



En route

vers la modernisation
et la transformation du système de santé

Plan stratégique
• 2017-2020 •



Leader francophone
au service de ses collectivités

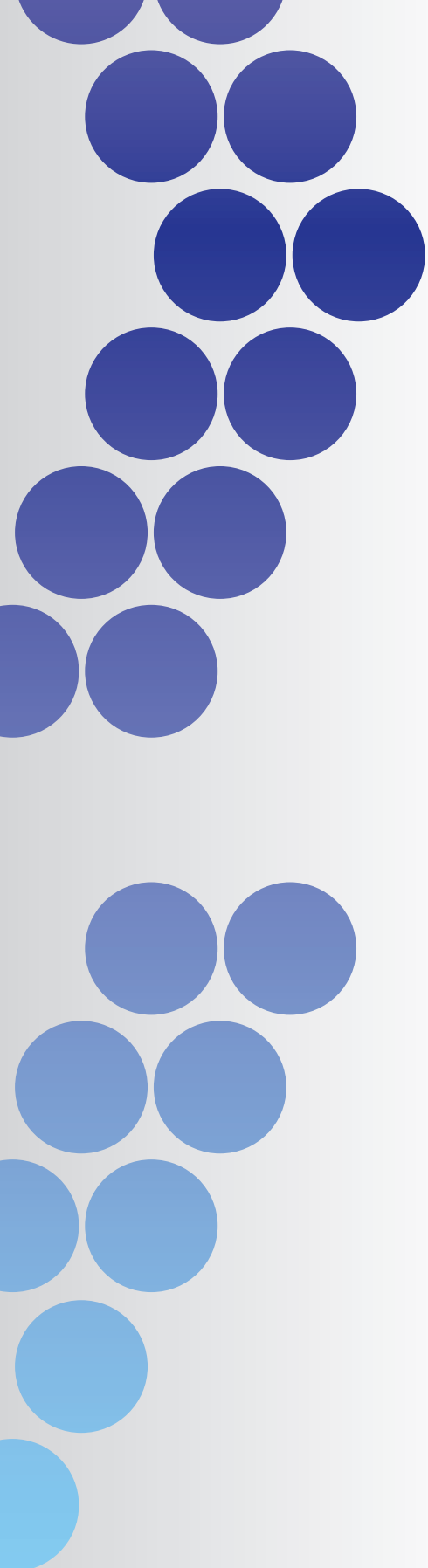


Table des matières

En route vers la modernisation et la transformation du système de santé	3
Tableau synoptique	4
Contexte	6
Méthodologie	6
Description de l'organisation	7
Analyse des environnements	8
Image de marque	9
Mission	9
Vision	9
Valeurs	10

Orientations stratégiques :

1. Nous contribuerons à l'augmentation du niveau de santé de la population.....	14
2. Nous offrirons des services de santé primaires en continu le plus près possible du milieu de vie de la personne.	15
3. Nous assurerons l'équité dans l'accès aux soins et aux services sur l'ensemble du territoire du Réseau.....	19
4. Nous ferons la promotion d'une culture d'excellence.....	23
5. Nous optimiserons la mission universitaire et la recherche.	23
6. Nous favoriserons l'épanouissement et le perfectionnement du personnel et du corps médical du Réseau.....	27
7. Nous favoriserons la transparence dans les communications et la participation des collectivités.....	30
Conclusion	31



En route vers la modernisation et la transformation du système de santé

Nous sommes heureux de vous présenter le Plan stratégique 2017-2020 du Réseau de santé Vitalité qui ouvre un nouveau chapitre dans l'histoire de notre organisation. Ce plan détaille quels seront nos principaux objectifs organisationnels pour les trois prochaines années et explique les stratégies de base pour les atteindre.

Fruit d'un processus coordonné et méthodique, ce plan est le principal document qui permet de communiquer à toutes les parties prenantes, qu'elles soient internes ou externes, les grandes orientations de notre organisation. Dans l'environnement d'aujourd'hui qui est en constante mutation, il est plus que nécessaire de bien planifier nos services afin d'atteindre les résultats escomptés.

