



RÉSEAU DE SANTÉ

**Horizon**  
HEALTH NETWORK

Expérience  
Accès  
Maintien en poste  
Flux

Rapport à nos collectivités

# PROGRÈS RÉALISÉS À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION PRIORITAIRE D'HORIZON

Décembre 2023



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Nos priorités stratégiques</b> .....	2
<b>Messages de la présidente du Conseil d'administration et de la présidente-directrice générale par intérim du Réseau de santé Horizon</b> .....	3
<b>Initiatives et projets d'amélioration</b> .....	4
<b>ACCÈS AUX SERVICES</b> .....	4
Soins d'urgence .....	4
Services chirurgicaux .....	6
Soins de traitement des dépendances et de santé mentale .....	8
Soins primaires .....	10
Services diagnostiques, techniques et thérapeutiques .....	12
<b>RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE</b> .....	14
Recrutement .....	14
Maintien en poste .....	17
Célébrer l'excellence .....	20
<b>FLUX DES PATIENTS</b> .....	21
<b>EXPÉRIENCE DES PATIENTS</b> .....	22
<b>ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE</b> .....	23
<b>Resserrer les liens avec les collectivités</b> .....	23
<b>Merci à nos bénévoles!</b> .....	26
<b>Suivez nos progrès</b> .....	28
<b>Communiquez avec nous</b> .....	28



## ACCÈS AUX SERVICES

Trouver des solutions aux obstacles gênant l'accès aux services de soins de santé pour nos patients, et plus particulièrement les soins d'urgence et les services chirurgicaux



## RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE

Mettre en oeuvre des initiatives pour maintenir en poste nos précieux travailleurs de la santé qui seront jumelées à une stratégie de recrutement dynamique



## FLUX DES PATIENTS

Améliorer la fluidité du mouvement des patients dans nos hôpitaux, de leur arrivée à leur congé



## EXPÉRIENCE DES PATIENTS

Lancer des initiatives visant à offrir une expérience de soins sûre et de qualité supérieure à nos patients

## Message de la présidente du Conseil d'administration et de la présidente-directrice générale par intérim

### Faire progresser les soins de santé au Nouveau-Brunswick : Innovation, travail d'équipe et courage

J'ai le grand plaisir, en tant que présidente du Conseil d'administration, de vous présenter le Rapport à nos collectivités d'Horizon pour décembre 2023.

Depuis ma nomination en juillet dernier, j'ai eu l'immense privilège d'être directement témoin du travail et des progrès remarquables réalisés chez Horizon pour veiller à la prestation des meilleurs soins possible à la population du Nouveau-Brunswick.

Étant moi-même une professionnelle de la santé chevronnée, une ancienne patiente et une ancienne conseillère en évaluation de l'expérience des patients, je peux dire en toute confiance qu'Horizon fait tout son possible pour améliorer le système de soins de santé du Nouveau-Brunswick. Il réalise cet objectif en saisissant les occasions et en relevant les défis sur lesquels il a un certain contrôle et en collaborant avec ses partenaires pour veiller à ce qu'il puisse continuer de voir des changements et des résultats positifs.

Je suis fort impressionnée par l'engagement et la compassion à tous les niveaux de l'organisation, comme le montrent les membres du personnel des nombreux services, laboratoires et services administratifs, les équipes d'urgences, les médecins et la haute direction. Je suis ravie de travailler avec vous à l'amélioration de la santé de la population du Nouveau-Brunswick.

J'en profite pour remercier les membres du personnel, les médecins et les bénévoles d'Horizon pour leur dévouement et leur volonté à favoriser l'innovation dans leur travail. J'ai hâte de voir les progrès et les résultats réalisés.

Cordialement,



**Carol Reimer**

Présidente du Conseil d'administration



Guidés par notre engagement à améliorer l'ensemble du système de soins de santé, nous nous appuyons sur nos succès de l'année dernière, tout en continuant à relever nos défis de manière réfléchie et innovante.

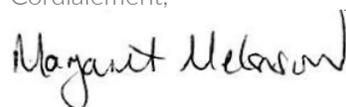
Je suis convaincue que ce travail permettra au Réseau de santé Horizon d'améliorer son rendement et de renforcer sa réputation comme employeur de choix. Nous travaillons avec notre personnel de première ligne et nos médecins pour faire des choix stratégiques en vue de résoudre les problèmes; nous nous efforçons de comprendre à fond les contraintes propres à une situation donnée; et nous accordons systématiquement la priorité aux situations dont les enjeux sont les plus élevés.

Horizon comprend également l'importance de l'apport des collectivités dans la prise de décisions lors de la planification de services de santé et reconnaît que les Néo-Brunswickois veulent participer aux décisions qui les touchent le plus. Pour cette raison, il est essentiel que nous collaborions avec les collectivités pour relever les défis actuels et explorer les diverses façons de poursuivre un dialogue fructueux. Je suis reconnaissante à nos fondations, partenaires indispensables à ce travail, de leur soutien indéfectible.

À l'heure actuelle, près de 55 projets sont en cours dans cinq hôpitaux régionaux, 11 établissements communautaires et 20 services.

Il reste encore du travail à faire, et comme toujours, nous ne ménagerons aucun effort pour améliorer, créer et mettre en œuvre des initiatives prioritaires à l'intention des Néo-Brunswickois pour aujourd'hui et pour demain.

Cordialement,



**Margaret Melanson**

Présidente-directrice générale par intérim





# AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES

## ACCÈS AUX SOINS D'URGENCE

### Projet pilote sur la prestation de soins virtuels (eVisitNB) à l'Hôpital du Haut de la Vallée

Le projet pilote en matière de soins de santé virtuels vise à améliorer la prestation des soins dans les services d'urgence en offrant aux patients une deuxième option pour recevoir des soins, soit des soins virtuels fournis par l'intermédiaire de la plateforme Web d'eVisitNB. Cette solution devrait non seulement réduire les temps d'attente, mais aussi permettre au personnel du Service d'urgence de se concentrer sur les patients qui présentent des besoins médicaux plus urgents.

Grâce à cette initiative, les patients qui ont des besoins médicaux non urgents pourront obtenir une consultation avec un médecin ou une infirmière praticienne d'eVisitNB sur leur téléphone intelligent ou leur appareil mobile durant leur attente dans la salle d'attente du Service d'urgence.

### SOINS VIRTUELS



### UN NOUVEAU CENTRE DE TRAITEMENT DES URGENCES MINEURES POUR MIEUX SERVIR LES PATIENTS DE LA RÉGION DE FREDERICTON

Depuis novembre 2023, le nouveau centre de traitement des urgences mineures du Réseau de santé Horizon, situé dans le centre commercial Brookside sur la rive nord de Fredericton (435, prom. Brookside) accueille des patients de la région.

Sous la direction de l'équipe du Service d'urgence de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers, le nouveau centre de traitement fournit des soins au moment opportun aux patients qui, sans avoir des problèmes de santé qui mettent leur vie en danger, doivent quand même être traités le jour même.

Fondé sur une approche axée sur le patient, le Centre de traitement des urgences mineures fonctionnera d'abord selon le principe du premier arrivé, premier servi, et visera à offrir aux patients une expérience de soins exceptionnelle.

Une fois que le centre fonctionnera à plein régime, il adoptera un modèle de triage plus traditionnel selon lequel les patients ayant les besoins médicaux les plus pressants seront examinés en premier.

L'éventail des services proposés au centre comprend les soins pour les besoins médicaux urgents qui ne mettent pas la vie en danger (p. ex. problèmes respiratoires légers, douleurs abdominales légères, entorses des membres, entorses et foulures musculaires légères, maux de tête légers, otites, infections mineures, irritations de la peau et des yeux, asthme léger).





## OPTIMISATION DES EXAMENS PAR TOMODENSITOMÉTRIE (TDM) AU SERVICE D'URGENCE DE L'HÔPITAL DE MONCTON

Dans ses efforts continus pour aider les gens du Nouveau-Brunswick à obtenir des soins d'urgence plus rapidement, Horizon a mis en œuvre de façon efficace un projet d'amélioration des processus auquel collaborent plusieurs services. Il s'agissait d'accélérer le processus de transfert entre le Service d'urgence et le Service d'imagerie médicale.

La réduction du temps d'attente et de la durée du séjour pour les patients du Service d'urgence ayant besoin d'examen par TDM a permis d'améliorer l'accès à cette intervention tout en améliorant le flux des patients et l'expérience globale des patients de L'Hôpital de Moncton.

