



RÉSEAU DE SANTÉ
Horizon
HEALTH NETWORK

Flux
Accès
Expérience
Maintien en poste

Rapport à nos collectivités

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

Rapport trimestriel

Septembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| Message de la présidente-directrice générale d'Horizon | 3 |
| Message de la présidente du Conseil d'administration d'Horizon | 4 |
| Transparence et amélioration dans les soins aux patients | 5 |
| Initiatives et projets d'amélioration | 6 |
| FLUX DES PATIENTS | 7 |
| AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES | 8 |
| Soins primaires | 8 |
| Soins d'urgence | 12 |
| Services chirurgicaux | 14 |
| Traitement des dépendances et santé mentale | 15 |
| RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE | 16 |
| Recrutement | 16 |
| Maintien en poste | 18 |
| EXPÉRIENCE DES PATIENTS | 19 |
| Communiquez avec Horizon | 21 |

Nos priorités stratégiques



FAIRE PROGRESSER LA PRESTATION DE SOINS TRANSFORMATEURS ET AXÉS SUR LE PATIENT

Message de la présidente-directrice générale d'Horizon

Pour répondre aux besoins de la population du Nouveau-Brunswick, nous changeons la façon dont nous offrons des soins de santé. Nous mettons de l'avant des idées et des approches novatrices qui appuient la prestation de soins de qualité et axés sur le patient dans l'ensemble de la province.

Horizon maintient son engagement à offrir des solutions axées sur le patient qui aborde l'un de nos défis les plus importants, soit l'accès aux soins. Bien que nous ayons réalisé des progrès notables, nous reconnaissons que notre travail se poursuit et qu'il nécessite une collaboration et un effort soutenu. Chaque petite amélioration que nous apportons contribue à des progrès efficaces à long terme au sein du système de soins de santé.

Pour assurer un progrès et un élan constant, nous avons adopté une approche axée sur l'amélioration continue dans les domaines les plus importants aux yeux de nos patients.

Depuis notre dernier compte rendu, 12 nouveaux projets ont été lancés et 57 autres projets sont en cours dans tous nos hôpitaux régionaux, 7 sites communautaires et 24 services et programmes. Ces efforts reflètent les changements positifs à l'œuvre chez Horizon, qui visent tous à améliorer l'accès et la qualité des soins ainsi qu'à enrichir l'expérience globale des patients.

Les partenariats demeurent essentiels à la création d'un système de soins de santé viable pour tous les Néo-Brunswickois. Nos efforts collaboratifs visant à améliorer l'accès aux soins de santé primaires dans les collectivités que nous servons sont un élément clé de cette transformation.

Je suis fier du dévouement sans faille dont font preuve les membres de notre personnel et nos médecins; leur travail exceptionnel a une incidence directe et durable sur la vie des patients, des familles et des collectivités. Grâce à des solutions novatrices et à une approche axée sur le patient, nous transformons la prestation des soins au sein de notre réseau et veillons à ce que l'organisation puisse continuer de répondre aux besoins changeants de la population. Nous avons hâte de travailler avec le nouveau gouvernement provincial dans le but de créer un système de santé plus accessible, réceptif et durable pour le Nouveau-Brunswick.



Margaret Melanson
Présidente-directrice générale



FAIRE PROGRESSER LA PRESTATION DE SOINS TRANSFORMATEURS ET AXÉS SUR LE PATIENT

Message de la présidente du Conseil d'administration d'Horizon

Le Nouveau-Brunswick fait face à la fois à la croissance et au vieillissement de sa population : la population de la province a augmenté de 93 000 personnes depuis 2019, soit une croissance de 12,2 %. On s'attend également à ce que la population de la province continue d'augmenter à un taux de 3 % par année. Cette croissance, bien qu'elle soit intéressante pour le Nouveau-Brunswick en général, a exercé des pressions accrues sur notre système de soins de santé. Parallèlement, la population est vieillissante et nos hôpitaux sont occupés par un nombre sans précédent de patients qui ont besoin de soins de longue durée, mais qui demeurent dans nos hôpitaux en raison d'un nombre inadéquat de solutions de placement disponibles en milieu communautaire. Dans certains établissements, plus de 35 % des lits sont occupés par des patients âgés qui n'ont pas besoin de soins de courte durée. Cette situation nuit considérablement à notre capacité d'admettre les patients de nos services d'urgence et cause des retards chez les patients qui attendent une intervention chirurgicale nécessaire.

Nous continuons de nous adapter à ces complexités et défis et le Conseil d'administration demeure engagé à soutenir l'équipe de direction d'Horizon dans la recherche de solutions pertinentes pour apporter d'importantes améliorations. Nous partageons un intérêt collectif à prendre les mesures nécessaires pour améliorer l'accès aux soins des Néo-Brunswickois de toutes les collectivités de la province.

Nous demeurons engagés envers le recrutement et le maintien en poste des médecins, du personnel infirmier et des autres travailleurs de la santé afin de répondre à nos besoins grandissants. Bien que nous ayons fait des progrès considérables de ce côté, nous continuons de faire concurrence à d'autres régions du Canada et d'ailleurs en ce qui concerne le recrutement de ces professionnels de la santé.

