

2024-2025

# Plan d'amélioration de la qualité d'Horizon Santé-Nord



Health Sciences North  
Horizon Santé-Nord



Health Sciences North  
Research Institute

Institut de recherches  
d'Horizon Santé-Nord



*Une unité de 52 lits a été ouverte au Centre de soins actifs et de réactivation pour aider les personnes âgées à retrouver leur autonomie.*

de santé de grande qualité, à appuyer l'apprentissage des fournisseuses et des fournisseurs de soins de santé ainsi qu'à effectuer des recherches qui améliorent la santé de la population du Nord-Est de l'Ontario.

Au cours de la dernière année, HSN a continué d'améliorer la qualité et la sécurité des soins fournis aux patients et aux familles.

Notre engagement soutenu est évident à la lumière des réalisations suivantes :

- l'obtention de l'agrément avec mention d'honneur d'Agrément Canada par suite de la dernière visite d'agrément en juin 2023;
- le Centre de cancérologie du Nord-Est Shirley et Jim Fielding a été le plus performant des programmes régionaux de cancérologie en Ontario du premier au troisième trimestre;
- l'ouverture du Centre de soins actifs et de réactivation (CSAR), soit une unité de 52 lits visant à inverser ou à stabiliser le déclin de l'état de santé des personnes âgées ainsi qu'à les aider à retrouver leur autonomie.

Tout au long du processus de planification et de consultation ayant trait au Plan d'amélioration de la qualité (PAQ), on s'est penché sur les priorités organisationnelles, la performance du PAQ précédent et les recommandations de Santé Ontario. Les indicateurs suivants ont été choisis par HSN pour son PAQ 2024-2025.

Horizon Santé-Nord (HSN) est le centre spécialisé régional et le centre universitaire des sciences de la santé du Nord-Est de l'Ontario, affilié à l'Université de l'École de médecine du Nord de l'Ontario (Université de l'EMNO). L'établissement offre une vaste gamme de programmes et de services spécialisés à une population de patients diversifiée qui est répartie dans un grand secteur géographique, à partir de 14 emplacements au Grand Sudbury, et au moyen de membres du personnel se trouvant aussi à 17 autres endroits dans le Nord-Est. Nous sommes fiers de notre objectif visant à fournir des services



*Le Centre de cancérologie du Nord-Est Shirley et Jim Fielding a été le plus performant des programmes régionaux de cancérologie en Ontario (du 1<sup>er</sup> au 3<sup>e</sup> trimestre).*

# SURVOL



**Accès et acheminement** : temps d'attente pour un lit d'hospitalisation



**Sécurité** : bilan comparatif des médicaments au moment de leur congé



**Expérience** : Les patients sont-ils d'avis qu'on leur a présenté les renseignements adéquats au sujet de leur santé et des soins nécessaires au moment de leur congé?



**Expérience** : des ressources humaines en santé adéquates.

# ACCÈS ET ACHEMINEMENT

HSN est le plus grand et le plus occupé des hôpitaux de la région. Avec ses 580 lits, environ 73 000 visites au Service des urgences par année et quelque 1 700 admissions et mises en congé par mois, en 2023-2024, l'établissement a connu un pic de 48 heures (90<sup>e</sup> centile mensuellement) pour ce qui est des temps d'attente pour un lit (d'hospitalisation) ainsi qu'un creux de 34,6 heures (90<sup>e</sup> centile mensuellement). Malgré ces pressions, HSN s'applique à rehausser l'expérience des patientes et des patients en cherchant des façons de mieux nous orienter par rapport à nos problèmes de capacité.

Au début 2022, HSN a cherché à conclure un partenariat dans notre communauté afin d'ajouter 16 lits dans l'établissement. Ce partenariat avec Amberwood Suites, une maison de retraite locale, s'est avéré fructueux. En 2024, HSN s'emploiera à ajouter 31 lits afin d'atténuer les problèmes de lits.