L'exercice de planification stratégique qui a mené à l'élaboration de ce plan a également été l'occasion de renouveler nos énoncés de mission, de vision et nos valeurs, de même que de réaffirmer le caractère francophone de notre organisation avec l'ajout d'une signature à notre image de marque. Après avoir analysé notre environnement et les principaux enjeux auxquels nous sommes confrontés, sept grandes orientations stratégiques ont été formulées et constitueront la pierre d'assise de nos actions pour les trois années à venir. Chaque orientation est complétée par un ou des axes d'intervention privilégiés ainsi que des résultats stratégiques escomptés.

En terminant, nous soulignons la participation et l'engagement du personnel, des bénévoles et des médecins dans l'élaboration de ce plan, de même qu'un fort taux de participation de nos partenaires communautaires et du grand public lors de l'exercice de consultation. Nous remercions également les membres du Conseil d'administration pour leur confiance.

Résolument tourné vers l'avenir, ce plan ambitieux trace la voie vers la transformation et la modernisation du système de santé afin d'améliorer la qualité et l'accessibilité des services offerts, de mieux répondre aux besoins changeants de la population, et d'assurer la viabilité clinique et financière des services.

Michelyne Paulin
Présidente du Conseil d'administration

Gilles Lanteigne
Président-directeur général

Tableau synoptique

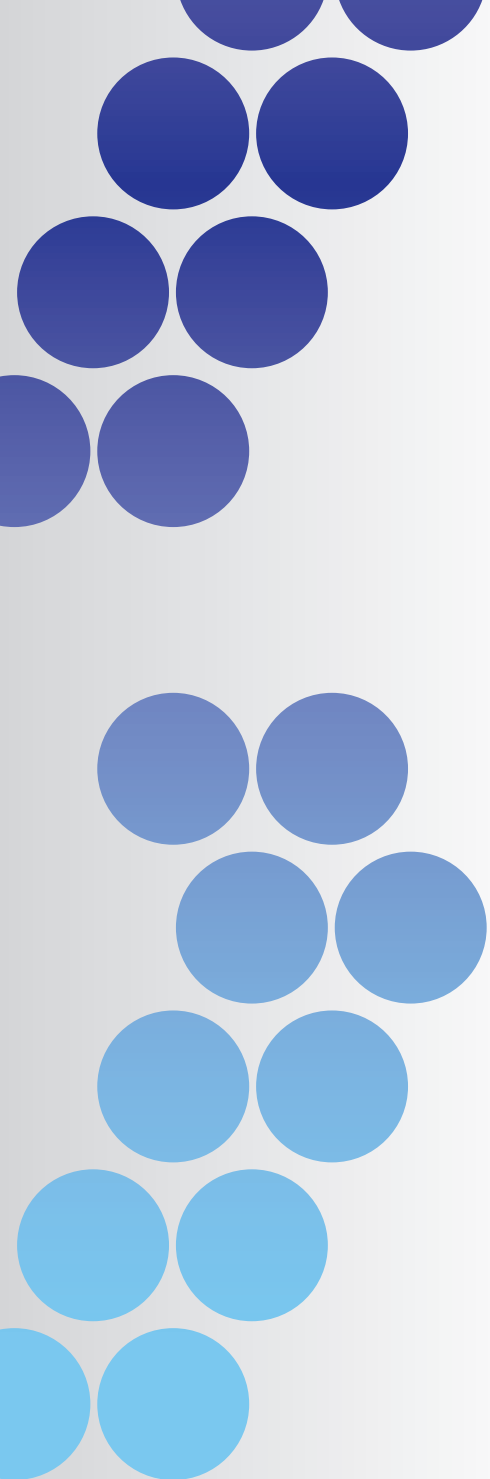
Mission
Exceller dans l'amélioration de la santé de la population

