

# RAPPORT ANNUEL

2024-2025

santéniagara

*Diversité* 

niagarahealth  
Pasa Maritau

## RECONNAISSANCE TERRITORIALE

Santé Niagara a l'honneur de fournir des soins sur les territoires qu'habitent, depuis des milliers d'années, les peuples autochtones, qui ont leurs propres cultures, identités, traditions et langues. Ces terres sont ancrées dans la riche histoire des Premières Nations, notamment celles des Hatiwendaronks, des Haudenosaunees, des Anichinabés et des Mississaugas de la Credit. De nombreux membres des Premières Nations, des Inuits et des Métis venant d'un bout à l'autre de l'Île de la Tortue vivent et travaillent aujourd'hui dans la région de Niagara.

Nous sommes toujours à l'écoute et nous nous engageons à en apprendre davantage sur l'histoire des peuples autochtones et sur ce qu'ils vivent aujourd'hui. Nous reconnaissons qu'il nous incombe de prendre des mesures tangibles menant à la réconciliation dans le système de santé.



## **01 MESSAGE DE LA PDG ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

## **03 ACCORDER LA PRIORITÉ AUX GENS**

Recrutement en 2024-2025

Initiatives de mieux-être

Repenser l'expérience patient

Cinq ans de concertation

Mentorat clinique

Extraordinary Us

Des partenariats renforcés en soins primaires

Célébrer l'excellence

## **07 PRODIGUER DES SOINS SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ**

Une expérience améliorée aux urgences

Améliorer les soins primaires grâce à SCOPE

Services de santé pour les Autochtones et Réconciliation

Diversité, équité et inclusion

Santé Niagara, 1<sup>er</sup> établissement à obtenir l'agrément en tomodensitométrie

Partenariats en éducation

## **11 TRANSFORMER NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER**

Façonner ensemble l'avenir des soins

Planifier l'avenir – sans oublier Welland

Hôpital de Niagara-Sud

Système d'information de l'hôpital

La recherche au Niagara Health Knowledge Institute

## **15 NOTRE AVENIR ET NOUS POSITIONNER POUR RÉUSSIR**

## **16 FONDATION DE SANTÉ NIAGARA**

## **17 HAUTE DIRECTION**

## **19 APERÇU FINANCIER**

Santé Niagara est un fournisseur de soins de santé régional à plusieurs emplacements qui offre un nombre grandissant de services communautaires et virtuels.

Nous croyons que tous les résidents de la région méritent de jouir, chaque jour, du meilleur état de santé possible. En tant que centre d'enseignement communautaire, nous privilégions l'apprentissage et l'enseignement, la recherche, l'innovation et les partenariats, et nous nous efforçons continuellement d'améliorer les soins et les vies.

Notre équipe se compose de plus de 7 300 membres du personnel, médecins et bénévoles, sur qui nous comptons pour fournir des soins extraordinaires à chaque personne, chaque fois. La mention d'honneur que nous a décernée Agrément Canada témoigne de l'engagement de notre équipe envers le respect de normes supérieures de sécurité et de qualité.

Nous offrons un éventail complet de services de soins actifs aux quelque 450 000 résidents de la région de Niagara et sommes l'un des rares hôpitaux ontariens à être propriétaire et exploitant d'un établissement de soins de longue durée.