NOMBRE DE TDM  
EFFECTUÉS  
À AUGMENTÉ DE  
**130 à 178**

DÉLAI D'EXÉCUTION DES TDM  
RÉDUIT DE  
**2,3 heures à 1,5 heures**



## ACCÈS AUX SERVICES CHIRURGICAUX



### La simulation en réalité virtuelle pour former les infirmières et infirmiers de salle d'opération

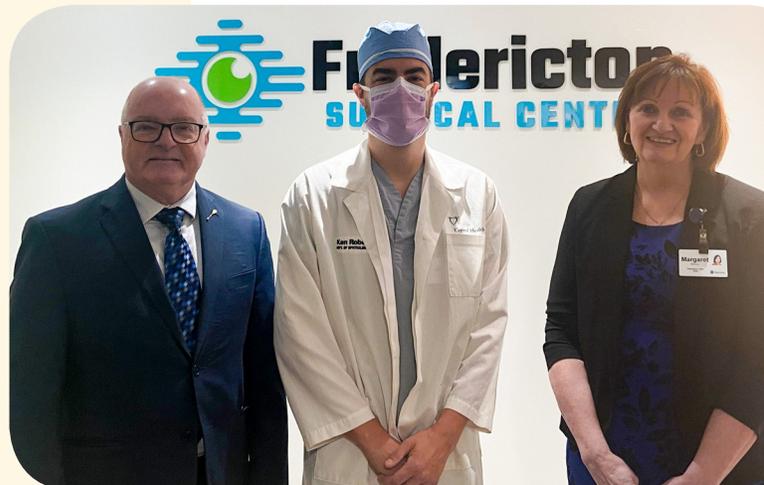
Quatre hôpitaux régionaux utilisent un mode de formation novateur à l'intention du personnel infirmier de salle d'opération; il s'agit de simulateurs virtuels. À l'aide de diverses interventions chirurgicales simulées, le personnel infirmier s'exerce à reconnaître les instruments, à suivre les étapes d'une procédure et à prévoir celles qui suivront, et à apprendre les techniques nécessaires pour passer les instruments, entre autres.

La technologie PeriopSim, développée par Conquer Experience Inc., permet désormais une formation plus efficace et plus rapide. En effet, les membres du personnel infirmier se sentent plus confiant et mieux préparés à assister à des interventions chirurgicales, car cette nouvelle technologie leur permet de se familiariser avec les étapes principales avant de participer à une intervention chirurgicale en direct.

### Améliorer l'accès aux opérations de la cataracte dans la région de Fredericton

Horizon a conclu un partenariat avec une clinique d'ophtalmologie de Fredericton pour améliorer l'accès aux services en réalisant plus de 3 200 opérations de la cataracte par année, ce qui permettra d'augmenter la disponibilité de la salle d'opération de l'Hôpital public d'Oromocto (HPO) afin que d'autres interventions essentielles puissent être réalisées.

Horizon a également conclu un partenariat avec une clinique ophtalmologique à Miramichi. Depuis mars 2023, les deux centres chirurgicaux ont effectué plus de 1 200 opérations de la cataracte, ce qui a eu pour effet de réduire la liste d'attente des patients, d'augmenter la capacité de la salle d'opération de l'Hôpital régional de Miramichi et de permettre à Horizon d'atteindre son objectif de ramener les délais d'attente maximaux à 112 jours, le délai de référence national.



# 1 200

OPÉRATIONS DE LA CATARACTE RÉALISÉES DEPUIS MARS 2023



## PROGRÈS SIGNIFICATIFS DANS L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX OPÉRATIONS DE REMPLACEMENT DE LA HANCHE ET DU GENOU ET DANS LA RÉDUCTION DES DÉLAIS D'ATTENTE CONNEXES

D'autres mesures se sont également traduites par des résultats positifs : les services de chirurgie de remplacement de la hanche et du genou sont désormais accessibles à l'Hôpital du Haut de la Vallée et l'initiative d'utilisation intensive des salles d'opération a été mise en œuvre au début de l'année, ce qui a permis d'améliorer l'accès aux interventions chirurgicales orthopédiques pendant les périodes creuses (soirs et fins de semaine).

De plus, les équipes des Ressources humaines d'Horizon ne ménagent aucun effort pour remédier à la pénurie actuelle de personnel infirmier au sein de l'organisation, tout en offrant aux infirmières et infirmiers de salle d'opération de la formation améliorée à l'aide d'une plateforme de simulation par réalité virtuelle.

- ▶ À Fredericton, les temps d'attente pour 90 % des patients en attente d'un remplacement du genou ont été **réduits de 215 jours** depuis la fin de 2020.
- ▶ À Miramichi, les temps d'attente pour 90 % des patients en attente d'un remplacement du genou ont été **réduits de 157 jours** depuis la fin de 2020.
- ▶ Des anesthésiologistes suppléants ont été recrutés pour des contrats de 8 semaines à l'Hôpital de



Moncton, ce qui permettra d'augmenter la capacité et d'améliorer l'accès aux services chirurgicaux sans avoir une incidence sur l'attribution actuelle des salles d'opération.

- ▶ À Saint John, les temps d'attente pour 90 % des patients en attente d'un remplacement du genou ont été **réduits de 226 jours** depuis la fin de 2020. Horizon a récemment établi une ligne téléphonique centrale pour les patients qui attendent depuis plus d'un an d'être opérés à la hanche ou au genou. Cette ligne leur permet d'en savoir plus sur toutes les options qui s'offrent à eux.



## ACCÈS AUX SERVICES DE TRAITEMENT DES DÉPENDANCES ET DE SANTÉ MENTALE

### Les travaux de rénovation aux installations des Services de traitement des dépendances et de santé mentale à Saint John améliorent l'accès aux soins et l'expérience des patients

Des travaux de rénovation en cours aux Services de traitement des dépendances et de santé mentale de Ridgewood à Saint John permettront à Horizon d'aider encore plus de personnes à surmonter les troubles liés à la consommation de substances psychoactives et les problèmes de santé mentale.

Les travaux de modernisation comprennent la création d'un centre de traitement pouvant accueillir les patients du programme en établissement, d'un centre de gestion du sevrage et d'un immeuble entièrement équipé pour le traitement. Horizon pourra ainsi proposer des soins dans un espace qui répond aux objectifs de rétablissement de chaque patient et dans un environnement qui tient compte des traumatismes. Les rénovations permettront également de dispenser des soins fondés sur des données probantes qui aideront les patients à atteindre leurs objectifs de rétablissement.

Il est prévu que les travaux de rénovation de chacun des bâtiments dureront six mois. Les travaux effectués sur le premier bâtiment ont été achevés en novembre 2023.



### PHASE 1

Mise à niveau du bâtiment actuel pour y accueillir les patients du programme en établissement

Capacité de prise en charge passant de 12 à 16 clients, **chacun avec sa propre chambre individuelle**





## AMÉLIORATION DES SOINS DE SANTÉ MENTALE D'URGENCE

Nous avons apporté d'importantes améliorations aux soins fournis aux personnes qui se présentent aux services d'urgence pour un problème de dépendance ou de santé mentale.

- Des équipes de soins collaboratifs en matière de traitement des dépendances et de santé mentale travaillent désormais dans les quatre services d'urgence régionaux. Ces équipes multidisciplinaires sont composées d'infirmières et infirmiers immatriculés, d'infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés, de travailleuses et travailleurs sociaux et de psychiatres.
- En profitant de la technologie en matière de soins virtuels afin d'étendre la portée des services offerts par ces équipes spécialisées, nous pouvons maintenant offrir des consultations psychiatriques dans les hôpitaux communautaires, ce qui permet d'intervenir plus rapidement et de réduire les déplacements inutiles des patients et de leurs familles.
- Nous continuons à offrir de la thérapie à séance unique dans toutes les régions aux enfants, aux adolescents et aux adultes qui ont besoin d'un accès rapide à un clinicien en santé mentale. Ce type d'intervention facilement accessible constitue une solution supplémentaire pour les problèmes urgents de santé mentale.

Parmi tant d'autres, ces initiatives améliorent la qualité et l'accès aux traitements et aux soins dans le domaine du traitement des dépendances et de la santé mentale. Horizon s'engage à faire tout son possible pour que les gens de tous âges puissent avoir accès aux services nécessaires lorsqu'ils en ont besoin.

