



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

Décembre 2024

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Message de la présidente-directrice générale</b> .....	3
<b>Message de la présidente du Conseil d'administration</b> .....	5
<b>Faire progresser les soins aux patients grâce à la transparence et à la responsabilisation</b> .....	7
<b>FLUX DES PATIENTS</b> .....	8
<b>AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES</b> .....	12
Soins primaires .....	12
Soins d'urgence .....	14
Services chirurgicaux .....	18
Traitement des dépendances et santé mentale .....	21
<b>RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE</b> .....	23
Recrutement .....	23
Maintien en poste .....	24
<b>EXPÉRIENCE DES PATIENTS</b> .....	28
<b>Communiquez avec Horizon</b> .....	32

## Nos priorités stratégiques



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

## Message de la présidente-directrice générale d'Horizon

L'une des priorités d'Horizon au cours de la dernière année était de trouver des solutions novatrices aux défis les plus pressants concernant les soins de santé. En travaillant ensemble, nous avons réalisé des progrès remarquables dans nos domaines d'action prioritaires, soit l'accès aux services, le flux des patients, l'expérience des patients ainsi que le recrutement et le maintien en poste.

Une approche transformatrice de la stratégie en matière de soins primaires d'Horizon est déjà en place et elle met l'accent sur les modèles de soins collaboratifs axés sur le travail d'équipe ainsi que sur la collaboration étroite avec nos partenaires et les collectivités.

Pour ce faire, nous bonifions l'offre actuelle des centres de santé communautaires et participons à la création d'équipes de santé familiale, qui fonctionnent selon un modèle collaboratif et permettent d'aiguiller les gens du Nouveau-Brunswick vers une équipe de professionnels de la santé comprenant des médecins, des infirmières praticiennes, des diététistes, des travailleurs sociaux et d'autres membres d'équipe. Tout ce beau monde travaillera ensemble pour fournir des soins axés sur le patient qui sont à la fois exceptionnels et compréhensifs.

Horizon demeure profondément engagé à collaborer avec ses partenaires provinciaux pour résoudre la crise des soins de courte durée et de longue durée. Nous avons récemment ajouté plus de 80 lits pour patients hospitalisés répartis entre les hôpitaux de Saint John, de Fredericton et de Miramichi. L'ajout d'autres lits est prévu à Moncton en 2025. Nous continuons d'améliorer les services que nous offrons et d'atteindre d'importants jalons. À ce chapitre, nous avons clos l'année 2024 sans avoir eu à fermer temporairement l'un de nos services d'urgence.

Nous sommes convaincus que nous pouvons continuer sur cette lancée, comme en témoignent les mesures proactives que nous avons prises en décembre pour répondre de façon efficace aux besoins des patients durant les Fêtes, une période de l'année fort occupée. L'ajout de lits de soins de courte durée, le réaménagement de certains espaces pour augmenter la capacité de lits pour patients hospitalisés, l'amélioration de l'accès aux soins primaires et aux services de traitement des dépendances et de santé mentale dans nos collectivités et la communication des solutions autres que le service d'urgence qui sont offertes à la population pour un traitement approprié prouvent que la collaboration peut entraîner des changements positifs au sein de notre système de soins de santé.

Les technologies et l'innovation sont deux autres éléments qui contribuent à l'amélioration de l'accès aux soins de santé dans notre province. Chaque mois, plus de 9 000 rendez-vous pour des prélèvements d'échantillons ou des radiographies sont pris par l'entremise de plateformes

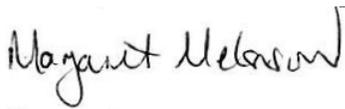
# FAIRE PROGRESSER LA PRESTATION DE SOINS TRANSFORMATEURS ET AXÉS SUR LE PATIENT

## Message de la présidente-directrice générale d'Horizon

en ligne et nos équipes de soins chirurgicaux ont augmenté de 14 % le nombre d'interventions chirurgicales effectuées grâce aux initiatives d'augmentation de la capacité.

Il est d'une importance vitale de continuer à travailler ensemble, avec l'objectif commun d'améliorer et d'optimiser les soins de santé dans notre province, et de poursuivre notre collaboration avec nos patients et nos partenaires communautaires et gouvernementaux afin de bien planifier et mettre en œuvre des services de santé, des améliorations de processus et des gains d'efficacité pour améliorer l'accès aux soins de santé primaires.

Merci pour votre engagement continu à l'égard de la mission d'Horizon et pour votre volonté d'adopter les innovations et les technologies essentielles à l'avancement de la recherche en santé et à l'amélioration de la prestation des soins pour la population néo-brunswickoise. Je vous invite à consulter ce rapport trimestriel pour mieux comprendre les progrès que nous avons réalisés et voir dans quelle direction nous nous dirigeons. Ensemble, nous assurons un avenir plus sain pour notre province.



**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

Les systèmes de soins de santé de l'ensemble du Canada font face à des défis de plus en plus complexes, et le Nouveau-Brunswick n'y échappe pas. Toutefois, au cours de la dernière année, Horizon a pris des mesures à l'égard de bon nombre de ces défis en misant sur l'innovation, les partenariats, l'optimisation et les gains d'efficacité.

Nous constatons qu'un nombre croissant d'interventions chirurgicales ont été réalisées, entre autres grâce à nos partenariats avec des cliniques privées, à des pratiques de pointe et à divers projets d'amélioration de la qualité et de l'efficacité en matière de soins aux patients. Nos outils d'autoréservation d'examen de radiographie et de rendez-vous de prélèvement de sang améliorent l'expérience des patients et permettent de réduire le nombre de rendez-vous manqués, de raccourcir les listes d'attente et d'améliorer l'accès aux services essentiels. Notre stratégie audacieuse en matière de soins primaires prévoit la bonification de l'offre de services en milieu communautaire, plus près du domicile des patients.

La crise provinciale des soins de longue durée continue d'être l'un des plus gros défis à relever pour Horizon. Dans nos hôpitaux de soins de courte durée, où les patients se rendent lorsqu'ils ont besoin de services d'urgence, d'interventions chirurgicales ou d'autres formes de soins de courte durée, plus du tiers des lits est occupé par des patients qui pourraient obtenir de meilleurs soins à domicile, avec du soutien, ou dans des établissements qui répondent mieux à leurs besoins. Cette situation fait en sorte que nos ressources hospitalières sont surmenées, que le fardeau imposé à notre système de santé augmente considérablement et que nos patients vieillissants se retrouvent dans des conditions qui ne sont pas optimales pour satisfaire à leurs besoins en matière d'activités sociales, de services thérapeutiques offerts à l'extérieur du milieu hospitalier et d'autres soutiens. Elle a également une incidence sur notre capacité à assurer aux patients de tous âges un accès rapide et équitable aux soins.

Les soins de longue durée ne relèvent pas du Réseau de santé Horizon, mais ce sont les travailleurs de la santé de notre organisation qui doivent composer avec les effets de cette situation complexe au quotidien. Notre Conseil d'administration et nos équipes de direction continuent de coopérer avec le gouvernement en vue de trouver des solutions de placement supplémentaire en milieu communautaire pour les patients vieillissants qui n'ont pas besoin de soins médicaux de courte durée.

Nous avons élaboré un plan complet pour remédier aux besoins de notre population vieillissante et avons mis en œuvre, en partenariat avec le ministère du Développement social, un projet pilote relatif au processus d'évaluation pour simplifier les placements. Le projet pilote a déjà donné des résultats encourageants : on a signalé une diminution du temps d'attente pour le placement en soins de longue durée, qui est passé de 53 jours à 24 jours. Il est essentiel que les acteurs des diverses entités gouvernementales continuent de collaborer pour assurer de meilleurs résultats à l'avenir.

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

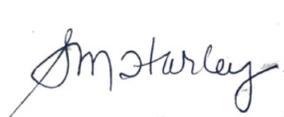
## Message de la présidente du Conseil d'administration

Pour répondre à la demande grandissante en matière de soins de longue durée, Horizon a également ajouté plus de 80 lits pour patients hospitalisés répartis entre les hôpitaux de Saint John, de Fredericton et de Miramichi. L'ajout d'autres lits à Moncton est prévu pour 2025. Il s'agit d'une solution à court terme, certes coûteuse, qui nous permettra de prendre soin de nos patients vieillissants dont les besoins ne nécessitent pas des soins médicaux de courte durée en continu.

L'une des fonctions les plus importantes d'un conseil d'administration est d'établir une vision pour l'avenir. Dans le cadre de la mise à jour du plan stratégique quinquennal d'Horizon, nous sommes à l'écoute pour veiller à une participation vaste et importante des travailleurs de la santé, des dirigeants communautaires et d'autres parties prenantes afin d'orienter notre stratégie tout en gardant les soins axés sur le patient au cœur de nos plans et de nos décisions.

