

Rapport annuel 2016-2017 : Un Niagara plus sain



santéniagara

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

4

Notre parcours

5 - 7

Première année de notre Plan stratégique sur 10 ans

8 - 10

Une année extraordinaire

11 - 15

Situation financière et faits éclair

16 - 18

Célébrer l'excellence

19 - 20

Conseil d'administration, haute direction et direction médicale

21

Restez au fait

Publié en juin 2017

Vous pouvez télécharger un exemplaire de la version anglaise à l'adresse suivante :

<http://online.pubhtml5.com/hoyb/awig/>

QUI NOUS SOMMES

Nous sommes Santé Niagara et nos valeurs FONDAMENTALES nous motivent à être **EXTRAORDINAIRES** : la compassion à l'œuvre; des efforts animés par l'optimisme et l'obtention de résultats ambitieux. Nous sommes un hôpital à plusieurs emplacements qui fournit un large éventail de services aux patients hospitalisés et en consultation externe, notamment des soins actifs, des soins en oncologie, des soins cardiaques, des soins complexes, des soins d'urgence et des soins d'urgence mineure, des soins rénaux, des soins de longue durée, des services de santé mentale et de toxicomanie, des soins aux victimes d'un AVC et des soins chirurgicaux.

Nous servons plus de 450 000 résidents de la région de Niagara à six emplacements. Notre équipe est composée de plus de 4 800 employés, 600 médecins et 850 bénévoles, sur qui nous comptons pour fournir des soins extraordinaires. En effet, Agrément Canada a accordé à Santé Niagara la « mention d'honneur », ce qui témoigne nettement de l'engagement de notre équipe envers le respect de normes supérieures de sécurité et de qualité.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

NOTRE VISION

Un Niagara plus sain

Pour en savoir plus long à notre sujet, jetez un coup d'œil à notre site Web au www.niagarahealth.on.ca.

Santé Niagara célèbre la mention d'honneur accordée par Agrément Canada.

PHOTO DE LA PAGE COUVERTURE : Jane McLaughlin et sa fille de 13 ans, Marin, ont été prises en photo le long du sentier du canal Welland. L'automne dernier, Marlin a mobilisé les gens pour préparer 30 trousseaux de réconfort destinés aux patients qui subissent des traitements de chimiothérapie au Centre de cancérologie de la famille Walker. Ce bel acte de générosité a contribué à relever le moral des patients.

Notre parcours

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport annuel 2016-2017 de Santé Niagara; vous y trouverez un aperçu de ce que nous avons accompli au cours de la première année de notre Plan stratégique sur 10 ans.

Dans le rapport, nous mettons en vedette quelques-unes des réalisations de nos équipes. Leur tâche n'a pas été facile, mais le résultat en vaut la peine. Conjointement avec notre personnel, nos médecins, nos bénévoles, nos partenaires et les gens que nous servons, nous sommes très fiers de vous communiquer cette mise à jour, dans laquelle nous décrivons les progrès réalisés au chapitre de certaines des initiatives stratégiques entreprises dans chacun de nos domaines d'intérêt – des équipes extraordinaires, des soins extraordinaires, un avenir extraordinaire et des innovations extraordinaires. Notre histoire témoigne des progrès que nous faisons alors que nous continuons à innover et à trouver de nouvelles façons de collaborer entre nous et avec les patients et nos partenaires afin de fournir des soins extraordinaires à chaque personne, chaque fois.

IMAGINEZ un Niagara plus sain. C'est ce que nous avons fait. Nous vous invitons à en découvrir davantage sur notre parcours extraordinaire.