Nous devons être innovateurs, flexibles et faire preuve d'intelligence dans la façon de répondre aux besoins de la population du Nouveau-Brunswick. L'une des clés du succès est de miser sur le travail fondamental visant à améliorer l'accès aux soins primaires dans toutes les collectivités et de veiller à la continuité des soins pour les patients qui passent de l'étape des soins primaires à l'étape des soins chirurgicaux ou d'autres services hospitaliers. Puisqu'il faut reconnaître l'importance d'une transition efficace entre chaque étape de soins, ces réseaux joueront un rôle crucial dans le passage sans heurts aux soins de longue durée, tout en assurant une expérience efficace et empreinte de compassion aux patients durant leur parcours de soins.

Le Conseil d'administration du Réseau de santé Horizon met actuellement son plan stratégique à jour. Il est important d'assurer une orientation et une vision et de se servir des suggestions de l'équipe de la haute direction d'Horizon, des fournisseurs de soins de santé et des collectivités pour élaborer et mettre en œuvre un modèle qui permettra de répondre à nos besoins croissants et changeants. Les patients seront toujours au cœur de nos plans et de nos décisions. Il est essentiel de comprendre les besoins de la population et de planifier de façon proactive pour répondre à ces besoins et veiller à ce que les patients reçoivent les bons soins, au bon endroit.

Au cours du dernier trimestre, l'équipe d'Horizon a mis de l'avant plusieurs solutions novatrices pour améliorer les services prodigués dans la région. Nous tenons à souligner le dévouement et la persévérance des membres du personnel, des professionnels de la santé et des dirigeants d'Horizon qui font face à des défis difficiles tous les jours. Bien que les obstacles persistent, nous restons engagés à développer un système adapté aux besoins et axé sur le patient. Notre objectif est clair, soit d'assurer la prestation de soins accessible, de grande qualité et en temps opportun à toute la population du Nouveau-Brunswick.



Susan Harley

Présidente du Conseil d'administration



TRANSPARENCE ET AMÉLIORATION DANS LES SOINS AUX PATIENTS

Horizon s'engage à assurer le rendement et la responsabilité, garantissant la transparence dans la prestation des services de soins de santé dans les communautés que nous servons. Notre tableau de bord public sur notre rendement, qui se trouve au HorizonNB.ca, offre un aperçu actualisé de nos progrès dans les domaines d'action prioritaires stratégiques, offrant une vue claire des réalisations et des domaines nécessitant des améliorations supplémentaires.

Même si des indicateurs n'atteignent pas la cible, le tableau de bord reflète notre volonté d'être ouverts sur les défis auxquels nous sommes confrontés et les efforts que nous déployons pour les relever.

En communiquant ces données, Horizon fait preuve de responsabilité envers les patients, le personnel et le public. Nous continuons à nous concentrer sur l'amélioration de la prestation des soins de santé, à susciter des changements positifs et à atteindre nos objectifs de rendement.

Notre engagement en matière de transparence garantit que nous restons concentrés sur l'amélioration des soins et des services aux patients tout en étant honnêtes quant au travail qui reste à accomplir.



PLEINS FEUX

Amélioration du rendement et responsabilisation

Horizon s'engage à améliorer continuellement la qualité des soins fournis aux patients et aux familles tout en garantissant la responsabilité et la transparence dans ses efforts pour améliorer les services. Dans le cadre de cet engagement, l'organisation introduira de nouveaux tableaux de bord qui indiqueront ouvertement des indicateurs clés liés aux soins et à l'expérience des patients, mettant en évidence à la fois ses réussites et ses domaines d'amélioration.



TRANSFORMER LES SOINS DE SANTÉ GRÂCE À L'INNOVATION ET À LA TECHNOLOGIE



L'innovation et la technologie sont des moteurs essentiels du progrès dans les soins aux patients. Horizon s'engage à établir des partenariats qui favorisent l'innovation et améliorent les résultats en matière de santé. Dans votre lecture de ce numéro, cherchez les projets d'innovation spécialement indiqués, comme la nouvelle désignation d'hôpital universitaire du Réseau de santé Horizon ci-dessous :

Horizon reçoit l'autorisation d'utiliser la désignation d'« hôpital universitaire », ce qui lui permettra de renforcer la collaboration régionale en matière de recherche et d'innovation en vue de faire progresser les soins de santé

Horizon a annoncé la création d'un réseau intégré d'hôpitaux affiliés à des universités, établi en collaboration avec des institutions universitaires pour faire progresser les soins de santé grâce à la recherche, à l'éducation et à l'innovation. Ce nouveau cadre permettra à Horizon de mieux relever les défis complexes en matière de soins de santé et de **fournir des soins exceptionnels aux patients** en tirant parti de ces partenariats et en intégrant les dernières technologies et recherches.

Au centre de ce réseau se trouvent l'Hôpital régional de Saint John, désigné comme centre hospitalier universitaire, et L'Hôpital de Moncton, l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers et l'Hôpital régional de Miramichi serviront d'hôpitaux affiliés à l'université en partenariat étroit avec les établissements d'enseignement.

Les partenariats établis par Horizon avec des établissements postsecondaires, notamment l'Université du Nouveau-Brunswick et l'Université Dalhousie, bénéficieront de cette désignation, favorisant un environnement d'innovation, d'apprentissage et de croissance professionnelle.



Comptant plus de **200 cliniciens** menant plus de **400 études de recherche**, cette désignation renforce encore le rôle d'Horizon en tant qu'acteur clé dans l'avancement des connaissances médicales et la prestation de soins exceptionnels aux patients.