### Familiarisez-vous avec les ressources en matière de santé mentale des enfants et des adolescents

#### EN SITUATION DE CRISE, UN ENFANT OU UN PARENT PEUT :

- ▶ Composer le 9-1-1 ou se rendre au Service d'urgence pour recevoir des services spécialisés à l'hôpital.
- ▶ **Appeler la ligne 9-8-8 : Ligne d'aide en cas de crise de suicide afin d'obtenir de l'aide 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.**
- ▶ **Communiquer avec son unité mobile d'intervention d'urgence locale.**

Numéros de téléphone et détails ci-dessous :



#### À L'ÉCOLE

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec votre enseignant ou votre conseiller scolaire, ou visitez le site Web de l'Équipe enfants-jeunes :



#### AUTRES RESSOURCES POUR ENFANTS ET JEUNES

- ▶ **Bridge the gApp Youth** – [https://nb.bridgethegapp.ca/fr\\_ca/youth/](https://nb.bridgethegapp.ca/fr_ca/youth/)
- ▶ **Association canadienne pour la santé mentale du Nouveau-Brunswick** – [cmhanb.ca](http://cmhanb.ca)
- ▶ **La Société John Howard de Fredericton** – [johnhowardfredericton.ca](http://johnhowardfredericton.ca)
- ▶ **Portage Atlantique** – [portage.ca/fr/atlantique](http://portage.ca/fr/atlantique)
- ▶ **Soutiens sociaux NB** – [socialsupportsnb.ca/fr/families-and-youth](http://socialsupportsnb.ca/fr/families-and-youth)

#### COMMUNIQUEZ AVEC L'ÉQUIPE DE SOINS DE SANTÉ MENTALE D'HORIZON DANS VOTRE RÉGION :

Région de Fredericton : 506-453-2132

Région de Miramichi : 506-778-6111

Région de Moncton : 506-856-2922, Sud-Est : 506-856-2444, Rexton : 506-876-3570

Région de Saint John : 506-658-3737, comté de Charlotte : 506-466-7380, Sussex : 506-432-2217

Région du Haut de la Vallée – Perth-Andover : 506-273-4701, Woodstock : 506-325-4419

## ACCÈS AUX SOINS PRIMAIRES

### Modernisation de nos sites communautaires

Dans le cadre de sa stratégie globale relative aux soins communautaires, Horizon modernise ses centres de santé. Chaque site et chaque collectivité sont uniques, et nous tenons à ce que les 46 centres de santé bénéficient tous de ce processus de modernisation pour offrir un meilleur accès aux soins primaires.





## Trouver des solutions aux défis en matière de soins de santé dans la région de Tantramar

Une nouvelle clinique située au Centre de santé communautaire Tantramar, au 2 rue Main, à Sackville, aide des patients sans fournisseur de soins primaires à entrer en contact avec un fournisseur de soins de santé. Cette clinique s'oriente actuellement vers un modèle de soins collaboratifs.

- Des rendez-vous sont offerts 3 ou 4 jours par semaine.
- Intérêt manifesté par d'autres médecins souhaitant y travailler.
- Ressources affectées à la clinique : 1 infirmière immatriculée, 1 infirmière auxiliaire autorisée, 2 administrateurs, 1 infirmière praticienne, deux membres du personnel de soutien administratif.



449

RENDEZ-VOUS DEPUIS  
SEPTEMBRE 2023

« Cette clinique est également une preuve de notre dévouement envers la collectivité et de notre désir d'aller de l'avant avec la mise en œuvre d'un modèle de soins primaires qui répond à ses besoins. »

**Richard Lemay**, directeur des soins de santé primaires chez Horizon pour la région de Moncton.

## GROS PLAN SUR LE CENTRE DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE DE QUEENS-NORD



À Minto, la diversité des services de santé offerts par le Centre de santé communautaire de Queens-Nord (CSCQN) d'Horizon demeure très appréciée des résidents au fil du temps.

Isabel Camp, gestionnaire du Centre de santé communautaire de Queens-Nord, se souvient d'ailleurs de l'ouverture de l'établissement de santé en décembre 2005. Ayant travaillé auparavant comme diététiste clinicienne, Isabel ne connaît que trop bien les avantages d'une équipe multidisciplinaire. Voilà pourquoi des médecins, des infirmières praticiennes, des travailleurs sociaux, des diététistes, des promoteurs de la santé, des conseillers, un ergothérapeute, un physiothérapeute et d'autres fournisseurs de soins de santé travaillent ensemble au centre de santé pour offrir une véritable expérience de soins axée sur le patient.

« Nous faisons tout ce que nous pouvons faire de façon sécuritaire ici en milieu communautaire. Nous pouvons également prendre des dispositions avec d'autres établissements plus importants pour que les soins ne soient pas retardés », explique Isabel.

Grâce à une approche fondée sur la promotion de la santé de la population, les médecins et les membres du personnel du CSCQN ont créé des liens solides avec les patients qui les consultent pour des rendez-vous prévus et non prévus, et qui bénéficient des services remarquables si près de chez eux.

« J'ai vécu ici toute ma vie, alors je connaissais les parents de la plupart des employés, comme les jeunes infirmières, par exemple. Ces employés sont un peu comme ma famille, et ils m'aident à continuer d'aller de l'avant », de dire Dana Yemons, qui reçoit des soins au centre.

Outre les services de soins de santé primaires, le Centre de santé communautaire de Queens Nord offre un vaste éventail de services de diagnostic et de soutien fourni par l'équipe de soins de santé, entre autres l'imagerie médicale, des prélèvements de sang et d'échantillons, des transfusions sanguines, le soin des plaies, des services de santé mentale et de la physiothérapie.

## ACCÈS AUX SERVICES DIAGNOSTIQUES, TECHNIQUES ET THÉRAPEUTIQUES

### Un nouveau projet pilote permet aux patients de fixer eux-mêmes leurs rendez-vous en imagerie médicale à Saint John

À la suite des commentaires reçus des patients et du personnel, un nouvel outil en ligne permettant aux patients de fixer eux-mêmes leurs rendez-vous en imagerie médicale fait l'objet d'un projet pilote à Saint John. L'initiative améliorera le flux des patients et leur expérience globale, car ils peuvent désormais fixer leurs rendez-vous aux dates et aux heures qui leur conviennent.

### L'ouverture d'un centre d'amélioration de l'imagerie à l'Hôpital régional de Saint John améliore les services d'imagerie et l'expérience des patients en général

Horizon a fait équipe avec PolyUnity pour créer un centre d'amélioration de l'imagerie (CAI) ultramoderne à l'Hôpital régional de Saint John. Le centre est doté d'une technologie de pointe comme des applications d'impression 3D, d'intelligence artificielle (IA) et de réalité augmentée (RA). Le centre fournira des résultats d'imagerie médicale dans des formats avancés avec plus de détails, ce qui accélérera les diagnostics et améliorera l'accès des patients aux services d'imagerie ainsi que leur expérience globale.

La nouvelle technologie du CAI comprend plusieurs volets : l'impression 3D qui convertira les données en modèles 3D détaillés permettant aux chirurgiens de mieux comprendre les structures anatomiques complexes; l'intelligence artificielle (IA) pour analyser et améliorer les images médicales et ainsi offrir des diagnostics rapides et plus précis; et l'application de réalité augmentée (RA) qui superposera des informations numériques à l'imagerie du monde réel, ce qui offrira une meilleure visualisation des structures anatomiques spécifiques au patient pendant les interventions chirurgicales.



### AUGMENTATION DU NOMBRE DE RENDEZ-VOUS D'IRM À MIRAMICHI

AUGMENTATION DE  
**29** %  
 DU NOMBRE D'EXAMENS  
 QUOTIDIENS D'IMAGERIE  
 PAR RÉSONANCE  
 MAGNÉTIQUE (IRM)

Des mesures d'optimisation mises en œuvre à l'Hôpital régional de Miramichi (HRM) ont permis d'augmenter de 29 % le nombre d'exams quotidiens d'imagerie par résonance magnétique (IRM).

La refonte des processus du système de prise de rendez-vous, les changements apportés au formulaire de demande d'examen et le fait de permettre au personnel de réaliser les tests pour mesurer le niveau de créatinine au point d'intervention avant les rendez-vous ont permis d'augmenter de près de 50 % le nombre de patients vus chaque semaine.