Des ÉQUIPES extraordinaires
Des SOINS extraordinaires

Un AVENIR extraordinaire
Des INNOVATIONS extraordinaires

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

La compassion à l'œuvre

Des efforts animés par l'optimisme
Obtenir des résultats ambitieux

Où nous en sommes : première année de notre Plan stratégique sur 10 ans



Selon Mel Clarke, qui est atteint d'une maladie pulmonaire obstructive chronique, c'est grâce au Programme de soins intégrés complets de Santé Niagara qu'il peut gérer sa maladie à la maison. Visionnez une vidéo au sujet de l'histoire de Mel sur notre site Web, à www.niagarahealth.on.ca.

Des SOINS extraordinaires

Mettre en œuvre le meilleur schéma thérapeutique possible

Nous avons assuré une meilleure utilisation des médicaments en recueillant des renseignements exacts et complets sur les médicaments auprès des patients à leur admission. Nous avons mis en œuvre un processus standard de collecte et de documentation des antécédents thérapeutiques des patients. Au moment de leur admission, nous leur demandons, entre autres, d'indiquer les médicaments qu'ils prennent à la maison. Bien que nous n'ayons pas atteint notre objectif, nous redoublerons d'efforts pour améliorer la sécurité et les soins des patients.

Pourcentage de patients pour qui on a dressé un bilan comparatif des médicaments

Objectif : 90 % Taux actuel : 86,1 %

Un avenir extraordinaire

Programme *Be Well*

Nous favorisons la santé physique et mentale des membres du personnel et des médecins afin de les aider à faire des choix éclairés en ce qui concerne leur santé personnelle. Nous continuerons à cerner et à mettre en œuvre des initiatives de prévention dans le but de garder les gens en santé et en sécurité au travail. Nous sommes fiers des améliorations que nous avons apportées et nous continuons à profiter des leçons tirées.

Réduire le nombre de journées de maladie

Objectif : 5,2 % Taux actuel : 4,55 %

Des ÉQUIPES extraordinaires

Des équipes saines

Nous avons sondé les membres du personnel et les médecins sur la qualité de leur vie professionnelle, et ce, afin de permettre à tous de se faire entendre, d'influencer le changement et de soutenir les équipes extraordinaires. En réponse à la rétroaction, nous avons élaboré des plans d'action pour chacun des secteurs de travail. Nous nous préparons à réaliser la prochaine vague de sondages d'engagement à l'automne et nous nous attendons à un taux de participation encore plus élevé.

Taux de participation du personnel

Objectif : 50 % Taux actuel : 47,4 %

Taux de participation des médecins

Objectif : 50 % Taux actuel : 27 %

Des équipes d'unité

Nos équipes d'unité sont composées de personnes qui ont reçu une formation pour repérer les aspects à améliorer au sein de leurs unités de travail respectives et d'apporter les améliorations nécessaires. Au cours de la dernière année, nous avons mis sur pied 21 équipes à nos emplacements. Le nombre d'équipes continue à augmenter. Par conséquent, tous les mois, on propose de nouvelles idées auxquelles on donne suite.

Idées mises en œuvre par équipe d'unité par mois

Objectif : 2 Taux actuel : 0,2

Des innovations extraordinaires

Programme de soins intégrés complets

Nous avons transformé les soins pour les personnes qui ont une insuffisance cardiaque congestive (ICC) ou une maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) en mettant en œuvre le Programme de soins intégrés complets. Celui-ci a pour but de faciliter la transition des patients de l'hôpital à la communauté. Nous avons dépassé notre objectif et constatons que cette approche aide les patients à rester en bonne santé et à bien vivre avec une maladie chronique à la maison.

Réduire de 1 jour la durée du séjour à l'hôpital des personnes atteintes d'une ICC ou d'une MPOC

Objectif : 7,6 jours Taux actuel : 6,4 jours

Une année extraordinaire

Il y a eu toutes sortes de raisons de célébrer au cours de la dernière année et nous sommes heureux de vous présenter certains des moments dont nous sommes le plus fiers.



