



UNE

Équipe. Raison d'être.

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

santéniagara

Rapport annuel 2018-2019

03 Message d'introduction

04 Pratiques exemplaires

06 Mise à jour sur le Plan stratégique

08 Réussites

10 Prix d'excellence

12 Situation financière

14 Haute direction et direction médicale

15 Conseil d'administration

Au sujet de Santé Niagara

Santé Niagara a entrepris le projet audacieux de bâtir un Niagara plus sain. Nos valeurs FONDAMENTALES nous motivent à être

EXTRAORDINAIRES :

 La compassion à l'œuvre

 Des efforts animés par l'optimisme

 Des résultats ambitieux

Nous sommes un fournisseur de soins de santé régional à plusieurs emplacements qui offre un réseau grandissant de services communautaires aux quelque 450 000 résidents de la région de Niagara. Notre équipe se compose de plus de 4 800 employés, de 600 médecins et de 850 bénévoles, sur qui nous comptons pour fournir des soins extraordinaires à chaque personne, chaque fois.

Nous offrons un large éventail de services aux patients hospitalisés et externes, notamment les suivants : soins actifs, oncologie, soins cardiaques, soins complexes, service des urgences et soins d'urgence mineure, soins rénaux, soins de longue durée, services de santé mentale et de traitement des dépendances, traitement des AVC et soins chirurgicaux.



La mention d'honneur que nous a décernée Agrément Canada témoigne nettement de l'engagement de notre équipe envers le respect de normes supérieures de sécurité et de qualité. En tant que centre d'enseignement communautaire, nous misons sur l'apprentissage et l'enseignement, la recherche, l'innovation et les partenariats, ce qui nous donne l'élan nécessaire pour imaginer un Niagara plus sain.



Photo de la page couverture : Les membres du Réseau de concertation de Santé Niagara font partie de notre équipe; ils nous font part de leur expérience et de leur point de vue pour nous aider à respecter notre engagement à fournir des soins extraordinaires à chaque personne, chaque fois. Voir la page 9.

Merci à nos partenaires, Bob Asham, Kirtan Kadia, Susan Gibson, Rose Dzugan et John Storm, ainsi qu'aux membres de notre personnel, Zeau Ismail, directeur; Karen Paschert, gestionnaire; Karen Buckle, infirmière autorisée; Sonia Pagura, directrice; Tristen Castro, infirmier auxiliaire autorisé; Jennifer Lee, infirmière praticienne, et Cassie Edgar, commis à l'inscription, et au Dr Julian Dobranowski, médecin, d'avoir accepté de figurer sur cette photo.

UNE

Équipe. Raison d'être.

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.



John Bragagnolo
Président du conseil



Dr. Tom Stewart
Directeur général



Dr. Suzanne Johnston
Présidente

Nous savons que l'union fait la force.

En faisant le bilan de l'année écoulée, nous constatons qu'il ne manque pas d'exemples d'occasions où nous formons une équipe avec nos patients, leur famille, nos partenaires et la communauté pour offrir une expérience extraordinaire aux personnes que nous servons et créer un système de soins et de bienveillance plus harmonieux et intégré.

Nous sommes fiers de nous être associés avec les patients, les familles et les membres de la communauté en tenant compte de leur point de vue dans la prise de décisions par l'entremise du nouveau Réseau de concertation de Santé Niagara.

De même, le fait qu'Agrément Canada et l'Organisation de normes en santé (HSO) ont accepté 17 pratiques exemplaires pour Santé Niagara s'avère une autre source de fierté, qui montre que nos équipes contribuent à améliorer la sécurité et la qualité des soins de santé.

Par ailleurs, le leadership de notre conseil d'administration a joué un rôle déterminant dans le renforcement de notre mission de recherche et d'éducation en resserrant notre partenariat avec l'Université Brock. Les deux organismes collaborent maintenant de différentes façons afin d'intensifier les efforts que nous déployons dans les domaines de la

recherche et de l'apprentissage appliqué, ce qui contribuera à augmenter les occasions d'améliorer la santé et le bien-être des résidents de la région de Niagara et d'ailleurs.

Nous sommes également fiers des partenariats que nous avons forgés avec le St. Joseph's Health System, l'Association canadienne pour la santé mentale et de nombreux autres organismes.

Qui plus est, la planification du nouvel Hôpital de Niagara Sud va bon train. Notre conseil et plus de 1 000 membres du personnel, patients, familles, partenaires et membres de la communauté ont participé à des séances de vision conceptuelle concernant le nouvel hôpital. On y a abordé l'apparence, l'atmosphère et la raison d'être du complexe et de l'hôpital. Le degré d'engagement de toutes les personnes présentes était impressionnant. Nous avons également reçu beaucoup de commentaires constructifs sur cette vision grâce à notre sondage en ligne. Nous aurons encore maintes occasions d'échanger avec les intéressés au sujet de cet important investissement dans les soins de santé dans la région de Niagara.

Nous sommes impressionnés par le travail qui se fait tant à l'intérieur de nos murs qu'à l'extérieur pour concrétiser notre vision d'un Niagara plus sain. Nous vous encourageons à poursuivre votre lecture afin d'en apprendre plus long sur nos réalisations marquantes.

MONTRER LA VOIE

Notre engagement envers la prestation de soins extraordinaires à chaque personne, chaque fois, suscite de l'intérêt à l'échelle nationale, ce qui démontre le leadership de Santé Niagara dans la promotion de l'amélioration de la qualité et de la sécurité. En effet, à la suite d'un processus d'évaluation rigoureux, nous avons obtenu la reconnaissance nationale d'Agrément Canada et de l'Organisation de normes en santé à l'égard de 17 pratiques exemplaires. Ces pratiques sont sécuritaires et efficaces et axées sur la personne. D'autres établissements de soins de santé peuvent s'en inspirer pour rehausser la qualité, la sécurité et l'expérience du patient.

