



Your **Voice.** Your **Vision.**
#YourHSN #YourHSNRI

Votre **Voix.** Votre **Vision.**
#VotreHSN #VotreIRHSN

Plan stratégique 2019-2024

Ébauche no 3

Phase de validation

Le 18 Septembre, 2018

NOTRE OBJECTIF

Offrir des soins de santé adaptés et d'excellente qualité, stimuler l'apprentissage et apporter des solutions de recherche pour le Nord-Est de l'Ontario.

NOTRE ENGAGEMENT

1

Nous nous acquitterons de nos responsabilités avec intégrité en accordant la priorité aux patients et aux familles.

2

Nous collaborerons avec vous en toute sincérité, unissant nos forces afin d'offrir ce qu'il y a de mieux en matière de soins, d'éducation et de recherche.

3

Nous favoriserons la création d'un environnement sécuritaire sur le plan physique, psychologique et culturel où vous pourrez recevoir des soins, travailler, faire du bénévolat et apprendre.

NOS VALEURS

Respect, Compassion, Qualité, Responsabilisation, Transparence

NOS BUTS STRATÉGIQUES



Milieu favorable aux patients et aux familles

Aspiration:

Nous savons que le système de soins de santé est complexe. Nous nous montrerons davantage proactifs pour mieux vous servir et votre famille.



Socialement responsable

Aspiration:

Nous améliorerons la santé des gens du Nord, axant nos efforts sur les personnes et les groupes aux besoins les plus grands. Tout le monde mérite de recevoir des soins de qualité.



Soutien à notre équipe

Aspiration:

Nous investirons dans nos ressources humaines pour pouvoir être là quand vous avez le plus besoin de nous.



Retombées de l'enseignement et de la recherche

Aspiration:

Nous renforcerons notre rôle en tant que principal centre universitaire des sciences de la santé du Nord ontarien. Vous méritez de vous faire soigner par une équipe à l'avant-garde du savoir et de l'innovation.



Capacité numérique

Aspiration:

Nous accroîtrons notre utilisation de la technologie, des données et de l'analytique pour améliorer vos soins.

Plan stratégique 2019-2024 – Ébauche n° 3 – le 17 septembre 2018

Horizon Santé-Nord (HSN) et l'Institut de recherches d'Horizon Santé-Nord (IRHSN) fournissent des soins de santé spécialisés, dispensent de la formation et effectuent de la recherche innovatrice en qualité de centre spécialisé régional pour le Nord-Est de l'Ontario. Nous desservons une population totale de 571 000 personnes dans une zone géographique d'environ 400 000 km², offrant des services à 13 emplacements du Grand Sudbury et à plus de 25 autres emplacements dans le Nord-Est. Nous bénéficions de l'appui de 4 000 employés dévoués, de 500 professionnels de la santé et scientifiques hautement qualifiés et de 700 bénévoles actifs.

À HSN et à l'IRHSN, nous honorons les terres traditionnelles sur lesquelles nous offrons nos services, les terres territoriales des nations Anishinabek, Cri, Métis, Moose Cree, Haudenosaunee et Huron-Wendat, et collaborons avec nos communautés autochtones pour offrir des services spécialisés et de la recherche ciblée. En tant que deuxième hôpital en importance désigné aux termes de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario, nous sommes déterminés à activement offrir des services de santé en français.

Chaque année, HSN et l'IRHSN appuient plus de 2 000 apprenants grâce à des ententes de collaboration avec l'Université Laurentienne, l'École de médecine du Nord de l'Ontario, le Collège Cambrian, le Collège Boréal et plus de 30 autres partenaires du secteur de l'éducation. Notre établissement est actif au sein du Conseil des hôpitaux universitaires de l'Ontario (CAHO), en tant que onzième hôpital d'enseignement en importance sur les 23 en Ontario, et nous faisons régulièrement partie de la liste des 40 meilleurs hôpitaux de recherche en ce qui a trait aux dépenses de recherche. Nous hébergeons également l'un des plus importants réseaux de technologie sur l'information de la santé au Canada, fournissant une infrastructure et du soutien à 21 hôpitaux et à trois établissements de soins de santé indépendants dans le Nord-Est de l'Ontario et stockant les images numériques pour plus de 70 hôpitaux d'un bout à l'autre de la province. HSN et l'IRHSN jouent un rôle capital dans le système de soins de santé de l'Ontario.

Nous nous concentrons chaque jour sur l'amélioration de la qualité et avons obtenu l'« agrément avec mention » pendant notre plus récente visite d'agrément en 2015. L'excellence des soins chirurgicaux prodigués par HSN a été reconnue comme en témoigne notre classement dans la tranche supérieure de 10 % des 680 hôpitaux nord-américains par le National Surgery Quality Improvement Program de l'American College of Surgeons (ACS NSQIP®). À l'échelle régionale et provinciale, nous sommes reconnus pour nos soins oncologiques, nos services de laboratoire et nos services de soins critiques.