Nous sommes impatients de bonifier notre collaboration avec les établissements universitaires et les partenaires de l'industrie, en veillant à ce qu'Horizon reste à l'avant-garde de l'innovation médicale, puis de mettre en pratique la recherche et l'innovation de sorte à en faire bénéficier directement nos patients et les collectivités que nous servons. »

MARGARET MELANSON
Présidente-directrice générale d'Horizon



FLUX DES PATIENTS

Horizon continue de travailler avec ses partenaires du système de santé pour trouver des options durables et à long terme pour alléger les pressions liées à un autre niveau de soins (ANS).

En partenariat avec le ministère du Développement social, Horizon a mis en place un nouveau processus d'évaluation pour les patients qui attendent un autre niveau de soins (ANS) en attente d'un placement dans un établissement de soins de longue durée. Dans le cadre de cette initiative, le personnel de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) du Réseau de santé Horizon est désormais responsable de la gestion du processus d'évaluation des patients en transition vers des milieux de soins communautaires dans la région de Fredericton.

Les délais d'attente des patients pour les évaluations ont été réduits de 53 à 24 jours grâce à cette nouvelle approche.

En septembre, le projet pilote d'optimisation de l'évaluation est presque terminé et a connu un succès significatif depuis son lancement plus tôt en 2024 :

De plus, le projet pilote a amélioré la communication entre les équipes de soins et renforcé la capacité à prioriser les patients qui pourraient rentrer chez eux en toute sécurité avec des services appropriés en place.

53
JOURS



24
JOURS



D'autres améliorations aux soins aux patients sont en cours, avec **82 nouveaux lits approuvés** qui ouvriront à l'Hôpital régional de Miramichi (HRM), à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) et à l'Hôpital régional de Saint John (RHSJ) entre septembre et novembre. Cette augmentation de la capacité en lits aura un impact positif immédiat sur l'accès aux services d'urgence en réduisant le nombre de patients admis en attente d'un lit d'hospitalisation.

Optimisation du flux de patients à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers

Le centre de gestion des patients en congé de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) du Réseau de santé Horizon continue de jouer un rôle de soutien essentiel dans la gestion du flux de patients et l'optimisation de la capacité d'hospitalisation, prenant en charge plus de 300 patients par jour. Une équipe dédiée de planificateurs de sortie, de coordonnateurs du flux de patients et d'autres membres du personnel de liaison surveille en permanence l'occupation des lits afin d'améliorer le flux et l'efficacité.

Mise à jour sur le salon réservé aux patients en congé

Une initiative réussie en matière de flux de patients conduit à des améliorations significatives de l'efficacité, à une meilleure utilisation des lits et à une amélioration globale des soins pour les patients en soins intensifs au service d'urgence de l'HRDEC. En collaboration avec le centre de gestion, le salon réservé aux patients en congé a doublé les heures de lit mensuelles économisées grâce à la simplification des congés et des transferts de patients depuis juillet, dépassant 150 heures de lit à la fin septembre.





AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES

SOINS PRIMAIRES

Faire progresser les soins de santé primaires : améliorer aujourd'hui, construire demain

Horizon reste déterminé à améliorer l'accès grâce à des soins primaires axés sur le travail d'équipe, à favoriser la collaboration et à échanger les meilleures pratiques avec ses partenaires. Tout au long de l'été, l'équipe de soins primaires du Réseau de santé Horizon a collaboré étroitement avec les médecins, les partenaires du système de santé et les collectivités pour explorer les possibilités et relever les défis liés à l'amélioration de l'accès aux soins axés sur le travail d'équipe dans tout le Nouveau-Brunswick.

Pour soutenir ce travail, l'équipe des soins primaires s'est rendue à l'Île-du-Prince-Édouard pour en apprendre davantage sur le succès de son modèle provincial de foyer médical pour les patients, contribuant ainsi à façonner la vision du Réseau de santé Horizon en matière de soins primaires durables et collaboratifs au Nouveau-Brunswick.

Dans le cadre des efforts continus visant à soutenir les soins primaires axés sur le travail d'équipe, l'équipe poursuivra son vaste engagement auprès des parties prenantes internes et externes, notamment les professionnels infirmiers et paramédicaux, ainsi que les patients et les collectivités.

L'approche visionnaire d'Horizon en matière de soins primaires

Le modèle actuel de soins de santé primaires du Nouveau-Brunswick repose sur des bases solides et efficaces. Toutefois, pour répondre à l'évolution des besoins et aux défis actuels en matière d'accès aux soins, le modèle de prestation est en cours d'évaluation. L'approche d'Horizon vise à préserver les atouts fondamentaux du modèle tout en intégrant des améliorations modernes pour mieux servir les collectivités de la province.



Améliorer les centres de santé communautaires

(CSC) : Horizon dispose de centres de santé communautaires dans la collectivité qui fournissent des soins; ce plan les aidera à étendre leurs services et à améliorer leur efficacité opérationnelle afin de mieux répondre aux besoins communautaires.



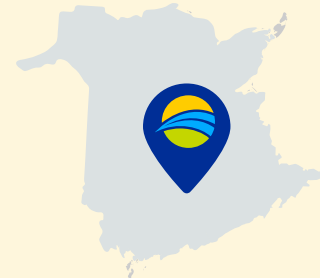
Avoir des réseaux de soins collaboratifs :

Le vaste réseau de fournisseurs de soins primaires du Nouveau-Brunswick, de concert avec Horizon et d'autres professionnels de la santé, peut travailler en collaboration pour mieux répondre aux besoins en soins primaires des collectivités de toute la province.