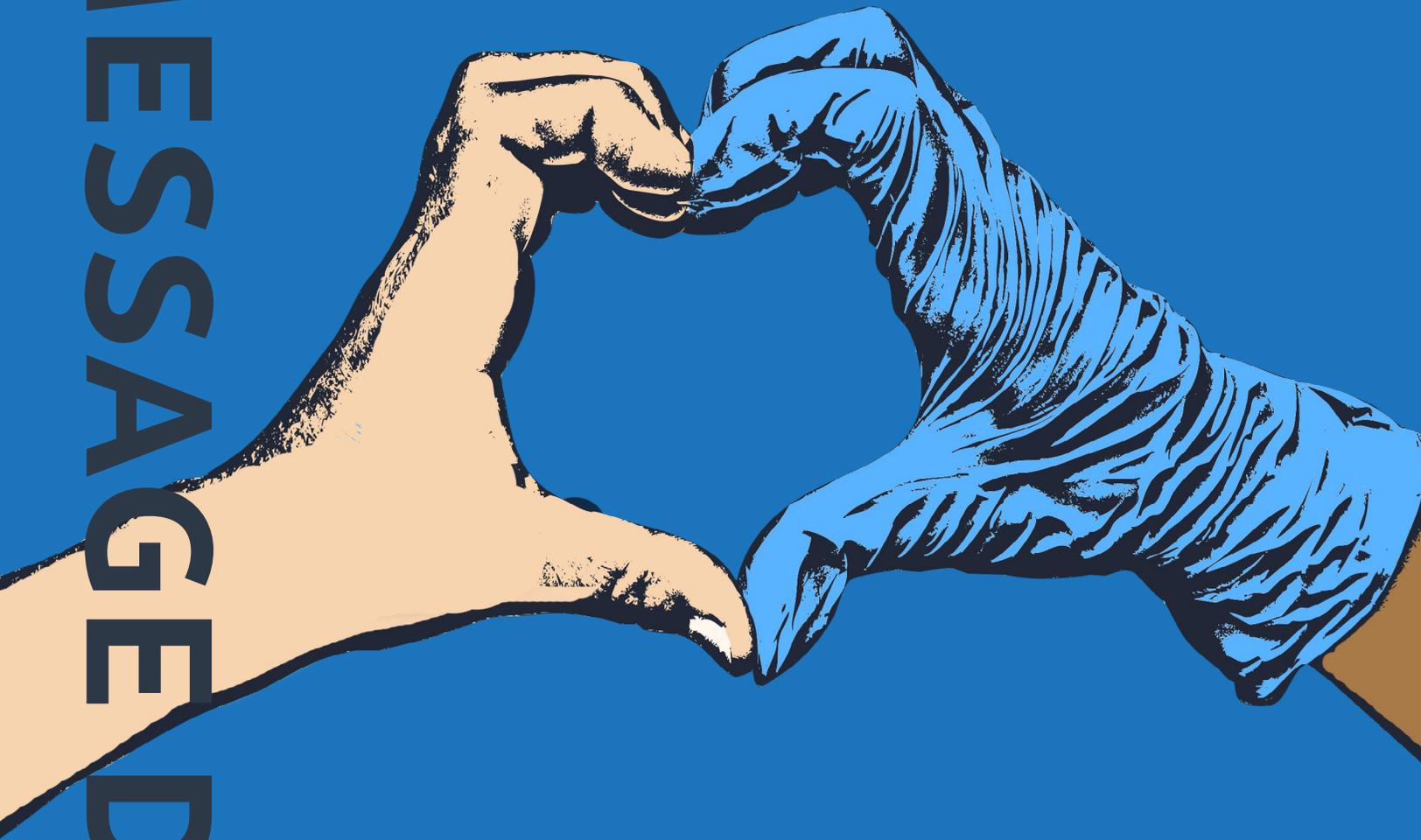
santéniagara



@NiagaraHealth

NiagaraHealth.on.ca

# MESSAGGE DE LA



**PDG ET DE LA PRÉSIDENTE DU  
CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Au cours de la dernière année, nous avons continué sur notre lancée, marqué des jalons importants et engagé un dialogue constructif. Nous poursuivons la transformation de notre réseau hospitalier et continuons à façonner un avenir plus sain pour la population de la région de Niagara.

Avec le personnel, les médecins, les bénévoles, nos partenaires et les membres de la communauté, nous avons fait de grands pas vers la concrétisation de notre vision à long terme : la création d'un réseau hospitalier moderne à trois emplacements pour répondre aux besoins changeants de notre région. Nous avons maintenu un dialogue avec la communauté à ce sujet.

Deux ans après la première pelletée de terre, le chantier de l'Hôpital de Niagara-Sud avance bien. Chaque étage qui s'ajoute nous rapproche de notre vision. Entre-temps, nous avons apporté des améliorations aux services des urgences de nos hôpitaux de St. Catharines, de Niagara Falls et de Welland. Nous savons qu'une longue attente est stressante et, même si des enjeux systémiques persistent, nous sommes déterminés à rendre l'expérience plus agréable, plus humaine et plus informative pour les patients et leur famille.

## Offrir des soins pleinement intégrés demande plus qu'un hôpital : *il faut des efforts concertés de toute la région.*

Notre travail ne s'arrête pas à l'entrée de l'hôpital. Nous améliorons aussi la planification de la sortie de l'hôpital en veillant à ce que les mesures de soutien appropriées soient en place pour les patients, qu'ils se dirigent vers la maison ou un autre milieu de soins. En collaboration avec nos partenaires dans la communauté, nous assurons un meilleur accès aux soins à domicile, aux soins primaires et au soutien continu afin d'aider les gens à rester chez eux quand c'est possible sans compromettre leur sécurité. Et quand ils doivent se faire soigner à l'hôpital, nous mettons tout en œuvre pour leur fournir les soins dont ils ont besoin au bon endroit, au bon moment. Bref, offrir des soins pleinement intégrés demande plus qu'un hôpital : il faut des efforts concertés de toute la région.

Sachant que les médecins de famille et les équipes de soins primaires jouent un rôle essentiel dans la santé de la population et aident à prévenir des visites à l'hôpital, nous continuons de soutenir l'expansion des soins primaires dans la région de Niagara.

Les piliers de notre plan stratégique — Accorder la priorité aux gens, Prodiguer des soins sécuritaires et de qualité et Transformer notre façon de travailler — guident les changements de fond au sein de notre réseau. Nous avons lancé un plan pour l'équité en santé afin de réduire les obstacles dans l'accès aux soins ainsi qu'un plan sur l'expérience patient afin d'être plus à l'écoute des populations que nous servons.

Ces réalisations sont d'autant plus remarquables à la lumière des défis auxquels font face les hôpitaux de la province. À peine sortis de la pandémie, nous assistons au retour de maladies infectieuses comme la rougeole — nous devons être prêts à réagir rapidement à toute éventualité. Le vieillissement de la population exerce aussi une pression importante sur les services : la complexité des soins augmente en même temps que la demande. La pénurie de médecins et d'autres effectifs en santé aggrave la situation. Malgré tout, nos équipes sont au poste, elles s'adaptent et continuent de soigner avec compassion et professionnalisme.

Les membres de notre équipe sont au cœur de tout ce que nous accomplissons. Sans leur dévouement, leur compassion et leur compétence, nous ne pourrions pas avancer. En effet, travailler en santé, c'est bien plus qu'un emploi, c'est une vocation. Nous leur sommes profondément reconnaissants pour les soins qu'ils donnent chaque jour et la relation de confiance qu'ils tissent avec les patients et les familles.

En 2025-2026, notre attention se portera sur le prochain chapitre de notre transformation : le réaménagement de l'Hôpital de Welland. Nous comptons moderniser son infrastructure, élargir les services offerts et mieux répondre aux besoins de soins chroniques et complexes de la population.

La transformation de notre système d'information sur la santé se poursuivra : des fonctionnalités s'y ajouteront, dont la possibilité de consulter les données en temps réel, ce qui permettra une plus grande personnalisation des soins et améliorera les résultats.

Merci de votre soutien et de votre confiance constants. Nous sommes fières de travailler en partenariat avec vous pour bâtir un Niagara plus sain et offrir des soins mieux intégrés aux générations à venir.



**Lynn Guerriero**  
Présidente-directrice générale



**Marylee O'Neill**  
Présidente du conseil



Les gens, tant nos patients que les membres de notre équipe, sont au cœur de tout ce que nous faisons à Santé Niagara.

***Nous ne pouvons rien accomplir sans notre équipe.***

**Pour accorder la priorité aux gens, nous avons :**

- ② lancé une stratégie pour optimiser l'expérience patient;
- ② créé un milieu de travail qui mise sur la diversité, l'équité et l'inclusion;
- ② investi dans nos équipes en leur offrant des possibilités de formation et de perfectionnement et en leur permettant de jouer un rôle plus actif;
- ② continué à renforcer les liens avec nos partenaires dans la communauté et dans le milieu universitaire.



ACCORDER

LA PRIORITÉ AUX GENS



Santé Niagara est fier d'être l'un des Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada en 2025. Ce titre vient souligner nos efforts exemplaires en matière de diversité et d'inclusion au travail. Notre volonté de créer une culture d'équité se manifeste de plusieurs façons : recrutement inclusif, formation sur la sécurisation culturelle autochtone, programmes de mentorat et soutien du personnel infirmier formé à l'étranger. Tous les membres de notre équipe peuvent en outre suivre de la formation sur des sujets comme les préjugés, les alliances inclusives, le capacitisme et l'identité de genre.

Nous avons à cœur de soutenir nos effectifs (plus de 7 300 personnes), ce qui nous a permis de figurer, pour la septième année consécutive, à la liste des meilleurs employeurs de la région de Hamilton-Niagara.



