foyer de SLD ont fait appel à l'équipe interne du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement (OSTC). Cette équipe les a ensuite mis en rapport avec le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement du Nord Est aux fins de consultation et d'évaluation concernant les comportements de Susan, son plan de soins et son examen médical. Le Projet OSTC du Nord-Est fournit des services spécialisés aux personnes âgées qui affichent ou qui risquent d'afficher des comportements réactifs complexes ainsi qu'un soutien et un encadrement aux soignants.

Après l'évaluation initiale et la mise à l'essai d'interventions comportementales auprès de Susan, l'équipe du Projet OSTC a conclu que cette dernière aurait intérêt à être admise à l'Unité régionale de traitement des démences (aussi appelée Pavillon du chêne à la Place Kirkwood, à Sudbury) pour subir une évaluation s'échelonnant sur 60 jours

## Un plan de soins spécialisés au Pavillon du chêne répond aux besoins de la patiente

Avant l'admission de Susan, l'équipe interdisciplinaire du Pavillon du chêne a recueilli des renseignements auprès de cette dernière, de sa famille et de ses partenaires en soins dans le but d'élaborer son plan de soins spécialisés. C'est ce qu'on appelle l'établissement de « l'identité individuelle ». Ce processus permet aux fournisseurs de soins d'apprendre à connaître les patients d'un point de vue holistique passé et présent. Il aide aussi le personnel à adopter des approches personnalisées, à utiliser les interventions comportementales qui conviennent et à fournir des soins individualisés qui répondent aux besoins de chacun. L'identité individuelle révèle les renseignements suivants, entre autres, au sujet du patient : les aliments, les vêtements, les styles de coiffure et la musique qu'il aime et ceux qu'il n'aime pas, ses passe-temps et ses antécédents familiaux.

Pendant qu'on élaborait le plan de soins comportementaux de Susan, on passait aussi en revue ses médicaments. Pendant la prestation des soins, tous les partenaires en soins ont travaillé en étroite collaboration pour discuter des progrès réalisés par Susan, des interventions comportementales et des médicaments mis à l'essai.

## Le retour au foyer de soins de longue durée

Tandis que sa maladie évoluait et que ses comportements réactifs étaient de moins en moins fréquents (comme c'est souvent le cas chez les patients atteints de démence), on a commencé à planifier son retour au foyer de SLD. Le personnel du Pavillon du chêne ainsi que la famille de Susan ont aidé celle-ci à mettre à l'essai son plan de soins dans son nouveau milieu. Les visites se sont bien passées. Susan a donc reçu son congé du Pavillon du chêne pour retourner vivre au foyer de SLD.

La fille de Susan était satisfaite du transfert de sa mère et des soins reçus tout au long du processus.

« Notre expérience à Kirkwood a été un grand soulagement. Nous savions qu'elle était dans un milieu où on visait, en fin de compte, à lui fournir la meilleure qualité de vie possible. Ce fut incroyable de voir ma mère, qui affichait des comportements réactifs au quotidien, se transformer en une femme heureuse et fonctionnelle. Le personnel fait preuve de beaucoup de compassion et a traité ma mère en tant que personne unique. Voilà ce qui a fait une immense différence dans la prestation de ses soins. »

## L'accès aux bons soins et des partenariats à vocation commune

L'accès aux bons soins a permis à Susan de retourner vivre dans sa communauté avec un plan de soins médicaux et comportementaux répondant à ses besoins. Le cheminement de Susan illustre aussi l'importance d'établir et de maintenir des partenariats à vocation commune dans la région du Nord-Est. En faisant participer tous les partenaires aux soins de Susan et en coordonnant les visites internes et externes avec notre personnel et celui du foyer de SLD, nous assurons une transition harmonisée des soins pour la patiente.

écrit par : Carolyn Hepting, coordonnatrice par intérim, Pavillon du chêne, Pavillon du nickel, Place Kirkwood

# Les bénévoles rehaussent l'expérience générale des patients

écrit par : Heather Cobbledick, spécialiste en communications

Ron Walsh joue de la guitare bénévolement à l'Unité de soins continus complexes.

Les personnes qui se remettent d'une blessure physique envisagent la réadaptation d'une manière plus optimiste si elles sont actives sur les plans physique et social. En effet, les adultes âgés se considèrent comme plus « vifs d'esprit » quand ils ont une vie sociale bien remplie. Par ailleurs, les personnes ayant une maladie mentale sont plus susceptibles de signaler une amélioration de leurs symptômes, une réduction de la stigmatisation qu'elles ressentent et une confiance accrue quand elles sont actives physiquement et socialement.