Ce plan stratégique a été élaboré en consultation avec les patients, familles, membres du public, partenaires communautaires, employés, médecins, apprenants, bénévoles et hôpitaux partenaires. Nous avons obtenu la rétroaction de plus de 3 100 intervenants, puis avons validé ce plan auprès de xxxx personnes supplémentaires. Vous nous avez dit ce qui était important pour vous et nous vous avons écouté. C'est #VotreHSN #VotreIRHSN.

Notre plan stratégique 2019-2024 orientera nos efforts et nos investissements et nous guidera dans un système de soins de santé et un environnement de recherche concurrentiel de plus en plus complexes. D'ici 2024, nous aurons réalisé cinq buts principaux et 23 résultats, tout en parvenant à équilibrer nos budgets. Nous aurons concentré les forces de nos Fondations et de notre Association des bénévoles pour favoriser la croissance de l'appui philanthropique à l'échelle de la région et aurons recueilli au moins 40 millions de dollars en nouveaux dons privés et en engagements pour soutenir ce plan, répondant aux besoins en matière d'équipement, d'immobilisations, de technologie de l'information et de recherche. Et nous aurons activement collaboré avec nos partenaires et nos bailleurs de fonds à la mise en œuvre de ce plan.

- **Notre objectif :** Offrir des soins de santé adaptés et d'excellente qualité, stimuler l'apprentissage et apporter des solutions de recherche pour le Nord-Est de l'Ontario

Notre engagement :

- Nous nous acquitterons de nos responsabilités avec intégrité en accordant la priorité aux patients et aux familles
- Nous collaborerons avec vous en toute sincérité, unissant nos forces afin d'offrir ce qu'il y a de mieux en matière de soins, d'éducation et de recherche.
- Nous favoriserons la création d'un environnement sécuritaire sur le plan physique, psychologique et culturel où vous pourrez recevoir des soins, travailler, faire du bénévolat et apprendre.

Nos valeurs – Nous prônons les valeurs suivantes et en donnerons l'exemple :

- **Respect** – Manifester une véritable considération pour vos sentiments, droits, souhaits et valeurs. Nous ferons participer de manière proactive les patients, les familles, nos employés, notre personnel médical et nos partenaires à la prise de décision.
- **Compassion** – Répondre à vos besoins et faire preuve de bonté et de souci. Nous nous soucierons de vous, vous écouterons et vous appuierons.
- **Qualité** – Fournir des services centrés sur le patient et la famille qui sont sûrs, fiables, accessibles (prompts), efficaces, efficaces et équitables.
- **Responsabilisation** – Assumer la responsabilité de nos actions, comportements et décisions.
- **Transparence** – Partager les renseignements actuels et véridiques, dans les limites de la loi et des politiques.

But principal : Nous créerons un milieu favorable aux patients et aux familles.

Aspiration : Nous savons que le système de soins de santé est complexe. Nous nous montrerons davantage proactifs pour mieux vous servir et votre famille. D'ici 2024, nous aurons :

1. Lancé un portail pour les patients sécurisé, en partenariat avec d'autres fournisseurs, vous permettant d'avoir un accès direct à vos renseignements sur la santé. Vous aurez accédé aux résultats de vos examens et à des outils d'éducation sur la santé pour approfondir vos connaissances sur votre trouble de santé et aurez utilisé la solution de prise de rendez-vous par le patient vous offrant choix et commodité.
2. Obtenu des notes plus élevées que la moyenne des hôpitaux universitaires en Ontario aux sondages sur l'expérience des patients pour ce qui est de nos *processus d'admission et de mise en congé*. Le système de signalisation au Centre de santé du lac Ramsay sera amélioré et nous vous aurons mieux préparé en vous fournissant de meilleurs renseignements pendant le processus d'admission et en vous aidant à apprendre à utiliser le service 211 pour vous permettre de trouver et d'accéder aux services les plus près de chez vous lorsque vous quittez HSN.
3. Obtenu des notes plus élevées que la moyenne des hôpitaux universitaires en Ontario aux sondages sur l'expérience des patients pour ce qui est de votre capacité à *participer aux décisions en matière de soins*. Nous aurons appris, mis à l'essai grâce à des simulations et adopté des approches de communication qui font en sorte que vous et votre famille vous sentez en sécurité, respectés, informés, habilités et soutenus. Vous aurez compris votre état de santé et nous aurons collaboré avec vous à l'élaboration d'un plan de soins qui reflète vos objectifs et vos souhaits.
4. Obtenu l'approbation et amorcé la mise en œuvre d'un plan directeur des immobilisations (plan des besoins en matière d'installations) appuyé par les commentaires des patients et des familles. Nous aurons consolidé et réaménagé nos emplacements du Grand Sudbury pour faire tomber les obstacles entre les services afin que vous

puissiez plus facilement vous retrouver au sein de notre système. Le plan directeur des immobilisations aura donné suite aux besoins prévus en matière de services et d'espace, y compris ceux causés par l'engorgement du Service des urgences et de nos unités pour patients, répondu aux besoins en matière de soins de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie et amélioré l'accès aux services pour les enfants et les jeunes qui doivent à l'heure actuelle obtenir leurs soins à l'extérieur de la région du Nord-Est.