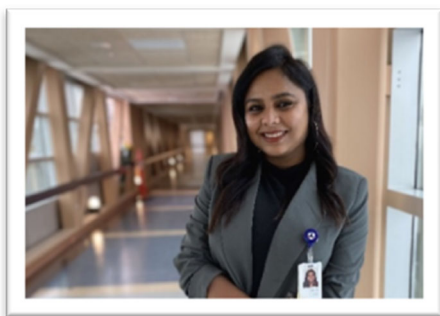


HSN a mis en oeuvre le programme « Home to Rehab » afin d'appuyer l'accès et l'acheminement. Ainsi, HSN collabore avec Soins de santé Bayshore afin d'offrir des services de réadaptation intensive en milieu communautaire aux patients appropriés, soit cinq jours par semaine pendant six semaines. Le programme réduit le nombre de patients qui attendent un lit de soins actifs puisqu'ils demeurent en milieu communautaire, permettant ainsi un flux accru à HSN.

D'autres collaborations pour objectif d'améliorer l'accès et l'acheminement, y compris celles avec le Programme de soins de convalescence et les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire afin de simplifier les processus de demande et d'acceptation tout en améliorant les communications.

Pour l'avenir, HSN adoptera un nouveau processus visant à désigner les personnes comme étant des patientes et des patients nécessitant un autre niveau de soins et il étudiera la possibilité d'ouvrir une clinique de soins médicaux pour aider à éviter des admissions et à fournir de meilleurs soins dans un milieu alternatif.

# ÉQUITÉ ET SANTÉ AUTOCHTONE



*Suchita Bali, gestionnaire de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'antiracisme*

Suivant son objectif stratégique clé visant à **faire preuve de responsabilité sociale**, HSN entend donner suite aux préoccupations prioritaires en matière de santé et aux problèmes d'équité liés à la santé auxquels font face les gens du Nord.

En juin 2023, HSN a nommé une nouvelle gestionnaire de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'antiracisme, qui a fait de la création d'un comité sur l'inclusion, la diversité, l'équité, l'accessibilité et l'antiracisme une grande priorité. Ce comité supervisera le plan d'action en la matière, la gouvernance des données sur l'équité en matière de santé, leur collecte et leur transmission, la gestion des talents, la révision des politiques et des pratiques ainsi que la formation et la sensibilisation.



En mai 2023, en partenariat avec les peuples Autochtones, les Services de santé aux Autochtones d'HSN ont mis sur pied le Conseil consultatif sur la santé des Autochtones (CCSA). Ce comité vise à examiner, à développer et mettre en œuvre les priorités collectives en matière de santé selon un plan d'action fondé sur les appels à l'action de la Commission de vérité et de réconciliation. Ce conseil consultatif guide la détermination des priorités en matière de santé et la planification visant à réduire les inégalités ainsi qu'à améliorer les résultats en matière de santé pour les Autochtones. Cela comprend l'auto-identification volontaire, sécuritaire sur le plan culturel, et l'orientation vers des services de navigation pour les patients autochtones.. Ces éléments ont été mis en place en décembre 2023 afin d'appuyer des cercles de soins holistiques, sécuritaires sur le plan culturel, ainsi que des cheminements cliniques pour les patientes et les patients autochtones ainsi que les familles.

Le CCSA réfléchit aussi à une formation sur la sécurité



*Deanna Jones-Keeshig et l'équipe de la Santé des Autochtones d'HSN*

culturelle afin de formuler des recommandations de mise en œuvre à HSN en 2024.

Cette année, sous la direction du CCSA, la Santé des Autochtones mettra en œuvre des démarches afin de faire participer les patientes, les patients, les familles et les collectivités autochtones au développement d'une stratégie de services régionaux de cancérologie aux Autochtones comprenant les priorités en matière de santé des Autochtones dans la prestation de tels soins dans le Nord-Est.

