

IMAGINEZ un Niagara plus sain

C'est ce que nous avons fait.

Plan stratégique 2016-2026

Conception, présentation et photographie par Anna Cobian



Denis Thomas, infirmier autorisé, offre un coup de main et un sourire à la patiente Joyce MacKay à l'emplacement Douglas Memorial, à Fort Érié.

Imaginez

un Niagara plus sain. C'est ce que nous avons fait.

Nous sommes fiers de présenter nos nouvelles raison d'être, vision et valeurs audacieuses ainsi que notre plan stratégique de 10 ans.

Au cours de la dernière année, notre personnel, nos médecins, nos bénévoles, nos partenaires et nos communautés nous ont dit ce qu'ils trouvaient important. L'ampleur et la qualité des commentaires que nous avons reçus grâce à la centaine de séances d'engagement et des milliers d'entretiens que nous avons tenus avec des membres de notre organisme et des gens de partout dans la région sont fort impressionnantes. Nous avons écouté et nous avons découvert ce que nous faisons de bien et ce que nous pouvons améliorer. Merci de nous avoir amenés à imaginer un Niagara plus sain.

Santé Niagara entame une ère débordant de possibilités et s'inspire d'un seul objectif commun et unificateur : procurer une expérience extraordinaire à tous les patients, à

leur famille, au personnel, aux médecins, aux étudiants, aux apprenants et aux bénévoles. De plus, en mettant l'accent sur certains domaines d'intérêt – des soins sécuritaires et de qualité; des équipes et des gens exceptionnels; des innovations en matière de soins; un investissement dans l'avenir et la maximisation des partenariats – notre objectif sera atteignable.

En tenant compte de notre histoire, de l'agrément avec mention d'honneur récemment accordé par Agrément Canada et de notre gérance financière solide, ce plan mise sur nos points forts et cerne les défis à relever et les possibilités à saisir. Comme nous sommes un organisme d'enseignement et que nous devons nous assurer que notre stratégie demeure ciblée et pertinente, nous procéderons, tous les trois ans, à un examen de notre plan et de nos orientations.

Notre vision d'un Niagara plus sain mise sur l'établissement de partenariats pour aider les gens à rester en bonne santé, à mieux se sentir, à bien vivre avec une maladie et à faire face à la fin de la vie. Ce plan décrit les domaines clés où nous pouvons être des chefs de file et travailler avec nos partenaires communautaires et universitaires et ceux du secteur de la santé.

C'est une période fascinante pour nous et nous vous remercions d'en faire partie.

**MAINTENANT,
IMAGINEZ.**

Notre raison d'être, notre vision et nos valeurs s'inspirent de ce que vous nous avez dit

Engagement communautaire
Engagement des partenaires
Engagement du personnel, des médecins et des bénévoles

Voilà ce que vous trouviez important!

**Notre raison d'être
Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.**

Des soins extraordinaires, voilà ce dont ont besoin et ce que méritent nos patients, leur famille, nos bénévoles, nos équipes et notre communauté. Prendre soin des gens ne se limite pas à leur fournir des soins. En effet, l'aspect affectif et l'aspect physique des soins constituent le fondement de notre raison d'être.

Nous savons que l'équipement le plus moderne au monde ne suffit pas pour faire sourire la personne qui se sent seule ou réchauffer l'âme de celle qui lutte pour sa

survie. Il nous faut nous engager personnellement et véritablement à prendre soin des gens; il nous faut vraiment croire en notre capacité d'apporter des changements positifs dans leur vie.

Prendre soin des gens, c'est adopter les bonnes attitudes et les bons comportements et multiplier les bonnes actions – non seulement envers nos patients et leur famille, mais aussi envers les uns les autres en tant que fournisseurs de soins et en tant que membres d'une équipe. C'est écouter attentivement, faire preuve de respect et de sensibilité, offrir un réconfort et être patients, entre autres. Voilà pourquoi nous prenons le temps de saluer les gens et de les écouter et pourquoi nous sommes aimables envers notre prochain. Voilà pourquoi nous redoublons de bienveillance et d'attention quand les gens en ont le plus besoin.

C'est notre communauté. Dans chaque visage, nous voyons le reflet de notre propre famille – nos fils, nos filles, nos parents et nos grands-parents.

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.
C'est exactement ce à quoi nous nous donnons cœur et âme.