À Santé Niagara, la prestation de soins sécuritaires et de qualité supérieure est notre plus grande priorité et nous sommes fiers de présenter un sommaire de nos pratiques exemplaires.

Sondages sur l'expérience des patients en temps réels

Munis d'une tablette, des bénévoles formés réalisent les sondages auprès des patients, dans leur chambre. La technologie, mise au point par notre équipe des technologies de l'information et de la communication, nous permet de comprendre l'expérience de soins des patients en temps réel et de régler toute préoccupation sur-le-champ.



Photo : Le bénévole Bob Gosselin demande au patient Joe Roseborough ce qu'il pense de son séjour à l'hôpital.

Utilisation du Réseau Télémedecine Ontario (OTN) par le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances

Nous avons recours à OTN pour mettre les patients en rapport, au moyen de la vidéoconférence, avec certains de nos programmes de santé mentale et de traitement des dépendances. OTN se sert de la technologie des télécommunications afin d'accroître l'accès aux soins de santé pour les patients qui sont incapables de se rendre aux endroits où les services sont offerts. Au cours de la dernière année, de nombreux programmes ont utilisé ce système novateur plus de 7 000 fois à diverses fins : évaluation à distance de patients externes, évaluation par des psychiatres sur appel et groupes de traitement. Voilà un autre exemple de la façon dont nous fournissons les soins en dehors des murs de l'hôpital, dans la communauté.

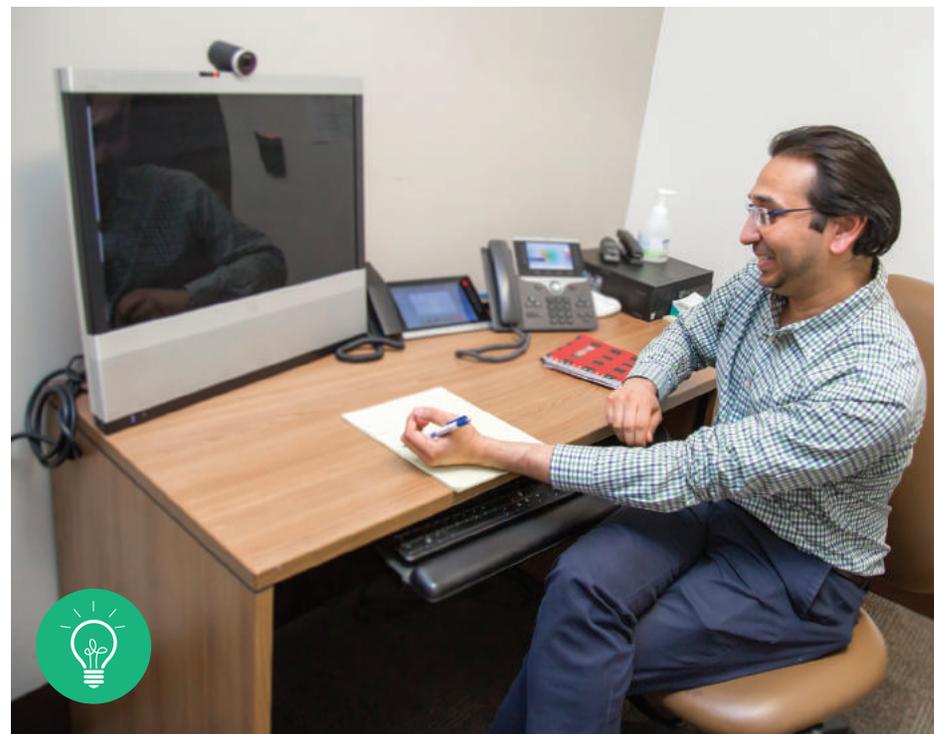


Photo : Le Dr Sachin Sarin, psychiatre, se sert de la technologie d'OTN à notre emplacement de St. Catharines.



Photo : La Dre Hala Hamed, l'ergothérapeute Michelle Lowry et le Dr John Song de l'équipe AHEAD.

Programme AHEAD d'ambulation de la hanche antérieure et de congé

Le programme AHEAD se fonde sur une nouvelle opération de remplacement de la hanche novatrice et moins invasive qui réduit le temps de rétablissement, ce qui permet aux patients de se remettre sur pied plus rapidement. C'est un chirurgien orthopédiste, le Dr John Song, qui a initié Santé Niagara à cette opération. Depuis le lancement du programme, en 2015, plus de 600 opérations ont été pratiquées et le niveau de satisfaction des patients est élevé. Le programme AHEAD s'inscrit dans notre engagement continu envers la prestation de soins sécuritaires de qualité supérieure.



Photo : Des membres de notre équipe de Port Colborne portent leur t-shirt rose pour lutter contre l'intimidation.

Campagne sur la gentillesse

La campagne Be Kind (Soyez gentils) est au cœur de notre stratégie visant à créer un milieu de travail respectueux, ce qui est clairement lié à notre valeur fondamentale La compassion à l'œuvre. Lancée en 2017, cette campagne favorise un environnement sécuritaire, respectueux, bienveillant et inclusif et prévoit des activités comme Kindness Rocks, la Journée du t-shirt rose et notre défi Actes de gentillesse au travail. Jusqu'à présent, on a posé plus de 25 000 actes de gentillesse dans l'hôpital et la communauté. Le mouvement Be Kind a contribué à une baisse du nombre d'incidents liés au code de conduite et, par conséquent, à une hausse de la satisfaction au travail.