Au Centre régional de santé de North Bay, les bénévoles rehaussent l'expérience générale des patients en aidant les thérapeutes en loisirs à animer des programmes et des activités thérapeutiques pour les personnes aux prises avec une maladie ou une affection incapacitante. En réduisant l'isolement et l'anxiété des patients et en leur tenant compagnie, les bénévoles contribuent à améliorer la qualité de vie des patients et à favoriser leur rétablissement.

Prenons Ron Walsh, par exemple, qui, depuis trois ans, joue de la guitare bénévolement toutes les semaines à l'Unité de soins continus complexes.

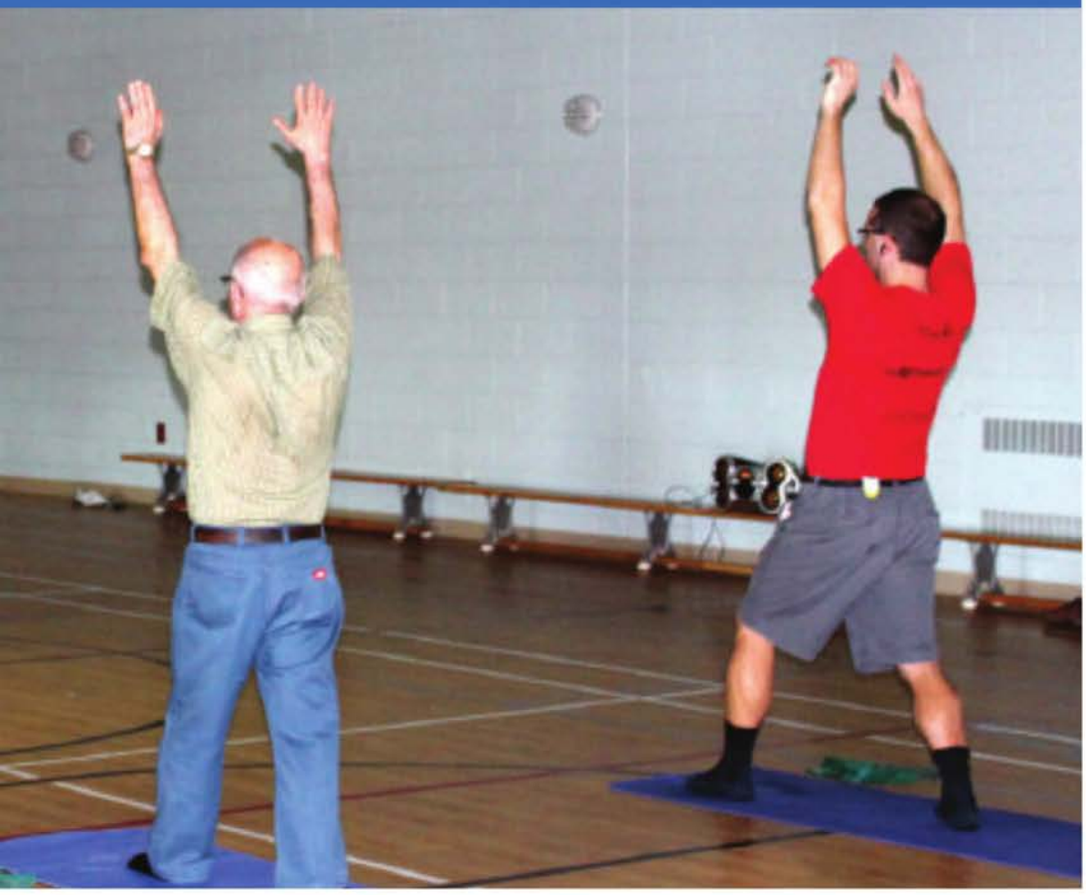
« La musique plaît à tout le monde, affirme Ron, en souriant. Il est important de faire sortir les patients de leur chambre pour qu'ils interagissent avec les autres et participent à une activité stimulante. »

En effet, la musicothérapie peut apaiser l'anxiété et elle s'avère une occasion d'interaction sociale. À l'hôpital, les patients se rassemblent et on les encourage à chanter. « You Are My Sunshine est une des chansons les plus populaires, car tout le monde connaît les paroles et chante en chœur », ajoute Ron.

Nicky Poulin fait aussi du bénévolat dans le service de thérapie par les loisirs bien que ce soit dans le cadre d'un programme très différent.

Tous les lundis matin, depuis trois ans, Nicky se rend dans le gymnase de l'hôpital pour animer un programme de yoga et de mieux être à l'intention des patients atteints d'une maladie mentale.