Notre vision

Un Niagara plus sain

Nous sommes Santé Niagara. Et nous aidons à bâtir un Niagara plus sain en contribuant à la santé globale de notre région, et ce, de maintes façons.

- Nous favorisons la santé de la population en aidant les gens à rester en bonne santé, à se sentir mieux, à bien vivre avec une maladie et à faire face à la fin de la vie.
- Nous favorisons la santé économique de nos communautés en étant un des plus importants employeurs de la région de Niagara et en mettant en place et en valeur des innovations en matière de santé qui contribueront à rehausser la prospérité économique de la région.
- Nous favorisons la santé de notre milieu en lançant des initiatives écologiques et durables.
- Nous sommes de bons partenaires, et nous créons et maintenons des partenariats sains et productifs.

Nos valeurs

Nos valeurs guident notre prise de décisions et nos comportements.

À Santé Niagara, nos valeurs fondamentales sont les suivantes :

La compassion à l'œuvre

Notre culture de compassion et de respect nous amène à intervenir rapidement pour répondre aux besoins des personnes que nous servons et pour améliorer les soins de santé. Nous nous traitons bien les uns les autres.

Des efforts animés par l'optimisme

Nous affrontons nos défis avec espoir et optimisme. En partenariat, nous accomplissons davantage. Nous faisons preuve de résilience face au changement et nous stimulons l'innovation.

L'obtention de résultats ambitieux

Nous fixons la barre très haute. Il nous incombe de fournir des soins de santé des plus efficaces, de qualité supérieure, durables et novateurs. Nous faisons preuve de transparence quant à notre rendement et nous nous engageons à nous améliorer.

EXTRAORDINAIRES

Voici...

Brian

Brian est venu à Santé Niagara parce qu'il a des douleurs abdominales. Il attend au Service des urgences, il a peur et ne sait pas trop à quoi s'attendre...

Sammy

Sammy est une technologue-chef qui travaille à Santé Niagara depuis huit ans. Elle se consacre entièrement à ses patients, mais, parfois, son milieu de travail ne l'aide pas à exceller...

Winston

Winston est porteur à Santé Niagara depuis 28 ans. Récemment, il s'est blessé la main au travail et est en congé depuis quelques semaines. Il croit être prêt à retourner au travail, mais il y a un problème. Il doit se laver les mains souvent pour se protéger et protéger les patients. L'attelle qu'il doit porter n'est pas lavable et il ne sait trop comment il va gérer son retour au travail...

Maria

Maria est une femme de 72 ans qui vit seule. Bien qu'elle gère très bien son diabète depuis 40 ans, le pontage qu'elle a subi il y a trois ans a été éprouvant. Comme sa vue se détériore graduellement, elle n'est plus capable de conduire. La dernière année a été difficile. Maria a eu plusieurs épisodes d'essoufflement et a dû se rendre au Service des urgences. Chaque fois, elle a été admise en raison d'une insuffisance cardiaque. Maria est très motivée à rester en bonne santé et à continuer à vivre chez elle.

Nous sommes ravis de vous montrer la façon dont notre plan aidera Brian, Sammy, Winston et Maria à vivre des expériences...

EXTRAORDINAIRES

Nos domaines d'intérêt

Des ÉQUIPES extraordinaires
Des SOINS extraordinaires

La compassion à l'œuvre
Des efforts animés par l'optimisme

Un avenir extraordinaire
Des innovations extraordinaires

Un Niagara plus sain

Obtenir des résultats ambitieux

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

Des soins extraordinaires

Nous fournissons des soins de la meilleure qualité possible en préconisant une culture de sécurité et d'excellence des services. Par ailleurs, ce qui nous démarque vraiment, c'est le degré de collaboration, de compassion et de respect dont jouissent les patients, les familles et les membres de l'équipe. Nous nous faisons un point d'honneur de fournir les soins les plus sécuritaires et les plus efficaces possible à chaque personne que nous servons. De plus, nous promettons de prévenir les méfaits et d'éliminer les risques dans la mesure du possible. Grâce à nos innovations et à nos partenariats, nous permettons aux patients d'avoir accès à des soins d'avant-garde.

[Le Dr Seyed Alireza Mohajerani prend soin du jeune patient Luca Moschella au Service des urgences de Welland.](#)

Orientations

- Inculquer une culture de sécurité des patients.
- Éliminer les méfaits évitables.