Ces stratégies d'optimisation sont maintenant mises en œuvre à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers de Fredericton.



## Une technologie d'assistance conçue par Horizon à l'intention du Centre de réadaptation Stan Cassidy améliorera l'autonomie des patients et leur accès à l'économie numérique

Des chercheurs d'Horizon, des ingénieurs en réadaptation et des ergothérapeutes du Centre de réadaptation Stan Cassidy d'Horizon ont conçu et développé des commutateurs adaptés, exigeant peu de force et de mouvement. Grâce à cette technologie, les patients atteints de handicaps touchant leur force musculaire peuvent maintenant bénéficier d'une méthode simple et conviviale pour utiliser un ordinateur ou un appareil numérique. De plus, la disponibilité des commutateurs adaptatifs permettra aux utilisateurs qui n'ont pas assez de force ou d'amplitude de mouvement pour utiliser des technologies d'assistance de mieux interagir avec la technologie numérique pendant des périodes plus longues.

Une fois élaborée et mise en œuvre dans son intégralité, cette nouvelle technologie d'assistance permettra aux patients avec des limitations graves associées à la mobilité de participer plus activement à l'économie numérique.



## UN NOUVEAU PROGRAMME DE TRAITEMENT DE DIALYSE POUR SOIGNER UN PLUS GRAND NOMBRE DE PATIENTS DANS LA RÉGION DE MONCTON



Un deuxième hôpital d'Horizon offre désormais le programme de thérapie continue de remplacement rénal (TCRR) : des patients hospitalisés pour dialyse à L'Hôpital de Moncton (LHM) pourront en bénéficier.

Ce type de traitement offert à l'Hôpital régional de Saint John est souvent utilisé dans les unités de soins intensifs chez les patients gravement malades pour lesquels les changements rapides de liquide associés à l'hémodialyse intermittente traditionnelle posent des risques. Jusqu'à présent, les patients d'ailleurs devaient être transférés vers un autre hôpital. Or, la bonification du programme permettra d'aider 42 patients de LHM chaque année.



# RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE

## RECRUTEMENT

### De nouveaux sommets atteints en matière de recrutement chez Horizon

Horizon continue de faire des progrès significatifs en matière de recrutement de travailleurs de la santé au Nouveau-Brunswick, comme en témoigne l'embauche de 1 928 médecins, membres du personnel infirmier et autres professionnels de la santé par l'organisation depuis le début de l'exercice financier en cours.

Ces résultats viennent appuyer des efforts continus de recrutement de personnel infirmier et de personnel de soutien en soins infirmiers. Horizon a procédé à l'embauche et à l'intégration de 494 infirmières et infirmiers immatriculés (I.I.), en plus de 202 infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés (I.A.A.) et 505 préposées et préposés aux soins des patients (PSP) depuis le 1er avril 2023. Ces chiffres représentent un gain net de 207 I.I., de 97 I.A.A. et de 426 PSP.<sup>1</sup>



Outre les réussites connues du côté des soins infirmiers, Horizon a accueilli 145 médecins depuis le début de l'exercice financier en cours, ce qui représente un gain net de 119 médecins.<sup>1</sup>

Les progrès considérables réalisés en matière de recrutement de médecins et de personnel infirmier viennent s'ajouter à ceux réalisés du côté des professions paramédicales et des services de soutien depuis avril.

Les initiatives de recrutement ciblées sont toujours en cours et nous poursuivons nos efforts afin de consolider notre réputation comme employeur de choix dans le domaine de la santé.



PRÈS DE  
**2000**  
NOUVELLES  
EMBAUCHES  
DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2023!

<sup>1</sup> \*As of 27 novembre 2023



## Embauche de 103 infirmières et infirmiers formés à l'étranger depuis le début de l'exercice financier en cours chez Horizon

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a annoncé une nouvelle initiative en juin dernier qui vise à réduire les obstacles financiers pour le personnel infirmier formé à l'étranger. Cet engagement de cinq ans vise à couvrir les divers coûts associés à l'obtention du droit de travailler dans la province pour un maximum de 300 infirmières et infirmiers chaque année.

Étant donné que chaque infirmière ou infirmier admissible peut être confronté à des exigences différentes en matière d'immatriculation, l'aide financière sera accordée au cas par cas, à la suite d'une consultation avec le Service d'orientation du personnel infirmier formé à l'étranger, une initiative du ministère de la Santé.

Horizon a embauché 93 infirmières et infirmiers formés à l'étranger durant l'exercice financier 2022-2023.

« Nous tenons à ce que tous les membres du personnel infirmier restent avec nous le plus longtemps possible et à ce qu'ils profitent de toutes les possibilités de progresser dans leur carrière, d'obtenir le plus facilement possible les titres de compétences appropriés, de s'enraciner dans nos collectivités et de travailler dans un environnement qui valorise le travail d'équipe et le mentorat », affirme la présidente-directrice générale par intérim d'Horizon, Margaret Melanson.



### Faites connaissance avec Raymond, un infirmier immatriculé qui travaille à L'Hôpital de Moncton

Raymond est un infirmier formé à l'étranger d'origine philippine. Sa femme et lui ont fait le choix de s'installer à Moncton parce que la collectivité y est diversifiée et qu'elle offre une belle inclusion sociale ainsi qu'une expérience d'immigration positive aux nouveaux arrivants. Selon eux, Moncton est l'endroit idéal pour élever une famille.

Originaire d'un pays de l'Asie du Sud-Est riche en cultures, en dialectes et en influences, Raymond se sentait prêt à s'établir dans un nouveau pays où la langue serait différente.

Il est heureux de la carrière qu'il mène à LHM et se dit fier d'être un infirmier philippin. « C'est simple : quand vient le temps de m'occuper des autres, l'enthousiasme, le désir d'aider et la passion me viennent naturellement », explique-t-il. « J'ai vraiment l'impression d'être né pour prendre soin des personnes dans le besoin. Les soins infirmiers, c'est ma vocation. »



## Programme de récompenses d'Horizon pour recommandation : Bonification pour inclure le recrutement de médecins

Pour renforcer nos efforts de recrutement des médecins, nous faisons appel aux Néo-Brunswickois et récompensons ceux qui contribuent directement à cette initiative.

La portée du Programme de récompense d'Horizon pour recommandation a été élargie afin d'inclure les recommandations de candidature de médecins. Les résidents du Nouveau-Brunswick pourront maintenant recevoir une prime de 2 000 \$ s'ils proposent la candidature d'un médecin à notre organisation, à condition que la personne soit admissible et qu'elle soit embauchée par la suite. Une prime de 1 000 \$ continue d'être offerte pour la recommandation d'une infirmière ou d'un infirmier immatriculé ou d'une infirmière ou d'un infirmier praticien dont la candidature est admissible.



Que recevra l'infirmière immatriculée ou l'infirmier immatriculé que vous recommanderez? Selon l'emploi postulé, Horizon et le gouvernement du Nouveau-Brunswick offrent des mesures incitatives compétitives en matière de recrutement et de déménagement aux candidats. Pour en savoir plus sur Horizon en tant qu'employeur et sur les mesures incitatives offertes, visitez le site [MyHorizonCareer.ca/?lang=fr](http://MyHorizonCareer.ca/?lang=fr).



**POUR EN SAVOIR PLUS OU POUR RECOMMANDER UNE CANDIDATURE, RENDEZ-VOUS SUR LE SITE [HORIZONNB.CA/RECOMMANDATION](http://HORIZONNB.CA/RECOMMANDATION)**



### Gros plan sur la Dre Caroline Barry, rhumatologue à l'Hôpital régional de Saint John du Réseau de santé Horizon

Originaire de Rothesay, la Dre Barry doit son intérêt pour le domaine médical à ses parents, tous les deux professionnels de la santé. Cet intérêt, elle partage avec sa sœur : celle-ci a également poursuivi une carrière en médecine.

La Dre Barry a obtenu son doctorat en médecine de l'Université Memorial de Terre-Neuve et a ensuite décidé pour de bon de faire une spécialisation en rhumatologie à l'Université Dalhousie, en Nouvelle-Écosse. Toutefois, il était clair pour elle que son cœur se trouvait encore au Nouveau-Brunswick et qu'elle allait y revenir pour y faire carrière près de sa famille.