Autres pratiques exemplaires :

- Le programme de leadership **Extraordinary U**
- L'utilisation du programme **Fit-2-Sit** pour les patients qui arrivent à l'urgence par ambulance et qu'on juge assez bien pour être transférés à une chaise plutôt que de les faire attendre inutilement sur une civière
- Le programme de **stratégies novatrices de prévention des blessures et de retour au travail**
- Le programme de **soins complets intégrés** pour les patients atteints d'une maladie pulmonaire obstructive chronique ou d'une insuffisance cardiaque congestive qui fournit aux patients et à leurs proches un point de contact unique pour tous leurs besoins en matière de soins de santé tant à l'hôpital que dans la communauté
- Le programme **Musique et mémoire** pour améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de troubles cognitifs
- **Amélioration de la prise en charge de la douleur, de l'agitation et du délire** aux soins intensifs afin de rehausser l'expérience du patient et de sa famille
- Simulation du **cheminement du patient** pour diminuer la congestion dans les urgences
- **L'outil pour l'auto-évaluation des urgentologues** visant à favoriser le perfectionnement et la formation continue des professionnels de la santé
- La **clinique d'accès rapide pour le traitement médical de la toxicomanie**, qui fournit des services d'évaluation et de traitement de la toxicomanie
- La stratégie de communication interne **Route NHS** en préparation de l'agrément en 2015
- **Lutte contre la malnutrition grâce à la démarche intégrée de soins nutritionnels**, laquelle permet de cerner les patients à risque et de travailler avec eux à l'élaboration d'un plan de traitement nutritionnel
- Le programme **3 Wishes**, qui consiste à poser des actes de compassion pour les patients aux soins intensifs et leur famille
- **We TOA**, méthode structurée visant à améliorer l'échange sécuritaire de renseignements entre les médecins pendant les transferts des soins

OÙ NOUS EN SOMMES :

troisième année de notre Plan stratégique sur 10 ans



Photo : L'assistante en réadaptation Shannon Finn, à droite, et la physiothérapeute Kristi Zimmerman aident la patiente Violet Henry à exécuter ses exercices de réadaptation en toute sécurité.

6



Des soins extraordinaires

Nous fournissons des soins de la plus haute qualité en prônant une culture de sécurité et l'excellence des services. Nous mettons en œuvre des initiatives qui sont axées sur la sécurité des médicaments, le cheminement des patients et la qualité des soins. Les visites « We Round » ont contribué à diminuer le nombre de chutes chez les patients dans tout l'hôpital ainsi que le nombre de plaies de pression acquises à l'hôpital. Nous continuons à mettre l'accent sur l'amélioration du cheminement des patients, car les temps d'attente aux services des urgences et la durée du séjour demeurent au-delà de notre objectif. Nous nous concentrons, entre autres, sur le transfert des soins, initiative conçue pour améliorer le cheminement et l'expérience des patients.

Initiatives

- **Cheminement des patients** : Réduire le temps que les patients admis doivent attendre avant d'avoir un lit.
- **Visites « We Round »** : Diminuer le nombre de chutes chez les patients et réduire le nombre de plaies de pression acquises à l'hôpital.
- **Transfert des soins** : Assurer un échange sécuritaire et opportun de renseignements sur les patients entre les fournisseurs de soins.
- **Maintenir l'agrément avec mention d'honneur** : Élaborer et mettre en œuvre un plan de sécurité des patients, un plan visant l'expérience et l'engagement des patients, des familles et de la communauté et un plan de gestion intégrée de la qualité. Nous avons présenté à Agrément Canada et à l'Organisation de normes en santé un certain nombre de pratiques exemplaires aux fins de reconnaissance nationale dont 17 ont été acceptées.

Réduire de 1 % le nombre d'incidents préjudiciables liés à la sécurité des patients.

Objectif : 400 **Nombre actuel** : 332

Améliorer de 10 % le score obtenu au sondage sur la culture de sécurité des usagers.

Objectif : 48.2% **Score actuel** : 52.7%



Des équipes extraordinaires

Nous comptons sur nos équipes pour fournir des soins extraordinaires et nous sommes fiers de travailler avec la crème de la crème. Nos équipes méritent de travailler dans un milieu où règne le respect et où on encourage la pensée critique et les idées novatrices. Notre dernier sondage sur la satisfaction des employés a connu le plus haut taux de participation à ce jour. En effet, plus de 2 300 médecins et membres du personnel nous ont fait part de leur vision. Mieux encore, nous avons constaté une hausse de plus de 50 % du degré de satisfaction depuis 2014 tant chez les membres du personnel et que chez les médecins. L'initiative des équipes d'unité donne aux membres du personnel et aux médecins les moyens d'apporter des améliorations dans leurs unités respectives. Enfin, notre défi Actes de gentillesse au travail a atteint un jalon important, soit 25 000 actes de gentillesse posés dans 25 services de l'hôpital.

Initiatives

- Équipes d'unité : Augmenter le nombre d'idées mises en œuvre par chaque équipe d'unité.
- Équipes saines : Réduire le nombre de signalements d'interactions négatives au travail.
- Développement du leadership : Assurer la satisfaction des dirigeants à l'égard des programmes et des activités d'apprentissage. Utilisation manifeste des connaissances et compétences nouvellement acquises.