Initiatives

- Élargir la portée des équipes d'intervention auprès des malades en phase critique à l'emplacement de Welland et à l'emplacement Greater Niagara General.

- Élaborer des approches structurées pour améliorer le partage et l'échange sécuritaires de renseignements entre tous nos fournisseurs de soins de santé et nos équipes, surtout aux points de transition des soins. Nous collaborerons avec les patients et leur famille dans le cadre de ce processus.
- Mettre en œuvre le processus de meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP) pour assurer la communication de renseignements exacts et complets sur les médicaments aux points de transition des soins.
- Accélérer l'accès aux soins en améliorant l'acheminement des patients partout dans la région grâce au partage de la responsabilité de la gestion du rendement et à la création de nouveaux partenariats régionaux.

Ce sera extraordinaire parce que...

- Les patients auront, au besoin, immédiatement accès aux équipes d'intervention auprès des malades en phase critique.
- On éliminera les méfaits prévisibles, par exemple les chutes et les plaies de lit.
- Les patients et les familles seront inclus dans l'échange de renseignements.
- Les patients recevront des soins qui sont empreints de respect et adaptés à leurs préférences, à leurs besoins et à leurs valeurs.
- Les patients et les familles éprouveront une plus grande satisfaction et il y aura un moins grand nombre de plaintes.
- Les patients admis à l'hôpital passeront moins de temps inutilement au Service des urgences.
- Les patients et les familles participeront à des activités éducatives sur la sécurité.
- Les membres de l'équipe mettront en valeur une culture de sécurité en signalant les dangers.
- Les membres de l'équipe raconteront ouvertement leurs expériences et tireront des leçons des événements où « les choses ne se sont pas passées comme prévu ».

Des équipes extraordinaires

Nous comptons sur des équipes extraordinaires pour fournir des soins extraordinaires et nous sommes fiers de travailler avec la crème de la crème. Nous donnons à nos équipes le soutien et les possibilités dont elles ont besoin pour continuellement apprendre et s'améliorer, ce qui leur permet d'avoir l'esprit critique qu'il nous faut et que les patients requièrent. Notre culture de respect favorise la création d'équipes novatrices et résilientes qui peuvent s'adapter et qui savent trouver des solutions aux problèmes.

Marina Stegne, analyste d'aide à la décision; Kevin Cline, analyste financier principal; Amanda Fyfe, gestionnaire régionale, Comptabilité et budgets; Emile Penner-Cloutier, gestionnaire, Développement organisationnel, et Zeau Ismail, gestionnaire, Qualité et sécurité des patients, collaborent à l'emplacement de St. Catharines.

Orientations

- Aider nos gens à s'épanouir.
- Former des équipes de travail prêtes à collaborer et à faire preuve de créativité pour donner les résultats voulus.

Initiatives

- Créer une équipe saine en bâtissant une culture de respect mutuel.
- Aider nos leaders émergents et chevronnés à s'épanouir.
- Établir des équipes au sein des unités qui renforceront la capacité du personnel, des médecins et des leaders de prendre des mesures d'amélioration dans leurs unités respectives.
- Faire avancer nos programmes universitaires et renforcer nos activités de recherche.

Ce sera extraordinaire parce que...

- Notre milieu de travail sera positif et respectueux et chacun aura un rôle essentiel à jouer.
- Les membres des équipes seront responsables de leur rendement.
- Les membres des équipes exprimeront leur point de vue et passeront à l'action au besoin.
- Les membres des équipes s'investiront davantage dans leur travail.
- Les équipes utiliseront la recherche pour éclairer les soins et inspirer l'innovation.
- Les collègues déposeront moins de plaintes les uns contre les autres.

Un avenir extraordinaire

En investissant dans nos hôpitaux – c'est-à-dire dans nos gens, l'équipement et la technologie – et en travaillant stratégiquement dans la communauté, nous façonnerons l'avenir que méritent nos patients. Nous répondrons à nos besoins en matière d'investissement tout en utilisant judicieusement les ressources à notre disposition.

Santé Niagara travaille avec des établissements d'enseignement, lesquels jouent un rôle essentiel dans la formation des professionnels de demain. On voit ici Kelsey Levesque, étudiante en sciences infirmières à l'Université Brock.