Bâtir des quartiers de soins :

Horizon prévoit améliorer l'accès aux services en créant un réseau homogène de services qui s'articulent autour des fournisseurs de soins primaires et de leurs patients, garantissant ainsi aux collectivités le soutien nécessaire pour des soins holistiques et centrés sur le patient.



Le saviez-vous?

Horizon compte **46 centres de santé communautaires** qui offrent un accès en équipe aux soins primaires dans les collectivités du Nouveau-Brunswick. Ils fournissent également des soins par l'intermédiaire de partenariats et de programmes communautaires pour répondre aux divers besoins en matière de soins de santé des collectivités du Nouveau-Brunswick.

Trouvez un centre de santé communautaire près de chez vous sur le **site Web** du Réseau de santé Horizon.



AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES SOINS PRIMAIRES

Promotion de la continuité des soins plutôt que les soins de type « cas unique »

Horizon développe un modèle de santé collaboratif pour améliorer l'accès rapide aux équipes de soins primaires, en mettant l'accent sur la prévention, le mieux-être, les soins ambulatoires, la gestion des maladies chroniques et la santé mentale. Cette approche globale de la personne donne la priorité à l'accès, à la responsabilité, à la qualité et à la durabilité tout en permettant des investissements stratégiques pour améliorer les interactions entre les patients, les prestataires et le système de santé.

La Dre Ravneet Comstock, chef clinique et universitaire supérieure, coresponsable du programme, s'est entretenue avec plus de 150 médecins, écoutant leurs points de vue sur la manière dont nous pouvons transformer les soins primaires en un modèle de soins collaboratifs durable et axé sur le travail d'équipe chez Horizon.

En septembre 2024, 15 équipes interdisciplinaires sont en phase de préformation, avec 76 médecins qui prennent déjà part à cette initiative. Ces pratiques joueront un rôle essentiel pour façonner l'avenir des soins de santé au Nouveau-Brunswick.

Amélioration de l'accès aux soins primaires pour les patients sans médecin de famille au Nouveau-Brunswick

Horizon élabore un modèle de santé collaboratif pour améliorer l'accès rapide aux équipes de soins primaires et, en collaboration avec EM/ANB Inc., un partenariat est en cours d'extension pour explorer les moyens d'élargir un modèle intégré de prestation de services qui améliore l'accès aux soins primaires pour les patients sans médecin de famille au Nouveau-Brunswick. À la suite du récent lancement dans la région de Fredericton, les deux organisations partagent la vision d'offrir un modèle de soins primaires transparent qui augmente les points d'accès pour les patients sans médecin de famille. Les leçons et les meilleures pratiques tirées de l'initiative de Fredericton guideront les mises en œuvre potentielles dans d'autres régions de la province. Le modèle intégré fournira aux patients un dossier de santé centralisé qui les suivra à chacun de leurs rendez-vous, permettant ainsi tout suivi nécessaire et offrant une véritable expérience de soins de santé continue.



Ce partenariat permet aux deux organisations de mettre en commun leurs atouts collectifs, comme la vaste expérience d'Horizon en matière de gestion des ressources humaines en santé et de garantie de services de soins de santé sûrs et de qualité, ainsi que le réseau novateur Lien Santé NB d'EM/ANB Inc, qui comprend un large éventail d'installations, de technologies et de processus dans les sites de soins primaires actuels et futurs. »

MARGARET MELANSON
Présidente-directrice générale d'Horizon

Pleins feux sur le Centre de mieux-être du quartier Nord : soutenir les populations vulnérables à Saint John

Le Centre de mieux-être du quartier Nord, site satellite du Centre de santé communautaire de St. Joseph, offre des services essentiels de santé et de bien-être aux personnes et aux familles du *Old North End* de Saint John.

Le centre fonctionne sur le principe d'une équipe de soins interdisciplinaire. Il compte un médecin, une équipe de personnel infirmier praticien et qualifié, du personnel administratif, ainsi qu'un soutien médical fourni par des thérapeutes respiratoires, des ergothérapeutes, des pharmaciens, des diététistes, des physiothérapeutes et des travailleurs sociaux.

Au-delà des soins primaires, l'équipe met les patients en contact avec des ressources communautaires cruciales, comme les banques alimentaires, les services de garde d'enfants et les services en matière d'emploi, pour leur permettre d'atteindre une stabilité et une réussite à long terme.

Dédié aux populations vulnérables du centre urbain de Saint John, le centre offre en moyenne 30 rendez-vous le jour même ou le lendemain à ses patients inscrits, en plus des rendez-vous pris à l'avance au centre.





AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES

SOINS PRIMAIRES

Agrandissement de la clinique d'Horizon : amélioration de l'accès aux soins prénataux dans la région de Fredericton

Lancé en tant que projet pilote de six mois en juin 2023, le département d'obstétrique et de gynécologie de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) du Réseau de santé Horizon permet aux femmes enceintes de la région de Fredericton qui n'ont pas accès à un fournisseur de soins primaires d'avoir accès à un obstétricien pendant toute la durée de leur grossesse. Le projet pilote ayant connu du succès, le programme de soins prénataux de la région de Fredericton a étendu ses heures d'ouverture, passant de trois à quatre jours par semaine, améliorant ainsi considérablement l'accès aux soins pour les femmes enceintes sans fournisseur de soins primaires.

En septembre 2024, 536 personnes enceintes avaient été vues à la clinique, ce qui représente un total de 3 352 visites depuis juin 2023.