5. Réduit les temps d'attente pour examens d'imagerie médicale en faisant l'acquisition d'un deuxième appareil d'IRM et coordonné et trié les requêtes d'examens de tomodensitométrie, d'IRM et de TEP avec nos partenaires de soins. Nous aurons tiré parti des meilleures pratiques provinciales en ce qui concerne la gestion des temps d'attente pour qu'il vous soit plus facile d'accéder aux services.

6. Amélioré l'accès à des choix d'aliments santé pour les patients, les familles et les visiteurs au Centre de santé du lac Ramsey (24 heures sur 24) et au Centre de soins ambulatoires de Sudbury.

7. Présenté des propositions convaincantes à nos bailleurs de fonds pour élargir nos modèles de soins virtuels et la surveillance des patients en région éloignée, notamment dans les domaines de la santé mentale, de la lutte contre la toxicomanie, des soins pédiatriques et des maladies chroniques. La prestation de soins virtuels aura réduit, pour votre et votre famille, les déplacements et les dérangements.

8. Obtenue la meilleure note sur le plan de la qualité des soins hospitaliers au Canada en obtenant l'« agrément avec mention d'honneur ». L'engagement continu des patients, des familles et des membres du personnel sera manifeste comme en témoignera notre poursuite quotidienne de l'amélioration de la qualité dans l'ensemble du continuum de soins.

But principal : Nous ferons preuve d'une plus grande responsabilité sociale.

Aspiration : Nous améliorerons la santé des gens du Nord, axant nos efforts sur les personnes et les groupes aux besoins les plus grands. Tout le monde mérite de recevoir des soins de qualité. D'ici 2024, nous aurons :

9. Mis en œuvre les mesures recommandées dans notre plan d'action pour la réconciliation, qui sera élaboré en 2019 après des consultations plus poussées avec les communautés et organismes autochtones du Nord-Est de l'Ontario.

10. Adopté et promu le cadre de soins axés sur les aînés et établi l'ordre de priorité des améliorations devant être apportées aux soins actifs pour les personnes âgées. S'appuyant sur notre plan d'action à l'échelle de l'organisme, notre personnel aura approfondi ses connaissances et amélioré sa capacité à offrir des soins fondés sur les preuves aux personnes âgées et amélioré les résultats obtenus pendant votre séjour à l'hôpital et votre transition de l'hôpital vers la maison.

11. Amélioré l'accès aux soins de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie à l'hôpital et dans la communauté en présentant des propositions convaincantes à nos bailleurs de fonds. Nous aurons proposé d'investir dans un service de consultation pour les patients hospitalisés ayant besoin de services de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie afin de réduire les méfaits causés par la consommation d'alcool et d'opioïdes et d'améliorer l'accès aux services de consultation en santé mentale et en lutte contre la toxicomanie à l'hôpital et dans la communauté.

12. Dispensé une formation sur la sécurité culturelle à tous les employés, membres du personnel médical, bénévoles et apprenants pour mieux répondre aux attentes des patients autochtones, francophones, multiculturels, sans-abri ainsi qu'à celles des patients membres de la communauté LGBTQ2S.

13. Élaboré et implanté des modèles novateurs en tant que solutions de rechange à l'hospitalisation grâce à l'établissement de partenariats communautaires et à l'engagement des médecins, avec l'approbation et le soutien de nos bailleurs de fonds.

But principal : Nous appuierons notre équipe.

Aspiration : Nous investirons dans nos ressources humaines pour pouvoir être là quand vous avez le plus besoin de nous. D'ici 2024, nous aurons :

14. Alloué plus de fonds au perfectionnement professionnel, qui passeront de 0,4 % à 1 % de la masse salariale. Nous aurons consulté nos employés sur les processus qui affectent ces fonds de manière équitable et en maximisent les retombées.

15. Mis en place un programme de mieux-être du personnel et des médecins, en accordant une attention particulière à la promotion de la santé mentale et des choix de mode de vie sains ce qui se traduira par une main-d'œuvre résiliente et dynamique.