Elle enseigne aux patients les postures de yoga de base ainsi que différentes techniques de respiration qui aident à soulager la douleur, le stress et l'anxiété. « Le yoga, c'est bien plus qu'une activité physique; il permet aussi d'atteindre un meilleur équilibre entre le corps et l'esprit, explique Nicky. Quand on est stressé, le corps devient tendu. Quand on est fâché, on serre les poings.



Nicky Poulin anime son programme de yoga et de mieux être dans le gymnase du CRSNB

Si on peut montrer au corps à se détendre, l'esprit se calmera aussi. »

Bien que ce soit Nicky qui donne ces cours, elle a l'impression que c'est elle qui en apprend le plus grâce au programme. « Le bénévolat nous permet d'en apprendre tellement au sujet des gens et de leur vécu. En donnant de mon temps et en partageant mes connaissances, je me fais récompenser en acquérant une expérience des plus enrichissantes. »

Colleen Harrison, thérapeute en loisirs au Centre régional de santé de North Bay, est reconnaissante aux bénévoles de l'aide qu'ils donnent. « C'est grâce à ces bénévoles, qui donnent de leur temps et qui partagent leurs talents avec nos patients, que nous pouvons continuer à offrir et à élargir nos programmes, affirme cette dernière. On peut facilement avoir le moral bas quand on souffre d'une maladie. Voilà pourquoi ces activités thérapeutiques divertissantes sont si importantes. »

Bien que ce soit Nicky qui donne ces cours, elle a l'impression que c'est elle qui en apprend le plus grâce au programme.

BASIC CREMATION SERVICES

"Why pay more"

*Low Cost Cremation & Burial Services*
*24 Hour Availability*

641 Cassells Street
North Bay, Ontario
(705) 476-4444
Mac Bain
General Manager
www.basiccremationservices.ca

BBQ PROPANE SAFETY

- Always use your grill outdoors in a well-ventilated area clear of the house or other combustibles. Never use it inside.
- Always open the barbecue lid before lighting.
- Never leave the barbecue unattended while cooking. Children should be taught to stay away from the barbecue as it may cause serious burn injuries.
- Use or store cylinders in an upright, vertical position. Store cylinders outdoors away from heat or sources of ignition (matches, smoking materials, etc.), in a secure, well ventilated area.
- Before a cylinder is refilled, have the supplier check for dents, damage, rust or leaks. Cylinders do not last forever. The cylinders must be inspected and re-qualified or replaced every ten years. A date stamp on the collar of the cyclinder indicates when it was last qualified.

MOORE PROPANE LIMITED

North Eastern Ontario's Most Trusted Propane Supplier

For More Information, Please Contact Us
Moore Propane Ltd.
Toll Free: 1-877-735-1856
www.moorepropane.ca

Guido Verrillo, président du conseil d'administration de la Fondation, et Tammy Morison, présidente-directrice générale de la Fondation

# Combler les lacunes en matière de soins de santé dans les communautés!

Au cours de l'exercice 2014-2015, votre communauté et la Fondation ont continué à mobiliser énormément de soutien communautaire à l'appui de la prestation de soins plus avancés.

Outre les progrès réalisés du côté de l'Unité de santé mentale pour enfants et adolescents et du système central de surveillance fœtale, la Fondation a entrepris une initiative axée sur la santé des hommes afin de répondre à un besoin de la communauté. La Fondation recueille des fonds pour permettre à vos maris, frères, pères et fils de recevoir un traitement au laser GreenLight pour l'élargissement de la prostate.

Au nom de nos patients et de votre communauté, nous vous remercions de nous aider à répondre à ces besoins. Grâce à votre générosité et aux efforts de nombreux bénévoles, la Fondation a pu verser 2 870 268 $. Pour l'achat d'équipement médical et la mise en place de programmes dont l'hôpital avait grandement besoin.

La Fondation utilise les moyens ci-dessous pour solliciter l'appui de la communauté afin de répondre aux besoins de la population à l'échelle de la région et du district :

- Lettres à la communauté
- Financement individuel
- Dons commémoratifs
- Programme de dons mensuels
- Événements organisés par des tiers
- Dons testamentaires
- Titres à valeur accrue (actions et obligations)
- Marche/Course annuelle de l'hôpital

## Marche/Course de l'hôpital

La 8e édition annuelle de la *Marche/Course de l'hôpital* a attiré plus de 720 participants et bénévoles. Grâce à nos 60 commanditaires et aux promesses de dons de membres de la communauté, nous avons recueilli plus de 110 000 $. La prochaine Marche/Course aura lieu le dimanche 18 octobre 2015.