HSN se concentre aussi sur trois grands objectifs relatifs à la prestation de services en français, à savoir obtenir une conformité complète durant le processus d'évaluation des services en français, l'offre d'une formation sur l'offre active à tout le personnel et la mise en œuvre de mécanismes internes pour mieux évaluer nos services.

# EXPÉRIENCE DES PATIENTS, DES CLIENTS ET DES RÉSIDENTS

Les conseillères et conseillers pour les patients et la famille (CPF) travaillent en partenariat avec HSN et l'IRHSN afin de donner des soins conformes aux normes les plus rigoureuses et de la plus haute qualité en intégrant le point de vue des patients, des familles et des fournisseurs de soins dans le service et l'amélioration de la qualité.



*Les membres du Conseil consultatif des patients et des familles*

Leur perspective a guidé nos décisions et l'établissement des priorités de notre établissement. Cela est évident par suite de leurs contributions au développement du Plan stratégique 2019-2024 d'HSN et de l'IRHSN ainsi que leur participation subséquente aux activités ayant mené à l'atteinte de nos objectifs stratégiques clés qui suivent :

- **Mettre l'accent sur le patient et la famille** : HSN a célébré l'ouverture officielle du CSAR le 8 novembre 2023. Conçu en partenariat avec les CPF en ayant les patients âgés en tête, ce centre offre des activités récréatives et de soins de réadaptation et compte une équipe complète d'infirmières et de professionnels paramédicaux ayant reçu une formation spécialisée. Dans l'optique d'améliorer l'expérience de soins pour les patientes et patients, cette unité a été conçue avec l'apport direct d'Ann, une infirmière à la retraite qui a été CPF dans le cadre de la création du CSAR.
- **Augmenter notre capacité numérique** : Le Service des urgences a fièrement collaboré avec les CPF à la coconception d'un processus faisant appel à un vocabulaire adapté aux patients à l'appui de la collecte des renseignements personnels sur la santé qui sont entrés dans le dossier de santé électronique des patientes et des patients.
- **Faire preuve de responsabilité sociale** : Le CCSA comprend un CPF ainsi que 13 autres membres qui réfléchissent au caractère diversifié et unique de la population autochtone dans le Nord-Est. Les membres du Comité veillent à l'utilisation d'une approche collaborative, respectueuse et viable par rapport à la prestation de services aux Autochtones et à ce qu'on tienne compte de leurs besoins dans le processus décisionnel concernant la conduite de la recherche et l'évaluation, la prestation de soins et de traitements aux Autochtones à HSN.



*Ann, conseillère pour les patients et la famille*

# EXPÉRIENCE DES PATIENTS, DES CLIENTS ET DES RÉSIDENTS

- **Appuyer le perfectionnement de notre personnel** : Le Comité directeur de mieux-être à HSN continue à tirer profit de la participation active des CPF. Leurs commentaires ont contribué à la stratégie de mieux-être d'HSN liée à la santé, à la sécurité et au bien-être du personnel.
- **Optimiser les retombées de l'enseignement et de la recherche** : L'IRHSN a conclu un partenariat avec les CPF pour amorcer un plan de recherche axé sur les patients, qui vise à prioriser la participation et la collaboration de ces derniers tout au long des étapes du processus de recherche. Les CPF sont des membres appréciés des comités, qu'il s'agisse du Conseil des programmes de l'IRHSN ou du Comité d'éthique de la recherche, auxquels ils contribuent activement à l'opérationnalisation des objectifs de programme; ils permettent en outre que la voix des patientes et des patients soit entendue par rapport aux discussions éthiques qui se produisent en évaluant les projets de recherche à venir et en cours. L'intégration de leurs points de vue et de leurs compétences dans nos recherches génère des résultats significatifs et marquants qui amélioreront la santé et le bien-être de nos collectivités.