Faire passer le taux de satisfaction des membres du personnel de 65,3 % à 66 % (taux de référence).

Objectif : 66% **Taux actuel** : 64.7%

Maintenir un taux de satisfaction des médecins à 71 % (taux de référence).

Objectif : 71% **Taux actuel** : 66.7%



Un avenir extraordinaire

En investissant dans nos hôpitaux, c'est-à-dire dans nos employés, notre équipement et la technologie, et en collaborant de manière stratégique avec notre communauté, nous créerons l'avenir que nos patients méritent. Pour y parvenir, nous devons miser sur l'interconnectivité et l'innovation. Nous avons déjà entrepris la mise au point du Niagara Health Navigator, premier écosystème de santé numérique de l'Ontario qui permet aux patients d'avoir accès à leurs données sur la santé et d'entrer en contact avec des fournisseurs de soins tout en protégeant leur vie privée et leur sécurité. Par ailleurs, nous avons réalisé des progrès quant à la planification de l'Hôpital de Niagara Sud. En effet, nous avons, entre autres, établi les exigences en matière de programmes et de services ainsi que les besoins en matière d'espace et d'équipement. Prendre soin du personnel est également une priorité. Nous continuons à faire des progrès en ce qui concerne la réduction, chez les membres du personnel, les médecins et les bénévoles, des congés de maladie et des blessures au travail.

Initiatives

- Assiduité et retour au travail : Réduire les congés de maladie et le nombre de blessures au travail évitables.
- Projet de l'Hôpital de Niagara Sud : Présenter un plan détaillant les programmes, les services et les ressources nécessaires au nouvel hôpital.
- Transformation clinique : Mettre en œuvre la première année du plan d'établissement du nouveau dossier de santé électronique.
- Essais cliniques : Entreprendre trois nouveaux essais cliniques.

Plan financièrement durable qui assure l'atteinte d'un budget équilibré prévoyant un investissement de 8 millions de dollars dans l'éducation, la technologie et les immobilisations

Objectif : 0.62% **Taux actuel** : 1.26%



Des innovations extraordinaires

Nous miserons sur la collaboration et ferons l'essai de nouvelles façons de fournir les meilleurs soins possible à nos patients et à leur famille. Le modèle de soins intégrés complets nous permet de réduire le nombre de réadmissions et de visites à l'urgence ainsi que la durée des hospitalisations. Le regroupement des soins pour les patients ayant subi une blessure à la hanche ou au genou est un autre moyen de réduire la durée du séjour et le nombre de réadmissions. Santé Niagara a lancé le Programme de soins intégrés complets à l'appui du mieux-être et du rétablissement dans son Service de santé mentale et de traitement des dépendances afin d'aider les gens à mieux comprendre leurs besoins en matière de santé mentale et à trouver des stratégies visant à améliorer leur bien-être. Cela contribuera à réduire les réadmissions à l'hôpital et les visites à l'urgence pour des problèmes de santé mentale non urgents.

Initiatives

- Programme de soins intégrés complets : Réduire le nombre de visites à l'urgence, le nombre de réadmissions et la durée du séjour à l'hôpital chez les patients inscrits à nos programmes de soins intégrés complets qui sont atteints d'une insuffisance cardiaque congestive ou d'une maladie pulmonaire obstructive chronique ou qui reçoivent des services de santé mentale et de traitement des dépendances.
- Soins novateurs : Créer et mettre en œuvre une application mobile et mettre à l'essai une technologie novatrice.

Maintenir les modèles novateurs de soins en place et en faire passer le nombre de 2 à 6.

Objectif : 6 **Nombre actuel** : 4

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.

Travailler ensemble

Lucas Waring, trois ans, de Welland, a été le premier patient à bénéficier du système de téléréanimation pédiatrique, fruit de notre nouveau partenariat avec l'Hôpital pour enfants McMaster. Premier système en son genre en Ontario, il met à contribution une technologie semblable à celle de la vidéoconférence pour permettre aux équipes d'urgence de Santé Niagara et de l'Hôpital pour enfants McMaster de prodiguer ensemble, à distance, des soins à des patients pédiatriques qui sont gravement malades.



Photo : Le président du conseil de Santé Niagara, John Bragagnolo, et la vice-présidente directrice, Angela Zangari, signent le protocole d'entente conclu avec nos partenaires de l'Université Brock.

Améliorer la santé et le bien-être

Notre nouveau partenariat avec l'Université Brock accorde une importance accrue à la recherche qui nous permettra d'aider les gens à rester en santé, d'améliorer le sort des patients et la prestation de soins ainsi que de créer des occasions de formation et d'emploi pour les étudiants et les diplômés de Brock. Ensemble, les équipes de Santé Niagara et de Brock enrichiront la recherche existante et mettront au point des façons novatrices d'améliorer la santé des gens d'ici.



La Journée de la recherche

Notre toute première Journée de la recherche a remporté un franc succès. En effet, plus de 100 chercheurs, étudiants, professeurs et professionnels de la santé se sont réunis à notre emplacement de St. Catharines pour en apprendre davantage sur la recherche médicale qui se fait dans la région de Niagara. De plus, des dizaines de chercheurs ont participé à un concours d'affiches.

Reconnaissance internationale de l'équipe de Santé Niagara

Notre programme de gestion des voies aériennes difficiles a été souligné lors de l'assemblée scientifique annuelle de la Difficult Airway Society tenue en Écosse. Notre équipe a créé un processus pour traiter le plus rapidement possible et de la façon la plus sécuritaire possible les patients dont les voies aériennes sont compromises.