## Partenaires communautaires pour la santé mentale

En collaboration avec l'ACSM-Nipissing, la Fondation a tenu deux grands événements à l'appui de la santé mentale, soit la série de conférences-célébrités et le *Grand Tour de Clara de Bell Cause pour la cause*. Catherine et Valerie Pringle ont raconté leur expérience familiale liée à la maladie mentale dans le cadre de la série 2014 des conférences célébrités. Elles ont su inspirer la foule au Centre Capitol et susciter un débat sur la santé mentale.

Six fois médaillée olympique, Clara Hughes est revenue à North Bay à l'occasion de son périple transcontinental surnommé *Grand Tour de Clara de Bell Cause pour la cause*. Clara et son équipe ont participé à trois événements au cours du Week-end de championnat, soit une activité d'accueil, un souper-bénéfice et gala et un petit déjeuner pour les jeunes.

## Programme pour familles reconnaissantes

Fidèle à sa culture axée sur la philanthropie, la Fondation a lancé le *Programme pour familles reconnaissantes* afin de donner aux patients et à leur famille une occasion de remercier le personnel et les bénévoles de l'hôpital pour les soins reçus. On rend hommage aux personnes reconnues par un don en leur présentant le prix *Cœur en or* et en soulignant leur contribution parmi leurs pairs et la communauté hospitalière. On encourage aussi les familles à transmettre un message personnel.

## La Fondation en ligne

Les communications virtuelles nous aident maintenant à faire connaître à grande échelle l'incidence de votre appui sur la santé de votre communauté et à vous tenir au fait de nos activités de financement et de nos progrès. Tous les mois, nous publions le bulletin électronique *At the Heart of it*, en plus d'envoyer des courriels pour donner suite aux lettres envoyées à la communauté. Vous pouvez vous abonner au bulletin électronique mensuel en en voyant un courriel à foundationenews@nbrhc.on.ca.

## Lettres à la communauté

Au printemps, vous avez peut-être reçu une lettre sollicitant de manière urgente votre soutien pour le traitement au laser GreenLight pour l'élargissement de la prostate. Rédigée par le Dr Bernard Goldfarb, chef du Service d'urologie, cette lettre a été envoyée à 17 600 ménages. Une version électronique a aussi été acheminée à 1 223 donateurs. En tout, la Fondation a recueilli 46 622 $.

À l'automne, Karen Cook, chef de l'Unité des naissances, a envoyé une lettre spéciale vous demandant d'envisager de soutenir le système central de surveillance fœtale pour mamans et bébés. On a aussi fait parvenir un courriel à 1 688 résidents. Cette campagne a permis de recueillir 41 402 $.

## Une victoire importante pour vos soins de santé

Cette année, la loterie de votre hôpital a pris de l'essor et on en a fait la promotion d'un bout à l'autre du district. Avec ses 104 prix en argent ainsi que quatre prix bonis, y compris des voyages, cette loterie facilite l'acquisition d'équipement médical dont l'hôpital a un besoin urgent

## Événements organisés par des tierS

Votre communauté a soutenu plus de 17 événements spéciaux d'envergure variée, notamment des tournois de golf, l'emballage de cadeaux et des collectes faites par des étudiants. Dans bien des cas, ces événements sont organisés par des organismes de services, des entreprises et des particuliers en vue de répondre aux besoins de la communauté en matière de soins de santé.

## Léguer un héritage à votre communauté

L'an dernier, à l'occasion du 2e dîner annuel de la *Société héritage* avec Paul Heinrich, on a rendu hommage à 30 donateurs pour leur don futur.

Informez-nous de votre don futur pour que nous puissions vous exprimer notre gratitude de votre vivant. Si vous avez l'intention d'inclure la Fondation du Centre régional de santé de North Bay dans votre testament, appelez-nous au 705 495-8125.

# KAY ET CHAN LÈGUENT UN HÉRITAGE à une communauté qu'ils adoraient

Comme tant d'autres, Kay et Chan Armstrong étaient fiers de vivre à North Bay. En effet, comme bon nombre d'autres résidents, ils étaient épris de leur communauté et y contribuaient régulièrement. Infirmière de profession, Kay était toujours prête à aider les malades, et le faisait avec enthousiasme. Pendant plus de 30 ans, elle a fourni des soins empreints de compassion et fait du bénévolat à la Clinique de cancérologie. Quant à Chan, il a été directeur général de la ville. Menant une vie des plus privées, le couple aimait redonner discrètement à la communauté en faisant du bénévolat et en versant des dons annuels.

Fidèles à leur grande générosité, Kay et Chan ont fait preuve d'une prévoyance inspirante en contribuant à la création d'un avenir solide pour leur communauté. En cédant un legs à plusieurs organismes qui leur étaient chers, ils laisseront un héritage qui leur survivra. Les Armstrong ont inclus la Fondation du CRSNB dans leur testament et façonnent ainsi les soins de santé à North Bay pour plusieurs années à venir.