## 🕒 RECRUTEMENT EN 2024-2025

Grâce à l'expertise, à la compassion et au professionnalisme de ses quelque **600 médecins**, Santé Niagara continue à offrir des soins collaboratifs d'une qualité exceptionnelle. Malgré les défis que continue de poser le recrutement dans le secteur de la santé, nous avons **embauché 27 nouveaux médecins** depuis mai 2024, dont des anesthésistes, des urgentologues et des internistes.

La série Take Five présente quelques-uns de nos succès et des médecins qui travaillent avec doigté et bienveillance à transformer les soins à Santé Niagara.

Nous sommes très fiers de nos employés, bénévoles et stagiaires. Voici quelques-uns des succès de la dernière année en matière de recrutement :



**3 489** postes vacants pourvus



**47** participations à des foires d'emploi



**1 233** embauches à l'externe



**262** bénévoles recrutés



**892** consultations auprès d'étudiants

## 🕒 INITIATIVES DE MIEUX-ÊTRE

Pour exceller, il nous faut des ressources et un soutien adéquats. L'initiative BeWell vise à améliorer la santé et le mieux-être au travail.



### 🔑 POINTS SAILLANTS

- Programme d'aide aux employés et à leur famille
- Soutien individualisé en santé mentale
- Massothérapie sur place : massages de 10 min offerts gratuitement par les collègues Trillium et Niagara
- Soutien par les pairs : des pairs formés offrent un soutien émotionnel dans tous nos établissements
- Salles de bien-être : espaces tranquilles, matériel de conditionnement physique et chaises de massothérapie dans chaque hôpital

### Activités et campagnes de mieux-être

- Mois de la santé des femmes
- Semaine de la santé mentale
- NH Unplugged
- Foires du mieux-être
- Art-thérapie
- Zoothérapie

### Investissements dans le bien-être



**192** membres du personnel ont suivi l'atelier Workin Mind/ L'esprit au travail



**137** activités d'envergure organisées par l'équipe BeWell

## 🕒 REPENSER L'EXPÉRIENCE PATIENT

Convaincus de l'importance de centrer la prestation des soins sur la personne, nous avons élaboré conjointement le plan Réimaginer l'expérience patient (2025-2028) avec des patients et des proches aidants ainsi que des membres du personnel, des médecins, des bénévoles et des partenaires communautaires. Le plan vise la prestation de soins sécuritaires et de grande qualité selon une approche fondée sur l'écoute et le respect qui contribue à faire du patient un partenaire de ses soins.

### 🔑 POINTS SAILLANTS



Le Réseau de concertation de Santé Niagara est passé de 50 à 75 patients partenaires.



**30 %** des nouveaux patients partenaires déclarent faire partie d'un groupe en quête d'équité

#### Participation des patients partenaires à diverses initiatives :

- Groupe de travail sur les populations itinérantes
- Comité consultatif du programme de traitement des dépendances
- Comité d'embauche des cadres
- Journée de la recherche du NHKI
- Orientation des patients partenaires
- Élaboration du plan d'amélioration de la qualité de 2025

#### Priorités d'amélioration :

- Amélioration des mécanismes de rétroaction en temps réel
- Amélioration de la signalisation dans tous les hôpitaux
- Renforcement de la collaboration avec les patients partenaires à tous les niveaux



## 🕒 CINQ ANS DE CONCERTATION

Le Réseau de concertation de Santé Niagara — un comité de patients partenaires qui apportent à nos décisions l'éclairage de leur vécu — a eu **cinq ans** cette année.

On a marqué l'occasion par une réception et publié des articles qui font ressortir la valeur de la concertation dans la conception des soins.



**25** nouveaux patients partenaires



**34** initiatives nouvelles conçues avec l'apport des patients partenaires

#### 📺 À regarder

Notre équipe remercie les partenaires patients pour cinq belles années de concertation.



#### 📖 À lire (en anglais)

« Je ne m'attendais pas à ce que mon expérience puisse faire une telle différence. » - Une patiente devenue partenaire



## 🕒 CÉLÉBRER L'EXCELLENCE

Donner la priorité aux gens, c'est aussi reconnaître et célébrer les réalisations des équipes et des individus qui se démarquent par leur humanisme, leur innovation ou la qualité des soins qu'ils fournissent. En 2024, Santé Niagara a remis des prix célébrant l'excellence et la collaboration interprofessionnelle ainsi que des prix de reconnaissance lors de la Semaine des soins infirmiers.



## 🕒 MENTORAT CLINIQUE

L'innovant Programme d'accompagnement et de mentorat clinique jumelle des professionnels d'expérience avec des personnes en début de carrière, qui peuvent ainsi développer leurs habiletés en recherche et en soins cliniques, de même que leur leadership. Le programme améliore la qualité des soins et favorise l'avancement au sein de Santé Niagara.

## 🕒 EXTRAORDINARY US

Le programme Extraordinary US a accueilli trois cohortes à ce jour — c'est près de 100 leaders en émergence, dont beaucoup issus de groupes en quête d'équité. Le programme crée des liens et favorise le perfectionnement et la croissance des effectifs. Il démontre l'importance que Santé Niagara attache à l'apprentissage continu, à l'avancement professionnel et au bien-être de ses équipes.

## 🕒 DES PARTENARIATS RENFORCÉS EN SOINS PRIMAIRES

### Nouveau poste-cadre

Dr<sup>e</sup> Jennifer Robert nommée chef des soins primaires à Santé Niagara en avril 2024.

### Collaboration améliorée

Favorise la communication et une meilleure intégration des services hospitaliers et communautaires.

### Concertation des parties prenantes

Liens établis avec plus de 20 partenaires internes et externes — fournisseurs de soins, dirigeants de la communauté, etc.

## 🕒 BOURSES D'ÉTUDES

Le programme de bourses d'études de Santé Niagara accorde chaque année des bourses pouvant atteindre 1 000 \$ à des membres du personnel souhaitant se perfectionner ou obtenir un nouveau titre professionnel — p. ex. faire une mise à niveau en soins infirmiers. Des bourses ont aussi été accordées pour de la formation en informatique de la santé, en psychologie du counseling, en soins gériatriques et en gestion de projet. Pour 2025, Santé Niagara a affecté 30 000 \$ à ce programme.

En tout, 31 bourses ont été accordées en 2024.

### 🕒 OBJECTIF

Promouvoir le renforcement des soins primaires pour améliorer les résultats cliniques et la coordination.