16. Fait participer activement notre personnel médical et professionnel à des examens externes par des pairs constructifs de la majorité de nos 10 services médicaux et aurons donné suite aux recommandations qui en ont résulté pour renforcer l'expertise clinique et appuyer le perfectionnement continu. Ces examens cycliques auront produit des facteurs de qualité clés pour nos secteurs de programmes, afin que nous puissions continuer à fournir des soins interprofessionnels spécialisés et être les meilleurs que nous puissions être.

17. Instauré un Système d'information sur les ressources humaines (SIRH) pour nous aider à mieux prévoir les lacunes sur le plan de la dotation et du leadership, à simplifier l'établissement d'horaires et à soutenir la planification de la relève. Grâce au SIRH, nous aurons recueilli des données fiables qui pourront servir à ajuster la charge de travail du personnel de première ligne et des gestionnaires, à répondre aux attentes en matière de services et à régler de manière proactive les problèmes de recrutement et de maintien en poste de tous les membres du personnel, y compris le personnel médical.

But principal : Nous multiplierons les retombées de l'enseignement et de la recherche.

Aspiration: Nous renforcerons notre rôle en tant que principal centre universitaire des sciences de la santé du Nord ontarien. Vous méritez de vous faire soigner par une équipe à l'avant-garde du savoir et de l'innovation. D'ici 2024, nous aurons :

18. Incité les employés et membres du personnel médical à confirmer leurs responsabilités relativement aux soins aux patients, à la formation et à la recherche, et aurons incorporé ces attentes dans toutes les descriptions d'emploi pertinentes et plans de rendement annuels. Nous aurons favorisé la création d'une culture de l'apprentissage interprofessionnelle au sein de laquelle chaque apprenant se sentira accueilli et soutenu. HSN sera tenu en haute estime par nos partenaires des domaines des soins de santé et de l'éducation en raison de son souci constant de partager ses compétences et ses connaissances et d'encadrer les autres dans le Nord-Est de l'Ontario.

19. Partagé les postes de leadership médical entre HSN et l'École de médecine du Nord de l'Ontario et forgé des partenariats avec nos partenaires du palier postsecondaire pour créer un minimum de 50 nominations conjointes dans toute une gamme de disciplines. Ces alignements se traduiront par une culture d'apprentissage et d'enseignement interprofessionnelle reposant davantage sur la collaboration.

20. Nommé au moins un titulaire de recherche dans chacun des 10 services médicaux d'HSN pour renforcer les activités de recherche et les aligner sur les objectifs de l'IRHSN. On aura alloué à chacun des titulaires de

recherche des locaux et du soutien par des statisticiens, des rédacteurs de demandes de subvention et du personnel administratif. Nous aurons dialogué avec les patients et la communauté pour formuler les priorités de recherche et accélérer l'adoption des résultats de recherche.

21. Tiré parti des forces d'HSN et de l'IRHSN et du nouvel Institute for Clinical Evaluative Sciences North (ICES Nord) pour plaider en faveur de la création d'un réseau d'innovation en santé régional constitué pour l'instant de l'Université Laurentienne, l'Université Lakehead, l'École de médecine du Nord de l'Ontario, le Centre des sciences de la santé de Thunder Bay et l'Institut régional de recherche de Thunder Bay.

But principal : Nous augmenterons notre capacité numérique.

Aspiration : Nous accroîtrons notre utilisation de la technologie, des données et de l'analytique pour améliorer vos soins. D'ici 2024, nous aurons :

22. Mis en place un dossier de santé électronique (DSE) régional intégré et obtenu les fonds nécessaires à son soutien et à son maintien. Vos soins seront plus sûrs parce que les fournisseurs de soins de santé dans le Nord-Est de l'Ontario auront immédiatement accès à vos renseignements sur la santé et vous n'aurez pas besoin de continuellement répéter votre histoire ou de vous prêter à des examens répétés. La qualité et la sécurité auront été améliorées grâce à la mise en œuvre d'ordonnances et de protocoles de soins standardisés dans le contexte du DSE et des données qu'il aura générées.

23. Doté les secteurs de soins d'appareils portatifs sécurisés et protégés à l'interne pour que les membres des équipes interprofessionnelles puissent mieux vous soutenir. Ces appareils vous auront permis, ainsi qu'aux apprenants, aux membres du personnel et aux médecins d'avoir accès immédiatement à un enseignement personnalisé sur la santé, à de la formation en ligne et aux communications avec les membres de l'équipe.

Nous nous réjouissons à la perspective de collaborer avec vous et de vous offrir des services améliorés et davantage ciblés à l'avenir. Votre HSN et votre IRHSN canaliseront les forces des professionnels hautement qualifiés, passionnés et résilients travaillant dans nos communautés. Nous comptons sur votre soutien.

Nous sommes #votreHSN et #votreIRHSN.