Comme bien d'autres personnes, Kay et Chan ont choisi de dédier leur legs aux besoins de santé de leur communauté afin de s'assurer que la population de la région continuera à avoir accès à des soins hospitaliers de qualité. Ils s'ajoutent à une longue liste de donateurs généreux dont le nom figure sur le *Mur commémoratif Célébrons la vie*, qui sert à reconnaître la contribution de membres de la communauté à titre posthume.

# Comment un don planifié cadre-t-il avec votre PLAN FINANCIER?

C'est bien que vous puissiez voir vos actions, vos obligations, vos fonds communs de placement ou votre REER croître et assurer votre stabilité financière. Toutefois, qu'arrive-t-il à vos économies après votre décès?

Votre exécuteur doit produire une dernière déclaration de revenus et de gains en capital jusqu'à la date de votre décès. Tous les fonds qui restent dans vos REER ou vos FERR deviennent alors complètement imposables. La dernière facture d'impôts est acquittée à même les fonds de votre succession. Or, une bonne planification fiscale peut réduire vos impôts et vous permettre de léguer plus de biens à vos proches.

« La mort, c'est terrible, mais c'est incroyable ce qu'un décès peut apporter à ceux qui restent. Je sais qu'après ma mort, mon don aura une incidence sur les soins de santé offerts dans ma communauté et que je léguerai un héritage durable. »

C. Nancy Birtch
*Associée, KPMG, s.r.l.*
*Ancien membre du conseil de la Fondation du CRSNB*

Il existe divers moyens stratégiques et avantageux sur le plan fiscal d'inclure dans votre testament un don planifié qui sera non seulement dédié à une cause qui vous est chère, mais qui vous aidera aussi à alléger le fardeau fiscal de votre succession.

Au cours des 15 dernières années, la Fondation du Centre régional de santé de North Bay a reçu plus de 1,1 million de dollars par l'entremise de testaments, ce qui lui a permis d'aider l'hôpital à fournir à votre famille, à vos amis et à votre communauté des soins de niveau avancé.

Pour en savoir davantage sur les dons testamentaires, les dons d'assurance-vie ou les dons de titres à la Fondation du CRSNB, communiquez avec Kendra Clarke au 705 495 8129 ou envoyez-lui un courriel à kendra.clarke@nbrhc.on.ca.

Ces renseignements ne représentent pas des conseils fiscaux ou juridiques. Veuillez consulter votre avocat, votre comptable ou un autre conseiller professionnel au moment de planifier votre succession ou votre stratégie en matière de dons.

# Société HÉRITAGE

Nous reconnaissons les membres honoraires ci-dessous et les remercions d'avoir prévu un don futur par l'entremise de leur testament, d'une assurance-vie, d'une rente ou d'un accord de fiducie.

C. Nancy Birtch
Tim Bremner
Richard Labelle et Annie Brousseau
Emmette et Elva Busch
Ruth et Gabriel Collette
Steven et Mark Deacon
Marielle Drouin-Taylor
Patty et Victor Fedeli
Claude et Maria Fortier
Marilyn et Garth Goodhew
Lorraine Guillemette
Madeline Herbert
Margaret Roynon Hughes
Eleanor Kilby
Bruce et Lois Krause
Cindy Lalonde
Vernon et Huguette Leacy
Dorval Ledoux
Shelley Loponen
Lynne McRaild
Tammy et Donald Morison
Michael et Rosemary Nicholson
Cheryl Nidd
Gloria O'Connor
Ralph et Lucienne Perrin
Sandra et Oscar Poloni
Lucien J. Seguin
Keenan 'Ace' Smyth
Catherine (Kay) et Russell Soule
James et Margaret Souter
Brad et Vicky Sutherland
Bob et Frankie Syme
Charles et Sheila Taylor
Mary Vassbotn
Guido Verrillo
John et Barbara Wellard

La Société héritage vous rend hommage et vous exprime toute sa gratitude pour le legs que vous avez laissé à la Fondation du CRSNB dans votre testament ou au moyen d'un autre type de don planifié.

Nous inscrirons votre nom sur le mur principal des donateurs après avoir reçu votre don planifié.