Comptant maintenant cinq années d'expérience en rhumatologie, la Dre Barry consacre la plupart de ses heures de travail à la clinique de soins ambulatoires et aux services pour patients hospitalisés de l'HRSJ, où elle traite les patients atteints de problèmes arthritiques auto-immuns comme la polyarthrite rhumatoïde, des maladies du tissu conjonctif comme le lupus ainsi que d'autres maladies rares. Elle passe aussi beaucoup de temps comme membre du groupe de médecine interne à prodiguer des soins aux patients hospitalisés en médecine interne et à enseigner aux étudiants et aux résidents en médecine.

« On trouve chez Horizon une collectivité médicale où les médecins veillent les uns sur les autres », explique-t-elle. « Vu la taille de la collectivité, les collègues deviennent plus que des compagnons de travail; ils deviennent des amis qui s'entraident pour améliorer la vie des patients. Qui plus est, le Nouveau-Brunswick est un endroit idéal où élever une famille et travailler. »

Docteure Barry, merci pour votre dévouement et votre engagement à fournir des soins de qualité supérieure aux patients de chez nous.

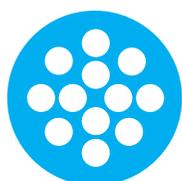




## MAINTIEN EN POSTE

Le programme « **Notre promesse** » constitue un engagement pris par l'équipe de direction d'Horizon à continuer d'améliorer l'expérience des employés et des médecins. Il se veut une initiative authentique et transparente pour aider à instaurer un climat de confiance au sein du personnel et du corps médical. Le renforcement de l'engagement des employés améliore directement l'expérience et les résultats des patients. En outre, le programme sert à souligner l'importance primordiale pour Horizon du maintien en poste de son personnel.

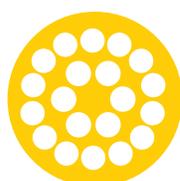
Le programme mettra en évidence les progrès réalisés par Horizon dans l'amélioration de l'expérience des employés et des médecins dans quatre principaux domaines :



ÉCOUTE ET ACTION



RECONNAISSANCE ET VALORISATION



SANTÉ, SÉCURITÉ ET APPARTENANCE



APPRENTISSAGE ET PERFECTIONNEMENT

« **Notre promesse** » comprend **plus de 20 initiatives** qui ont été élaborées en réponse aux commentaires des employés et des médecins reçus dans le cadre de notre dernier sondage Pulse. Ces 20 initiatives s'inscrivent dans chacun des quatre domaines prioritaires du programme et un grand nombre d'entre elles ont été jugées importantes par les employés et les médecins. En voici quelques-unes :

La **stratégie d'écoute d'Horizon** offre aux employés une occasion de donner leur avis à plusieurs moments de leur période d'emploi auprès d'Horizon. Au cours de l'été 2023, nous avons mené un sondage Pulse à l'échelle de l'organisation à l'aide de notre nouvelle plateforme d'écoute technologique. Nous avons demandé aux membres du personnel et aux médecins de nous faire part de leur point de vue, favorable ou non, à l'aide d'une échelle de mesure. Les résultats nous révèlent plusieurs choses :

- Le personnel d'Horizon est formidable!
- Nous avons encore du travail à faire, et nous nous y attelons.
- Nous sommes sur la bonne voie.

### Résultats du sondage Pulse d'Horizon pour l'été 2023

**70 %** Depuis le dernier sondage, votre expérience globale de travail chez Horizon s'est améliorée de 10 points!



**Vos collègues de travail**

Vous avez le sentiment de faire partie d'une équipe positive et respectueuse où les collègues s'aident les uns les autres.



**Sécurité et santé**

Nous faisons des progrès en matière de sécurité au travail et d'équilibre vie-travail, mais il nous en reste encore à faire.



**Votre superviseur immédiat**

Votre superviseur vous traite de façon équitable, mais vous aimeriez recevoir plus de rétroaction de leur part.



**Votre emploi**

Vous voulez qu'on vous consulte par rapport aux changements qui touchent votre emploi et souhaitez que votre bon travail soit souligné.



**Les cadres supérieurs de l'organisation**

Bien que les cadres supérieurs communiquent plus efficacement les objectifs d'Horizon, vous souhaitez voir plus de mesures mises en œuvre pour donner suite à vos commentaires.



**Formation et perfectionnement**

Vous souhaitez avoir davantage d'occasions de faire progresser votre carrière chez Horizon et recevoir plus de formation pour vous permettre de bien faire votre travail.

Les progrès significatifs et durables ne se réalisent pas du jour au lendemain. Nous devons déployer des efforts constants et travailler ensemble pour y arriver. **C'est exactement ce que nous faisons et nous sommes sur la bonne voie.** Votre travail est important et vos commentaires le sont aussi. Nous continuerons d'être à l'écoute et de donner suite à vos idées.



**Établissement d'horaires de travail flexibles** – La planification des horaires de travail par le personnel lui-même est maintenant offert aux I.I. et aux I.A.A. Selon ce processus, les employés d'une unité collaborent à la création d'un horaire de travail à court terme en y prévoyant leurs quarts de travail à partir du plan de rotation maître. En bénéficiant d'horaires de travail plus flexibles, les employés sont mieux positionnés pour remplir leurs engagements personnels (garde d'enfants, événements familiaux, études) et de jouir d'un meilleur équilibre vie-travail.

**Nous avons également lancé un projet pilote concernant les modalités de travail flexibles à l'intention des employés permanents non syndiqués.**

**Bonification du programme de récompense *Bravo!*** – Cet automne a marqué le retour des prix Bravo! pour souligner le travail remarquable des employés et des médecins d'Horizon et pour s'assurer qu'ils se sentent valorisés et appréciés et qu'ils sentent qu'ils font partie d'une équipe. Chaque trimestre, vingt personnes sont sélectionnées comme lauréates d'un prix *Bravo!* pour avoir si bien incarné les valeurs d'Horizon.



*Bravo!*

CHAQUE TRIMESTRE,  
**20**  
PERSONNES SONT  
SÉLECTIONNÉES COMME  
LAURÉATES D'UN PRIX *Bravo!*

« Nous aimons votre attitude positive lorsque vous venez travailler. Vous êtes toujours là pour nous apporter une aide supplémentaire si nous en avons besoin, vous êtes poli et respectueux. Vous êtes un atout précieux pour l'équipe des porteurs centraux! Continuez à faire du bon travail!

« *Bravo!* pour le temps et l'attention que vous accordez à vos patients. Vos efforts mettent les patients à l'aise et les aident à affronter leurs craintes dans un endroit qui peut faire peur.

« Vous vous êtes surpassé pour répondre à la demande de nourriture spéciale d'un patient et à ses besoins nutritionnels lorsqu'il était aux prises avec un problème de santé important. Votre soutien a fait partie intégrante du traitement de cette personne et a été grandement apprécié.



## Initiative Diversité, équité et inclusion (DEI)

- 1. Évaluation complète du programme DEI d'Horizon**, y compris la mise en œuvre de huit recommandations systémiques et comportementales au cours des deux prochaines années; trois de ces recommandations sont déjà en cours.
- 2. Formation obligatoire en matière de DEI** – Tous les gestionnaires ont suivi une formation de base en matière de DEI. La prochaine étape consistera à offrir au personnel du reste de l'organisation une formation de type « réunions de petit groupe » sur le sujet. On planifie aussi des ateliers sur des compétences culturelles dans le but de mieux sensibiliser les employés aux personnes de milieux diversifiés.
- 3. Mise à jour de la politique sur le milieu de travail respectueux** – La politique sur le milieu de travail respectueux a fait l'objet d'une mise à jour afin de la rendre conforme aux modifications apportées à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et de favoriser le respect en milieu de travail pour tous. Cette refonte permet d'assurer un espace de signalement psychologiquement sûr en ce qui a trait aux incidents de discrimination, de harcèlement ou de préjugés.
- 4. Campagne pour un langage inclusif** – Les communications à l'échelle de l'organisation font la promotion d'un langage inclusif pour un climat de travail respectueux et collaboratif; à ce titre, on a créé et mis en place un modèle sur l'usage volontaire de pronoms préférés pour les signatures électroniques.
- 5. Projet pilote de système d'accompagnement** – Un projet pilote a été lancé pour aider les nouveaux employés issus de groupes minoritaires et provenant d'autres pays. Ils sont jumelés à des collègues expérimentés afin d'améliorer leur intégration et d'établir des relations.
- 6. Groupes de ressources à l'intention des employés** – Ces groupes volontaires et dirigés par des employés offriront une voix aux employés en situation minoritaire, en facilitant le mentorat et le réseautage et en renforçant l'engagement des employés.
- 7. Programmes de sensibilisation** – Le programme Vérité et Réconciliation a été organisé pour sensibiliser le personnel à l'histoire des collectivités autochtones; en outre, des événements sont prévus en 2024 pour les femmes, les personnes 2ELGBTQIA+ et les recrues internationales en vue de favoriser une plus grande inclusion. Des initiatives ont également été lancées pour renforcer les connaissances sur la DEI au moyen de messages invitant à la réflexion, affichés à divers points de contact physiques et électroniques dans l'ensemble d'Horizon.