Horizon continue de mettre l'accent sur le recrutement et le maintien en poste des médecins, du personnel infirmier et des autres travailleurs de la santé. Nous réalisons d'excellents progrès pour attirer et retenir les professionnels de la santé, dont notre équipe a besoin pour prendre soin de nos patients. Nous sommes déterminés à mettre en œuvre des cliniques de soins primaires collaboratives en milieu communautaire pour veiller à ce que chaque Néo-Brunswickois ait accès à des soins de grande qualité.

Comme toujours, nous ne pouvons passer sous silence le dévouement et la persévérance des membres du personnel, des professionnels de la santé et des dirigeants d'Horizon qui veille aux soins de nos patients jour après jour. Ils persévèrent malgré les défis de taille qui se dressent devant eux et continuent d'assurer la prestation de soins accessibles, de grande qualité et en temps opportun à toute la population du Nouveau-Brunswick.



**Susan Harley**

*Présidente du Conseil d'administration*



# FAIRE PROGRESSER LES SOINS AUX PATIENTS GRÂCE À LA TRANSPARENCE ET À LA RESPONSABILISATION

Le Réseau de santé Horizon maintient son engagement à l'égard de son rendement, de sa responsabilisation et de sa transparence dans la prestation des services de soins de santé dans les collectivités qu'il sert partout au Nouveau-Brunswick. Le tableau de bord public sur notre rendement fournit un résumé en temps réel des progrès réalisés dans des domaines stratégiques clés et souligne les réussites et les possibilités d'amélioration. Par la communication de ces données, Horizon renforce sa responsabilisation envers les patients, le personnel et le public tout en continuant à améliorer la prestation de soins et à atteindre ses objectifs de rendement.

Bien que certains indicateurs ne soient pas terminés, le tableau de bord est un aperçu honnête de notre engagement à présenter les réussites de manière transparente et à mettre en évidence les domaines à améliorer.



Visitez le site [HorizonNB.ca](https://HorizonNB.ca) pour consulter le tableau de bord

## PLEINS FEUX

## Amélioration du rendement et responsabilisation

### Nouveaux tableaux de bord sur le rendement des hôpitaux et des unités pour patients hospitalisés

En décembre, Horizon a lancé de nouveaux tableaux de bord pour communiquer de manière transparente les données sur les soins aux patients et les expériences des patients dans nos hôpitaux. Ces tableaux de bord renseignent les patients sur les activités et les progrès réalisés dans divers établissements d'Horizon et soulignent notre engagement envers l'amélioration continue et la collaboration avec les partenaires. De plus, les tableaux de bord sont affichés sur des écrans numériques dans les établissements d'Horizon de manière à fournir de l'information en temps réel. Nous travaillons actuellement à l'amélioration des processus pour mettre en commun les résultats du sondage et assurer une adoption uniforme dans tous les domaines de sorte à améliorer la gestion et la responsabilisation du programme.



Apprenez-en plus sur les indicateurs opérationnels et d'expérience des patients en consultant le tableau de bord au [HorizonNB.ca](https://HorizonNB.ca).

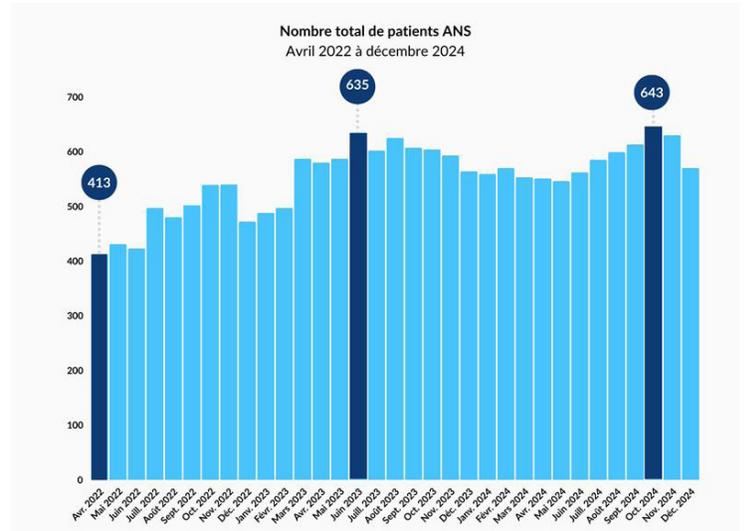


# FLUX DES PATIENTS

## Relever les défis en matière de capacité en lits grâce à la collaboration

La capacité d'hospitalisation dans les établissements d'Horizon est mise à rude épreuve en raison d'une pénurie persistante de lits de soins de longue durée dans les collectivités du Nouveau-Brunswick.

Au 31 décembre, **570 lits** étaient utilisés par des patients qui n'avaient plus besoin de soins de courte durée et qui auraient été mieux soignés dans des foyers de soins, à domicile avec des services accrus ou dans un autre milieu à l'extérieur de l'hôpital. Comme 33 % des lits d'hôpitaux de soins de courte durée sont occupés par ces patients, plusieurs hôpitaux fonctionnent à pleine capacité ou presque, certains se trouvant même en situation de surcapacité. Horizon demande aux partenaires provinciaux en soins de santé de collaborer pour faire face à cette crise urgente dans les soins actifs et de longue durée afin de générer des améliorations importantes dans les soins de santé dans toute la province.



## Collaborer pour trouver des solutions : améliorer l'accès aux soins de santé

Horizon s'engage à travailler avec ses partenaires provinciaux en soins de santé pour relever les défis en matière de soins actifs et de longue durée et ainsi assurer un meilleur accès aux services de soins de santé dans toute la province. Un plan exhaustif et avant-gardiste a été élaboré pour répondre aux besoins changeants de notre population vieillissante. Ce plan décrit les stratégies pour prévoir les besoins en matière de soins à domicile, de services communautaires et de foyers de soins pour personnes âgées, en plus de souligner l'importance de la prise en charge conjointe par le ministère de la Santé et le ministère du Développement social.

Une approche unifiée, avec des objectifs clairement définis et des résultats mesurables, est essentielle pour réduire la pression sur les services d'urgence et les soins chirurgicaux tout en assurant un accès rapide aux soins. Nous pouvons changer la donne en tirant parti de plus de 200 lits actuellement disponibles, mais non utilisés.

Plus tard cette année, Horizon **ouvrira 30 nouveaux lits** pour les patients en attente d'un autre niveau de soins (ANS) et ceux qui attendent un placement au foyer de soins Mount St. Joseph à Miramichi, ce qui libérera des lits à l'Hôpital régional de Miramichi.

Horizon a reçu l'approbation d'un financement pour **ouvrir 82 lits de soins de courte durée supplémentaires** répartis entre l'Hôpital régional de Saint John (HRSJ), l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) et l'Hôpital régional de Miramichi (HRM). L'ouverture de lits supplémentaires à Moncton est prévue plus tard en 2025. Nous avons hâte de vous faire part de plus amples renseignements à ce sujet dans les prochains temps.





# FLUX DES PATIENTS

## Pour les patients, des évaluations de soins de longue durée plus opportunes grâce à un projet pilote

En juillet, Horizon a lancé un projet pilote visant à améliorer les évaluations des soins de longue durée (SLD) en milieu hospitalier en fournissant les outils nécessaires aux infirmières planificatrices des congés d'Horizon et au personnel responsable du flux de patients pour leur permettre d'effectuer des évaluations pour les patients hospitalisés. Les premiers résultats indiquent que cette initiative a eu un effet positif sur les temps de cycle d'évaluation, a réduit la durée totale du séjour et a amélioré l'intégration.

Depuis le passage aux évaluations des soins de longue durée dirigées par Horizon, le pourcentage de patients hospitalisés en attente d'un autre niveau de soins (ANS) qui attendaient une évaluation est **passé de 42 % en mai 2024 à 18 % en octobre 2024, soit une amélioration de**

**57 %**  
en cinq mois

En moyenne, 3,3 clients ont reçu leur congé par semaine avec des heures de soutien provisoires, ce qui a entraîné une réduction de

**11 jours**  
de la durée moyenne  
du séjour

## Amélioration de l'accès aux ressources communautaires : intervenante pivot responsable du flux des patients du service d'urgence

Horizon a mis en œuvre le rôle d'intervenante pivot responsable du flux des patients du service d'urgence à l'HRDEC afin d'améliorer le flux de patients, de réduire les hospitalisations évitables et de soutenir les congés en temps opportun avec des ressources communautaires appropriées. Du lundi au vendredi, les intervenantes pivots responsables du flux des patients font des tournées pour examiner activement les patients admis, à commencer par les patients qui sont candidats aux admissions pour manque de soutien social. Ils tirent parti des outils et des logiciels qui évaluent les antécédents des patients, collaborent avec le ministère du Développement social et confirment l'admissibilité aux placements dans un établissement de soins de longue durée.