Victorian Order of Nurses
NORTH BAY
VON CANADA

Private Home Help
Private Blood work
Visiting Nursing
Private foot care
Palliative care
Meals on Wheels

VON is charitable not-for-profit organization, with over 100 year's experience
ALWAYS THERE WITH QUALITY CARE
705-472-8050
www.von.ca

ALL SAINTS MAUSOLEUM
at St. Mary's Cemetery (128 Golf Club Road)
North Bay's Only
Community Mausoleum!
All Denominations Welcome
Options starting at $275
NEW CREMATION NICHES NOW AVAILABLE!
✓ EYE LEVEL NICHES
✓ FAMILY NICHES
✓ BOTH MARBLE AND GLASS
✓ SPECIAL SPRING DISCOUNT ON SELECTED NICHES
EVERY LIFE DESERVES A PERMANENT MEMORIAL
PRE-ARRANGE TODAY... FOR YOUR PIECE OF MIND
CALL 495-8986 TODAY FOR A FREE CONSULTATION
OR VISIT WWW.ALLSAINTSMAUSOLEUM.CA
ALL SAINTS MAUSOLEUM - A TRIBUTE TO LIFE

Keys Lost?
Jim's Locksmithing
ABLOY medeco
MOBILE SERVICE
Door & Automotive Key Duplicating
Sales, Installation & Rekeying of Locks
Sales & Installation of Automatic Doors
Safe Combinations Changed
Safes Opened & Repaired
Sales, Installation & Rekeying of Automotive Locks
AUTOMOTIVE • COMMERCIAL
RESIDENTIAL • CERTIFIED LOCKSMITH
ACTIVE MEMBER OF TAOL
OVER 20 YEARS EXPERIENCE
472-2080
315 ALGONQUIN AVE, NORTH BAY
email: keywizp@locksandkeys.ca
www.locksandkeys.ca

Vic Fedeli
MPP/Député
165 Main Street East, North Bay • 705.474.8340
www.fedeli.com

## Fondation du Centre régional de santé de North Bay

## Conseil d'administration 2014-2015

**Guido Verrillo**, président et président du Comité des dons planifiés

**Luc Lalonde**, vice-président

**Nancy Partridge**, trésorière

**Kathrine Eckler**, présidente du Comité des soins de santé mentale

**Jean Jamieson**, présidente du Comité des dons importants

**Paul Waqué Jr.**, président du Comité des dons annuels

**Dr. Lukmaan Waja**, personnelmé dical

**Shawn Flindall**

**Brian Chute**

**Claude Fortier**

**Peter Greco**

**Margaret Roynon Hughes**

**Vicky Paine-Mantha**

**Gord Prisco**

**Michael Valenti**

**Michael Lowe**

**Conseil d'administration du CRSNB**

**Jackie Thoms**, représentante du conseil d'administration du CRSNB

**Paul Heinrich**, président-directeur général du CRSNB

**Tammy Morison,** présidente-directrice générale de la Fondation

North Bay Regional Health Centre

Centre régional de santé de North Bay

Les donateurs dont le nom figure dans le présent rapport ont honoré leurs promesses de dons ou fait des dons en espèces ou en nature entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015.

**250 000 $ à 500 000 $**

Terry McKerrow CAT Scan Operating Fund

**100 000 $ à 249 999 $**

Friends of NBRHC

**50 000 $ à 99 999 $**

Claude et Maria Fortier
The Thomson Family
Bishop Alexander Carter Foundation
J.P. Bickell Foundation
J.S. Redpath Limited

**25 000 $ à 49 999 $**

Iris Scott
The Shaw Family
Angela H. Pedley (Charity) Trust
Osprey Links Golf Course
Stan and Miriam Higgs Memorial Fund
The Stockfish Family Foundation
TD Commercial Banking et TD Waterhouse

**10 000 $ à 24 999 $**

Chancey et Kathleen Armstrong
John et Livia Hachkowski
Dr. William et Pat Hodge et Family
Margaret Roynon Hughes
Dr. Cameron et Florence Hunter
George et Lynne Hutchison et Family
Valentine (Ali) Jackson
Catherine Darling McCartney et John McCartney
BMO Bank of Montreal
Canadian Imperial Bank of Commerce
Farquhar's North Bay Chrysler Ltd.
Investors Group Financial Services Inc.
JP Investments Ltd.
Kiwanis Club of Nipissing
Mylan Canada
North Bay Chrysler Golf Tournament
North Bay Elks Lodge #25
North Bay Hydro Distribution et North Bay Hydro Social Club
Northern Ontario Heritage Fund Corporation
Papa Joe Lefebvre Family et Friends
Signature Authentics Inc.