Orientations

- Favoriser la santé physique et mentale de nos gens tout en les aidant à faire des choix personnels éclairés concernant leur santé, à s'investir dans leur travail et à assumer pleinement leurs fonctions.

- Améliorer les systèmes et les méthodes d'échange de renseignements et protéger les renseignements sur la santé.
- Investir dans les soins, la recherche et l'éducation.
- Cerner et saisir les possibilités de renforcer l'utilisation judicieuse des ressources.
- Planifier et concevoir nos installations de manière à pouvoir répondre aux besoins futurs de nos communautés.

Initiatives

- Gérer activement notre programme d'assiduité pour nous assurer que nos gens ont le soutien nécessaire pour se présenter au travail régulièrement.
- Cerner et mettre en œuvre des initiatives de prévention pour garder les gens en santé et en sécurité au travail.
- Créer des milieux favorisant la recherche et l'apprentissage axés sur la collaboration où les gens apprennent ensemble et s'enseignent mutuellement.
- Mettre en œuvre des approches d'utilisation clinique fondées sur des données probantes.
- Nous préparer en vue de la mise en place du dossier médical électronique.
- Aider nos équipes à planifier et à concevoir nos nouvelles installations.

Ce sera extraordinaire parce que...

- On aura recours à des approches normalisées de prestation de soins aux patients fondées sur des données probantes.
- Nous aurons réduit le nombre de journées de maladie et d'heures supplémentaires au point de référence.
- Le nombre et la gravité des blessures au travail se situeront dans la moyenne ou sous la moyenne des hôpitaux ontariens.
- Les enseignants, les apprenants et les chercheurs œuvreront dans des milieux propices à la créativité et à la collaboration.
- Nos équipes et nos communautés contribueront à la conception de nos nouvelles installations.
- Nous recruterons et garderons en poste les professionnels les plus performants et les plus brillants.

Des innovations extraordinaires

Nous collaborerons et mettrons à l'essai de nouveaux moyens de prodiguer les meilleurs soins possible à nos patients et à leur famille, là où ils en ont besoin. Nous faciliterons la transition sécuritaire de nos patients de l'hôpital à la communauté. Nous aurons une incidence sur la santé des résidents de la région et créerons des partenariats pour aider les gens à rester en bonne santé, à mieux se sentir, à bien vivre avec une maladie et à faire face à la fin de la vie. Nous apporterons et échangerons des idées, renforçant ainsi notre réputation en tant que région où les partenariats et l'innovation prennent vie.

Santé Niagara est fier de fournir aux membres du public, en temps réel, les temps d'attente aux services des urgences et aux centres de soins d'urgence mineure.

Orientations

Accélérer la création de partenariats avec les patients et les fournisseurs de soins primaires et communautaires.

Transformer les soins pour les gens qui bénéficieraient de soins intégrés et complets.

Initiatives

- Établir des partenariats pour élaborer et mettre en œuvre des modèles de soins qui transformeront les façons dont sont fournis les soins primaires, ambulatoires, palliatifs et de gériatrie ainsi que l'endroit où ils sont fournis.
- Mettre en œuvre le Programme de soins intégrés complets pour les patients atteints d'une insuffisance cardiaque congestive (ICC) ou d'une maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC).
- Créer une stratégie faisant des patients et des familles des partenaires.
- Maximiser nos possibilités d'élaborer des programmes novateurs.

Ce sera extraordinaire parce que...

- Les patients et les familles contribueront à façonner les soins futurs et les expériences en matière de services.
- Les patients atteints d'une MPOC ou d'une ICC recevront de soins coordonnés et connaîtront un meilleur sort sur le plan de la santé.
- Les communautés participeront à l'élaboration de notre stratégie visant les soins primaires, palliatifs, ambulatoires et de gériatrie.

... la suite des histoires

Ce que tout cela signifie pour Brian

Brian a passé moins de 28 heures au Service des urgences avant de se faire transférer à une unité d'hospitalisation. Moins de 24 heures après son admission, Brian et sa famille se sont entretenus avec l'équipe de soins pour discuter de ce que lui et sa famille trouvaient important. Les membres de l'équipe les ont écoutés attentivement, leur ont parlé tous les jours, ont donné suite à leurs préoccupations et ont mis à jour le tableau de communication dans la chambre de Brian. Brian et sa famille savaient qui lui fournissait des soins, chaque jour, et comment joindre les membres de l'équipe quand ils pensaient à d'autres questions qu'ils avaient oublié de poser. Les membres de l'équipe ont échangé, de manière sécuritaire, des renseignements concernant Brian et toutes les personnes concernées comprenaient très bien son plan de soins.