Excellent employeur

Les responsables du concours des 100 meilleurs employeurs au Canada ont classé Santé Niagara parmi les meilleurs employeurs de la région de Hamilton-Niagara. Cette désignation spéciale vise à reconnaître les employeurs de la région qui créent un lieu de travail exceptionnel.



Photo : Mark Rajack (à g.), directeur de projet, et Sime Pavlovic, chef de l'information, dirigent la création du Niagara Health Navigator.

Premier écosystème de santé numérique de l'Ontario

Nous avons fait équipe avec nos partenaires de technologie IDENTOS Inc. et nCipher pour concevoir le Niagara Health Navigator. Conçue de manière à protéger la vie privée et la sécurité des patients, cette application permet aux patients d'avoir accès à leurs données sur la santé et d'entrer en contact avec des fournisseurs de soins.

Nouvel emplacement partagé

Notre nouvel emplacement partagé avec la filiale de Niagara de l'Association canadienne pour la santé mentale a ouvert ses portes au 264, avenue Welland à St. Catharines. C'est là que sont maintenant offerts les programmes que fournissait auparavant notre équipe des Services de traitement des dépendances de la rue Adams et celle des services de l'ACSM, à St. Catharines. Le regroupement des services sous un même toit améliore les soins de santé mentale et de traitement de la toxicomanie ainsi que l'accès à ceux-ci.



Une approche unique de l'engagement des patients et des familles

Nous avons accompli un travail énorme pour rendre notre Réseau de concertation de Santé Niagara pertinent et authentique. Ce réseau offre aux patients, aux familles et aux membres de la communauté des occasions de donner de leur temps et de nous faire part de leur expérience et de leur point de vue afin de nous aider à améliorer la qualité et la sécurité des soins ainsi qu'à rehausser l'expérience à ce chapitre. Les patients partenaires choisissent les initiatives auxquelles ils travaillent en fonction de leurs connaissances et de leur expérience.

D'ici trois ans, notre équipe de patients partenaires comptera 75 membres. Nous nous réjouissons à la perspective d'accueillir des gens ayant des expériences et des antécédents variés afin de diversifier le réseau et de refléter fidèlement les besoins de notre communauté. Nous sommes des plus reconnaissants à tous nos patients partenaires de la passion dont ils font preuve et de leur volonté de contribuer à bâtir un Niagara plus sain.

SOULIGNER LE RENDEMENT EXCEPTIONNEL

Les Prix d'excellence de Santé Niagara reconnaissent, au sein de notre organisme, les personnes qui manifestent leur engagement envers notre mission, notre vision et nos valeurs. En plus du Prix de la présidente, lequel sert à souligner un rendement général extraordinaire, on a décerné six autres prix à des membres indispensables de notre équipe à la suite d'un processus officiel de mise en candidature et de sélection par des pairs.



Prix de la présidente : Rendement extraordinaire

La Dre Melanie Senechal, emplacement de St. Catharines Médecin, Service des urgences

La Dre Melanie Senechal est un chef de file dans sa discipline et au service des urgences à l'emplacement de St. Catharines. Son énergie positive et son optimisme imprègnent tout le service. Elle adopte une approche holistique dans sa prestation de soins, laquelle se fonde sur la gentillesse, la compassion, le respect et la compréhension. Elle dépasse constamment les attentes grâce au service personnalisé qu'elle accorde aux patients et aux familles. De plus, elle a une passion pour le perfectionnement professionnel des étudiants et de ses collègues.



Prix Compassion à l'œuvre



Équipe de l'Unité Trillium Emplacement Greater Niagara General Unité de soins complexes

L'équipe de l'Unité de soins complexes, également appelée Unité Trillium, à notre emplacement Greater Niagara General à Niagara Falls, a découvert que la femme d'un patient avait été admise à notre emplacement de St. Catharines après avoir subi un AVC et qu'on ne pensait pas qu'elle survivrait. L'équipe s'est donc employée à aider le fils du patient à emmener son père, qui était un patient à l'Unité Trillium, à l'emplacement de St. Catharines pour qu'il puisse embrasser sa femme une dernière fois. La famille a été très reconnaissante à l'équipe et a présenté sa candidature pour un « Giant Act of Kindness » (acte de gentillesse énorme) à la station de radio Giant FM. Ce fut une expérience émouvante pour tous.



Prix Efforts animés par l'optimisme



Sandy Harte, emplacement de Welland Infirmière spécialisée en mieux-être, Santé et sécurité au travail

Dans le cadre de ses fonctions, Sandy incarne la compassion et la bienveillance. Elle aide les membres du personnel qui vivent une expérience pénible comme le deuil, la dépendance (la leur ou celle d'un membre de leur famille), un problème de bien-être mental, la violence et l'abandon. Dans chacune de ses interactions, Sandy écoute attentivement pour découvrir là où elle peut avoir la plus grande incidence. Elle assume son rôle avec positivité, force et optimisme et préserve la dignité de la personne concernée quand cette dernière est à son plus bas. En raison de son engagement envers autrui, sa journée se termine souvent bien après les heures normales de bureau.

SOULIGNER LE RENDEMENT EXCEPTIONNEL



Prix Obtention de résultats ambitieux



Debbie Jacques, emplacement de Welland

Analyste en ressources humaines, adjointe de direction, Ressources humaines

L'optimisme de Debbie est contagieux. Que ce soit par ses paroles aimables, sympathiques et encourageantes ou par son soutien et son attitude gagnante, elle égaye la journée de tous. Son enthousiasme et sa volonté d'en faire un peu plus ont contribué à assurer la réussite d'activités comme la Journée du t-shirt rose et la Journée Invitons nos jeunes au travail. Elle se porte volontaire pour tous les projets et en garantit le succès. Debbie s'assure toujours que les gens autour d'elles ont le soutien qu'il leur faut. C'est le genre de collègue que tout le monde veut avoir dans son équipe.