**5 000 $ à 9 999 $**

Sharon et Bob Cunningham
Floyd et Ruby MacMillan
Bruce Martin
Dr. Donald Pearsall
William Rice
John et Barbara Wellard
Algonquin Pharmasave
Bell
City Centre Collision ~ CSN
Comsatec Inc.
Evans Bertrand Hill Wheeler Architecture Inc.
George Stockfish Ford Sales Ltd.
Gold Fleet Subaru
J. G. Fitzgerald et Sons Ltd.
Lafarge Canada Inc.
Lions Club of Widdifield
Manitoulin Transport
Miller McAsphalt
Nipissing First Nation
Northern Credit Union
Royal Canadian Legion Ontario Provincial Command Branches and Ladies' Auxiliaries Charitable Foundation
Stradwick's Carpet One
True North Chevrolet Cadillac Ltd.

**1 000 $ à 4 999 $**

Dr. Kenneth et Mary Jane Asselstine
William et Lea Bale
C. Nancy Birtch
The Honourable Justice Michael et Susan Bolan
Paulette Breault
Bill et Doris-Rae Brownlee
Christopher Burtchall
Lewis Clarke
Ewen et Donna Cornick
Cheryl Cowden
Dale et Christine Craig
Fernand et Hélène Crépeau
Dr. Michael et Kathy Culbert
Dean et Vicki Decaire
Larry Dyke
Nora et Don Coutts
Marie Ferriss
Dr. Donald et Sharon Fung
Kate Fyfe

Dr. Bernard et Lisa Goldfarb
Maria Gosselin
Roy Graham
John Holland et Sylvia Cotgreave
Dr. Scott et Mary Houghton
Mark et Mary Hurst
Bill, Nancy et Hiliary Jacko
Robert et Jean Jamieson
Donna et Roger Liddle
Bryan et Ellen Manson
George et Christine Martin
James et Margaret Mason
Peter McCann
Peter et Barbara Minogue
Wayne Belter et Vala Monestime Belter
Tammy, Don et Summer Morison
Dan et Brenda Muto
Kurt et Ruth Neubig
William et Thelma Nichol
Sandra et Oscar Poloni
Marguerite Pugliese
Quaisser Family
David Richardson
Donald et Mary Rolfe
Renzo et Tiziana Silveri et Family
David et Lynda Smits
John et Elizabeth Stevens
Brad et Vicky Sutherland
Alec et Joan Swannell
David et Debbie Sway
Trevor Thomas
Tom et Ellie Thomson
Terry et Bonnie Tweedle
Shirley J. Valenti
Thomas Vandewater
Guido Verrillo
Colin et Noreen Vezina
Stuart et Dorothy Vivian
Nancy Whitford
Helen Jean Wilson
Heather et Gary Wood
Mac et Donna Yetman
Dr. Richard Zamperoni et Dr. Stephanie Gamble
Almaguin Road Superintendents Association
Autohaus Stackelberg Inc.
Blue Sky Financial Group Inc.
The Brick North Bay
The Audrey and Donald Campbell Foundation
Chevaliers de Colomb Conseil Père François Blais #12101
Club Lions d'Earlton
Designed Roofing
Ferris Lions Club
Florence Nightingale Home Foundation
Friends of Mental Health North Bay
Gardewine North
IODE - Manitou Chapter
Knights of Columbus-Corbeil Council # 6664
Leon's Furniture-Jenkins Family
Lincluden Investment Management Limited
The Lincoln Inn
McDonald's Restaurant - The Haines Family
Mitchell Architects Inc.
Near North Student Robotics Initiative
Northeastern Fire Education Conference
RBC Royal Bank et RBC Foundation
Rebuilt Resources Skills Dev. Inc.
Rogers Media Inc: Kiss 100.5, 101.9 The Fox, Country 600 CKAT
Royal Canadian Legion Branch #23
Royal Canadian Legion Branch #445
Sim Jim Treats
SRP Building Products Inc.
Stantec Consulting Ltd.
Tetreault Construction
Vista Radio:
CFXN Moose FM 106.3 North Bay, CFSF Moose FM 99.3 Sturgeon Falls
Wingate Charities

Les donateurs suivants ont appuyé le centre de santé en agissant à titre de commanditaires ou par du financement spécial entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015.

