



Nos patients



Nos gens



Nos partenaires



Notre croissance

Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst)

# PLAN STRATÉGIQUE

2018-2021



# Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst)

# PLAN STRATÉGIQUE

## **Mission**

***Collaborer à  
toujours faire progresser  
la qualité de nos services  
aux patients.***

## **Vision**

***Des soins de santé  
exceptionnels à votre porte***

Notre plan stratégique nous aidera à déterminer les meilleures occasions pour réaliser et atteindre nos objectifs et nous aidera à être l'un des tout premiers hôpitaux communautaires du Nord de l'Ontario où la satisfaction du patient et l'innovation sont de qualité supérieure.

Notre plan stratégique se concentre sur :

- ◆ nos patients;
- ◆ nos gens;
- ◆ nos partenaires;
- ◆ notre croissance.

Nos quatre objectifs déterminent la voie que nous poursuivrons et chacun d'eux mènera vers le succès en fonction de la rétroaction de notre personnel, des médecins, de nos partenaires communautaires et de nos patients.



## Nos patients

Notre objectif est d'offrir des soins exceptionnels en tout temps, dans nos communautés, qui répondent aux besoins de nos patients et de leurs proches.

Moteurs	1 <sup>re</sup> année (2018-19)	2 <sup>e</sup> année (2019-20)	3 <sup>e</sup> année (2020-21)
• Assurer une transition transparente et opportune aux points de transfert.	✓	✓	✓
• Dialoguer avec les patients et leurs proches de manière à comprendre leurs expériences, leurs préférences et leurs besoins.	✓	✓	✓
• Continuer de perfectionner notre prestation de soins pour relever le niveau de qualité, améliorer la sécurité et créer une plus grande valeur.		✓	✓
• Offrir des soins avec compassion qui tiennent compte de la dimension culturelle et qui respectent les besoins et les valeurs de nos patients et de leurs proches.			✓

## Plan opérationnel pour 2018-2019

Indicateurs de réussite	Performance de base	Performance ciblée
Proportion de patients qui reçoivent suffisamment de renseignements au moment de leur congé de l'hôpital	<b>2017-2018</b> : 99,1 %	98 %
Proportion de patients qui reçoivent un bilan comparatif des médicaments au moment de leur congé de l'hôpital	<b>2017-2018</b> : 91,6 % (109/119 bilans comparatifs des médicaments)	95 %
Nombre de sondages reçus sur la satisfaction du patient	<b>2017-2018</b> : 119 sondages reçus	200
Nombre de patients qui siègent au comité de l'hôpital	<b>2017-2018</b> : 4 patients (NOUVEAU)	4

## Initiatives stratégiques

- S'assurer que des renseignements adéquats sont fournis au moment du congé de l'hôpital.
- Améliorer le bilan comparatif des médicaments au moment du congé de l'hôpital.
- Augmenter le nombre de sondages reçus sur la satisfaction du patient.
- Augmenter la participation des patients et des familles.



## Nos gens

**Notre objectif est de favoriser le développement de nos gens pour réaliser notre vision.**

Moteurs pour atteindre l'objectif	1 <sup>re</sup> année (2018-19)	2 <sup>e</sup> année (2019-20)	3 <sup>e</sup> année (2020-21)
• Assurer un lieu de travail amusant, sain et sécuritaire.	✓	✓	✓
• Créer et fournir des possibilités de croissance pour nos gens.		✓	✓
• Transformer notre façon de penser pour créer une culture d'encadrement.		✓	✓

## Plan opérationnel pour 2018-2019

Indicateurs de réussite	Performance de base	Performance ciblée
Satisfaction du personnel	<b>2014</b> : 89,0 % <b>2017</b> : 90,5 %	Satisfaction à 95 %
Heures de maladie du personnel (temps plein et temps partiel)	<b>2016-2017</b> : 10 423 heures <b>2017-2018</b> : 11 738 heures	Réduction de 20 %
Incidents liés au personnel	<b>2016-2017</b> : 35 incidents <b>2017-2018</b> : 26 incidents	Réduction de 20 %
Sécurité du personnel et prévention de la violence au travail (PAQ)	<b>2016-2017</b> : 31 incidents <b>2017-2018</b> : 29 incidents	Réduction de 20 %

### Les projets suivants ont été désignés comme étant des initiatives stratégiques :

- Améliorer la satisfaction du personnel.
- Réduire le nombre d'heures de maladie du personnel.
- Réduire le nombre d'incidents liés au personnel.
- Réduire le nombre d'incidents de violence.