**+ 40 %**  
PATIENTS

Depuis la création de ce rôle en mai, plus de 40 % des patients qui ont été vus par un intervenant pivot responsable du flux des patients du service d'urgence n'ont pas eu besoin d'être admis à l'hôpital, ce qui a permis de libérer des lits essentiels au service d'urgence et dans les unités pour patients hospitalisés.

**+ 50**  
PATIENTS

Plus de 50 patients s'étant présentés à l'HRDEC ont été détournés de l'urgence grâce à des services de soutien à domicile, des lits d'urgence ou des placements en foyer de soins spéciaux.





# FLUX DES PATIENTS

## L'Hôpital régional Dr Everett Chalmers prend des mesures pour améliorer le flux

Le **Centre de gestion du flux des patients** a soutenu les unités pour patients hospitalisés et le service d'urgence, ce qui a permis d'aider tous les jours des centaines de patients en veillant à qu'ils reçoivent le bon niveau de soins au bon moment. Administré par une équipe dévouée de planificateurs des congés, de coordonnateurs du flux des patients, de coordonnateurs des soins et d'agents de liaison avec les partenaires, le Centre de gestion du flux des patients surveille la capacité d'hospitalisation et le taux d'occupation des lits, coordonne les plans de congé et facilite la transition des patients qui retournent dans la collectivité.

↑ **344**  
HEURES

En décembre, le salon réservé aux patients en congé a accueilli 200 patients en attente de leur congé final et a libéré plus de **344 heures** de lits d'hospitalisation, ce qui a contribué à réduire la congestion et à améliorer le flux des patients.

↑ **200**  
PATIENTS

Un projet pilote visant à aider les patients du service d'urgence à avoir accès à des services d'ergothérapie et de physiothérapie aide près de **200 patients** par mois. Grâce à un processus de triage amélioré, les patients qui ont besoin des services de physiothérapie ou d'ergothérapie sont rapidement mis en contact avec des professionnels sur place, ce qui permet de réduire les temps d'attente et alléger la pression exercée sur le service d'urgence.

## Nouvelle zone de soins aux patients au service d'urgence

Des rénovations sont en cours à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) afin de transformer l'espace anciennement occupé par le garage d'ambulance en une zone supplémentaire de soins aux patients adjacente au service d'urgence. Ce nouvel espace accueillera des patients stables et admis en attente d'un lit dans des unités de soins de courte durée, ce qui libérera de l'espace critique au service d'urgence pour les évaluations des patients et améliorera la capacité et le flux en général.





# FLUX DES PATIENTS

## Importantes retombées pour l'initiative de flux de patients à L'Hôpital de Moncton

Lancé à l'origine en tant que projet pilote dans l'unité de soins infirmiers 3400 de L'Hôpital de Moncton, un processus amélioré de mise en congé est devenu une initiative transformatrice maintenant adoptée dans plusieurs unités de soins infirmiers. Cette approche novatrice a considérablement amélioré le flux des patients, atténué la congestion et réduit les pressions liées à l'occupation élevée. Depuis sa mise en œuvre en avril 2024, elle a permis des améliorations mesurables dans la gestion des capacités et les résultats des soins aux patients.

Prenant appui sur cette réussite, Horizon a récemment lancé des travaux pour mettre en œuvre cette initiative dans toutes les unités de L'Hôpital de Moncton.



## Nouveaux locaux de la Clinique médicale de jour à l'Hôpital public d'Oromocto : meilleur accès aux soins pour les patients

Dans le but d'améliorer l'accès aux soins et la prestation de soins, les services de la clinique médicale de jour de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) ont été transférés de cet hôpital à l'Hôpital public d'Oromocto (HPO), améliorant ainsi l'accès aux soins et la prestation des soins. Situé dans un endroit central pratique pour les gens de la région, l'HPO offre un environnement lumineux et spacieux et le stationnement y est gratuit. Le déménagement à l'HPO favorise la capacité de l'HRDEC à accueillir des patients hospitalisés et améliore du coup les soins que reçoivent les patients en soins de courte durée.



Les patients continueront de recevoir des soins de grande qualité fournis avec compassion par la même équipe de cliniciens dévoués, ce qui favorisera la familiarité et la continuité tout au long de cette transition. La marche à suivre pour avoir accès aux services de la Clinique médicale de jour demeure la même, c'est-à-dire que les patients continueront d'avoir besoin d'une demande de consultation envoyée par un médecin ou un fournisseur de soins primaires.





# AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES

## SOINS PRIMAIRES

### La stratégie

La stratégie d'Horizon en matière de soins de santé primaires est audacieuse. Nous nous engageons à rendre les soins de santé primaires accessibles pour toute la population néo-brunswickoise.

#### D'ici le printemps 2025

→ Nous préviendrons l'augmentation du nombre de patients non jumelés à une équipe de santé familiale au moyen de la transition des fournisseurs de soins de santé primaires vers un modèle de pratique axée sur le travail d'équipe, c'est-à-dire l'équipe de santé familiale.

#### D'ici 2029

→ Tous les patients du Nouveau-Brunswick seront rattachés à une équipe de santé familiale.

#### D'ici 2035

→ Tous les patients du Nouveau-Brunswick seront rattachés à une équipe de santé familiale et auront un fournisseur de soins de santé principal.

### Pour atteindre nos objectifs :



**nous collaborons à la création d'équipes de santé familiale grâce à des partenariats avec des fournisseurs de soins de santé primaires dans la collectivité;**



**nous renforçons nos 46 équipes de soins de santé primaires actuelles en les dirigeant vers le modèle du Centre de médecine de famille.**

### Progrès réalisés

La réalisation de notre vision passera par une transformation à l'échelle du système afin d'améliorer les conditions pour les fournisseurs et le personnel des soins de santé primaires et elle comprendra une transition vers des soins de santé primaires axés sur le travail d'équipe.

**Horizon a entamé des discussions préliminaires avec plus de 90 % des fournisseurs de soins de santé primaires de son territoire afin de savoir ce qui est nécessaire pour l'avenir des soins de santé primaires au Nouveau-Brunswick et pour favoriser la collaboration. Horizon collabore actuellement à la création d'équipes de santé familiale grâce à des partenariats avec des fournisseurs de soins de santé primaires dans la collectivité, avec 17 nouvelles équipes en cours de création.**



Au fur et à mesure que nous construisons ce modèle, nous continuerons à collaborer avec les fournisseurs de soins primaires, les parties prenantes dans la collectivité, les partenaires et les patients.

Des améliorations visant à améliorer l'accès des patients dans nos collectivités sont également mises en place dans les établissements de soins de santé primaires d'Horizon. **Des travaux de planification et des formations approfondies ont été réalisés dans les 46 établissements** afin d'établir une base solide pour soutenir cette transition vers des soins axés sur le travail d'équipe.



# AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES SOINS D'URGENCE

## Améliorer l'efficacité et les soins aux patients grâce à un outil de documentation propulsé par l'IA

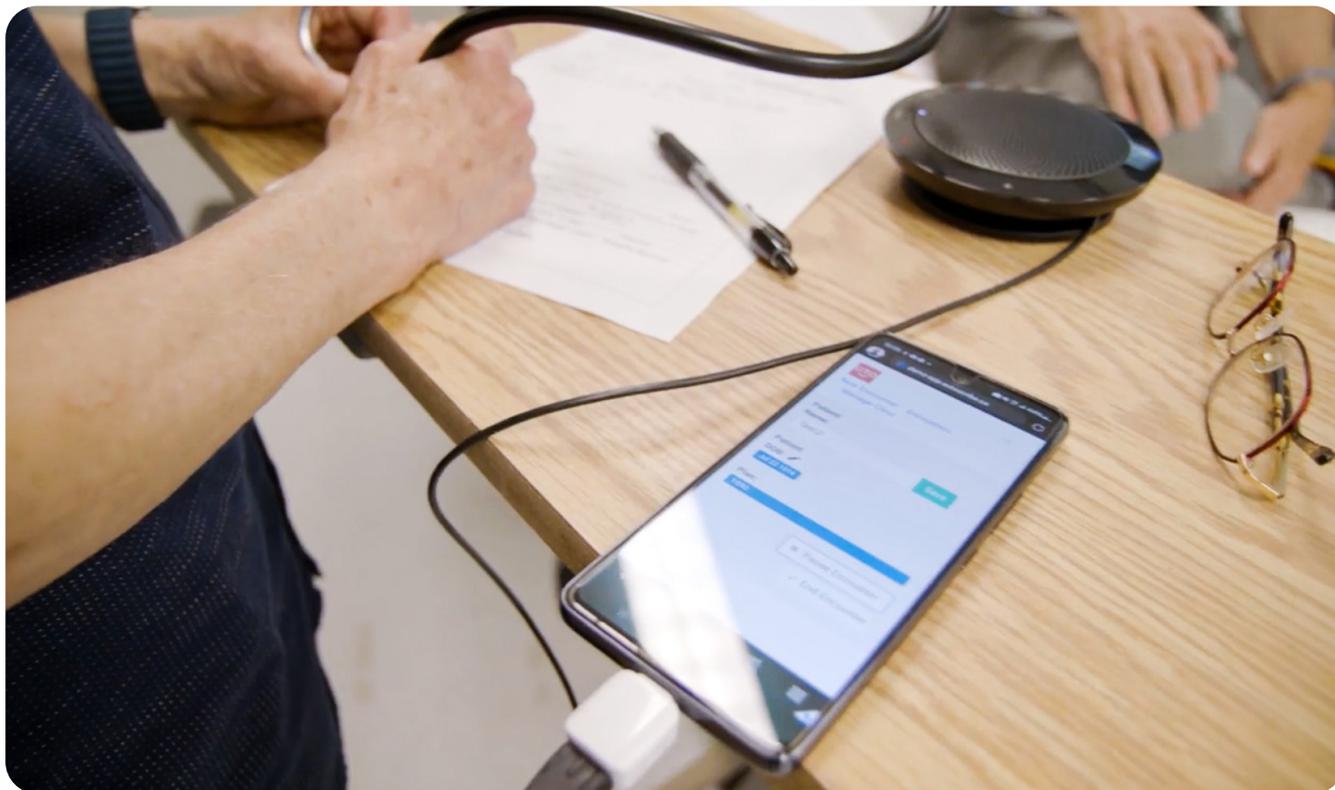
AutoScribe, un assistant numérique propulsé par l'intelligence artificielle, révolutionne la documentation clinique en transcrivant les interactions clinicien-patient et en générant automatiquement des notes médicales. À la suite d'un projet pilote réussi au Centre de flux de patients de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC), l'outil AutoScribe a été soumis à des tests approfondis et à des simulations réelles où il a montré une fiabilité et un rendement exceptionnels. Une mise en œuvre progressive est prévue pour 2025, à commencer par le Centre de traitement des urgences mineures à Fredericton, puis le Service d'urgence de l'Hôpital public d'Oromocto, le Service d'urgence de l'HRDEC et d'autres milieux de soins d'urgence d'Horizon.

**Cette solution d'IA fait économiser jusqu'à 50 % du temps consacré aux dossiers de patients, ce temps pouvant alors servir à d'autres rendez-vous avec des patients. Par ricochet, la solution contribue à réduire les temps d'attente et à améliorer l'expérience de soins en général.**

*Avant, je devais faire des heures supplémentaires tous les jours et les fins de semaine. Durant mes deux premières semaines à me servir d'AutoScribe, je n'ai pas eu besoin d'en faire! Je vais utiliser cette solution tous les jours si possible! »*

### **DANIEL CAMERON**

Infirmier praticien





# AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES SOINS D'URGENCE

## L'initiative novatrice de soins virtuels d'urgence offre un choix et un meilleur accès pour les patients

En partenariat avec Teladoc Health Canada, Horizon a lancé une nouvelle initiative de soins virtuels pour améliorer l'accès des patients et rationaliser les soins d'urgence pour les problèmes médicaux urgents ne mettant pas la vie en danger aux services d'urgence du Centre de santé de Sussex et de l'Hôpital du comté de Charlotte. À leur arrivée au service d'urgence, les patients sont évalués par une infirmière de triage et inscrits comme d'habitude. Les patients admissibles aux soins virtuels ont la possibilité de consulter un médecin à distance au moyen de la technologie de pointe de Teladoc. Les soins en personne demeurent entièrement disponibles pour tous les problèmes médicaux nécessitant un examen ou un traitement plus approfondi par l'équipe sur place.

*Le lancement d'une solution de soins virtuels au Centre de santé de Sussex est un investissement dans cet hôpital et cette collectivité. Conçu pour renforcer notre façon de fournir des soins, l'outil de soins virtuels viendra offrir plus de possibilités aux patients et leur donner un meilleur accès à des soins en temps opportun près de chez eux. »*



### GREG DOIRON

Vice-président aux activités cliniques chez Horizon

**Depuis le lancement de l'initiative en novembre dernier, plus de 270 patients ont obtenu une consultation virtuelle.**

**Voici des exemples de situations qui peuvent faire l'objet d'une consultation virtuelle :**



Renouvellements d'ordonnance



Congestion des sinus, toux et mal de gorge



Infections urinaires



Problèmes de peau (morsures, piqûres ou éruptions cutanées)



Douleurs légères à modérées



Autres conditions selon l'évaluation de l'infirmière de triage





# AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES SOINS D'URGENCE

## Un infirmier praticien ajouté à l'équipe du Service d'urgence de l'Hôtel-Dieu Saint-Joseph

Horizon améliore l'accès aux soins à l'Hôtel-Dieu Saint-Joseph (HDSJ) de Perth-Andover en ajoutant un infirmier praticien (IP) à l'équipe du Service d'urgence les vendredis. Dans le cadre de ce projet pilote, l'IP se concentrera sur les patients ayant des besoins médicaux moins graves, dont le cas aura été classé de niveau 4 (moins urgent) ou de niveau 5 (non urgent) en fonction de l'Échelle canadienne de triage et de gravité (ÉTG). L'IP peut aider les patients qui ont besoin d'un renouvellement d'ordonnance et traiter ceux qui ont des troubles respiratoires, des infections urinaires, des maux de gorge et d'autres problèmes mineurs.



**MACK PERRY**  
infirmier praticien

**13 %** ↑ Depuis l'ajout de l'IP en octobre, l'HDSJ a connu une augmentation de 13 % des visites de patients par rapport aux mêmes mois en 2023!

## LES FÊTES EN VEDETTE

## L'approche proactive d'Horizon pour les besoins en soins de santé pendant la période des Fêtes

Pendant la période des Fêtes, Horizon a mis en œuvre des mesures proactives pour assurer des soins ininterrompus et de grande qualité aux patients et aux clients, même dans un contexte de demande croissante et d'augmentation des maladies respiratoires. S'appuyant sur leurs expériences passées, les équipes de soins en milieu clinique, les équipes de soins en milieu communautaire et l'équipe des ressources humaines d'Horizon ont travaillé en collaboration pour maintenir un service exceptionnel dans la province.

### Flux optimisé au service d'urgence

- L'augmentation des heures d'ouverture et de la dotation en personnel dans les services communautaires a permis de s'assurer que les services d'urgence étaient réservés aux besoins urgents. À l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers, moins de patients ont été admis au service d'urgence, et plus de patients ont été vus rapidement.

### Collaboration en matière de soins primaires

- La collaboration entre les soins de santé primaires et le Service d'urgence de L'Hôpital de Moncton et du Centre de soins d'urgence (CSU) de Saint John a connu un succès particulièrement remarquable en cette période des Fêtes. Grâce à l'ajout de ressources communautaires et d'heures de service, le personnel des soins de santé primaires a pu s'occuper des patients de niveau 4 et 5 de l'ÉTG des deux établissements. Les temps d'attente ont alors pu être réduits et les patients ont pu obtenir des soins au bon endroit, au bon moment.

**Environ 50 % du volume de patients du CSU a reçu des services de l'équipe de soins primaires!**

- Pour répondre à la demande des Fêtes, le centre de soins primaires de l'Hôpital St. Joseph a prolongé ses heures d'ouverture et a collaboré avec le CSU. Environ la moitié des patients qui ont été admis au CSU ont reçu des services de l'équipe de soins primaires. Les commentaires du personnel sur l'expérience ont été positifs.

## L'approche proactive d'Horizon pour les besoins en soins de santé pendant la période des Fêtes

### Accès amélioré à Fredericton

- Le Centre de santé communautaire du centre-ville de Fredericton a ouvert le 26 décembre, et le Centre de traitement des urgences mineures de Fredericton a prolongé ses heures d'ouverture le 27 décembre, ce qui a considérablement amélioré le flux de patients et réduit les temps d'attente.