PARTENARIATS ÉDUCATIFS

En tant qu'organisation axée sur l'apprentissage, nous continuons à entretenir des liens solides avec nos partenaires postsecondaires afin de créer des expériences extraordinaires pour les apprenants. Santé Niagara collabore étroitement avec ses partenaires postsecondaires, notamment l'Université Brock, l'Université McMaster et le Collège Niagara, pour offrir des possibilités d'apprentissage et de formation dans plusieurs domaines liés à la santé.



DONS D'ORGANES

Le Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) a reconnu notre détermination à augmenter les dons d'organes et de tissus en Ontario et à sauver des vies grâce à la transplantation. En effet, nous avons reçu le prix d'excellence hospitalière - Prix du taux de conversion provincial, lequel est décerné aux hôpitaux qui ont atteint ou surpassé le taux de 67 % visé par le RTDV, soit le pourcentage de donneurs d'organes réels parmi le nombre total de donneurs éventuels.



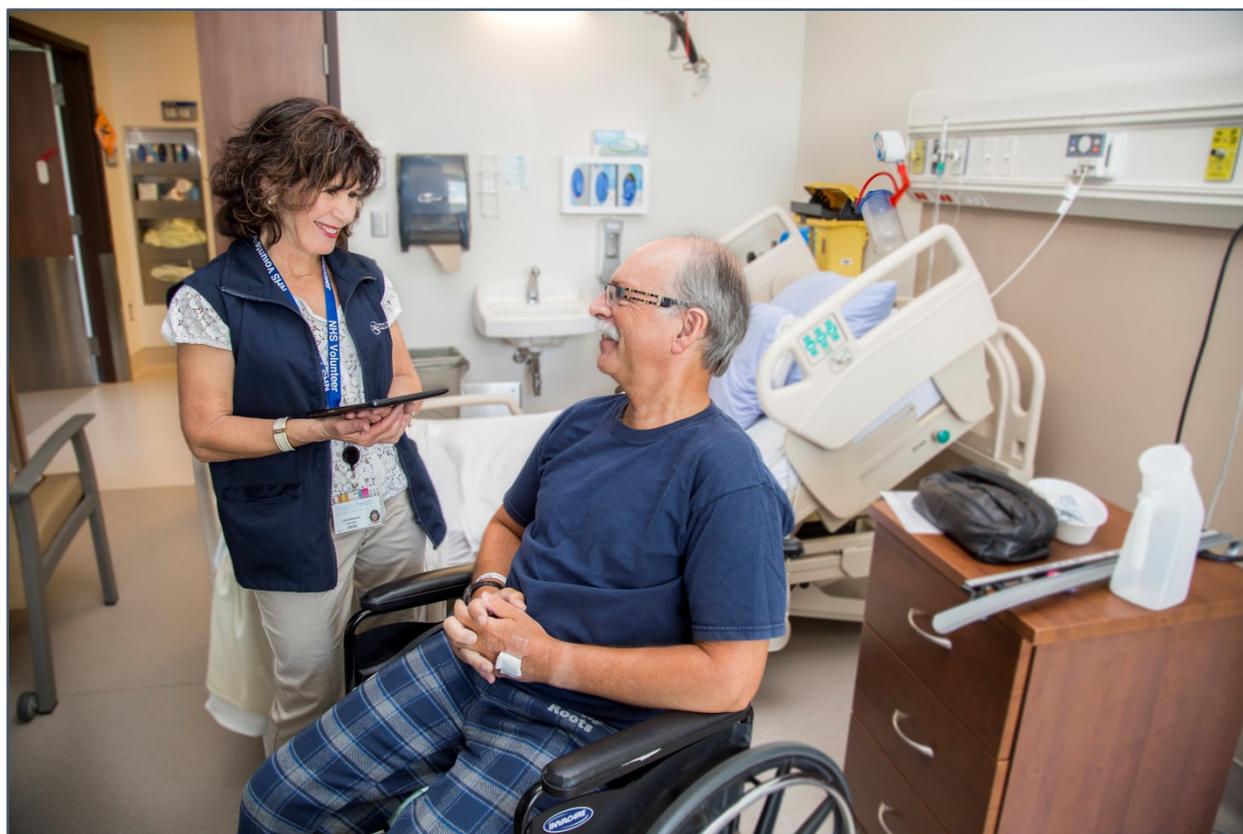
RECRUTEMENT

Nos efforts de recrutement et de maintien en poste des professionnels les plus compétents et les plus brillants à nos emplacements dans la région de Niagara continuent à porter des fruits. Nous continuons d'attirer des spécialistes de partout au Canada et dans le monde. En effet, depuis 2014, nous avons recruté et nommé plus de 100 médecins et membres de la direction. Au cours de la dernière année seulement, Santé Niagara a recruté quelque 30 médecins, y compris le Dr Seth Glassman, spécialiste en maladies infectieuses.



REDÉVELOPPEMENT

Nous réalisons d'énormes progrès dans nos efforts pour bâtir un Niagara plus sain et nous poursuivons notre planification à la lumière de l'annonce récente du gouvernement provincial, qui s'est engagé à investir dans les projets d'immobilisation dans la région de Niagara. Nous continuerons à chercher des façons de collaborer avec nos équipes et nos communautés pour restructurer la prestation des soins de santé en fonction des besoins des patients et des familles. Nous sommes déterminés à améliorer l'accès aux soins et la coordination des services.



Lena Blaylock, bénévole à Santé Niagara, pose des questions au patient Peter Sneath dans le cadre du sondage sur la satisfaction des patients.

SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES PATIENTS