## RECONNAÎTRE L'EXCELLENCE

### FÉLICITATIONS AUX LAURÉATS DES PRIX DE DISTINCTION EN SOINS INFIRMIERS DE 2023!



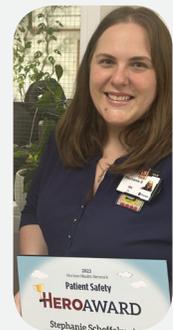
À l'occasion de la 6e cérémonie annuelle de remise des Prix de distinction en soins infirmiers, Horizon a reconnu, non sans fierté, le travail important accompli par 17 professionnels des soins infirmiers compétents et compatissants. Ces prix soulignent le travail des membres de l'équipe du personnel infirmier qui visent l'excellence et se dévouent chaque jour dans les domaines de la pratique clinique, du leadership, du mentorat et de la pratique infirmière débutante.

La candidature des lauréats a été soumise par des collègues et retenue par le Comité sur la qualité et le professionnalisme des soins infirmiers d'Horizon. Les prix ont été présentés par la vice-présidente et chef du personnel infirmier, Brenda Kinney, à l'occasion de célébrations tenues à Moncton, à Saint John, à Fredericton et à Miramichi.

### Félicitations aux lauréates du Prix du héros de la sécurité des patients de 2023!

Le **Prix du héros de la sécurité des patients** a été créé afin de favoriser une culture axée sur la sécurité des patients au sein d'Horizon. Ce prix, qui comprend une catégorie « individuelle » et une catégorie « équipe », est décerné chaque année à une personne et à une équipe qui, dans leur travail quotidien, incarnent l'excellence en sécurité des patients par leur engagement envers la sécurité, leur esprit d'innovation et de collaboration et leur démarche axée sur le patient.

L'équipe du Centre Noreen-Richard a reçu le prix dans la catégorie « équipe ». Gillian Gillies, directrice du programme clinique – soins ambulatoires et oncologie, et Stephanie Scheffelmaier, infirmière gestionnaire, cliniques de soins ambulatoires et endoscopie, ont reçu le prix dans la catégorie « individuelle ».





# FLUX DES PATIENTS

## COLLABORATION AVEC NOS PARTENAIRES EN SOINS DE SANTÉ POUR AMÉLIORER DES PROCESSUS, DES POLITIQUES ET DES PROJETS

Horizon continue de collaborer avec d'autres organismes pour améliorer les processus en matière de déplacement des patients à l'intérieur et à l'extérieur des établissements d'Horizon. Parmi les partenaires, mentionnons le ministère du Développement social, le ministère de la Justice, les foyers de soins et les foyers de soins spéciaux, les médecins et le Programme extra-mural du Nouveau-Brunswick. Ces efforts de collaboration permettent d'améliorer et d'établir des processus, des politiques et des projets communs pour stimuler l'innovation.

À titre d'exemple, nous travaillons de manière soutenue avec nos partenaires pour réduire les délais de déchargement des ambulances et nous assurer que les patients peuvent être transférés en toute sécurité et le plus efficacement possible au service d'urgence, tout en permettant aux ambulances de reprendre leur service.

### Améliorer les soins à L'Hôpital de Moncton par une meilleure préparation des patients hospitalisés à leur congé

Le personnel de L'Hôpital de Moncton (LHM) a travaillé au cours de l'été sur un nouveau projet pour assurer une meilleure gestion du flux des patients. Dans le cadre du projet, on détermine lesquels des patients peuvent recevoir leur congé 48 heures avant le moment prévu. Actuellement en phase pilote dans deux unités de LHM, le projet vise à aider les patients à se rétablir plus rapidement dans le confort de leur foyer.

Le projet a pour objectifs d'améliorer le processus qui consiste à déterminer quels patients sont prêts à recevoir leur congé dans un délai de 48 heures ainsi que d'améliorer la communication pour répondre aux besoins non satisfaits avant le congé et d'éliminer les obstacles connexes.

*Cette initiative permet à notre personnel et à nos équipes cliniques de gérer de manière proactive le flux des patients et la disponibilité des lits. Nous sommes donc en mesure d'optimiser l'affectation des ressources et de veiller à ce que chaque patient reçoive les bons soins au bon moment.*

**Christa Wheeler-Thorne**, directrice générale pour la région de Moncton

Des tableaux blancs ont été stratégiquement installés dans les unités pilotes de LHM et constituent un point de communication essentiel pour le personnel clinique. Ils jouent un rôle clé dans l'amélioration de la communication au sein des équipes de soins de santé et permettent au personnel de coordonner le processus de congé des patients de manière efficace.



### Création des centres d'amélioration du flux des patients pour réduire les délais d'attente

Des centres d'amélioration du flux des patients ont été créés dans les services d'urgence des trois plus grands hôpitaux (Fredericton, Moncton et Saint John) afin que les patients soient accueillis, examinés et traités plus rapidement. Cette nouvelle stratégie vise à faciliter le cheminement des patients dans les services d'urgence, ce qui permettra de réduire les temps d'attente, d'améliorer les délais de déchargement des patients et d'améliorer l'expérience de ces derniers. Les centres d'amélioration du flux des patients sont adaptés aux exigences et à la composition de chaque service d'urgence; ils ont été établis à la suite de consultations en personne avec les employés des services d'urgence et les responsables locaux. Cette initiative a déjà contribué à l'amélioration des soins d'urgence, comme en témoigne la tendance à la baisse des délais de déchargement des patients et du pourcentage de patients qui quittent l'hôpital sans avoir été vus.



# EXPÉRIENCE DES PATIENTS

## UNE NOUVELLE UNITÉ DE SOINS CORONARIENS EN COURS DE CONSTRUCTION À L'HÔPITAL DE MONCTON

Un investissement total de 56 millions de dollars pour la construction d'une unité de soins coronariens de deux étages à L'Hôpital de Moncton permettra d'améliorer la prestation des soins cardiaques aux patients de la région.

Ces locaux cliniques comprendront :

- huit lits de soins coronariens;
- trente lits de soins cardiaques
- une salle d'intervention et tous les services connexes, comme des postes d'infirmières, des bureaux, des salles de réunion et des salles de préparation, etc.



# 56

MILLIONS DE DOLLARS

# 8

LITS DE SOINS CORONARIENS

# 30

LITS DE SOINS CARDIAQUES

## UN MEILLEUR ACCÈS AUX TRAITEMENTS CONTRE LE CANCER AU NOUVEAU-BRUNSWICK



Horizon collabore avec Amgen Canada, l'une des plus grandes sociétés de biotechnologie au monde, pour mettre des médicaments novateurs plus rapidement à la disposition des patients.

Ce nouveau modèle d'accès novateur permettra d'offrir des traitements contre le cancer validés en clinique beaucoup plus rapidement qu'en suivant les méthodes traditionnelles.

Cette collaboration offre une voie rapide aux patients. Ils pourront avoir accès à de nouveaux traitements et ultimement, à de meilleurs soins et à une meilleure expérience de soins.

Prochaines étapes : Un premier groupe de patients admissible à l'initiative d'accès accéléré à une thérapie médicamenteuse novatrice sera sélectionné au cours de la première année du projet, avec possibilité d'augmenter le nombre de participants à l'avenir.

## Ouverture d'un café Second Cup et d'un comptoir Pita Pit à l'Hôpital régional de Saint John

Le personnel, les médecins, les bénévoles, les patients et les familles peuvent maintenant profiter de nouveaux choix pratiques pour leurs repas, collations et boissons.

Sachant qu'il est important pour le personnel et les médecins d'avoir accès à des aliments pratiques, sains et délicieux, nous sommes ravis de voir ces nouveaux services à l'Hôpital régional de Saint John.