Nous encourageons les personnes enceintes à appeler la ligne d'information dès qu'elles apprennent qu'elles sont enceintes afin de garantir un accès rapide aux soins de routine de la grossesse, tels que le suivi de la croissance et de la tension artérielle. Certaines analyses sanguines et certains examens exigent une prise en charge immédiate, et, grâce à ce programme, nous garantissons l'accès à des soins essentiels et opportuns. »



DRE KIM BUTLER

Chef du Service d'obstétrique et de gynécologie à l'HRDEC du Réseau de santé Horizon



Les femmes enceintes de la **région de Fredericton** sans fournisseur de soins primaires peuvent s'inscrire elles-mêmes à ce programme à n'importe quel moment de leur grossesse. **Pour vous inscrire à ce programme, composez le 506-259-0798.**



AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES SOINS D'URGENCE

Horizon s'emploie activement à améliorer l'accès aux soins d'urgence dans toute la province. L'organisation prend des mesures pour introduire un modèle de soins multidisciplinaire dans certaines collectivités afin de garantir un accès durable aux services d'urgence. Cette méthode interdisciplinaire et centrée sur le travail collaboratif vise à optimiser la qualité et l'accessibilité des soins d'urgence, tout en harmonisant les engagements d'Horizon en faveur de solutions de santé novatrices et efficaces.

Amélioration de l'accès aux services de soins d'urgence au Centre de traitement des urgences mineures de Fredericton

Le Centre de traitement des urgences mineures de Fredericton (CTUM) d'Horizon, situé au centre commercial Brookside sur la rive nord de la ville, a bonifié son horaire d'ouverture en septembre afin d'améliorer l'accès à la population. Le Centre est désormais ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, ce qui représente une augmentation par rapport à l'horaire précédent de trois jours. Le personnel du CTUM est composé de professionnels en soins de santé de la région, notamment d'équipes de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers et de l'Hôpital public d'Oromocto.

La bonification de l'horaire d'ouverture du Centre de traitement des urgences mineures de Fredericton témoigne de l'engagement d'Horizon à améliorer l'accessibilité à des soins de qualité en temps opportun pour ses patients. Cela met en évidence le dévouement de notre équipe exceptionnelle de médecins, de personnel infirmier et de personnel administratif qui se surpassent pour soutenir nos patients. »

DR ASH MCLELLAN

Directeur médical pour la région de Fredericton du Réseau de santé Horizon



Les personnes souffrant d'affections urgentes, mais non mortelles, telles que des symptômes grippaux, des coupures mineures, des entorses, des problèmes d'oreilles, de nez et d'yeux, des affections cutanées et des réactions allergiques, sont encouragées à se rendre au centre pour y recevoir des soins rapides. L'établissement propose également des services de radiologie sur place.

Depuis son ouverture à la fin de l'année 2023, le centre a pris en charge plus de

> 5 000

PERSONNES SOUFFRANT

d'affections non mortelles, mais urgentes, offrant ainsi une voie vitale aux services d'urgence.

Le CTUM sert entre

50 ET 60

PERSONNES PAR JOUR

de juillet à septembre





AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES SOINS D'URGENCE

Amélioration des soins axés sur le patient au service d'urgence de l'HRDEC

Un projet pilote innovant mis en œuvre au Service d'urgence de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) permet d'améliorer la qualité et la coordination des soins prodigués aux patients, tout en ayant un effet positif sur le flux des patients dans l'hôpital. Grâce à cette initiative, les personnes qui se présentent au service d'urgences peuvent bénéficier d'une évaluation, d'une prise en charge des symptômes et d'un traitement par un personnel spécialisé en physiothérapie ou en ergothérapie. Elles peuvent ainsi éviter des visites supplémentaires ou des retards dans l'accès aux services.

Cent personnes ont pu accéder à des services de physiothérapie ou d'ergothérapie au Service d'urgence de l'HRDEC au cours du premier mois du projet pilote.

Amélioration de l'accès aux soins d'urgence grâce à une approche collaborative et multidisciplinaire

Horizon introduit un modèle de soins multidisciplinaires et mixtes au service d'urgence du Centre de santé de Sussex. Ce modèle vise à améliorer l'accès, à réduire les temps d'attente et à améliorer les soins aux patients. Cette initiative démontre l'engagement d'Horizon à développer les services d'urgence et à y intégrer des solutions innovantes de soins virtuels pour moderniser les opérations.

Pour renforcer encore ce modèle, Horizon s'associe à Teladoc pour mettre en place une solution complète de soins cliniques virtuels afin d'offrir aux patients ayant des besoins médicaux moins urgents la possibilité de consulter plus rapidement un spécialiste en urgence au Centre de santé de Sussex et à l'Hôpital du comté de Charlotte. Cette collaboration s'appuie sur des capacités de soins hybrides pour améliorer l'accès et gérer efficacement les périodes de forte affluence.

Ce type de soins n'est pas nouveau au sein d'Horizon, et nous avons démontré son efficacité en tant que modèle sûr et efficace pour fournir des soins de qualité. Depuis des années, les patients du Nouveau-Brunswick ont accès à des solutions de télésanté et de soins virtuels pour les soins primaires et d'autres services avec beaucoup de succès.