Extraordinary Caring Award



Rachel Robinson, emplacement de Port Colborne

Infirmière autorisée, Centre de soins d'urgence mineure

En tant qu'infirmière autorisée à notre emplacement de Port Colborne, Rachel offre non seulement des soins physiques, mais aussi un soutien spirituel et émotionnel à ses patients, qui peuvent compter sur sa bienveillance et sa gentillesse innées. Rachel s'occupe de ses patients comme s'il s'agissait de membres de sa propre famille. Par exemple, elle est restée avec une jeune fille en détresse au poste de triage et lui a parlé comme une mère aurait parlé à sa fille.



Prix Avenir extraordinaire par l'innovation



Sean Robb, emplacement de St. Catharines

Stagiaire en neuropsychologie, Santé mentale et psychologie en consultation externe

Sean est une personne très sympathique; il arrive toujours au travail le sourire aux lèvres, prêt à aider. Il propose des techniques novatrices aux autres cliniciens, par exemple la création d'une équipe d'intervention de psychothérapie individuelle brève pour aider les clients qui ont souvent recours aux services de santé mentale en consultation externe et aux services des urgences. Il collabore avec le personnel de tous les services de Santé Niagara et concrétise nos valeurs fondamentales de compassion, d'optimisme et d'atteinte de résultats ambitieux.



Prix Équipe extraordinaire



Jae Sonke, Carol Eaton, Shauna Speck, Patty Welychka, Jennifer Pratt et Tiffany Coy (absente), emplacement de Welland, Équipe de cheminement des patients, Administration

L'équipe d'administration à l'emplacement de Welland est venue à la défense d'un patient qui vivait dans des conditions dangereuses à la maison. C'est l'engagement envers une de nos valeurs fondamentales, la compassion, qui a poussé ses membres à aider ce patient. L'équipe est immédiatement passée à l'acte pour faire de la sécurité de ce patient une priorité. Grâce à ses efforts, le patient en question vit maintenant chez lui confortablement et dans un milieu sécuritaire.

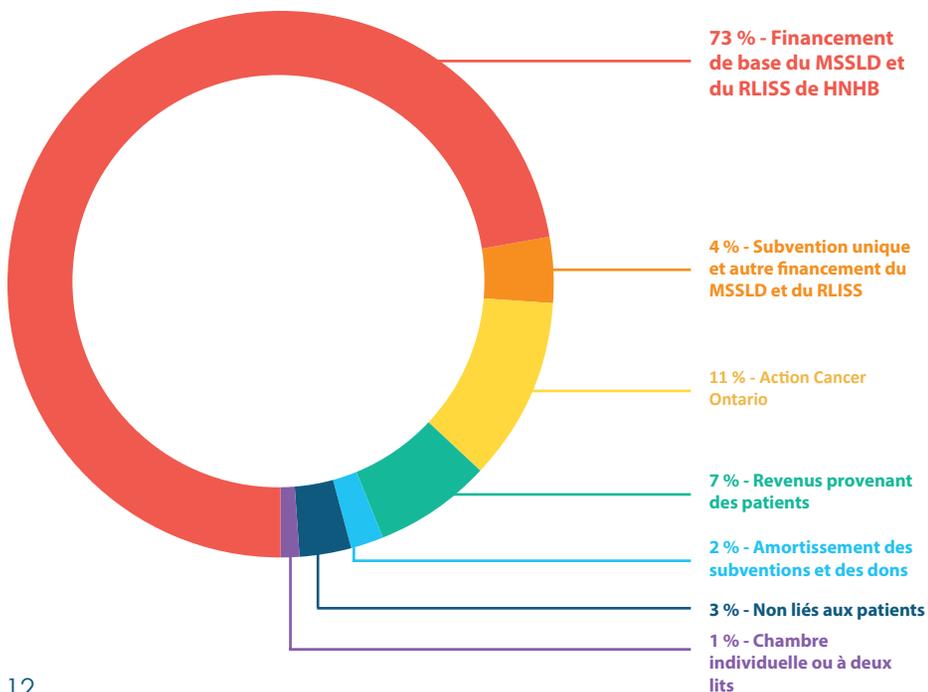
SITUATION FINANCIÈRE

Tous les ans, Santé Niagara publie ses états financiers audités pour s'acquitter de sa responsabilité financière envers la communauté. Les états financiers intégraux de l'exercice 2018-2019 sont affichés 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 2018-2019 était d'environ 500 millions de dollars et nous avons enregistré un excédent de 10 480 300 \$ en fin d'exercice. Cette somme sera réinvestie et nous permettra d'améliorer notre fonds de roulement et de financer des dépenses en immobilisations futures.