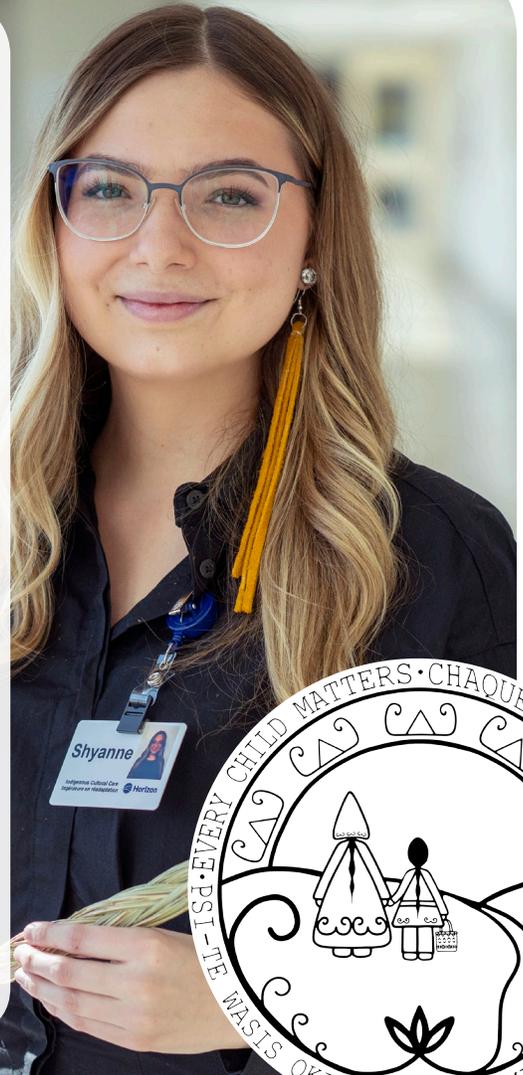
Nous étudions la possibilité d'améliorer les services alimentaires offerts à d'autres établissements d'Horizon. À suivre!

# RESSERRER LES LIENS AVEC LES COLLECTIVITÉS

## SANTÉ DE LA POPULATION AUTOCHTONE

Horizon offre des soins de santé aux habitants du territoire traditionnel abénakis, dont fait partie le Nouveau-Brunswick tel qu'on le connaît. Horizon s'est donné pour mandat d'améliorer la prestation de services aux personnes autochtones qui vivent à l'intérieur et à l'extérieur des collectivités des Premières Nations. Parmi les projets en cours, citons :

- Le **Comité de liaison avec les Autochtones** continue de se réunir sur une base trimestrielle; des représentants ont récemment été ajoutés afin d'améliorer le flux des patients, l'accès aux soins et l'expérience des patients.
- **Plan de continuité des soins** : Un partenariat officiel entre les collectivités autochtones et Horizon a été formé pour piloter un projet dans la région de Fredericton visant à assurer la continuité des soins et la transition des soins pour les clients des Premières Nations.
- **Jardins thérapeutiques** : Le premier jardin à être aménagé sur un terrain d'Horizon est en cours d'aménagement à l'Hôpital du Haut de la Vallée. D'autres jardins seront aménagés au printemps.
- La planification d'un **espace sacré à L'Hôpital de Moncton** en est à ses débuts.
- Un **projet de lutte contre le racisme autochtone** comprenant du soutien à l'éducation et l'établissement de partenariats est en cours de réalisation avec la Première Nation de Tobique, l'Hôpital du Haut de la Vallée et l'Hôtel-Dieu Saint-Joseph.



CONÇU PAR SHYANNE TATTON

## Engagement communautaire pour les services maternels dans la région du Haut de la Vallée

Dans le but de favoriser la viabilité à long terme des services maternels de l'Hôpital du Haut de la Vallée (HHV), Horizon a récemment mené un processus d'engagement complet auprès des patients, des familles, des collectivités et des peuples autochtones, ainsi que des dirigeants, du personnel et des cliniciens de l'organisation.



Les récentes interruptions des services de travail et d'accouchement à l'HHV en raison de manques de personnel ont obligé les futures mères à se rendre à Fredericton pour donner naissance. Le projet d'engagement a permis de recueillir des idées novatrices, d'explorer les pratiques actuelles et de cerner les possibilités d'accroître la viabilité à long terme du service en tirant profit des 256 points de vue divers recueillis auprès de l'ensemble d'Horizon et de la région du Haut de la Vallée!

# EBCS

Évaluations des besoins de la collectivité en matière de santé



## Évaluations des besoins de la collectivité en matière de santé (EBCS)

Une EBCS est un processus permettant à Horizon d'entrer en contact avec les membres des collectivités afin de mieux comprendre leurs principaux besoins en matière de soins et de services de santé et de prendre des décisions éclairées qui s'y rapportent. Nous sommes en train de planifier deux EBCS :

**Le sud-ouest du Nouveau-Brunswick** englobe tout le comté de Charlotte, la ville de McAdam et ses environs, ainsi que la nouvelle municipalité de Fundy Shores.

- ▶ Dix-neuf partenaires communautaires y ont participé.
- ▶ Nous avons déterminé que 16 groupes de la population seraient importants pour notre apprentissage.
- ▶ L'évaluation en est actuellement à la phase d'apprentissage. Au cours de cette phase, nous recueillons des informations et des commentaires auprès des résidents sur ce dont ils ont le plus besoin pour améliorer leur santé et leur bien-être.
- ▶ **Depuis les trois derniers mois, 130 membres de la collectivité, dont beaucoup présentent un risque de connaître des inégalités en matière de santé, participent à des groupes de discussion et à des entretiens.**
- ▶ **Soixante-dix autres membres de la collectivité ont exprimé leur point de vue en réponse à des questions ouvertes dans le contexte d'un sondage.**

### Salisbury, Havelock, Elgin et Petitcodiac

- ▶ Onze partenaires communautaires y ont participé.
- ▶ Nous avons recensé 16 groupes de la population importants pour notre apprentissage.
- ▶ L'« étape d'apprentissage » de l'EBCS devrait débuter à l'hiver 2024.

# 200

PARTENAIRES  
COMMUNAUTAIRES  
ACTIFS

PARTICIPE À

# 80

PROJETS LIÉS  
À LA SANTÉ

## NOTRE ÉQUIPE DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

L'équipe de développement communautaire constitue un acteur essentiel du processus d'EBCS. Elle continue de soutenir plus de 80 projets supplémentaires liés aux résultats des EBCS antérieures dans les régions respectives.

- L'équipe compte plus de **200 partenaires communautaires actifs**, ce qui témoigne de la profondeur des relations qu'Horizon entretient avec ses citoyens et ses organisations partenaires.
- L'équipe **joue un rôle de meneur, de participant ou des deux, dans 50 projets** axés sur des initiatives ou des résultats directement liés à la santé.



## GROS PLAN SUR LE TRAVAIL DE L'ÉQUIPE DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE DE MIRAMICHI EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ POUR LES PERSONNES ÂGÉES

Dans la région centrale de la vallée de la rivière Miramichi, des agents de développement communautaire s'associent à des représentants cliniques pour préparer et planifier l'accès direct aux soins de santé des aînés au sein de la collectivité. Des équipes conjointes sont en cours de préparation pour répondre aux besoins des personnes âgées dans leur lieu de résidence, se penchant également sur les résultats cliniques en matière de santé et d'autres soutiens connexes tout en tenant compte des déterminants sociaux de la santé. Ce modèle est actuellement à l'étude dans les régions de Sussex et de Fredericton.

La subvention d'innovation communautaire (SIC) d'Horizon vise à financer des initiatives ou des projets comme celui-ci au sein des collectivités pour trouver des solutions novatrices afin d'aider les Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois à être en santé.



## Parlons d'Horizon



**5 000+**

VISITES SUR LE  
SITE WEB PARLONS  
D'HORIZON

**1 380**

RÉPONSES À DES  
SONDAGES EN  
SEPT MOIS

Le site Web de Parlons Horizon a reçu plus de 5 000 visites et plus de 1 380 réponses à des sondages entre le 1er mai et le 31 octobre 2023. Parlons Horizon tient une gamme de sondages et de forums sur l'expérience des patients pour permettre à la population de s'exprimer sur divers sujets, entre autres : soins de santé pour les Autochtones, soins palliatifs, soins néonataux intensifs, éducation sur le diabète et réadaptation pulmonaire.