Nous avons mis en place un sondage sur la satisfaction des patients dans le cadre duquel des bénévoles ayant reçu la formation nécessaire rendent visite aux patients dans leur chambre pour y mener le sondage au moyen d'une tablette. Cette technologie, qui a été mise au point par l'équipe des technologies de l'information et de la communication de Santé Niagara, nous permet d'évaluer la satisfaction des patients en temps réel et de traiter les préoccupations plus rapidement.

Situation financière

Chaque année, Santé Niagara publie ses états financiers audités pour s'acquitter de sa responsabilité financière envers la communauté. Les états financiers intégraux pour 2016-2017 sont affichés, en anglais, sur le site Web de Santé Niagara à www.niagarahealth.on.ca.

Grâce au travail accompli par nos équipes, la santé financière de notre organisation continue à s'améliorer. Notre budget total de fonctionnement pour 2016-2017 dépassait les 500 millions de dollars et nous avons enregistré un excédent de 8 454 376 \$ en fin d'exercice. Cette somme sera réinvestie de manière à améliorer notre fonds de roulement.



Des membres de notre équipe sur le sentier piétonnier qui fait le tour de l'emplacement de St. Catharines : Patricia Lumyoung, technologue de laboratoire médical; Sandra Anelini, préposée aux rendez-vous en chimiothérapie; Stephen Desimone, analyste technique; Barbara Gadomski, infirmière-chef, et le D^r Nicholas Dorah, pédiatre.

COMMENT POUVEZ-VOUS AIDER?

Vous pouvez soutenir nos programmes et services en faisant un don à UneFondation pour le Système de santé de Niagara. Nous remercions UneFondation et ses partenaires communautaires de nous aider à fournir des services de santé extraordinaires aux résidents de la région de Niagara. L'esprit philanthropique et la générosité inégalée de la communauté contribuent largement à bâtir un Niagara plus sain. Pour découvrir des façons d'appuyer la création d'un Niagara plus sain, visitez le site www.OneFoundationforNHS.com ou téléphonez au 905 323-3863.

Sources de revenus pour 2016-2017

72 % - Financement de base du MSSLD et du RLISS de HNHB

5 % - Subvention unique et autre financement du MSSLD et du RLISS

10 % - Action Cancer Ontario

7 % - Revenus provenant des patients

3 % - Amortissement des subventions et des dons

3 % - Non liés aux patients

1 % - Chambre individuelle ou à deux lits

Environ 87 % des fonds sont provenus du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Hamilton Niagara Haldimand Brant et d'Action Cancer Ontario.