### 🕒 FORMATION

**100 %  
ACHEVÉE**

Humilité culturelle : toutes les recrues  
Formation de San'yas en sécurisation culturelle autochtone : tous les cadres

**Plus de 1 000**

personnes ont suivi une formation en présentiel sur l'humilité culturelle et le respect mutuel en milieu de travail

## 🕒 JOURNÉE INTERNATIONALE DES FEMMES

Santé Niagara a lancé « Les femmes de Santé Niagara », une série de portraits noir et blanc et un calendrier qui célèbrent la force, la personnalité et le dévouement de celles qui font évoluer les soins à Santé Niagara. Trente-trois employées, choisies par les responsables de différents secteurs, sont à l'honneur dans ces photos.

Les femmes à Santé Niagara :

**84 %** de l'effectif

**75 %** des postes de direction

Présence dans **93 %** des services, apport critique aux soins, à la recherche et à l'administration



Notre raison d'être est claire : chaque personne qui se présente à Santé Niagara ***doit recevoir les meilleurs soins possible, chaque fois.***

**Pour prodiguer des soins sécuritaires et de qualité, nous avons :**

-  amélioré le cheminement des patients au sein de Santé Niagara;
-  intégré les données et les résultats de la recherche;
-  incorporé l'amélioration continue de la qualité.



**PRODIGUER DES**

**SOINS SÉCURITAIRES  
ET DE QUALITÉ**

## UNE EXPÉRIENCE AMÉLIORÉE AUX URGENCES

Dans tout l'Ontario, les services des urgences sont surchargés. Santé Niagara agit concrètement pour améliorer l'expérience des patients et les soins qu'ils y reçoivent.



Création d'un programme d'ambassadeurs et ambassadrices à l'Hôpital de la famille Marotta pour soutenir et renseigner les patients, désamorcer les tensions et améliorer la sécurité.



Amélioration de l'aménagement : éclairage plus doux, espaces pour les familles, décoration et commodités (p. ex. des postes de recharge).



Mesures pour améliorer le cheminement des patients — notamment les quelque 143 patients en moyenne qui sont en attente d'un autre niveau de soins au plus fort de la saison des maladies respiratoires et qui ne peuvent pas obtenir leur congé.



Partenariat avec les services communautaires, dont Santé à domicile Ontario et les services d'aide au logement, pour faciliter la transition sécuritaire des patients et libérer des lits.



Améliorer l'accès aux soins primaires, entre autres grâce à un protocole de soins pédiatriques et au jumelage de « patients orphelins » avec un médecin de famille disponible dans la région.

## AMÉLIORER LES SOINS PRIMAIRES GRÂCE À SCOPE

SCOPE Niagara met les fournisseurs de soins primaires (médecins de famille, infirmières praticiennes et infirmiers praticiens) en contact avec une équipe de spécialistes à Santé Niagara et à Santé à domicile Ontario, qui leur apporte un soutien en temps réel pour les cas urgents et complexes. SCOPE Niagara est un partenariat établi par l'Équipe Santé Ontario Niagara.

En janvier 2024, on a lancé le protocole de services de santé mentale et de traitement des dépendances, soutenu par une infirmière pivot en santé mentale et un psychiatre sur appel. SCOPE comporte aussi un protocole de soins palliatifs, lancé en mars 2024.



### SALLE RONALD MCDONALD

En partenariat avec l'Œuvre des Manoirs Ronald McDonald, Santé Niagara a inauguré la salle familiale Ronald McDonald à l'Hôpital de la famille Marotta afin d'offrir confort et fraternité aux parents d'enfants hospitalisés. Située à côté de l'unité de pédiatrie, la salle leur donne accès gratuitement à des collations, à un espace buanderie et à des programmes de soutien.

## TOURNÉES DE SÉCURITÉ

Santé Niagara a introduit des tournées axées sur la qualité, la sécurité des patients et la gestion des risques pour promouvoir l'apprentissage interdisciplinaire et l'amélioration continue des soins. Les premières tournées ont porté sur les soins actifs à la suite d'un AVC et les chutes préjudiciables en milieu hospitalier. Pour le personnel, ce sont des occasions de réfléchir, d'apprendre et d'échanger des stratégies.



**228** fournisseurs de soins primaires inscrits



**Plus de 1 160** appels reçus par l'équipe SCOPE



**91 %** des appels ont permis d'éviter une visite à l'urgence



**Plus de 100** appels liés à la santé mentale ou à la dépendance

## SERVICES DE SANTÉ POUR LES AUTOCHTONES ET RÉCONCILIATION

La vision de Santé Niagara est d'offrir aux patients autochtones un milieu de soins sécurisant conçu par eux et respectueux de leurs besoins culturels et spirituels.

Nous reconnaissons que, pour obtenir des résultats optimaux, les soins doivent s'enraciner dans le savoir autochtone et les priorités des communautés autochtones elles-mêmes, suivant le principe du « par et pour ». Santé Niagara a formalisé un partenariat avec l'Indigenous Primary Health Care Council en signant une entente sur les programmes de soins dirigés par les Autochtones, les modèles de soins et le partage des savoirs afin d'améliorer l'intégration des soins hospitaliers, primaires et communautaires destinés aux Autochtones.

### Une approche multidimensionnelle :



Action en faveur des soins répondant aux besoins des patients autochtones



Modèle d'interaction de rechange pour les patients autochtones



Services de soutien globaux



Éducation et soutien à l'échelle de l'organisation



Plans de soins holistiques



Participation communautaire



Sensibilisation du personnel et soutien



Campagnes de sensibilisation

### POINTS SAILLANTS

- Liste de ressources autochtones affichée à l'interne et fournie aux partenaires externes
- Ouverture de la salle communautaire Gathering of Good Minds à l'Hôpital de la famille Marotta
- Séances de formation pour les étudiants en soins infirmiers de l'Université Brock
- Séance de formation pour les résidents en médecine
- Participation à un projet avec le Cercle de santé autochtone sur le diabète pour prévenir l'amputation des membres inférieurs
- Stage clinique en santé autochtone et partenariat avec l'Université McMaster
- Affiche sur la recherche autochtone présentée à la Journée de la recherche du NHKI
- Coordination d'un partenariat d'apprentissage pour deux jeunes stagiaires du NPAAMB
- Exposé sur les priorités autochtones à une conférence sur l'équité en santé



Trois œuvres d'art autochtone, choisies avec la communauté, sont venues enjoliver les unités de soins ambulatoires en santé mentale.