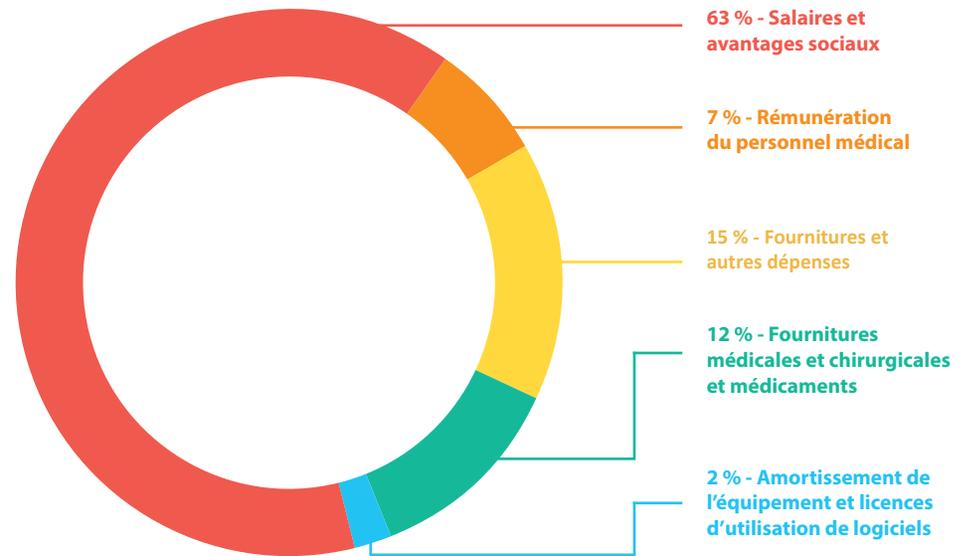
Sources de revenus pour 2018-2019

Environ 88 % du financement de base et des subventions uniques 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 Brand et d'Action Cancer Ontario.



Ventilation des dépenses pour 2018-2019

Environ 70 % des dépenses totales sont attribuables aux salaires, aux avantages sociaux et à la rémunération du personnel médical. Les pressions inflationnistes au cours de l'exercice ont accru les coûts de quelque 9 millions de dollars en plus des hausses de dépenses de 4 millions de dollars liés au lancement ou à l'élargissement de programmes.



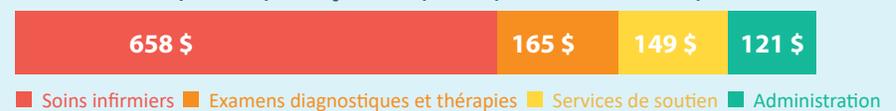
Coût moyen par visite au service des urgences : 254 \$



78 % des dépenses sont liées aux soins directs aux patients, comme les soins infirmiers, la pharmacie, l'imagerie diagnostique, le laboratoire et les thérapies.

11 % des dépenses sont liés aux services de soutien, notamment l'entretien ménager, les services d'alimentation et l'entretien, et 11 % à l'administration.

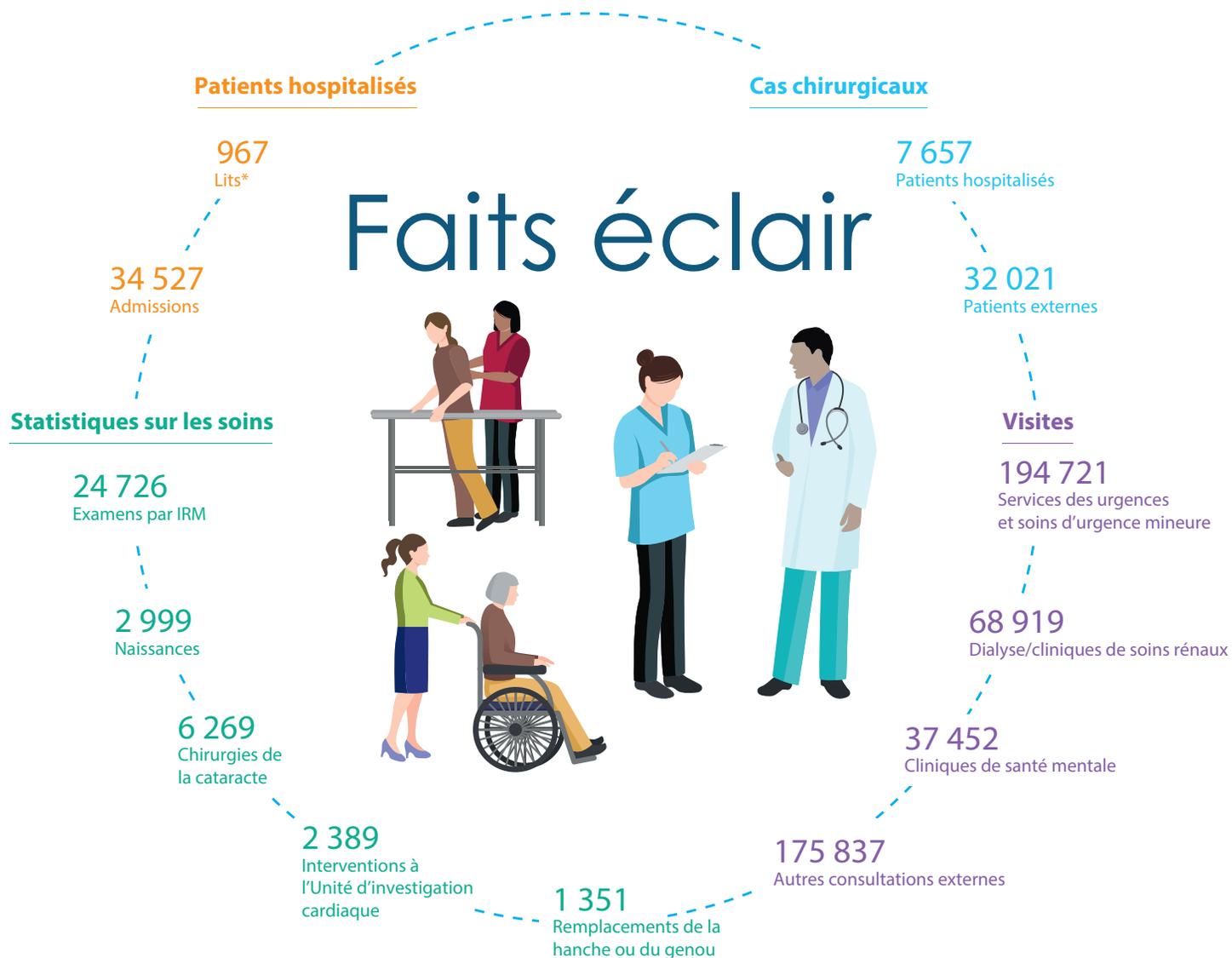
Coût moyen, par jour, par patient hospitalisé : 1 093 \$