Ventilation des dépenses pour 2016-2017

62 % - Salaires et avantages sociaux

8 % - Rémunération du personnel médical

15 % - Fournitures et autres dépenses

11 % - Fournitures médicales et chirurgicales et médicaments

4 % - Amortissement de l'équipement et licences d'utilisation de logiciels

Environ 70 % des dépenses totales sont attribuables aux salaires, aux avantages sociaux et à la rémunération du personnel médical.

Coût moyen, par jour, par patient hospitalisé : 1 117 \$

669 \$ - Soins infirmiers

174 \$ - Examens diagnostiques et thérapies

154 \$ - Services de soutien

119 \$ - Administration

Environ 75 % des dépenses sont liées aux soins directs aux patients, comme les soins infirmiers, la pharmacie, l'imagerie diagnostique, le laboratoire et les thérapies. On affecte 14 % des fonds à l'entretien ménager ainsi qu'aux services d'alimentation et d'entretien, et 11 % à l'administration.

Coût moyen par visite au service des urgences : 263 \$

138 \$ - Soins infirmiers

68 \$ - Examens diagnostiques et thérapies

29 \$ - Services de soutien

28 \$ - Administration

Environ 78 % des dépenses sont liées aux soins directs aux patients, comme les soins infirmiers, la pharmacie, l'imagerie diagnostique, le laboratoire et les thérapies. On affecte 11 % des fonds aux services de soutien comme l'entretien ménager et les services d'alimentation et d'entretien, et 11 % à l'administration.

Notre équipe des Services d'alimentation prépare et sert plus de **3 200 repas nutritifs par jour**. Les commentaires que nous recevons au sujet de nos repas par l'entremise des sondages sont extrêmement positifs. Le taux de satisfaction des patients **dépasse les 90 %**.



Des membres de notre équipe de Services d'alimentation, Carissa LeVasseur, Lisa Fyfe et Mary Morneau, préparent des repas.

Faits éclair**Patients hospitalisés**

912 34 832

Lits* Admissions

Cas chirurgicaux

7 505 32 040

Patients hospitalisés En consultation externe

*Soins actifs, soins complexes, soins de longue durée et services de santé mentale et de toxicomanie

Visites

203 359

Service des urgences et
soins d'urgence mineure

43 159

Cliniques de santé mentale

69 337

Cliniques de dialyse/soins rénaux

176 025

Autres consultations externes

Statistiques sur les soins

2 992

Naissances

23 069

Examens par IRM

5 946

Chirurgies de la cataracte

2 543

Interventions à l'Unité d'investigation cardiaque

Célébrer l'excellence

Les Prix d'excellence de Santé Niagara reconnaissent, au sein de notre organisation, le service et le rendement extraordinaires qui sont visés par notre plan stratégique.

En plus du Prix de la présidente, lequel sert à souligner un rendement général exceptionnel, on a décerné six autres prix à des membres indispensables de l'équipe de Santé Niagara.

Tous les lauréats ont été mis en candidature par leurs collègues pour avoir concrétisé nos valeurs FONDAMENTALES (la compassion à l'œuvre; des efforts animés par l'optimisme et l'obtention de résultats ambitieux) et avoir permis aux patients et aux familles de vivre des expériences extraordinaires.