Lorsque Brian a reçu son congé de l'hôpital, son équipe s'est assurée que le retour à la maison se ferait sans anicroche. Par exemple, on lui a fourni une liste de médicaments

et expliqué exactement à quoi ils servaient et comment les prendre. D'après Brian, la gentillesse et la compréhension, la communication positive et ouverte ainsi que le respect et la patience dont a fait preuve son équipe de soins lui ont permis de vivre une expérience extraordinaire. Deux jours plus tard, Brian a été ravi de recevoir un appel d'un des membres de son équipe, qui voulait s'assurer qu'il avait tout ce qu'il lui fallait, y compris un rendez-vous de suivi chez son fournisseur de soins primaires.

Ce que tout cela signifie pour Sammy

Même si, au départ, Sammy hésitait à faire partie d'une équipe multidisciplinaire au sein de son unité, grâce à l'encadrement et à la formation qu'on lui a fournis, elle ne manque jamais de créativité pour résoudre des problèmes dans son unité. Elle a maintenant l'assurance qu'il lui faut pour trouver des moyens d'améliorer la situation pour les patients et ses collègues. Elle est d'autant plus engagée et motivée puisqu'elle travaille dans un milieu où elle se sent respectée, valorisée et libre d'exprimer son point de vue.

Récemment, elle a agi à titre de mentor auprès de trois étudiants, qui ont raconté que l'expérience d'apprentissage que Sammy leur a permis de vivre fut une des meilleures jusqu'ici. Sammy est enthousiaste de participer à la recherche appliquée sur la santé qui vise à améliorer la satisfaction des patients. Enfin, Sammy a récemment assumé le rôle de facilitatrice de l'équipe de son unité et a été identifiée comme un leader émergent qui participera à notre nouveau programme de leadership.

Ce que tout cela signifie pour Winston

En collaborant avec son syndicat et notre équipe de santé et sécurité au travail, Winston fait la connaissance de Krystle, consultante en déplacement sécuritaire des patients, qui se pose justement cette question – pourquoi n'existe-t-il pas d'attelle lavable pour les mains? Krystle a travaillé avec plusieurs partenaires et, ensemble, ils ont dirigé la mise au point d'un prototype novateur pour une attelle lavable pour les mains.

Très impatient de mettre cette attelle à l'essai, Winston est retourné au travail en toute sécurité, et ce, en un temps record. Ses collègues étaient très heureux de le retrouver au travail, car ils comptent sur lui tous les jours. Les efforts de Krystle sont reconnus comme avant-gardistes et elle n'a jamais été aussi motivée de trouver des solutions pour aider les gens à retourner au travail en toute sécurité.

Ce que tout cela signifie pour Maria

Maria est inscrite au Programme de soins intégrés complets. Elle vit encore seule et communique avec Judy, sa coordonnatrice de soins, une fois par semaine. Ensemble, elles restent au courant de tous les changements qui se produisent concernant la santé de Maria et célèbrent ses réalisations, si petites soient-elles. Maria bénéficie du soutien d'une équipe multidisciplinaire qui travaille étroitement avec elle et sa famille pour coordonner les soins et l'aider à prévoir et à gérer ses symptômes.

Avec l'aide et les conseils de l'équipe, Maria a adopté un mode de vie plus sain, ce qui lui permet de bien gérer ses maladies chroniques et, surtout, de continuer à vivre chez elle. Citons, par exemple, le partenariat que nous avons établi avec le programme de réadaptation cardiaque du YMCA. Maria a recours à un programme de transport assuré par des bénévoles pour participer au programme trois fois par semaine. Elle fait de l'exercice, reçoit des conseils sur l'adoption d'un mode de vie favorable à la santé du cœur et a accès à son équipe de fournisseurs de soins de santé quand elle commence à éprouver des symptômes, ce qui lui permet d'éviter l'hospitalisation.

Maria dirige très activement son plan de soins personnalisé. Elle est ravie du fait qu'elle reste en contact avec son équipe de soins de santé de maintes façons, y compris au moyen de son téléphone intelligent. Ainsi, ses expériences en soins de santé sont personnelles, pratiques et coordonnées.