Le modèle multidisciplinaire et l'intégration de Teladoc mettent en évidence l'approche avant-gardiste d'Horizon en matière de prestation de soins de santé. Cette approche garantit des soins de haute qualité et accessibles aux collectivités de l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

Horizon s'engage à collaborer avec les médecins, le personnel, les patients et les autres parties prenantes pour s'assurer qu'ils sont informés de la nouvelle solution de soins virtuels. Une telle collaboration permettra aussi de recueillir des commentaires afin de mieux comprendre leurs préoccupations ou les obstacles éventuels. De plus amples renseignements seront communiqués aux collectivités des comtés de Sussex et de Charlotte au fur et à mesure du déploiement de ces nouveaux modèles et options de soins.

En exploitant cette technologie virtuelle, nous sommes en mesure de fournir des soins continus et de haute qualité à la population du comté de Sussex dans le cas où un médecin se trouverait dans l'impossibilité d'assurer une couverture sur place. Cette approche permet non seulement de garantir que les patients reçoivent les meilleurs soins possibles tout en limitant les transferts inutiles, mais elle soutient également notre engagement à maintenir des services d'urgence solides à Sussex. »

DR SERGE MELANSON

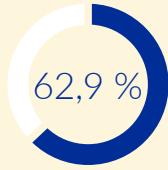
Chef clinique et universitaire supérieur des services de soins d'urgence, Réseau de santé Horizon





AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES

SERVICES CHIRURGICAUX



Depuis le début de l'année, Horizon observe une tendance positive dans le pourcentage d'interventions chirurgicales réalisées dans les délais prévus. En date de septembre 2024, le résultat le plus récent se situait à 62,9 %, la valeur la plus élevée depuis 2 ans. Le travail se poursuit au sein du programme de chirurgie pour améliorer l'accès à la chirurgie et résorber les listes d'attente.

Réduction des listes d'attente chirurgicales en point de mire

Chez Horizon, les temps d'attente pour les interventions chirurgicales diminuent. Depuis avril 2024, 2 500 cas de moins se retrouvent sur la liste d'attente. Ce succès est dû à l'augmentation de l'efficacité opérationnelle. À noter que L'Hôpital de Moncton dispose de ses huit salles d'opération fonctionnant au maximum de leur capacité depuis avril 2024.

Mise en œuvre d'un programme de chirurgie de la rétine à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers : premier du genre au Nouveau-Brunswick

L'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) de Fredericton a lancé le premier programme de chirurgie rétinienne d'Horizon, améliorant ainsi l'accès aux soins oculaires pour la population du Nouveau-Brunswick. Le Nouveau-Brunswick était la seule province du Canada sans programme officiel de traitement de la rétine. On estime que 600 personnes du Nouveau-Brunswick se rendent chaque année au Québec ou en Nouvelle-Écosse pour se faire soigner.

La plupart des procédures peuvent bénéficier d'une sédation locale ou intraveineuse et se déroulent dans la salle d'opération existante de l'HRDEC. Les premières interventions rétinienne commenceront plus tard cet automne.



En établissant ce service dans notre province, nous réduisons les obstacles aux soins et nous nous alignons sur l'engagement continu d'Horizon à améliorer l'accès aux services de santé essentiels. »

DRE PATRICIA BRYDEN

Chef clinique et universitaire supérieure régionale, coresponsable des services chirurgicaux, Réseau de santé Horizon





AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES

TRAITEMENT DES DÉPENDANCES ET SANTÉ MENTALE

Amélioration de l'équité des soins de santé pour la population vulnérable de Saint John

Un nouveau partenariat innovant à Saint John crée des lits de soins de convalescence pour les personnes vulnérables en transition entre l'hôpital et la collectivité, afin de leur offrir un environnement sûr et favorable. Dans le cadre de la première phase du projet, Outflow Ministry Inc. a aménagé six unités d'habitation individuelles dans le centre-ville de Saint John. Chacune d'entre elles sera dotée d'une entrée distincte afin de garantir l'intimité et la dignité des patients. La recherche, qui a démontré le besoin de lits de convalescence dans la collectivité, a bénéficié du financement du Chesley Family Research Award de l'Université Dalhousie et de RechercheNB. Cette initiative est une réponse directe à une recherche menée par une équipe collaborative dirigée par le Dr Duncan Webster, le Canada East Spine Centre, Avenue B Harm Reduction Inc., l'équipe de travail social d'Horizon à Saint John, l'Université du Nouveau-Brunswick, Habitation NB et l'Edwin S.H. Leong Centre for Healthy Children.

Le projet soutiendra initialement de 12 à 18 personnes en situation d'itinérance par an, avec des plans de croissance et d'expansion comportant l'ajout d'un plus grand nombre d'unités au fil du temps.

Cette initiative témoigne de l'engagement de nos organisations respectives à renforcer le soutien communautaire et à promouvoir l'équité en matière de santé pour les personnes sans domicile dans la région de Saint John. Grâce à ce partenariat, non seulement nous contribuons à combler un besoin important et de longue date dans notre collectivité, mais nous favorisons également une approche plus holistique. Cette approche contribuera à établir un environnement plus inclusif et plus solidaire, ce qui, en fin de compte, permettra d'offrir de meilleurs soins à la population vulnérable de Saint John. »

MARGARET MELANSON

Présidente-directrice générale d'Horizon



À l'appui de l'initiative de thérapie à séance unique pour enfants et jeunes

Horizon, en partenariat avec la province du Nouveau-Brunswick, offre un programme de thérapie « à séance unique », disponible dans les **centres de santé mentale et de traitement des dépendances du Nouveau-Brunswick**. Il offre un accès rapide au soutien en santé mentale, en mettant les clients en contact avec un clinicien, souvent le jour même ou dans les trois jours ouvrables. Le service fonctionne selon les besoins et élimine le besoin de rendez-vous récurrents inhérents aux pratiques psychiatriques traditionnelles.