# EXPÉRIENCE DES FOURNISSEURS DE SERVICES

Conformément à notre objectif stratégique clé consistant à **appuyer le perfectionnement de notre personnel**, le Comité directeur de mieux-être continue de mettre l'accent sur la mise en place d'un environnement de travail plus sain, positif et productif. Il met en œuvre des initiatives, des normes et des activités de mieux-être et en fait la promotion afin de favoriser une culture organisationnelle priorisant et appuyant le bien-être des travailleuses et travailleurs de la santé. Cela permet de rehausser le moral, la productivité et la satisfaction globale au travail. HSN évaluera le succès de ces démarches au moyen de l'indicateur de rétention visant à limiter le taux de roulement du personnel à 13 %. Voici des stratégies qui permettront d'atteindre cette cible.



- l'optimisation des occasions de participation des travailleuses et travailleurs de la santé, y compris les résultats du sondage sur la qualité de la vie professionnelle et les sondages éclair continus visant à rehausser la satisfaction du personnel;
- l'amélioration du temps nécessaire pour combler les postes en réduisant le nombre de jours entre la réception des candidatures et la première offre d'emploi;
- l'amélioration de la reconnaissance organisationnelle et des programmes de mieux-être;
- la poursuite de l'investissement dans la formation sur le développement des compétences et du leadership.

Notre engagement soutenu à fournir à un environnement sécuritaire sur le plan physique, psychologique et culturel qui favorise une expérience de soins, de travail et d'apprentissage positive s'inscrit dans le PAQ en matière de ressources humaines en santé. HSN continuera de se pencher activement sur les incidents liés à la sécurité au travail en misant sur la sensibilisation, la prévention et des mesures d'intervention. Cette année, nous mettrons l'accent sur la réduction du nombre d'événements critiques ayant trait à la sécurité des travailleuses et travailleurs de la santé, dont la violence au travail, les objets pointus et tranchants, l'exposition au sang et aux fluides corporels, les glissades, les trébuchements et les chutes ainsi que les troubles musculosquelettiques. Voici quelques-unes des principales stratégies à l'appui de cet engagement :



- l'amélioration de la visibilité, de la distribution et de l'utilisation des données sur la sécurité pour déterminer les domaines de risque et les tendances afin de guider nos gestes;
- la tenue d'enquêtes sur les événements critiques liés à la sécurité au travail et la préparation de plans d'action connexes dans un délai de 30 jours.



# SÉCURITÉ

HSN dispose d'un processus global de gestion des incidents liés à la sécurité pour appuyer le signalement, les enquêtes et l'apprentissage relativement aux incidents liés à la sécurité des patients. Dans ce système, le personnel et les patients se sentent à l'aise de signaler des erreurs ou des motifs de préoccupation. Au cours de la dernière année, dans le cadre de notre processus, nous avons commencé à inclure les CPF dans les analyses concernant la plupart des incidents liés à la sécurité des patients. L'ajout des points de vue des patientes et patients a favorisé la transparence et la responsabilité.



Afin d'améliorer la communication et l'apprentissage partagé dans toute l'organisation, notre processus permet de s'assurer que les dirigeantes et dirigeants font part des résultats des incidents aux principaux intervenants lors des réunions internes des unités et aux conseils des programmes afin de rehausser le transfert des connaissances et la sensibilisation aux améliorations dans l'ensemble du système.



L'équipe de la qualité et de la sécurité des patients continue à promouvoir la transparence par rapport à leur sécurité. Elle a créé un bulletin organisationnel, soit un autre mécanisme pour mettre en commun les apprentissages découlant des incidents liés à la sécurité des patients. La première édition, publiée durant la Semaine nationale de la sécurité des patients, présentait deux incidents du genre. Ce numéro mettait aussi en relief le processus de signalement des incidents et l'importance de le faire afin de limiter le nombre de futurs incidents liés à la sécurité.