9 propositions



Plus de 400 votes

 **À regarder**  
Dévoilement d'une œuvre d'art autochtone à Santé Niagara

**Plus de 350** patients soutenus

**1 600** visites

**13** fins de vie

**Plus de 250** cérémonies de purification et demandes d'accès à la médecine traditionnelle

## UNIVERSITÉ MCMASTER - CAMPUS RÉGIONAL DE NIAGARA

Santé Niagara fait partie d'un réseau d'hôpitaux communautaires d'enseignement affiliés à l'école de médecine Michael G. DeGroot de l'école de médecine Michael G. DeGroot du campus régional de Niagara (CRN) de l'Université McMaster.



**448** apprenants en médecine ont reçu un diplôme



**36** apprenants de premier cycle ont terminé leur formation et leur expérience pratique dans la région de Niagara



**72** résidents postdoctoraux sont restés dans la région ou y sont revenus pour exercer la médecine

## SANTÉ NIAGARA, 1<sup>er</sup> ÉTABLISSEMENT À OBTENIR L'AGRÉMENT EN TOMODENSITOMÉTRIE

Santé Niagara a reçu l'agrément en tomodensitométrie de l'Association canadienne des radiologistes (CAR). Cet agrément confirme que nos services respectent ou surpassent les rigoureuses normes de qualité, de sécurité et de compétence établies par l'Association. L'agrément se base sur un examen complet de nos installations, de nos protocoles et des qualifications du personnel. Il réitère notre engagement à offrir des diagnostics précis et rapides grâce à la technologie et au savoir poussé de notre personnel. Pour les patients et familles, c'est un gage de la fiabilité des soins.



## PARTENARIATS EN ÉDUCATION

Les partenariats en éducation sont indispensables pour disposer d'un bassin de main-d'œuvre durable. Santé Niagara a conclu deux nouveaux partenariats pour aider à former la prochaine génération de professionnels de la santé et de chercheurs.

Dès l'automne nous accueillerons des stagiaires en imagerie diagnostique du Collège Mohawk et du Collège Niagara. Ces stagiaires choisiront peut-être de travailler chez nous par la suite. Nous avons aussi créé une nouvelle bourse de recherche en santé en partenariat avec l'Université de Niagara Falls Canada. Le boursier ou la boursière aura un avant-goût d'une carrière d'innovation en travaillant avec le Niagara Health Knowledge Institute.

Ces partenariats fortifient notre bassin des talents tout en renforçant notre capacité de soins et de recherche.

### Nos partenaires en éducation :

- Université Brock
- École de médecine Michael G. DeGroot de l'Université McMaster, campus régional de Niagara
- Collège Mohawk
- Collège Niagara
- Université de Niagara Falls Canada



## DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION EN SANTÉ

En 2024, Santé Niagara a tenu sa première conférence sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI). Plus de 190 chefs de file ontariens du milieu communautaire et de la santé se sont réunis pour discuter des moyens de rendre le système de santé plus inclusif.

Santé Niagara a aussi adopté un plan d'équité afin d'améliorer les soins pour toute la population, en particulier les aînés, les Noirs et les personnes en situation d'itinérance.

Enfin, nous avons créé un forum régional pour faciliter la diffusion des meilleures pratiques et offert des ateliers pour aider le secteur à se doter de stratégies DEI, réitérant ainsi notre engagement envers l'équité des soins à tous les niveaux.



### À lire (en anglais)

Une directrice à Santé Ontario : « L'équité en santé, c'est l'affaire de tout le monde »



À mesure que les besoins des patients de Santé Niagara, de la communauté et des membres de l'équipe changent, il nous faut transformer notre façon de travailler.

**Pour transformer notre façon de travailler, nous avons :**

↻ peaufiné notre modèle régional;

↻ mis en place des pratiques exemplaires pour les équipes interdisciplinaires;

↻ renforcé et exploité la technologie.



**TRANSFORMER**

**NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER**

## FAÇONNER ENSEMBLE L'AVENIR DES SOINS

Notre vision d'un réseau hospitalier intégré à trois emplacements continue de prendre forme, guidée par des consultations communautaires et une volonté commune d'améliorer les soins.

Lors de ces consultations, la population nous a fait part de ses préoccupations et suggestions concernant les temps d'attente aux services des urgences, la pénurie de main-d'œuvre et la coordination entre les hôpitaux. Les points de vue étaient diversifiés, mais tous se sont entendus sur la nécessité de bâtir un système de santé plus fort et plus accessible.



**11** consultations communautaires à travers la région



**687** personnes ont assisté en personne



**154** courriels de rétroaction



**2 529** visites sur le site Web consacré à l'engagement



**497** personnes ont assisté virtuellement aux séances

## RENFORCER LES SOINS PRIMAIRES ET COMMUNAUTAIRES

- Avec des partenaires locaux et provinciaux, promotion d'un accès amélioré aux soins primaires
- Soutien aux modèles collaboratifs qui améliorent les résultats en santé et réduisent les visites aux urgences
- Intégration accrue qui améliore le soutien offert aux patients avant, pendant et après l'hospitalisation



## PLANIFIER L'AVENIR – SANS OUBLIER WELLAND

La construction du nouvel Hôpital de Niagara-Sud n'est qu'un élément de notre grande transformation. Le réaménagement prochain de l'Hôpital de Welland permettra de moderniser cet emplacement crucial, de sorte que les patients continuent d'être soignés dans des installations à la fine pointe. Ainsi, nos trois établissements formeront un réseau hospitalier pleinement intégré, ce qui permettra d'améliorer l'accessibilité et l'efficacité des soins ainsi que la santé de la population.

### PAROLE DE PATIENTS PARTENAIRES



« Il ne s'agit pas juste de planification, mais de vraies personnes. Comme patiente, je suis fière que ma voix aide à guider la transformation de Santé Niagara. »

– *Mary Maida, patiente partenaire et membre du conseil d'administration*



« Mon implication me donne une plateforme pour demander des comptes à Santé Niagara et influencer ses décisions concernant l'avenir des soins chez nous. »

– *Jim Borysko, patient partenaire*



#### Plus d'info

Notre vision d'un réseau hospitalier à trois emplacements (en anglais)

## 🔄 HÔPITAL DE NIAGARA-SUD

La construction de l'Hôpital de Niagara-Sud, commencée en juillet 2023, avance à un bon rythme. Des étapes importantes ont été franchies au cours de l'année.