En date de
septembre 2024

et les temps d'attente pour les
services thérapeutiques sont
passés de **27,5 jours à**

et de **20 jours à**



+237

aiguillages ont été effectués
dans le cadre de
ce programme

↓ 6

jours pour les adultes

↓ 8

pour les enfants et les jeunes
depuis le lancement en 2021.



RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE

RECRUTEMENT

Horizon a recruté avec succès 1 223 nouveaux employés, ainsi que 130 médecins entre avril et septembre.

Horizon continue de faire des progrès significatifs dans le recrutement et la rétention des infirmières, et il y a plus de professionnels de la santé que jamais qui fournissent activement des soins aux patients dans l'ensemble de notre système. Grâce à des stratégies de recrutement efficaces, Horizon a éliminé le recours aux infirmières itinérantes à la fin du mois d'août 2024.



Compte rendu sur la communauté de talents en soins infirmiers



Horizon a réalisé des progrès significatifs dans le recrutement des meilleurs talents en soins infirmiers. Dans ce numéro du Rapport à nos collectivités d'Horizon, **le nombre total d'infirmières et infirmiers immatriculés, d'infirmières et infirmiers auxiliaires et de préposés aux soins des patients a augmenté en moyenne de 46 %, soit presque le double depuis notre dernière mise à jour en juin!**

+ 44 %

+ 59 %

+ 37 %





RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE

RECRUTEMENT

Horizon chez nous et à l'étranger : engager le dialogue avec les meilleurs talents

L'équipe de recrutement d'Horizon continue d'engager activement le dialogue avec les meilleurs talents du monde entier. Cette équipe dévouée a participé à 94 événements et salons de recrutement. Parmi ce nombre, elle a participé à 50 événements locaux au Nouveau-Brunswick, qui ont permis à nos spécialistes en recrutement d'entrer en contact avec des candidats locaux et des étudiants en soins de santé. De plus, l'équipe a participé à 45 événements aux quatre coins du Canada et à 4 événements internationaux. En octobre, l'équipe de recrutement d'Horizon s'est rendue à Singapour et en Indonésie, rencontrant plus de 60 candidats et promouvant le style de vie de la côte est, ainsi qu'une carrière significative dans le domaine de la santé.

Ces événements constituent un élément essentiel de la stratégie d'Horizon visant à établir des liens avec des employés potentiels et à établir des relations significatives tout en permettant aux candidats d'en savoir plus sur les possibilités de carrière, les valeurs et la culture d'Horizon.

Cette approche proactive démontre l'engagement d'Horizon à attirer des professionnels diversifiés et hautement qualifiés pour se joindre à notre équipe afin de fournir des soins de santé exceptionnels au Nouveau-Brunswick.



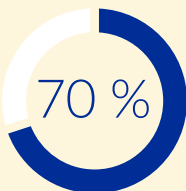
Le programme de résidence en pharmacie maintenant offert à Fredericton

L'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) du Réseau de santé Horizon est le troisième campus du programme de résidence en pharmacie entièrement accrédité d'Horizon, rejoignant L'Hôpital de Moncton et l'Hôpital régional de Saint John. Cette expansion souligne l'engagement d'Horizon à nourrir les talents, à améliorer les soins aux patients et à favoriser l'innovation dans les services pharmaceutiques. Le programme offre une expérience éducative complète, alliant connaissances théoriques et pratique, et est offert en collaboration avec le College of Pharmacy de l'Université Dalhousie.

Les diplômés en résidence sont une source importante de pharmaciens hautement qualifiés dans les hôpitaux et les établissements de soins de santé. »

DOUGLAS DOUCETTE

Directeur régional des Services de pharmacie d'Horizon.



Au cours des six dernières années du programme de résidence en pharmacie d'Horizon,

70 % DES DIPLÔMÉS ONT CHOISI DE RESTER AVEC HORIZON

dans divers rôles, notamment en prenant soin des patients au sein d'équipes collaboratives, en offrant des préceptorats aux résidents et aux apprenants en pharmacie et en participant à des initiatives de recherche clinique et d'amélioration de la qualité.



RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE

MAINTIEN EN POSTE

notre promesse

Horizon compte **33 initiatives actives du programme Notre Promesse** visant à améliorer l'expérience des employés et des médecins. Notre promesse vise à favoriser un milieu de travail favorable et stimulant, ce qui est essentiel pour soutenir nos employés et offrir des soins de haute qualité aux Néo-Brunswickois. Tout au long de l'été, l'équipe de culture et d'engagement a mené plusieurs initiatives pour reconnaître et soutenir les travailleurs de la santé d'Horizon. Ces efforts comprenaient l'initiative pour valoriser les fins de semaine afin de reconnaître ceux qui travaillent les fins de semaine pendant l'été, les stations d'hydratation estivales dans nos carrefours du mieux-être, le concours de la liste du cœur pour aider les employés à créer des souvenirs incroyables partout dans la province cet été, et l'organisation réussie de 95 événements d'appréciation communautaire ainsi que de 5 barbecues régionaux d'appréciation des employés.