75 % des dépenses sont liées aux soins directs aux patients, comme les soins infirmiers, la pharmacie, l'imagerie diagnostique, le laboratoire et les thérapies.

14 % des dépenses sont liés aux services de soutien, notamment l'entretien ménager, les services d'alimentation et l'entretien, et 11 % à l'administration.

Faits éclair



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

Fondation de Santé Niagara

Grâce à la générosité des donateurs de la Fondation de Santé Niagara, nous avons pu recueillir 975 000 \$ pour remplacer tous les défibrillateurs à Santé Niagara. Saviez-vous que le défibrillateur est l'outil le plus important à avoir à portée de la main en cas d'arrêt cardiaque? Les donateurs qui ont soutenu cette initiative contribuent littéralement à sauver des vies!

Comment pouvez-vous aider?
 Vous pouvez appuyer les programmes et les services de Santé Niagara en faisant un don à la Fondation de Santé Niagara. En effet, la Fondation recueille des fonds exclusivement pour Santé Niagara afin de répondre aux besoins prioritaires en matière d'équipement ainsi que de financer les projets de réaménagement et les programmes pour patients qui ne sont pas financés par le gouvernement. Pour en apprendre davantage sur la façon dont vous pouvez soutenir un Niagara plus sain, visitez le www.NiagaraHealthFoundation.com ou composez le 905 323-6096.



Photo : David Murray et Liz Surtees sont fiers de compter parmi les nombreux donateurs qui ont généreusement contribué à la campagne de financement des défibrillateurs.

HAUTE DIRECTION ET DIRECTION MÉDICALE



Merci, Suzanne!

Les progrès remarquables que nous avons réalisés témoignent du leadership et de la vision de notre présidente, Suzanne Johnston, qui quittera ses fonctions à la fin de juin 2019.

Notre rapport annuel en dit long sur les contributions de Suzanne. Nos réussites sont le fruit des efforts qu'elle a déployés pour renforcer la voix des patients, la participation des équipes et l'importance de la qualité.

Pendant près de cinq années à la présidence, Suzanne nous a dirigés avec passion et détermination; son leadership inspiré a entraîné un virage culturel axé sur l'établissement de relations, les partenariats et le travail d'équipe.

Appuyée par une équipe dévouée, Suzanne a pu accomplir des progrès marquants à Santé Niagara et dans la communauté. Nos équipes miseront sur ces acquis et continueront à évoluer et à prendre de l'essor pour répondre aux besoins des patients, des familles et de la communauté.

Nous lui sommes reconnaissants des contributions durables qu'elle a faites pour créer un Niagara plus sain.

Équipe de la haute direction 2018-2019

D^r Tom Stewart
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 Johan Viljoen

Vice-présidente directrice, Finances et Opérations et directrice des finances

Angela Zangari

Vice-présidente directrice, Finances et Opérations et directrice des finances

Roger Ali

Président-directeur général, Fondation de Santé Niagara

Comité consultatif médical

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

Président : D^r Johan Viljoen

Chefs de service

Médecine :

D^r Terence Chan

Chirurgie :

D^r Ian Brown

Imagerie diagnostique :

D^r Julian Dobranowski

Anesthésie :

D^r Donald DuVall

Oncologie :

D^r Janice Geisbrecht

Médecine de laboratoire :

D^r Sawtish Chawla

Santé mentale et toxicomanie :

D^r Maxine Lewis

Pédiatrie :

D^r Madan Roy

Médecine d'urgence :

D^r Rafi Setrak

Obstétrique/gynécologie :

D^r Jerzy Sternadel (Interim)

Association du personnel médical

Président :

D^r Parminder Brar

Vice-présidente :

D^r Maynard Luterman

Secrétaire/trésorier :

D^r Alison MacTavish

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

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018-2019

2018-2019



Notre conseil d'administration est composé de bénévoles dévoués venant des quatre coins de la région de Niagara. Ce groupe diversifié, qui doit rendre des comptes à la communauté, se fait un devoir d'assurer la prestation durable de soins sécuritaires de qualité supérieure.

De gauche à droite :

Ken Kawall

D^r Ronald Mergl

Vice-président, Qualité

Murray Paton

John Bragagnolo

Président du conseil

Robert Tiffin

Vice-président, Ressources et Audit

Marti Jurmain

Présidente, Qualité

Charles Rate

Président, Ressources et Audit

Bunny Alexander

Vice-président du conseil et présidente, Gouvernance

Cathy Sutherland

Absent :

Barry Wright

Vice-président, Gouvernance

Membres d'office :

D^r Suzanne Johnston

D^r Johan Viljoen

D^r Parminder Brar

Derek McNally

santéniagara

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

UNE

Équipe. Raison d'être.

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

www.niagarahealth.on.ca