**Voici où nous en étions en mars 2025 :**



**6 étages construits** sur 12



**Près de 50 %** du béton coulé



Mise en place des raccords en cours (**niveaux 0 à 2**)



**Calendrier respecté** (ouverture prévue en 2028)



Charpente, maçonnerie et cloisonnage **en cours**



L'hôpital sera **le premier au Canada à obtenir la certification WELL** (précertification obtenue en septembre 2024).

Un hôpital WELL est conçu pour favoriser la santé et le bien-être des patients et du personnel. Ses caractéristiques incluent :

- Éclairage naturel et vues sur la nature
- Terrasses et jardins extérieurs
- Qualité améliorée de l'air et de l'eau
- Aménagement favorisant la marche et l'accès aux escaliers
- Accès à des aliments nutritifs
- Matériaux de construction et produits d'entretien plus sûrs



## 🔄 SYSTÈME D'INFORMATION DE L'HÔPITAL

En novembre 2024, Santé Niagara a remplacé son vieux système — une combinaison de dossiers papier et de systèmes hybrides — par un dossier de santé numérique entièrement connecté. Il est ainsi plus facile d'avoir accès à l'information sur les patients et de coordonner les soins, qui gagnent en efficacité et en sécurité pour les patients, leur famille et nos équipes. Cela représente un virage majeur vers un hôpital intelligent et interconnecté.

### Qualité et sécurité accrues des soins pour les patients

- Uniformisation des procédures dans les trois hôpitaux
- Information en temps réel
- Accès des patients à des outils numériques, leur permettant de jouer un rôle plus actif dans leurs soins

### Expérience améliorée pour les médecins et le personnel

- Des outils modernes favorisant le maintien en poste
- Possibilités de télétravail grâce à l'accès numérique
- Communication et coordination internes améliorées grâce à un accès immédiat aux documents

### Processus décisionnel intégré, fondé sur les données

- Moins d'erreurs grâce à l'élimination de la redondance
- Amélioration de la recherche et des résultats des patients grâce à de meilleures données d'analyse



## 🔄 CONCEPTION COLLABORATIVE

Depuis février 2023, Santé Niagara a mené une série de consultations pour guider la conception de l'Hôpital de Niagara-Sud.

Cette approche hautement collaborative permet de mettre à profit la sagesse de tous et de construire un hôpital répondant aux besoins de ceux et celles qui l'utiliseront au quotidien.

[▶ Visite virtuelle](#)

Chambres du futur  
Hôpital de Niagara-Sud



**Plus de 400**

super-utilisateurs

**300**

personnes-ressources

**Plus de 7 000**

utilisateurs finaux

**Plus de 150**

membres de l'équipe de projet

**249**

responsables

**4**

parrains de projet

**392**

agents de changement

**880**

formations

**125 M\$**

investis

**340**

postes de travail mobiles

**820**

nouveaux lecteurs  
de codes-barres

## LA RECHERCHE AU NIAGARA HEALTH KNOWLEDGE INSTITUTE

Dans sa deuxième année, le Niagara Health Knowledge Institute (NHKI) a continué de renforcer la position de Santé Niagara comme chef de file de la recherche hospitalière au Canada par des essais cliniques, des innovations et le renforcement des capacités.

### POINTS SAILLANTS

- Participation à **50 essais cliniques - 253 patients**
- **Plus de 11,8 M\$** en subventions et 747 000 \$ de financement externe
- **36 publications revues par des pairs**, dont 7 dirigées par le NHKI
- Présentation à **9 conférences** et participation à 15 comités de recherche
- **Participation record** à la Journée de la recherche du NHKI
- Célébration du **5<sup>e</sup> anniversaire** du Réseau communautaire canadien de recherche sur les soins intensifs, cofondé par la directrice générale du NHKI
- **Lancement d'un cours de perfectionnement en recherche** à l'Université McMaster
- Lancement du programme de **bourses d'été en recherche** qui a accueilli sept stagiaires
- **Recrutement de 7 personnes**, dont une boursière postdoctorale spécialisée dans l'expérience des patients et le transfert des connaissances

Ces réalisations montrent l'impact croissant de l'institut sur l'avancement de la recherche, la diffusion du savoir et le développement des futurs chefs de file en santé.

## RÉUNION D'ÉTUDE

Une cinquantaine de chercheuses et chercheurs en santé parmi les plus réputés du Canada ont participé à une rencontre nationale présentée par le Niagara Health Knowledge Institute. Cette rencontre marque un jalon important pour Santé Niagara en tant que chef de file de la recherche en milieu hospitalier communautaire. Le groupe a jeté les bases d'un cadre qui permettra à terme de suivre les recherches menées par les hôpitaux communautaires au Canada, de sorte que les patients bénéficient plus rapidement des innovations et améliorations en découlant.



« C'est plus qu'une simple réunion d'étude. C'est un pas déterminant vers l'amélioration globale des soins. »

D<sup>re</sup> Jennifer Tsang, directrice générale et scientifique en chef au NHKI

**Plus de 519** réunions de conception en 22 mois

**Plus de 50** études de maquettes grandeur nature des chambres

**Plus de 836** heures investies dans la conception

Commentaires de **plus de 450** personnes — personnel, médecins, patients, partenaires autochtones et communautaires



## NOUS POSITIONNER POUR RÉUSSIR

Durant l'année qui vient, Santé Niagara travaillera à l'avancement des soins hospitaliers partout dans la région en misant sur l'amélioration de l'accessibilité, la collaboration et la durabilité. Nous sommes déterminés à renforcer nos partenariats stratégiques — avec les fournisseurs locaux, les organismes régionaux, les collèges, les universités et des chefs de file du domaine des technologies — pour améliorer les soins et les résultats des patients.

L'un de nos projets clés sera le réaménagement de l'Hôpital de Welland, un des trois établissements de notre réseau hospitalier. L'hôpital sera transformé en un établissement à la fine pointe conçu pour répondre aux besoins des malades chroniques. L'engagement communautaire est au cœur de notre croissance et nous demeurerons à l'écoute de la population tout en poursuivant nos efforts de sensibilisation du public.

La modernisation de notre système d'information entrera dans une nouvelle phase. Les équipes auront accès à l'information en temps réel, ce qui facilitera les décisions et améliorera l'expérience patient.

***Nous transformons les soins hospitaliers dans la région de Niagara grâce à l'innovation, au partenariat et à notre enracinement dans la communauté.***

NOTRE  
AVENIR



## 🔑 PRIORITÉS POUR 2025-2026



Accorder la priorité aux gens

- Investir dans le recrutement, le maintien en poste et le perfectionnement.
- Promouvoir le dialogue et offrir des soins inclusifs adaptés à la culture.
- Élargir l'accès aux soins et l'expérience patient grâce à des partenariats améliorés.
- Donner la priorité à l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle et réaliser des initiatives qui rehaussent le bien-être du personnel.