Nous continuons à suivre l'état global du système de gestion des incidents liés à la sécurité des patients au moyen de divers processus et de paramètres. Par conséquent, nous avons constaté une amélioration du nombre d'événements critiques clos dans un délai de 30 jours (2021-2022 : 77 %, 2022-2023 : 65 % et 2023-2024 : 64 %). En avril 2024, HSN a mis en place un nouveau dossier de santé électronique régional comprenant un module de signalement des incidents liés à la sécurité. On y trouve d'autres mécanismes permettant de suivre les données et d'identifier les tendances dans ce domaine à HSN et dans toute la région. Cela nous permettra de nous pencher de façon proactive sur les enjeux et inquiétudes en matière de sécurité.

# APPROCHE EN MATIÈRE DE SANTÉ DE LA POPULATION

HSN continue d'améliorer son approche holistique des soins de santé en collaborant avec ses partenaires communautaires pour veiller à la promotion de la santé globale et à la prévention des maladies pour les patientes et les patients. Des stratégies telles que les soins préventifs, l'éducation en matière de santé et les programmes communautaires de services d'approche sont quelques-uns des secteurs dans lesquels les membres de nos programmes cliniques collaborent avec nos partenaires communautaires pour fournir des services qui permettent de s'attarder aux déterminants sociaux et globaux de la santé ayant un effet sur nos communautés.

HSN a mis sur pied le Comité sur la réduction des méfaits où siège une vaste gamme de membres du personnel de première ligne, des dirigeants administratifs et médicaux ainsi que des partenaires communautaires s'occupant des gens ayant des besoins en santé mentale. Le onzième résultat du Plan stratégique établit l'objectif clé suivant : « *Améliorer l'accès aux soins de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie à HSN et dans la communauté. Les patients auront accès à des services de consultation et à un soutien au traitement en temps opportun où qu'ils se trouvent à HSN; ils auront un parcours clair à suivre dans la communauté à leur sortie de l'hôpital. Des praticiens en soins de santé mentale et en lutte contre la toxicomanie développeront la capacité des fournisseurs de soins de suivre les lignes directrices fondées sur les preuves pour traiter la maladie mentale et réduire les méfaits associés à la consommation d'alcool et de drogue.* »



*Les D<sup>s</sup> Luke Hartford et Ahmed Al Mazrou'i  
Membres de l'équipe de soins chirurgicaux et  
gastroentérologiques qui traite le cancer du pancréas et d'autres  
troubles gastro-intestinaux*

Voici certaines des initiatives menées par ce comité :

- la transmission d'information et la distribution de trousse de réduction des méfaits aux unités cliniques pouvant servir cette population;
- la transmission d'information sur l'administration de la naloxone et la distribution de telles trousse dans tous les secteurs de l'hôpital, y compris à l'équipe de la Sécurité, qui doit parfois l'administrer;
- l'ajout d'un travailleur de proximité en toxicomanie collaborant avec les intervenants internes et externes afin d'appuyer les gens ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, de les orienter et de les mettre en contact avec les services à HSN ou en milieu communautaire.