## Nos partenaires

Notre objectif est de faire participer tous nos intervenants et de collaborer avec eux pour fournir des soins exceptionnels à nos patients.

Moteurs	1 <sup>re</sup> année (2018-19)	2 <sup>e</sup> année (2019-20)	3 <sup>e</sup> année (2020-21)
• Améliorer le continuum de soins pour les patients.	✓	✓	✓
• Agir en tant qu'unificateur des partenaires du domaine de la santé.		✓	✓
• Améliorer les services offerts aux populations ciblées (Autochtones, santé mentale, personnes âgées) avec nos partenaires.		✓	✓

## Plan opérationnel pour 2018-2019

Indicateurs de réussite	Performance de base	Performance ciblée
Aiguillages vers le service d'urgence pour des soins de santé mentale	<b>2016-2017</b> : 13 % (60 patients / 453 patients) <b>2017-2018</b> : 12 % (45 patients / 391 patients)	80 % aiguillés
Réadmission dans un délai de 30 jours en raison du même diagnostic ou d'un diagnostic connexe, pour les patients hospitalisés	<b>2015-2016</b> : 4 % (24 patients / 604 patients) <b>2016-2017</b> : 6 % (36 patients / 561 patients) <b>2017-2018</b> : 11 % (62 patients / 569 patients)	Réduire de 5 % le nombre de réadmissions

## Initiatives stratégiques

- Offrir une formation en matière de santé mentale.
- Élaborer un plan de participation des partenaires et le mettre en œuvre.



## Notre croissance

Notre objectif est de croître de manière durable et créative pour offrir des services exceptionnels à nos communautés.

Moteurs	1 <sup>re</sup> année (2018-19)	2 <sup>e</sup> année (2019-20)	3 <sup>e</sup> année (2020-21)
• Explorer et rechercher de nouvelles et différentes façons d'offrir des services et d'utiliser la technologie de pointe.		✓	✓
• Promouvoir un milieu de travail vert.	✓	✓	✓
• Stimuler la créativité dans le lieu de travail.	✓	✓	✓

## Plan opérationnel pour 2018-2019

Indicateurs de réussite	Performance de base	Performance ciblée
Mètres cubes de déchets	<b>2017-18</b> : 1 050	945
Consommation d'électricité (kWh)	<b>2017-18</b> (jusqu'au 28 fév.) : 1 479 641	1 554 000
Nombre de kaizens (nouvelle idée de changement) soumis	<b>2017-18</b> : 60	70

### Initiatives stratégiques

- Réduire la consommation d'électricité
- Réduire la quantité de déchets
- Augmenter le nombre de kaizens soumis

# INDICATEURS DE RÉUSSITE CLÉS

## Nos patients

Proportion de patients qui reçoivent suffisamment de renseignements au moment de leur congé de l'hôpital

Proportion de patients qui reçoivent un bilan comparatif des médicaments au moment de leur congé de l'hôpital

Nombre de sondages reçus sur la satisfaction du patient

Nombre de patients qui siègent au comité de l'hôpital



## Nos gens

Satisfaction du personnel

Heures de maladie du personnel (temps plein et temps partiel)

Incidents liés au personnel

Sécurité du personnel et prévention de la violence au travail (PAQ)



## Nos partenaires

Aiguillages vers le service d'urgence pour des soins de santé mentale

Réadmission dans un délai de 30 jours en raison du même diagnostic ou d'un diagnostic connexe, chez les patients hospitalisés



## Notre croissance

Mètres cubes de déchets

Consommation d'électricité (kWh)

Nombre de kaizens (nouvelle idée de changement) soumis