Vérité et réconciliation

Horizon reste déterminé à comprendre l'histoire et les droits des peuples autochtones, tout en favorisant la compétence interculturelle et en promouvant les compétences interculturelles au sein de l'organisation. Le 30 septembre, Horizon a réaffirmé son engagement envers la vérité et la réconciliation en rassemblant plus de 110 employés de toute la province sur le territoire ancestral et non cédé des Mi'kmaq de Miramichi. Cet événement, aligné sur l'Appel à l'action n° 57, a offert une occasion précieuse d'éduquer les peuples autochtones sur l'histoire et l'impact durable des pensionnats et des externats. Le rassemblement a honoré les vérités et les expériences des survivants et de leurs familles. Leurs récits ont mis en lumière la façon dont les effets durables des pensionnats continuent d'influencer les patients autochtones alors qu'ils naviguent dans le système de santé.





EXPÉRIENCE DES PATIENTS

Les patients de la région de Saint John peuvent désormais prendre rendez-vous en ligne pour des analyses de sang et des prélèvements d'échantillons

Un nouveau service offre aux patients de la région de Saint John une nouvelle façon simple et moderne de réserver leurs rendez-vous d'analyses sanguines et d'autres prélèvements d'échantillons. Développé en réponse aux commentaires des patients et du personnel, le système d'autoréservation est conçu pour améliorer l'expérience des patients en permettant aux utilisateurs de prendre rendez-vous dans le confort de leur domicile. Cette approche modernisée améliore la commodité de la réservation avec une solution de rechange aux appels téléphoniques ou aux visites en personne pour la prise de rendez-vous, améliorant ainsi considérablement la commodité et l'accessibilité. Cet outil contribuera à réduire le nombre de rendez-vous manqués et à améliorer l'expérience globale du patient. La réduction du nombre des rendez-vous manqués diminuera les listes d'attente et améliorera l'accès aux services pour les patients. Ce service sera lancé dans d'autres zones avant la fin 2024.

La technologie d'autoréservation s'est avérée efficace pour les patients et leurs partenaires de soins pour les rendez-vous de radiographie, et nous sommes convaincus qu'ils bénéficieront de la même expérience positive lors de la réservation auprès de nos services de prélèvement d'échantillons. »

HEATHER KYLE

Directrice régionale des Services de laboratoire d'Horizon



Pour réserver eux-mêmes un rendez-vous de prélèvement d'échantillons, les patients devront confirmer qu'ils ont une demande de laboratoire ou qu'elle a été envoyée (par télécopieur ou par courrier électronique) au service de prélèvement d'échantillons avant de procéder.





PATIENT EXPERIENCE

Développement des capacités d'IRM et amélioration des capacités de diagnostic à l'Hôpital du Haut de la Vallée

Une nouvelle unité d'IRM sur place augmentera la capacité d'examen et de traitement des patients de l'Hôpital du Haut de la Vallée, doublant ses capacités actuelles au cours des prochaines années. Une fois opérationnelle en décembre 2025, la nouvelle unité d'IRM sur place bénéficiera aux patients locaux en doublant la capacité d'examen et de patients de l'Hôpital du Haut de la Vallée dans les années à venir. L'IRM 1,5 Tesla, financée par la Fondation de l'Hôpital du Haut de la Vallée avec plus de 3,1 millions de dollars provenant de donateurs communautaires, réduira considérablement les temps d'attente et doublera la capacité d'imagerie de l'Hôpital du Haut de la Vallée. Auparavant tributaire d'une unité partagée avec l'Hôpital régional de Campbellton, la nouvelle IRM sur place réduira le temps de déplacement des patients et rationalisera les services d'imagerie pour les résidents de la région



Nous sommes à l'écoute! Sondage sur l'expérience des patients du Réseau de santé Horizon

Les patients qui ont consulté un service d'urgence, un centre de soins d'urgence ou qui ont obtenu leur congé après une nuit à l'hôpital, notamment au Centre de réadaptation Stan Cassidy d'Horizon, recevront une invitation à participer à un sondage sur l'expérience des patients pour faire part de leurs commentaires.

Le sondage se concentre sur des aspects clés des soins, tels que la communication, le respect, la sécurité et la coordination, qui sont étroitement associés à l'expérience globale du patient. Si vous avez reçu une invitation, veuillez prendre quelques minutes pour répondre au sondage. Votre opinion nous tient à cœur, c'est pourquoi nous voulons savoir ce que vous avez pensé de votre expérience.



RESTEZ AU COURANT DE CE QUI SE PASSE

Joignez-vous à notre communauté de médias sociaux qui compte plus de 70 000 abonnés!



HorizonNB



horizonhealthnb



horizon-health-network



HorizonHealthNB

Le saviez-vous? Les comptes de médias sociaux d'Horizon constituent une ressource opportune et précieuse pour accéder à des renseignements importants sur les soins de santé, découvrir les services disponibles partout au Nouveau-Brunswick et interagir avec du contenu significatif!

Visitez le site Web d'Horizon pour obtenir les dernières mises à jour et les derniers renseignements.



HorizonNB.ca

52 vidéos d'information pour les patients créées dans le cadre d'un partenariat entre Horizon et YouTube



Faites partie de la communauté YouTube d'Horizon



Le saviez-vous? Notre liste de lecture « Parole aux spécialistes » traite de 27 sujets courants sur la santé en français et en anglais. Grâce à notre partenariat avec YouTube, ces vidéos d'information sont disponibles en tout temps.



Let's Talk Horizon | Parlons d'Horizon

Visitez la plateforme **Parlons d'Horizon**, le carrefour d'engagement communautaire d'Horizon où le personnel, les médecins et le public peuvent faire connaître leur avis et participer aux décisions importantes prises en matière de soins de santé.

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.**