Prodiguer des soins sécuritaires et de qualité

- Améliorer l'expérience patient grâce à une meilleure communication et à la conception des soins en collaboration avec les patients.
- Tirer parti de la technologie et des données dans les décisions cliniques.
- Atteindre et dépasser les normes d'agrément dans l'ensemble des programmes.
- Faire une plus grande place à la recherche clinique et aux modèles de soins interdisciplinaires.
- Soutenir le personnel en offrant de la formation sur la sécurité, les risques et l'amélioration de la qualité.



Transformer notre façon de travailler

- Faire progresser le projet de l'Hôpital de Niagara-Sud et celui de l'Hôpital de Welland.
- Améliorer l'efficacité grâce au nouveau système d'information sur la santé et à d'autres outils numériques.
- Recueillir plus de commentaires en temps réel auprès des patients et améliorer l'accès des groupes sous-desservis.
- Optimiser les ressources et adopter des pratiques efficaces et durables.
- Améliorer les programmes cliniques en élargissant les essais et les protocoles de soins spécialisés.
- Détourner une plus grande part de nos déchets et promouvoir la durabilité écologique.

## LA FONDATION DE SANTÉ NIAGARA

En 2024-2025, la Fondation de Santé Niagara a fièrement **accordé plus de 20 millions de dollars à Santé Niagara** pour l'achat d'équipement dont nos hôpitaux ont un besoin urgent. **Plus de 10 000 personnes ont donné** à la Fondation cette année, dont d'anciens patients et leurs proches ainsi que des individus qui veulent s'assurer que nos hôpitaux seront là le jour où ils auront besoin de soins.

« Je suis touchée par la générosité des gens qui donnent à la Fondation. Ils attachent une grande importance à nos hôpitaux, ils veulent aider. Ils tiennent à faire ce qu'ils peuvent pour que les gens puissent être soignés près de chez eux. Ma gratitude va à chacune des personnes qui a donné à la Fondation de Santé Niagara au cours de la dernière année. » - Andrea Scott, PDG

Les dons reçus ont permis la rénovation d'une chambre d'irradiation au Centre de cancérologie de la famille Walker et le remplacement d'un accélérateur linéaire. Ce ne sont là que deux exemples des projets rendus possibles grâce à la générosité des donateurs. Les dons ont aussi permis l'achat de **10 moniteurs cardiorespiratoires** pour l'unité de pédiatrie, de **15 nouveaux lits** et de **2 arceaux** pour l'imagerie diagnostique.

Les dons à la Fondation de Santé Niagara nous aident à sauver des vies et permettent la construction du nouvel hôpital.

Pour découvrir comment les dons à la Fondation peuvent façonner les soins à Santé Niagara, allez à [BeTheReason.ca](http://BeTheReason.ca).

niagarahealth  
— foundation

GRÂCE À VOUS

QUELQU'UN POURRA  
SONNER LA CLOCHE



SOUTENEZ LA FONDATION À [BeTheReason.ca](http://BeTheReason.ca)

**HAUTE  
DIRECTION**



## HAUTE DIRECTION

Haute direction



**Lynn Guerriero**  
Présidente-directrice générale



**Simon Akinsulie**  
Vice-président directeur, Pratique et Soutien clinique; chef des soins infirmiers



**Harpreet Bassi**  
Vice-présidente directrice, Stratégie et Communications; directrice responsable, Recherche et Niagara Health Knowledge Institute; Vice-présidente directrice par intérim, Planification des immobilisations et Réaménagement



**Linda Boich**  
Vice-présidente directrice, Expérience patient et Soins intégrés



**D' Kevin Chan**  
Vice-président directeur, Affaires médicales et médecin-chef



**Anthony DiCaita**  
Vice-président directeur, Services organisationnels; directeur financier



**Sonali Kohli**  
Vice-présidente directrice, Transformation numérique; chef de l'information



**Heather Paterson**  
Vice-présidente directrice, Activités cliniques



**Fiona Peacefull**  
Vice-présidente directrice, Ressources humaines

## COMITÉ CONSULTATIF MÉDICAL

Chefs de service



**D' Kevin Chan**  
Président, médecin-chef



**D' Helen Caetano**  
Chef, Chirurgie



**D' Satish Chawla**  
Chef, Médecine de laboratoire



**D' Julian Dobranowski**  
Chef, Imagerie diagnostique



**D' Donald DuVall**  
Chef, Anesthésiologie



**D' Lorraine Jensen**  
Chef, Médecine



**D' Michael Levesque**  
Chef, Oncologie



**D' Karen Macmillan**  
Chef, Obstétrique/gynécologie



**D' Madan Mohan Roy**  
Chef, Pédiatrie



**D' Jennifer Robert**  
Chef, Soins primaires



**D' Rafi Setrak**  
Chef, Médecine d'urgence



**D' Victor Uwaifo**  
Chef, Santé mentale et traitement des dépendances

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Marylee O'Neill	Anthony Reitboeck
<b>Présidente</b>	Carmen Rossiter
Charlie Rate	Janice Thomson
<b>Vice-président</b>	<b>Membres d'office</b>
Ray Archer	Lynn Guerriero
Gervan Fearon	D' Kevin Chan
Susanne Flett	Simon Akinsulie
Jennifer Li	D' Alison MacTavish
Mary Maida	
Shane Malcolm	
Bill Maurin	
John McKinley	
Catherine Novick	