### Assurer la continuité des soins et l'accès aux services pendant la période des Fêtes

- Les équipes de traitement des dépendances et de santé mentale d'Horizon ont soutenu les patients tout au long de la période des Fêtes en maintenant les niveaux de service dans les centres de soins d'urgence et de traitement des urgences mineures, les centres de santé communautaires et les services de traitement des dépendances et de santé mentale. Les efforts étaient axés sur l'accès en temps opportun à des programmes essentiels tels que la thérapie de santé mentale individuelle à séance unique, l'unité mobile d'intervention d'urgence et les soins d'une infirmière médico-légale ou infirmière examinatrice en cas d'agression sexuelle. Ces mesures ont assuré la continuité des soins et le soutien immédiat des personnes dans le besoin.

### Au cœur d'Horizon : prendre soin des collectivités que nous servons

Au cours de la dernière période des Fêtes, Horizon a célébré la compassion et la générosité de son personnel et de ses médecins dans le cadre de la deuxième initiative annuelle **Au cœur d'Horizon**. Cette initiative souligne les efforts exceptionnels et la générosité du personnel de l'organisation, y compris les initiatives de soutien communautaire, les activités festives et les actes de bonne volonté qui dépassaient les attentes pour servir les patients et les collectivités. Tout au long du mois de décembre, nous avons mis à l'avant-plan des activités inspirantes telles que des collectes de nourriture, des collectes de fonds et des célébrations des Fêtes, ce qui a favorisé une fierté à l'échelle de l'organisation et a inspiré les autres employés d'Horizon.



**32 histoires soulignant les personnes au cœur d'Horizon ont été soumises au cours de la période des Fêtes de 2024!**





# AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES

## SERVICES CHIRURGICAUX

### Diminution de 12 % des listes d'attente pour une intervention chirurgicale de mars à décembre

Horizon réalise des progrès considérables en matière de temps d'attente pour une opération et d'accès aux soins. Depuis avril, les équipes chirurgicales dans l'ensemble d'Horizon ont réussi à réduire les temps d'attente, à augmenter le nombre d'interventions chirurgicales réalisées et à améliorer l'accès global aux services chirurgicaux. Nos équipes chirurgicales ont **augmenté de 14 % le nombre d'interventions chirurgicales effectuées** et ont ainsi pu améliorer la capacité chirurgicale dans les régions de Moncton, de Fredericton et de Saint John. Le nombre d'interventions chirurgicales effectuées a augmenté de 19 % pour tous les services chirurgicaux (sauf la chirurgie plastique), **et le nombre de remplacements de la hanche ou du genou a connu une hausse de 77 % comparativement à l'année dernière.**



### De nouveaux partenariats améliorent de façon considérable l'accès aux opérations de la cataracte

De nouveaux partenariats avec des cliniques privées à Miramichi et à Fredericton ont grandement amélioré la capacité chirurgicale. L'Hôpital régional de Miramichi a ainsi pu augmenter de 44 % le nombre d'interventions chirurgicales non urgentes réalisées dans son établissement, ce qui montre que l'amélioration de l'accès à un type d'opération peut créer une augmentation de la capacité ailleurs dans le système de soins de santé.



AUGMENTATION DE  
**175 %**

**2 234 opérations de la cataracte ont été réalisées en 2024, une augmentation de 175 %!**



# AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES

## SERVICES CHIRURGICAUX

### Processus simplifié pour les soins aux victimes d'AVC avec des temps de réponse améliorés

Le projet d'Horizon d'amélioration du processus à suivre entre l'arrivée et la salle de tomodensitométrie (TDM) de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) continue de générer des résultats importants. Le projet a permis de réduire le délai entre l'arrivée au service d'urgence des patients victimes d'un AVC et leur examen d'imagerie.

En appliquant les méthodologies Lean Six Sigma, l'équipe a repéré de manière efficace les causes fondamentales des retards et a mis en place le système de préavertissement qui active l'équipe de soins post-AVC pour améliorer la communication et la préparation entre les services médicaux d'urgence (SMU), le service d'urgence et le personnel du service d'imagerie médicale. **es améliorations ont grandement réduit le temps médian entre l'arrivée et la salle de TDM, ce temps avoisinant maintenant de manière constante le seuil national de 15 minutes. Les résultats pour les patients s'en trouvent améliorés, puisque ces derniers reçoivent plus rapidement un diagnostic et un traitement.**

Prenant appui sur cette réussite, Horizon mettra en œuvre le projet dans d'autres de ses hôpitaux, d'abord à l'Hôpital de Moncton, puis à l'Hôpital régional de Miramichi en 2025. Cette mise en œuvre progressive met en évidence l'efficacité, l'évolutivité et l'alignement du projet avec l'engagement d'Horizon à fournir des soins opportuns et de grande qualité en matière d'AVC.

**67**  
MINUTES  
↓  
**15**  
MINUTES

À la suite de l'amélioration des processus, le temps médian entre l'arrivée et la salle de tomodensitométrie est passée de 67 minutes à un temps qui s'approche de manière constante du seuil national de 15 minutes ou qui l'atteint.



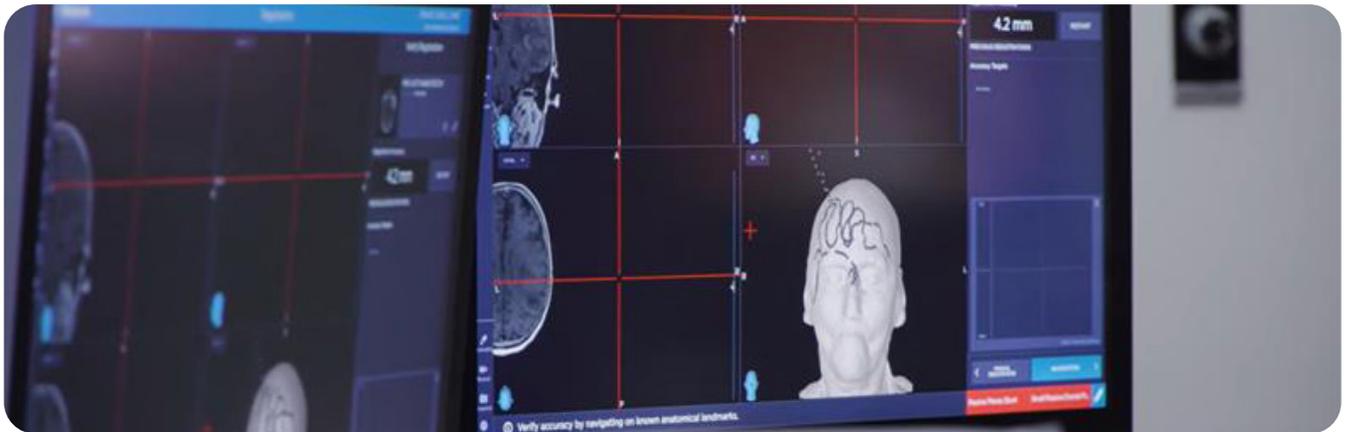


# AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES

## SERVICES CHIRURGICAUX

### Un produit innovant au service des neurochirurgiens d'Horizon et des patients atteints de tumeurs cérébrales

Les neurochirurgiens d'Horizon obtiennent des résultats remarquables avec un agent d'imagerie de pointe qui améliore la détection des tumeurs cérébrales malignes. Depuis 2020, l'acide 5-aminolévulinique (5-AAL), connu sous le nom de Gleolan, a été utilisé dans plus de **200 interventions** à L'Hôpital de Moncton (LHM) et à l'Hôpital régional de Saint John (HRSJ). Ce liquide innovant fait en sorte que les cellules cancéreuses brillent en rose sous une lumière bleue et permet ainsi une élimination plus précise des tumeurs.



*Le produit nous permet de mieux délimiter la partie la plus anormale de la tumeur. Nous sommes alors en mesure d'effectuer une résection plus complète et d'assurer un retrait plus sûr, ce qui contribue à améliorer l'espérance de vie de nos patients qui ont des tumeurs malignes. »*

### Dr DHANY CHAREST

Chef du service de neurochirurgie à L'Hôpital de Moncton



**Le Dr Charest, l'un des trois seuls médecins au Canada autorisés à former d'autres personnes pour l'utilisation de ce produit, aide à préparer de futurs neurochirurgiens de L'Hôpital de Moncton et de l'Hôpital régional de Saint John à diriger les avancées dans ce domaine.**

Horizon continue de surveiller les résultats, avec des plans pour étendre l'utilisation du 5-ALA et établir une nouvelle norme de soins pour les chirurgies du gliome à l'échelle nationale. Grâce à une collaboration et à une sensibilisation continues, Horizon se consacre à l'avancement des pratiques neurochirurgicales et à l'amélioration des résultats pour les patients partout au Canada.



# AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES

## TRAITEMENT DES DÉPENDANCES ET SANTÉ MENTALE

### Élargissement de l'accès aux services de soutien essentiels à Saint John

Horizon élargira l'accès aux services de soutien essentiels en introduisant la récréothérapie dans son programme de traitement de dépendances en établissement à Saint John. Cette approche fondée sur des données probantes, souvent appelée loisirs thérapeutiques, est la pierre angulaire d'un traitement complet des dépendances. En intégrant des activités engageantes et structurées, la récréothérapie permet aux clients d'acquérir les compétences et les outils nécessaires à un rétablissement durable.

La récréothérapie sert non seulement de complément aux méthodes traditionnelles comme le counseling et la thérapie de groupe, mais offre également un cadre holistique qui aborde les dimensions mentales, émotionnelles, physiques et sociales de la dépendance.

*Cette bonification souligne l'engagement d'Horizon à améliorer les résultats en matière de rétablissement, à promouvoir des modes de vie plus sains et à favoriser l'intégration sociale à long terme pour ceux qui sont sur la voie du bien-être. »*

**NATASHA LEMIEUX**

Vice-présidente aux affaires communautaires



### VOICI QUELQUES-UNS DES AVANTAGES DE LA RÉCRÉOTHÉRAPIE DANS CE CONTEXTE :



Amélioration des aptitudes sociales



Prévention des rechutes à long terme



Amélioration de la santé physique



Amélioration des capacités d'adaptation

## Bienvenue, Dr Bhalla!

**Chef clinique et universitaire supérieur, coresponsable des services de traitement des dépendances et de santé mentale**

Le Dr Bhalla a obtenu son certificat du Collège royal des médecins et des chirurgiens du Canada en 1999 après avoir fait sa formation en psychiatrie au Royaume-Uni. Il a également fait deux formations postdoctorales cliniques en Ontario et a été le chef du Service de psychiatrie à L'Hôpital de Moncton de 2009 à 2018. Il continue d'y soigner une vaste clientèle et d'y mener des travaux de recherche. Le Dr Bhalla est également professeur agrégé de la faculté de médecine de l'Université Dalhousie.

Le Dr Bhalla travaillera de concert avec Kathleen Buchanan, la directrice régionale administrative des services de traitement des dépendances et de santé mentale, pour déterminer l'orientation clinique des services de traitement des dépendances et de santé mentale au Réseau de santé Horizon.

*Notre objectif est de prodiguer des soins novateurs et axés sur le patient qui améliorent l'accès aux soins, renforcent les réseaux de soutien et produisent des résultats tangibles pour les personnes et les familles de nos collectivités. En prenant appui sur les solides assises d'Horizon, nous créerons une orientation clinique adaptée et fondée sur des données probantes qui répondra aux besoins changeants de la population que nous servons. »*

### Dr BHALLA



## Le partenariat réussi entre Horizon et YouTube se poursuit avec des vidéos sur la santé mentale et les dépendances



Horizon renforce son partenariat avec YouTube Health dans le but d'améliorer l'accès à de l'information crédible sur la santé et de lutter contre la désinformation au Canada et ailleurs. La prolongation de ce partenariat s'appuie sur la réussite de la série de vidéos initiale lancée en octobre 2023, qui a joint plus de 281 000 visiteurs sur YouTube et les médias sociaux. Ce partenariat a maintenant été prolongé pour la production de 34 autres vidéos toutes axées sur les dépendances et la santé mentale. Cette nouvelle série fournira des ressources précieuses aux patients, aux familles et au public, car elle se penchera sur des sujets d'actualité comme la crise des opioïdes et se verra un soutien pour les personnes qui composent avec des problèmes de santé mentale et de dépendances.

**21 vidéos ont déjà été publiées, portant notamment sur le trouble lié à la consommation d'opioïdes, le TDAH chez les enfants et la phobie spécifique. Abonnez-vous à notre chaîne YouTube et à nos comptes de médias sociaux pour vous assurer de ne pas manquer les sujets à venir!**



Toutes les vidéos, y compris le contenu sur les 27 sujets précédemment abordés, sont disponibles sur la chaîne **YouTube d'Horizon**.



# RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE

## RECRUTEMENT

**Horizon a recruté 1 690 nouveaux employés et 164 médecins d'avril à décembre.**

Horizon a réalisé d'importants progrès en matière de recrutement de la main-d'œuvre durant l'exercice financier en cours. L'organisation a atteint plus de **70 % de sa cible** quant aux postes d'infirmières et infirmiers, de médecins et de professionnels paramédicaux à pourvoir.

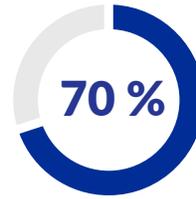
Cette réalisation témoigne des efforts concertés et de l'approche stratégique de nos équipes de recrutement, qui ont fait un travail remarquable pour nous permettre de répondre aux besoins cruciaux en matière de dotation de personnel.



de la cible totale pour le recrutement d'employés



de la cible totale pour le recrutement de médecins



de la cible totale pour le recrutement de personnel infirmier



Consultez le **tableau de bord** du recrutement de personnel infirmier chez Horizon. Les données du tableau sont mises à jour quotidiennement et montrent les progrès réalisés par rapport à nos cibles en matière de recrutement de personnel infirmier.

### Compte rendu sur la communauté de talents en soins infirmiers



### Horizon à l'échelle locale et à l'étranger : Tisser des liens avec les meilleurs candidats

L'équipe de recrutement d'Horizon poursuit activement ses discussions avec d'excellents candidats du Nouveau-Brunswick et d'ailleurs!





# RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE

## MAINTIEN EN POSTE

### notre promesse

Horizon s'engage à améliorer continuellement l'expérience des employés et des médecins, en créant un milieu de travail favorable et stimulant où les équipes peuvent s'épanouir et offrir des soins de grande qualité à toute la population néo-brunswickoise. L'équipe de culture et d'engagement a conclu l'année avec des réussites remarquables, mettant en œuvre 35 initiatives du programme Notre promesse et assurant l'intégration de plus de **300 ambassadeurs** du programme.

Ce dévouement à favoriser et à maintenir une culture organisationnelle positive se reflète dans le taux de maintien en poste exceptionnel d'Horizon.

Selon le rapport Mercer, le taux de roulement moyen national s'élève à 15,5 %. Le plus récent taux de roulement d'Horizon se chiffre à **8,2 %, soit près de la moitié de la moyenne nationale**, ce qui souligne le succès de nos stratégies ciblées et l'accent continu mis sur la satisfaction et l'engagement en milieu de travail.

Taux de roulement national moyen du personnel

15,5%

Taux de roulement du personnel chez Horizon

8,2%





# RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE

## MAINTIEN EN POSTE

### Événements de réseautage : accueillir les recrues et les gestionnaires chez Horizon

En octobre, Horizon a organisé son deuxième événement annuel de réseautage pour nouveaux employés et gestionnaires et a ajouté une séance en après-midi s'adressant particulièrement aux gestionnaires. Les employés et les gestionnaires qui se sont joints à Horizon entre le 1<sup>er</sup> septembre 2023 et le 31 août 2024 ont été invités à interagir avec les représentants de diverses équipes du portefeuille des ressources humaines. Ces séances ont fourni des renseignements précieux sur les projets, programmes, initiatives et systèmes de soutien de premier plan disponibles pour favoriser la réussite dans leurs nouveaux projets de carrière avec Horizon.



**Plus de 250 employés et gestionnaires ont assisté à l'événement annuel de réseautage à Moncton, à Fredericton, à Saint John et à Miramichi!**

*Moi qui suis sur le marché du travail depuis un certain temps, je trouve ça très inspirant de voir la diversité des cultures au sein de notre nouveau groupe. J'ai beaucoup aimé l'événement et j'ai eu la chance de tisser des liens avec des collègues de différents services! »*

*Cet événement était merveilleux! J'ai eu l'occasion de diffuser et de recueillir des renseignements précieux auprès de nombreux services. En tant que premier événement, c'était incroyable. Le déroulement était parfait, les renseignements au kiosque étaient à jour et c'était tellement agréable de mettre enfin des visages sur les auteurs des courriels que nous recevons. »*

### Diversité, équité et inclusion : Présentation du programme d'équipe d'accueil d'Horizon

Horizon a officiellement lancé un programme d'équipe d'accueil l'été dernier. Ce programme spécial est conçu pour soutenir l'accueil et l'intégration sans heurts de nos nouveaux employés internationaux. Il reflète notre engagement à favoriser un environnement accueillant, inclusif et favorable tandis que nous continuons de faire croître notre main-d'œuvre.

Au cours des derniers mois, les équipes ont élaboré un cadre d'établissement complet pour doter les nouveaux employés des ressources, des conseils et du soutien nécessaires pour réussir dès le premier jour. Cette initiative marque une étape importante pour s'assurer que les recrues internationales se sentent valorisées, soutenues et habilitées à s'épanouir au sein de l'équipe Horizon.





# RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE

## MAINTIEN EN POSTE

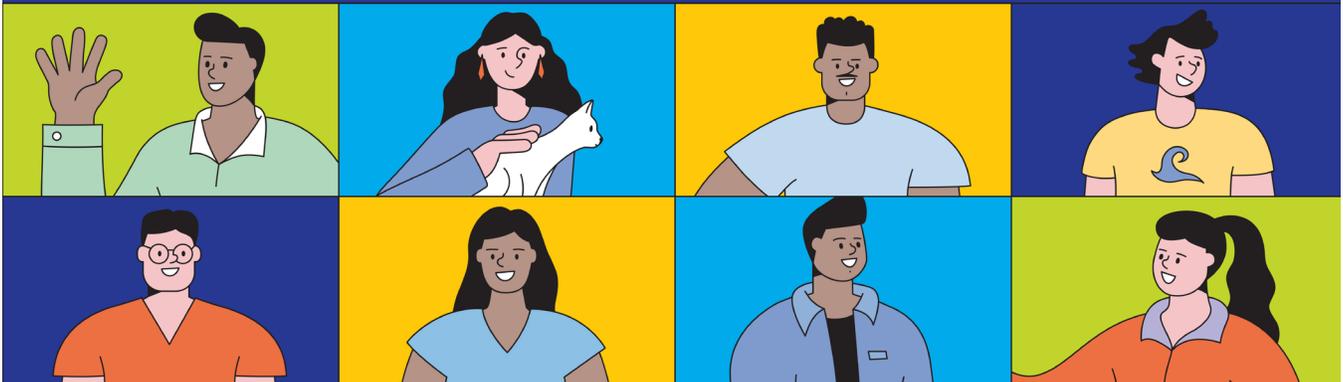
# Formation en matière de compétences interculturelles



**Diversité,  
équité et  
inclusion**

« L'égalité, c'est laisser la porte ouverte à toute personne qui peut s'y rendre; l'équité, c'est s'assurer que les gens qui ont besoin de se rendre à cette porte aient le moyen de le faire. »

- Caroline Beldon (auteure, *The Inclusion Solution*)



## Formation sur les compétences interculturelles

L'automne dernier, Horizon a lancé sa première série de formations sur les compétences interculturelles (FCI) à Saint John, à Miramichi et à Moncton. Cette initiative révolutionnaire souligne l'engagement d'Horizon à favoriser une culture en milieu de travail axée sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI). Les séances de formation visaient à améliorer la sensibilisation culturelle, l'empathie et les compétences en communication, en dotant les participants d'outils pratiques pour se retrouver dans les nuances culturelles et promouvoir l'inclusion en milieu de travail. Chaque séance a été conçue pour répondre aux besoins uniques des participants, tout en maintenant un accent constant sur les objectifs plus larges d'Horizon en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

**Environ 200 gestionnaires et employés ont suivi le programme, affirmant qu'il donne lieu à des conversations importantes et fournit des stratégies réalisables pour soutenir les objectifs de DEI.**



# RECRUTEMENT ET MAINTIEN EN POSTE

## MAINTIEN EN POSTE

### **L'UNB et Horizon lancent un programme novateur d'apprentissage intégré au travail, transformant l'engagement et le maintien en poste du personnel des soins de santé**

Le Réseau de santé Horizon et l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB) ont lancé en septembre un programme d'apprentissage innovant intégré au travail pour relever les défis liés à l'engagement et au maintien en poste du personnel dans le secteur des soins de santé. Plus de 120 étudiants du programme de baccalauréat en administration des affaires de l'UNB ont collaboré avec Horizon pour analyser les données des sondages, générer des renseignements et élaborer des stratégies pour renforcer la culture en milieu de travail. Cette initiative appuie l'engagement d'Horizon à établir une main-d'œuvre positive et engagée et à améliorer le maintien en poste de la main-d'œuvre au Nouveau-Brunswick et ailleurs. Financé par l'Initiative d'apprentissage innovant intégré au travail du gouvernement du Canada et le iHUB de l'Association canadienne de l'enseignement coopératif et apprentissage intégré au travail Canada (ECAIT Canada), le projet souligne le leadership d'Horizon dans la mise en œuvre de solutions de main-d'œuvre novatrices et fondées sur les données.

**À l'automne 2024, 120 étudiants se sont joints à l'équipe des RH d'Horizon pour soutenir l'analyse de données de sondages particuliers liées à la culture organisationnelle. En travaillant aux côtés de l'équipe de culture et d'engagement, ces connaissances permettront d'élaborer des recommandations tangibles et fondées sur des données probantes, pour aider à soutenir les efforts de maintien en poste dans l'ensemble d'Horizon.**



*La collaboration avec l'UNB est une excellente occasion pour nous d'acquérir de multiples points de vue et recommandations sur les mesures à prendre pour jeter les bases d'une culture forte et positive. Nous faisons tout en notre possible pour créer une atmosphère où le personnel et les médecins se sentent reconnus et valorisés par les dirigeants et où ces derniers sont engagés et responsables en matière d'amélioration. »*

**MARGARET MELANSON**  
Présidente-directrice générale d'Horizon



# EXPÉRIENCE DES PATIENTS

## Prise de rendez-vous en ligne pour les radiographies et les prélèvements de sang et d'échantillons maintenant disponible dans tous les hôpitaux

Après plusieurs projets pilotes réussis dans l'organisation, la réservation en ligne est maintenant disponible dans tous les hôpitaux d'Horizon pour les prélèvements de sang et d'échantillons, les radiographies et certains rendez-vous de soins primaires. Cet outil pratique améliore l'expérience du patient en réduisant le nombre de rendez-vous manqués, en raccourcissant les listes d'attente et en améliorant l'accès aux services essentiels. Les patients qui ont une demande d'examen peuvent facilement prendre rendez-vous en ligne et ont ainsi un accès rapide à des services diagnostiques selon leur horaire. Afin de maintenir la flexibilité et l'accessibilité aux soins pour tous les patients, les personnes qui n'ont pas accès à un appareil connecté à Internet peuvent encore prendre rendez-vous par téléphone.

**Plus de 9 000 rendez-vous sont réservés en ligne tous les mois pour des radiographies et des prélèvements d'échantillons qui ont lieu à 31 sites actifs d'Horizon, ce qui améliore les temps d'attente et l'expérience globale des patients.**

### PRÉLÈVEMENT D'ÉCHANTILLONS

*La plateforme d'autoréservation est formidable. C'est simple et rapide. Bien fait pour la communauté des sourds et malentendants. »*

*L'expérience a été super. Ça m'impressionne. J'aimerais bien qu'on puisse prendre rendez-vous en ligne pour un plus grand nombre d'exams médicaux. Bravo. »*

**Note moyenne : 4,79**



### RADIOGRAPHIE

*J'ai adoré pouvoir prendre mon rendez-vous en ligne. J'ai pu avoir un rendez-vous à la date qui me convenait! »*

*C'était la première fois que je me servais de l'outil d'autoréservation. J'ai bien aimé! »*

**Note moyenne : 4,83**



**Horizon élargira ses modalités de réservation en ligne au courant de l'année 2025 pour inclure d'autres services, y compris les rendez-vous d'ECG, de dépistage du cancer du sein et de densitométrie osseuse.**



Visitez le site Web d'Horizon pour en savoir plus sur la façon de prendre des rendez-vous **en ligne**.

## Rendre le stationnement plus accessible pour le personnel de L'Hôpital de Moncton

Horizon améliore l'accessibilité du stationnement pour le personnel de L'Hôpital de Moncton avec la mise en œuvre d'un nouveau service de navette. Circulant toutes les 15 à 20 minutes, la navette rend le stationnement hors site plus commode pour les employés qui l'utilisent, atténue les pressions de stationnement sur place et assure un meilleur accès pour les patients et les visiteurs. Ces améliorations tiennent compte de l'engagement d'Horizon envers les soins centrés sur le patient, car elles augmentent la disponibilité du stationnement public à proximité de l'hôpital. Les patients ont donc accès rapidement et efficacement aux soins dont ils ont besoin.





# EXPÉRIENCE DES PATIENTS

## Un projet pilote novateur à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers permettra de garder les toilettes publiques plus propres tout en économisant du temps

Horizon a lancé un projet pilote innovant sur la propreté des toilettes qui se sert de la technologie de code QR pour améliorer l'expérience en milieu hospitalier des patients et des visiteurs. Mené en partenariat avec l'entreprise Janitorial Manager, ce projet pilote permet de fournir des commentaires en temps réel sur la propreté des toilettes et d'envoyer des alertes immédiates pour le réapprovisionnement des fournitures. Des vignettes montrant un code QR ont été collées à l'arrière de la porte des salles de toilettes publiques très fréquentées de quatre hôpitaux d'Horizon. Cette solution moderne permet au personnel de répondre rapidement aux besoins de nettoyage entre l'entretien planifié, renforçant ainsi l'engagement d'Horizon à fournir un environnement propre, sûr et accueillant.