Mike Holmes
Dr. Howard et Kathrine Eckler
Able's Locksmithing
Active Running & Therapy Centre
Algonquin Pharmasave
Bell Canada
Best Western North Bay
Boston Pizza
Caisse populaire North Bay limitée
Canadore College
Carte Blanche Promotional Products Inc.
Cecil's Eatery & Beer Society
Creative Learning
CTV
Curves of North Bay
D'Agostino & Associates
Diagnostic Sleep Clinic
Edi-Cord Word Processing Systems Ltd.
Ferris Home Hardware
Galaxy Cinemas
Grant Thornton, LLP
Hampton Inn by Hilton North Bay
Jim's Locksmithing
Johnson Controls
K & T Port-A-John Ltd.
KPMG LLP
Lafarge Canada Inc.
Lincluden Investment Management Limited
McDonald's Restaurants
Martyn Funeral Home Inc.
Max Propane
Miller & Urso Surveying Inc.
Nipissing First Nation
Nipissing University
North Bay Nugget
North Bay Police Association
North Bay Police Services Board
Northern Ontario Heritage Fund Corporation
Ontario Power Generation - Central Hydro Plant Group
Parker's Your Independent Grocer
Paxton Distributing
Penney & Company Marketing Design
PGI Fabrene Inc.
Plenary Health
Powassan Auto Service
Price Signs & Decals
RBC Foundation / RBC Royal Bank
Rebuilt Resources Skills Dev. Inc.
Ricci's Printing
Rogers Media Inc: Kiss 100.5, 101.9 The Fox, Country 600 CKAT
Scotiabank
See More Graphics
Sellebration Productions
Staples
Sysco Food Services
TD Commercial Banking & TD Waterhouse
Temagami First Nation
The Chopping Block
The Compass Centre for Mental Health and Wellness
The Core
The Corporation of the City of North Bay
The Fun in Fitness Club
True-Centre Muffler & Brakes
Twiggs Coffee Roasters
U-NEED-A-CAB
Vida Salon
Viewpointe Estate Winery

# #Points4Paul

La maladie mentale est un problème qui a touché personnellement Nick Paul, attaquant du Battalion. Après le suicide d'un ami proche pendant ses études secondaires, ce futur joueur des Sénateurs d'Ottawa et ancien participant au Championnat mondial junior a décidé d'agir. Il a fait équipe avec la Fondation pour créer l'initiative Des points pour Paul, qui vise à recueillir des fonds pour l'Unité de santé mentale pour enfants et adolescents du CRSNB.

Depuis son ouverture, le 1er avril 2014, l'Unité de santé mentale pour enfants et adolescents a fourni des soins à plus de 110 enfants des districts de Temiskaming, Parry Sound, Muskoka et Nipissing.

« Des points pour Paul contribue à améliorer la vie des jeunes, explique Nick. Chaque fois que je marque un point, je veux que mes partisans célèbrent avec moi en faisant un don à l'Unité de santé mentale pour enfants et adolescents. »

# Dolly Shaw et sa famille

Dolly et Merlin Shaw ont entrepris leur vie commune en 1939, à Noranda. Après avoir travaillé un certain temps dans l'Aviation royale canadienne, Mel a amorcé sa carrière d'essayeur. Ils ont eu six enfants : Terry, Harry, Trudy, Cindy, Patrick et Michael. Passionnés du curling et du golf, Dolly et Mel étaient très actifs dans la communauté.

En 2013, Mel a rendu l'âme à l'Unité de soins palliatifs. En sa mémoire, sa famille a choisi de faire un don pour dédier une chambre de soins palliatifs en l'honneur d'un mari, d'un père et d'un grand-père bien-aimé. La famille Shaw a affecté son don à l'Unité de santé mentale pour enfants et adolescents pour que les enfants aient ont accès à ces soins près de chez eux.

# Restaurants McDonald's la famille Haines

Propriétaires de quatre restaurants McDonald's à North Bay et à Sturgeon Falls, Brad et Joanne Haines inspirent les gens à contribuer à notre communauté dynamique. McDonald's a commandité la Fondation à l'occasion du Grand Tour de Clara de Bell Cause pour la cause en organisant un petit déjeuner pour les jeunes pendant le Week-end de championnat de North Bay.

Grâce au produit du Grand McDon annuel qu'ils versent à l'hôpital, les restaurants McDonald's et la famille Haines s'engagent à soutenir l'Unité de santé mentale pour enfants et adolescents.

GLOBAL PET FOODS

Canada's Healthy Choice For Pets

**34 Champlain St.** • North Bay, ON • 705.472.3331

# Holistic Blend Dry Dog Food

is one of the many brands available at the Global Pet Foods store in North Bay!

## Shaggy to Chic Pet Salon

**Pet Grooming Services**

Available at the Global Pet Foods store in North Bay!

AIR MILES

Earn 1 mile

for every $15 spent!

®TM Trademarks of AIR MILES International Trading B.V. Used under license by LoyaltyOne, Co. and Global Pet Foods Stores Inc.

Earn Free Pet Food!

Visit store for details.

**WHERE LOW PRICES AND GREAT SERVICE COME TOGETHER IN STURGEON FALLS**

Tremblay GMC

*Sales: (877) 670-1890 | Service: (877) 625-7506*
*15 Front Street, Sturgeon Falls*