## ASSOCIATION DU PERSONNEL MÉDICAL

Représentantes siégeant au Comité consultatif médical

**D' Alison MacTavish**  
Présidente

**D' Jennifer Frendo**  
Vice-présidente

**D' Terry Chan**  
Secrétaire/trésorier

## PATIENTS HOSPITALISÉS

 **1 090**  
Lits

 **40 029**  
Admissions

## VISITES

 **150 592**  
Services des urgences

 **33 147**  
Soins d'urgence mineure

 **57 915**  
Dialyse/soins rénaux

 **20 364**  
Santé mentale

 **82 824**  
Oncologie

 **183 472**  
Autres consultations externes

## CAS CHIRURGICAUX

 **7 697**  
Patients hospitalisés

 **32 198**  
Patients externes

## STATISTIQUES SUR LES SOINS

 **1 402**  
Remplacements  
du genou et de la hanche

 **3 484**  
Naissances

 **6 839**  
Opérations de la cataracte

 **19 198**  
Examens par IRM

 **77 892**  
Échographies

 **1 883**  
Interventions à l'Unité  
d'investigation cardiaque

 **814**  
Hospitalisations à la suite d'un AVC

 **740**  
Hospitalisations en cardiologie

 **1 620**  
Admissions en pédiatrie



# APERÇU FINANCIER

## SOMMAIRE FINANCIER

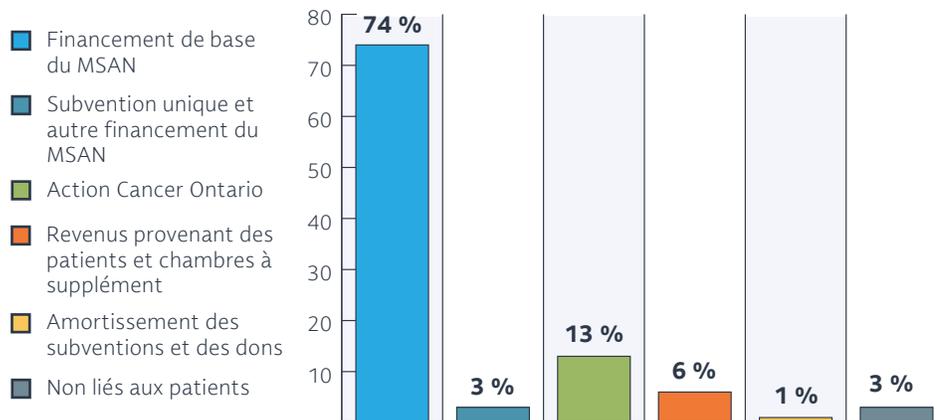
Tous les ans, Santé Niagara publie ses états financiers audités pour s'acquitter de sa responsabilité financière et de ses responsabilités envers la communauté. Les états financiers intégraux de 2024-2025 sont affichés à [NiagaraHealth.on.ca/FinancialStatements](https://NiagaraHealth.on.ca/FinancialStatements).

Notre budget total de fonctionnement pour l'exercice était d'environ 801 millions de dollars. Santé Niagara a terminé l'exercice avec un déficit de 26 287 600 \$.

## SOURCES DE REVENUS POUR 2024-2025

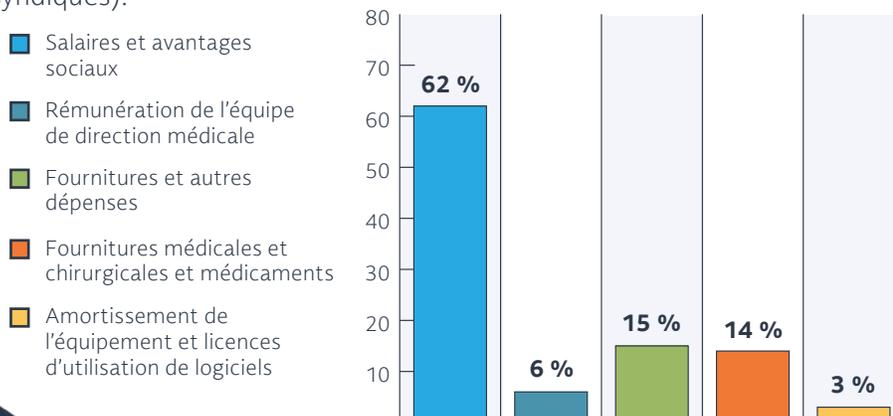
Environ 90 % du financement de base et des subventions uniques sont provenus du ministère de la Santé (MSAN) et de Santé Ontario - division Action Cancer Ontario.

Pendant l'exercice 2024-2025, Santé Niagara a bénéficié d'une hausse du financement de base de 12,8 millions de dollars afin de compenser les pressions inflationnistes et l'augmentation des salaires, des avantages sociaux, des coûts des fournitures et des services de soins aux patients ainsi que des frais de fonctionnement général.



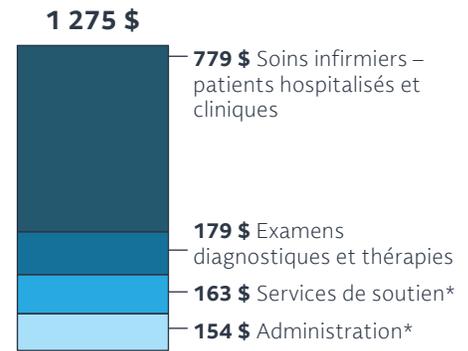
## VENTILATION DES DÉPENSES POUR 2024-2025

Environ 68 % des dépenses totales sont attribuables aux salaires, aux avantages sociaux et à la rémunération de l'équipe de direction médicale. Les pressions inflationnistes au cours de l'exercice ont accru les coûts de quelque 19 millions de dollars (dont 15 millions de dollars sont attribuables à la négociation collective et aux augmentations salariales du personnel non syndiqués).



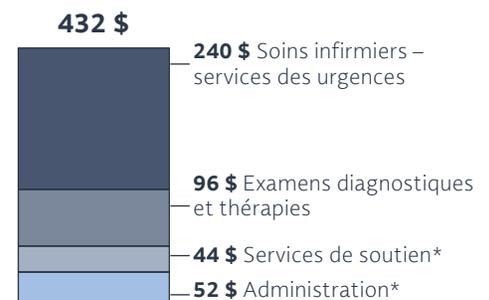
## COÛT MOYEN, PAR JOUR, PAR PATIENT HOSPITALISÉ : 1 275 \$

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. 13 % des dépenses sont liés aux services de soutien, notamment l'entretien ménager, les services d'alimentation et l'entretien, et 12 % à l'administration.



## COÛT MOYEN PAR VISITE À L'URGENCE : 432 \$

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. 10 % des dépenses sont liés aux services de soutien, notamment l'entretien ménager, les services d'alimentation et l'entretien, et 12 % à l'administration.



\* Les frais administratifs (administration) comprennent les frais liés à l'administration, aux ressources humaines, aux finances, à la gestion du matériel ainsi qu'aux services d'information et de communications.

\* Les services de soutien comprennent les services d'entretien ménager, d'alimentation, d'entretien, d'inscription, de dossiers médicaux et d'éducation ainsi que les services biomédicaux.

# santéniagara



@NiagaraHealth

NiagaraHealth.on.ca



Santé Niagara est reconnaissant du soutien et du partenariat de la Niagara Ontario Health Team – Équipe Santé Ontario Niagara.