Prix de la présidente

Lisa Pepperall, Spécialiste en communications, Emplacement de St. Catharines



Prix Soins extraordinaires

Ronaldo Aperocho, Aide-soignant, Emplacement de St. Catharines



Prix Avenir extraordinaire par l'innovation
Rachelle Doucet, Audiotypiste médicale, Emplacement de Welland



Prix Équipe extraordinaire, **Unité A Santé mentale**, Emplacement de St. Catharines



Prix Compassion à l'œuvre
Douglas Brown, Infirmier auxiliaire autorisé, Emplacement de Port Colborne



Prix Efforts animés par l'optimisme
Ellen Brochu, Infirmière autorisée, Emplacement de St. Catharines



Prix Obtention de résultats ambitieux
Gary Gevaert, Responsable de projets, Technologies de l'information et de la communication

Conseil d'administration, haute direction et direction médicale**Équipe de la haute direction**

Kevin Smith
Directeur général

Suzanne Johnston
Présidente

Linda Boich
Vice-présidente directrice, Qualité, Développement communautaire et Santé mentale et toxicomanie

Derek McNally
Vice-président directeur, Services cliniques et directeur des soins infirmiers

Flo Paladino
Vice-présidente directrice, Ressources humaines et Développement organisationnel

D^r Tom Stewart
Médecin-chef et vice-président directeur, Affaires médicales

D^r Johan Viljoen
Médecin-chef adjoint

Caroline Bourque Wiley
Directrice des communications

Angela Zangari
Vice-présidente directrice, Finances et Opérations

Roger Ali
Président-directeur général, UneFondation pour le Système de santé de Niagara (membre d'office)

Conseil d'administration 2016-2017

John MacDonald, président
John Bragagnolo, vice-président
Ken Kawall, trésorier
Bernice (Bunny) Alexander
Larry Boggio
Marti Jurmain
D^r Ron Mergl
Murray Paton
Robert Tiffin
Charles Rate
Cathy Sutherland
Barry Wright

Suzanne Johnston (membre d'office)
D^r Tom Stewart (membre d'office)
D^r Parminder Brar (membre d'office)
Derek McNally (membre d'office)

Membres de comités ne siégeant pas au conseil 2016-2017

Mario De Divitiis
Michael Lethby
Ashleigh Miatello-Skrubbeltrang

Comité consultatif médical

Relevant du conseil d'administration, ce comité supervise la prestation de soins de qualité aux patients.
Les médecins suivants siègent au comité :

Président : D^r Tom Stewart
Chefs de service :
Médecine : D^r Terry Chan
Chirurgie : D^r Jeff Cranford
Imagerie diagnostique : D^r Julian Dobranowski
Anesthésie : D^r Donald DuVall
Oncologie : D^{re} Janice Giesbrecht
Médecine de laboratoire : D^r Suhas Joshi
Santé mentale et toxicomanie : D^r Edgardo Perez
Pédiatrie : D^{re} Madan Roy
Médecine d'urgence : D^r Rafi Setrak
Obstétrique/gynécologie : D^r Johan Viljoen

Association du personnel médical
Président : D^r Parminder Brar
Vice-président : D^r Gurpreet Gill
Secrétaire/trésorier : D^r Maynard Luterman

Autres membres (sans droit de vote)

Médecin-chef, Centre de santé et de réadaptation Hôtel-Dieu-Shaver :
D^r Jack Luce
Président du comité de la vérification des titres de compétence : D^r Sven Pallie

905 378-4647

www.niagarahealth.on.ca

Nos emplacements :

Emplacement Douglas Memorial

230, rue Bertie

Fort Érié (Ontario) L2A 1Z2

Emplacement Greater Niagara General

5546, chemin Portage

Niagara Falls (Ontario) L2E 6X2

Emplacement de Niagara-on-the-Lake

176, rue Wellington

Niagara-on-the-Lake (Ontario) L0S 1J0

Emplacement de Port Colborne

260, rue Sugarloaf

Port Colborne (Ontario) L3K 2N7

Emplacement de St. Catharines

1200, avenue Fourth

St. Catharines (Ontario) L2S 0A9

Emplacement de Welland

65, rue Third

Welland (Ontario) L3B 4W6

@NiagaraHealth

Facebook.com/NiagaraHealth

youtube.com/NiagaraHealth

#HealthierNiagara