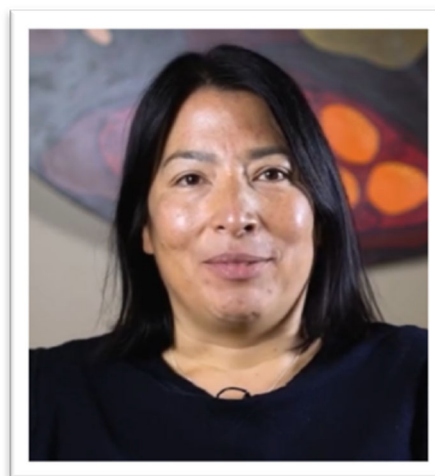
# APPROCHE EN MATIÈRE DE SANTÉ DE LA POPULATION

Le Centre de cancérologie du Nord-Est Shirley et Jim Fielding permet aux résidentes et résidents du Nord-Est de l'Ontario de suivre des traitements de radiothérapie, de chimiothérapie et d'obtenir des services de soins de soutien. En partenariat avec les Services de santé aux Autochtones d'HSN, on y a conçu des vidéos informatives et des cartes postales afin de sensibiliser les gens au dépistage du cancer. Ces outils ont été développés pour faire la promotion du dépistage du cancer, en compagnie de nos partenaires autochtones et 2SLGBTQ+ afin d'encourager une approche préventive de la maladie. L'équipe a conclu un partenariat avec les personnes ayant une expérience vécue pour informer les gens sur le langage et les inquiétudes concernant les enjeux ayant trait à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre. Les vidéos s'intitulant « C'est le temps! » se trouvent sur le site web d'HSN.

<https://hsnsudbury.ca/fr/Services-et-spécialités/Traitement-du-cancer/Dépistage-du-cancer/Conversation-au-sujet-du-depistage-inclusif-du-cancer>

Les vidéos ont été inspirées par la réussite de celles sur le dépistage du cancer chez les Autochtones qui ont été diffusées en quatre langues. Elles ont été réalisées par suite des demandes de membres des collectivités autochtones pour qu'une professionnelle de la santé de confiance mette à leur disposition des renseignements dans un format accessible. On trouvera ces vidéos sur le site d'HSN.

Parallèlement à la série de vidéos « C'est le temps! », la même équipe a conçu des cartes postales de rappel sur le dépistage du cancer qui englobent les quatre programmes de dépistage. Les cartes représentent divers contextes ainsi que des designs uniques adaptés aux situations suivantes : personnes traditionnelles, personnes de même sexe, transgenres et collectivités autochtones. Ces cartes postales ont été distribuées dans plus de 200 organismes de soins de santé primaires et communautaires afin d'alimenter des discussions ouvertes et éclairées sur le dépistage du cancer. De plus, l'équipe a envoyé les cartes aux résidentes et résidents dans les régions du Nord-Est les plus touchées par les pénuries de fournisseuses et fournisseurs de soins primaires en invitant les gens à y participer au dépistage du cancer.



*D<sup>re</sup> Erin Peltier  
Médecin de famille et responsable des services  
régionaux de cancérologie aux Autochtones  
Centre de cancérologie du Nord-Est*

# RÉMUNÉRATION

Les objectifs de rendement annuels comprendront les 4 cibles d'amélioration de la qualité suivantes pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025.

Enjeu prioritaire de Santé Ontario	Dimension de qualité	Indicateur et cible
<b>Accès et acheminement</b>	<b>Opportun</b>	<b>Temps d'attente pour un lit d'hospitalisation :</b> Cela comprend le temps d'attente pour un lit d'hospitalisation au SU qui est inférieur à 35,5 heures au 90 <sup>e</sup> centile chaque mois d'ici au 31 mars 2025.
<b>Expérience</b>	<b>Axé sur les patients</b>	<b>Les patients sont-ils d'avis qu'on leur a présenté les renseignements adéquats au sujet de leur santé et des soins nécessaires au moment de leur congé?</b> D'ici au 31 mars 2025, 63 % des patients auront réagi de façon positive par rapport à l'information obtenue au congé.
<b>Sécurité</b>	<b>Efficace</b>	<b>Bilan comparatif des médicaments au moment du congé :</b> Créer un meilleur plan médicamenteux possible au congé (MPMPC) pour 80 % des patients d'ici au 31 mars 2025.
<b>Expérience</b>	<b>Axé sur les patients</b>	<b>Taux de roulement du personnel :</b> Comprend un taux de roulement du personnel de moins de 13 % d'ici au 31 mars 2025.



Stephan Plante  
Président du Conseil d'administration



Francesca Grosso  
Présidente du Comité de la qualité



David McNeil  
Président-directeur général



Health Sciences North  
Horizon Santé-Nord



Health Sciences North  
Research Institute

---

Institut de recherches  
d'Horizon Santé-Nord