

Réseau de santé Horizon

Une approche des services axée sur le patient et la famille dans la langue officielle de votre choix

Plan stratégique 2016-2020

Le Réseau de santé Horizon veut instaurer dans tous ses établissements une culture de soins axés sur le patient et la famille qui repose sur quatre piliers : améliorer et mesurer; apprendre et mettre en pratique; communiquer et collaborer; et diriger et planifier. Son objectif est de créer un environnement sûr et respectueux où les patients participent à toutes les décisions relatives aux soins de santé qui leur sont prodigués. Le Service des langues officielles joue un rôle à cet égard en veillant à ce que les patients et leur famille puissent recevoir des soins de santé dans la langue officielle de leur choix. Il s'engage à veiller à ce que tous les établissements d'Horizon offrent leurs services dans les deux langues et que tous les membres du personnel souscrivent aux valeurs de l'organisation.

<u>Thèmes stratégiques</u>	<u>Objectifs stratégiques</u>	<u>Plan d'action stratégique</u>
Améliorer et mesurer	Veiller à ce qu'Horizon se conforme à la législation relative au respect des droits des personnes et à la prévention des risques.	<ul style="list-style-type: none"> • Cerner les moyens de mesurer le rendement et les progrès de l'organisation dans son ensemble, ainsi que dans les divers services et unités de soins qui la composent. • Élaborer une structure de responsabilisation pour améliorer le taux de conformité au plan d'action et surveiller les résultats. <ul style="list-style-type: none"> ○ Profils linguistiques et plans de contingence : Mesurer le respect des exigences en ce qui a trait à l'élaboration des profils linguistiques et des plans de contingence et présenter des comptes rendus à l'équipe des cadres supérieurs.
	Fournir des mesures du rendement aux partenaires en toute transparence et en temps opportun.	<ul style="list-style-type: none"> • Surveiller les indicateurs de rendement clé pour identifier et mettre en œuvre des mesures de la qualité des soins axés sur le patient et la famille, tant à l'interne qu'à l'externe. <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicateurs de rendement clé : Examiner la liste des IRC et la modifier, au besoin. • Établir des mécanismes pour faire état des progrès en matière de qualité des soins axés sur le patient et la famille, tant à l'interne et à l'externe. <ul style="list-style-type: none"> ○ Faire état des progrès : Établir des mécanismes de communication pour communiquer les mesures prises aux intervenants internes et externes ainsi

		qu'aux cadres supérieurs.
Apprendre et mettre en pratique	Renforcer la capacité et l'expertise au sein du portefeuille de la qualité et des soins axés sur le patient et la famille.	<ul style="list-style-type: none"> • Accroître les occasions de perfectionnement professionnel et de formation au sein du portefeuille de la qualité et des soins axés sur le patient et la famille en vue de favoriser la croissance des employés et d'accroître leurs connaissances et leurs compétences en fonction de leurs domaines d'expertise. <ul style="list-style-type: none"> ○ Projet de dialogue sur l'offre active : Mise en œuvre d'un projet de dialogue visant à changer la culture concernant l'offre active et les langues officielles au Nouveau-Brunswick et l'engagement du personnel.
	Intégrer les principes de soins de qualité axés sur le patient et la famille dans les processus et les pratiques de recrutement, d'orientation, et de formation et d'éducation continue en partenariat avec le Service du développement organisationnel d'Horizon.	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec les Ressources humaines à la conception de processus et de pratiques de recrutement, d'orientation et de formation et d'éducation continue qui tiennent compte des points suivants : <ul style="list-style-type: none"> Expérience relative aux soins Gestion des plaintes Exigences en matière de langues officielles <ul style="list-style-type: none"> ○ Outils de formation : Examiner le contenu des outils de formation existants, y compris la formation offerte pendant l'orientation générale des employés, et rendre la formation obligatoire pour tout le personnel. ○ <u>Café de Paris</u> : Mettre sur pied le Café de Paris pour le personnel de la région de Moncton.
Communiquer et collaborer	Renforcer les partenariats en favorisant l'engagement et la collaboration au sein d'Horizon pour atteindre les buts et les objectifs en matière de soins axés sur le patient et la famille.	<ul style="list-style-type: none"> • Établir une communication bilatérale avec les partenaires à tous les échelons des projets et du cycle PEEA (planifier, exécuter, étudier, agir). <ul style="list-style-type: none"> ○ Partenariat avec les Services du développement organisationnel : Créer un partenariat avec le Service du développement organisationnel pour favoriser la sensibilisation aux politiques, les relations avec les syndicats et la formation linguistique en français. ○ Évaluations linguistiques : Explorer la possibilité d'embaucher un évaluateur interne de compétences linguistiques en vue de mise en œuvre, si possible.
	Sensibiliser davantage les gens aux services et reconnaître les initiatives qui améliorent les expériences de soins.	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et mettre en œuvre un plan pour sensibiliser davantage les gens aux initiatives et aux services liés à la qualité et aux soins axés sur le patient et la famille, tant à l'interne qu'à l'externe. <ul style="list-style-type: none"> ○ Skyline : Réviser le site intranet des Langues officielles ○ Site Web des LO : : Réviser le contenu du site Web public des Langues officielles ○ Étoile d'Horizon : Publier un article tous les deux ou trois mois selon le calendrier de publication.
	Élaborer un plan pour	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser les membres de la collectivité pour élaborer des

	<p>renforcer les relations communautaires et sensibiliser les gens à la qualité des soins centrés sur le patient et la famille, en collaboration avec les partenaires d'Horizon.</p>	<p>plans d'amélioration de la qualité fondés sur la rétroaction et les données obtenues.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comité consultatif : Établir un comité regroupant divers intervenants pour échanger des idées, cibler les défis, échanger des pratiques exemplaires et explorer les possibilités de partenariats.
<p>Diriger et planifier</p>	<p>Exécuter et évaluer les plans afin de veiller à ce que les ressources nécessaires pour satisfaire aux obligations légales et au mandat du portefeuille soient disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Collaborer avec les Ressources humaines à la conception de processus et de pratiques de recrutement, d'orientation et de formation et d'éducation continus qui tiennent compte des points suivants : <ul style="list-style-type: none"> Expérience relative aux soins Gestion des plaintes Exigences en matière de langues officielles <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsite de recrutement : Créer un microsite pour aider l'organisation à combler les postes bilingues, le cas échéant.