# MERCI À NOS BÉNÉVOLES!

## Un nouveau programme d'accueil offert par des bénévoles contribue au bien-être des patients à LHM

En franchissant les portes de L'Hôpital de Moncton, les patients et les visiteurs sont accueillis chaleureusement et se font offrir de l'aide dans le cadre d'un nouveau programme d'accueil offert par des bénévoles depuis le printemps dernier.

Ces bénévoles aident à créer une atmosphère positive et encourageante en accueillant tous ceux qui entrent dans nos établissements, ce qui est particulièrement important pour les patients qui se sentent anxieux et incertains durant leur visite.

Des bénévoles sont présents près de l'entrée principale afin d'aider les patients et les visiteurs à se rendre rapidement et facilement à leurs rendez-vous. Ce service amélioré est particulièrement apprécié par de nombreux patients qui viennent de l'extérieur pour des rendez-vous dans un établissement qu'ils ne connaissent pas forcément.

Les bénévoles aident également les gens à trouver la cafétéria, les toilettes les plus proches, un guichet automatique et peuvent même leur recommander des restaurants à proximité. Nos bénévoles font leur possible afin que les visiteurs se sentent à l'aise, en particulier ceux qui ne connaissent pas bien la région.

Nous sommes privilégiés de compter parmi nos bénévoles d'anciens employés d'Horizon, comme **Roy Tingley**, médecin à la retraite qui connaît très bien nos installations.

*Pour de nombreuses personnes, le fait de mettre les pieds dans un hôpital, que ce soit pour passer un examen, subir une intervention chirurgicale ou simplement rendre visite à un ami ou à un membre de la famille, peut être une expérience angoissante.*

*Il est important de pouvoir accueillir les personnes qui entrent dans notre établissement et de les aider à arriver à leur destination.*

*Comme médecin à la retraite, je recommanderais le bénévolat à toute personne désireuse d'apporter une contribution positive à la communauté hospitalière. De plus, on rencontre beaucoup de gens intéressants!*

**Roy Tingley**, bénévole à l'accueil

Devant la réussite du programme, ce dernier a été mis en œuvre dans d'autres établissements et nous accueillons de nouveaux bénévoles qui souhaitent mettre leur attitude positive et leur enthousiasme à notre service! Si vous souhaitez nous aider à offrir la meilleure expérience possible aux patients, nous vous fournirons toute la formation nécessaire.

**Pour de plus amples renseignements, envoyez un courriel aux Services de ressources bénévoles dès aujourd'hui : [Volunteer@HorizonNB.ca](mailto:Volunteer@HorizonNB.ca)**

# BIENVENUE

## Collaborer avec les conseillers en évaluation de l'expérience des patients (CEEP)

Les CEEP sont des bénévoles qui ont une expérience récente en matière de soins de santé. Ils nous aident à comprendre ce qui compte le plus pour les patients, les clients et les familles. Leurs connaissances directes de nos services et de leur incidence nous sont d'une aide inestimable. Les CEEP travaillent en partenariat avec notre personnel soignant et nos médecins afin d'améliorer la qualité et la sûreté des soins et de créer un environnement de soins axé sur le patient et la famille. Leurs efforts nous aident à mieux répondre aux besoins et aux priorités de nos patients, clients et familles tout en contribuant à l'élaboration des politiques, des programmes et des pratiques qui façonnent les soins et les services que nous offrons.



### **Les CEEP travaillent en partenariat avec le personnel de soins de santé de la manière suivante :**

- en participant à des réunions du personnel et des cadres;
- en participant à des comités à court et à long terme;
- en participant à des projets spéciaux;
- en exprimant leur point de vue et leur avis lors des séances de remue-méninges.

### **La collaboration avec les CEEP a permis d'améliorer certains aspects, dont la sécurité et l'expérience des patients, les résultats en matière de santé, la conception des services, les processus de soins, les traitements et les transitions entre les services. Les CEEP ont :**

- contribué à réduire les facteurs de risque pour prévenir des problèmes de santé;
- renforcé la responsabilisation;
- collaboré à l'établissement de priorités.



# SUIVRE NOS PROGRÈS

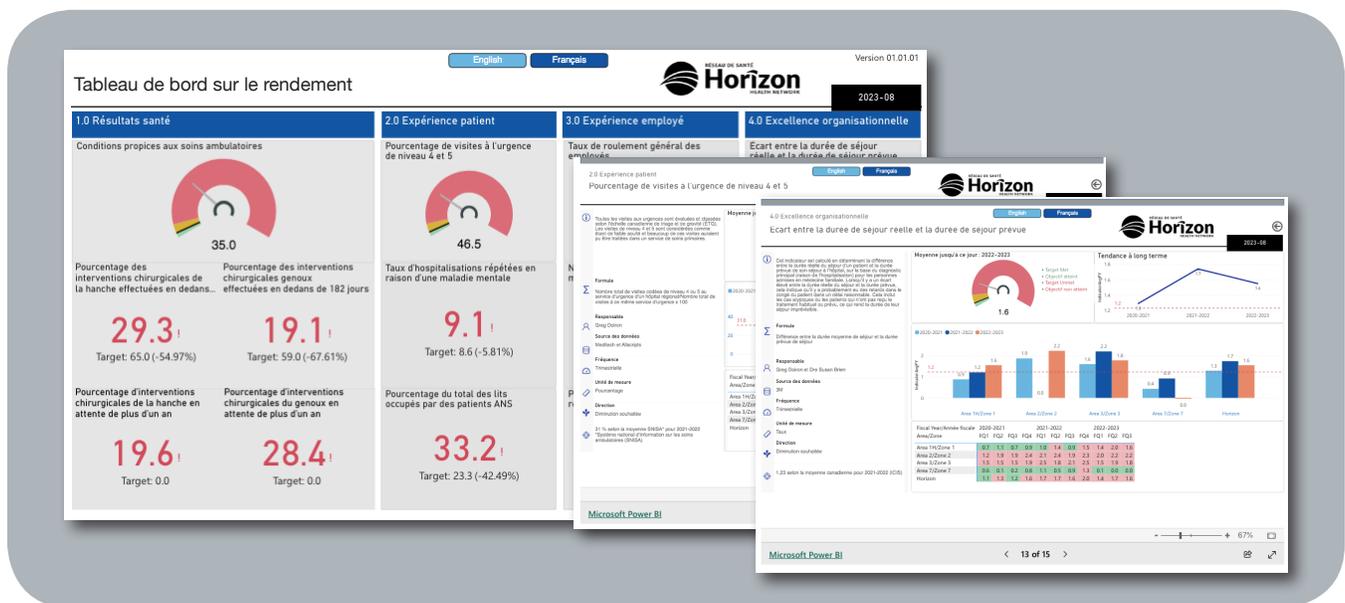
## TABLEAU DE BORD SUR LE RENDEMENT

L'organisation reconnaît l'importance de la transparence et la nécessité de rendre des comptes à ses patients, à ses clients ainsi qu'aux membres du public.

Visitez notre site Web pour consulter notre tableau de bord sur le rendement, qui présentation en détail le rendement de l'organisation dans les domaines suivants :

- Résultats en matière de santé
- Expérience des patients et des familles
- Expérience des employés
- Excellence organisationnelle

**Les codes de couleurs reflètent les progrès réalisés jusqu'à maintenant.**



Les indicateurs de rendement nous permettent d'évaluer la qualité des soins et services que nous fournissons chaque trimestre.

Pour chaque indicateur de rendement, le tableau de bord indique :

- Données de base (selon le rendement historique)
- La cible d'Horizon pour le trimestre en cours (selon les points de repère provinciaux et nationaux)
- Résultats du trimestre en cours
- Tendances dans le temps

## JOIGNEZ-VOUS À LA CONVERSATION!



Au Réseau de santé Horizon, nous sommes engagés à faire participer le public aux décisions que nous prenons.

Que vous soyez un membre de notre personnel, un médecin ou un bénévole, un patient, un client ou bien un membre de la famille ou du public, nous voulons connaître votre avis d'une manière qui compte pour vous.

Nous vous invitons à nous faire part de vos expériences et de votre opinion concernant notre plan de transformation du système de santé et sur la manière dont il peut contribuer à mieux répondre aux besoins de nos clients, de nos patients et de nos collectivités. Rendez-vous à l'adresse <https://www.parlonsdhorizon.ca/>.