### Nous prenons la propreté au sérieux!

*Ces toilettes ont-elles besoin d'être nettoyées?  
Manque-t-il quelque chose?*

Scannez le code QR pour en informer notre personnel.



**Le projet a été lancé à l'HRDEC à Fredericton à la fin d'octobre. Il a depuis été mis en œuvre à l'Hôpital régional de Saint John et à l'Hôpital de Moncton, puis devrait être mis en service à l'Hôpital régional de Miramichi plus tard en 2025!**



Horizon réduit le gaspillage d'environ

**8 000**

**feuilles de papier  
chaque année**

en remplaçant ses listes de vérification traditionnelles sur papier par une technologie numérique dans 11 salles de toilettes de l'HRSJ!

## Plus de patients recevant des soins ambulatoires plus près de chez eux à l'Hôpital mémorial de Sackville

Au cours de la dernière année, la Clinique de soins ambulatoires de l'Hôpital mémorial de Sackville a élargi son offre de services pour inclure des interventions et des traitements mineurs afin qu'un plus grand nombre de résidents de la région puissent continuer à recevoir des soins plus près de chez eux. Cette amélioration, rendue possible grâce à un effort de collaboration dirigé par des médecins et des professionnels de la santé dévoués, **sert environ 300 patients** chaque mois, soit presque le double du nombre observé l'année précédente.



**En décembre 2024, plus de 4 000 visites ont été effectuées à la clinique, soit une augmentation de plus de 30 % par rapport à l'année précédente!**



Une liste complète des services de la clinique se trouve sur le site Web **HorizonNB.ca**.



# EXPÉRIENCE DES PATIENTS

## Projets d'infrastructure à Moncton

### Unité d'obstétrique et de soins aux nouveau-nés

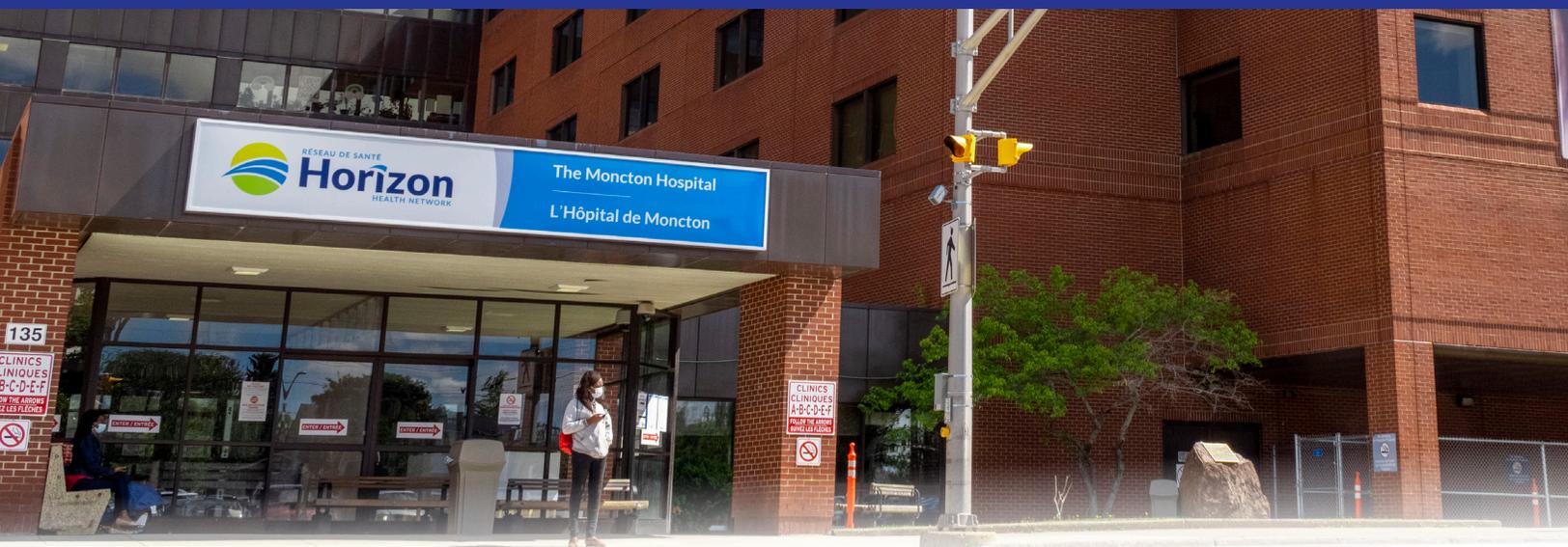
Relevant du Programme de santé des femmes et des enfants, le nouveau pavillon d'obstétrique et de soins aux nouveau-nés offrira une gamme complète de services, dont l'Unité de soins néonataux intensifs, les services de travail et d'accouchement, des soins intégrés ante partum et post-partum ainsi que toutes les cliniques associées à ces domaines de soins. Le champ de pratique de cette unité comprend également des cliniques de médecine materno-fœtale, de soutien à l'allaitement et de congé post-partum. Cette initiative stratégique redéfinira la prestation de soins, en offrant aux patients, aux familles, aux membres du personnel et aux médecins une technologie avancée dans des installations modernes et spécialisées conçues pour maintenir les normes de sécurité, de qualité et de soins axés sur le patient les plus élevées.



### Unité de soins coronariens

Des progrès importants ont été réalisés du côté de la nouvelle unité de soins coronariens, dont le projet démarré à L'Hôpital de Moncton est estimé à 56 millions de dollars. Les travaux de construction avancent comme prévu et devraient se terminer à l'été 2027. Ces locaux ultramodernes compteront huit lits de soins coronariens et 30 lits de soins cardiaques et médicaux, ce qui viendra améliorer l'accès à des soins spécialisés pour les gens du Nouveau-Brunswick qui vivent avec divers problèmes de santé cardiaque.

**Un projet transformateur est en cours à L'Hôpital de Moncton qui vise à réaménager le hall d'entrée en un espace moderne et accueillant pour améliorer l'expérience des patients et des visiteurs. Cette initiative intéressante répond aux besoins relatifs à l'aménagement des lieux, dont l'ajout de nouveaux services d'alimentation.**



## PLEINS FEUX

# Renforcer la préparation aux situations d'urgence grâce au Défi Synergie 2024

En collaboration avec des partenaires locaux, provinciaux, fédéraux et internationaux, Horizon a participé au Défi Synergie 2024, une simulation d'urgence tenu tous les trois ans à la centrale nucléaire de Point Lepreau, près de Saint John. Cet exercice à grande échelle a mis à l'essai les plans d'intervention d'urgence d'Horizon, faisant participer plusieurs services et activant le centre de coordination des urgences de l'hôpital, la tente de décontamination et les protocoles d'équipement de protection individuelle (EPI). La simulation souligne l'engagement d'Horizon envers la sécurité, la préparation et la coordination sans heurts en cas d'urgence.



## Sondage sur l'expérience des patients du Réseau de santé Horizon

Les patients qui ont consulté un service d'urgence ou un centre de soins d'urgence ou qui ont obtenu leur congé après une nuit à l'hôpital, y compris ceux ayant séjourné au Centre de réadaptation Stan Cassidy, 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.

**Entre le lancement du sondage et le 31 décembre, plus de 1 000 réponses ont été recueillies dans tous les établissements d'Horizon. Visitez notre site Web pour consulter un tableau de bord à jour présentant les résultats.**



# RESTEZ AU COURANT DE CE QUI SE PASSE

Joignez-vous à notre communauté de réseaux sociaux qui compte plus de 72 600 abonnés!



HorizonNB



horizonhealthnb



horizon-health-network



HorizonHealthNB



Horizon Health Network

## Le saviez-vous?

**Notre communauté compte 10 000 abonnés de plus et nous avons joint plus de 23 millions d'utilisateurs sur nos comptes de médias sociaux en 2024!**

Les comptes de médias sociaux d'Horizon sont une précieuse ressource pour obtenir de l'information importante sur les soins de santé, découvrir les services disponibles partout au Nouveau-Brunswick et interagir avec du contenu important!

Visitez le site Web d'Horizon pour obtenir les nouvelles et les mises à jour les plus récentes.



HorizonNB.ca



## Le partenariat entre Horizon et Youtube, c'est :

108

vidéos axées sur  
**des sujets  
courants sur la santé**

22

vidéos axées sur  
**le traitement des  
dépendances  
et la santé mentale**

3,7 millions

de visionnements en  
**2024**

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.**