Vision
Une population responsabilisée à l'égard de sa santé

Signature
Leader francophone au service de ses collectivités

Valeurs
Respect • Compassion • Intégrité • Imputabilité • Équité • Engagement

ENJEU 1		ENJEU 2		ENJEU 3		ENJEU 4		ENJEU 5			
L'amélioration des soins et des services de santé primaires intégrés et adaptés		L'adaptation des soins et des services de santé aux besoins et aux réalités variés de la population		L'amélioration continue de la qualité des soins et des services, de la sécurité et de la performance organisationnelle		L'engagement du personnel et du corps médical face à l'amélioration continue des pratiques cliniques, des soins et des services à la population		L'engagement du Réseau envers la population			
Orientations stratégiques					Orientations stratégiques						
Nous contribuerons à l'augmentation du niveau de santé de la population		Nous offrirons des services de santé primaires en continu le plus près possible du milieu de vie de la personne		Nous assurerons l'équité dans l'accès aux soins et aux services sur l'ensemble du territoire du Réseau		Nous ferons la promotion d'une culture d'excellence		Nous favoriserons l'épanouissement et le développement du personnel et du corps médical du Réseau			
Axes d'intervention					Axes d'intervention						
a) Augmentation des programmes de promotion de la santé par l'entremise de plus de collaborations intersectorielles Résultat stratégique : • L'appui du Réseau quant aux efforts intersectoriels de promotion de la santé touchant l'obésité et le tabagisme pour certaines populations cibles sera augmenté b) Optimisation des programmes de prévention de la maladie Résultat stratégique : • Le programme de prévention lié au traitement des dépendances chez les jeunes sera révisé et les interventions seront améliorées		a) Intensification des solutions de rechange à l'hospitalisation Résultats stratégiques : • Les services du Programme extra-mural seront optimisés • Les services ambulatoires seront optimisés • Les services communautaires seront optimisés • Les continuums de soins et de services seront optimisés • La gestion des épisodes de soins en milieu hospitalier sera optimisée b) Uniformisation des pratiques exemplaires en gestion continue des maladies chroniques Résultat stratégique : • L'application des guides de pratiques uniformisées de traitement en continu des maladies chroniques sera augmentée c) Optimisation des services de santé mentale Résultat stratégique : • On augmentera les services en santé mentale en utilisant des options axées sur la collectivité avant d'envisager un placement en établissement et en ayant recours à des groupes de soutien informels d) Développement de l'approche de codécision avec les patients et leur famille dans la planification des soins et des services Résultats stratégiques : • L'approche patient partenaire sera systématisée comme pratique exemplaire auprès des patients souffrant de maladies chroniques et de leur famille • L'approche de pédiatrie sociale centrée sur les besoins et les forces de l'enfant et de sa collectivité sera développée (interdisciplinarité et méthode plurisectorielle)		a) Amélioration de l'accès aux soins et services, notamment en milieu rural Résultats stratégiques : • L'utilisation des services spécialisés de télésanté sera augmentée • Les cliniques itinérantes seront augmentées b) Développement d'un accès optimal aux ressources et services spécialisés Résultat stratégique : • L'offre de services spécialisés (services médicaux et professionnels) sera augmentée c) Adaptation des services aux besoins particuliers des aînés et des clientèles ciblées Résultat stratégique : • La mise en place de pratiques exemplaires de services aux aînés et aux clientèles ciblées sera accélérée d) Participation des patients et de leur famille à la détermination des orientations du Réseau Résultat stratégique : • L'approche patient partenaire sera mise en place au niveau stratégique de l'organisation		a) Maintien et amélioration de la culture d'évaluation et d'apprentissage Résultats stratégiques : • La capacité organisationnelle pour appuyer et maintenir l'amélioration des services sera davantage développée • Les mesures d'évaluation de la qualité et de la performance organisationnelle seront davantage utilisées pour améliorer les pratiques professionnelles Orientations stratégiques Nous optimiserons la mission universitaire et la recherche Axes d'intervention a) Développement de la mission universitaire et de la recherche du Réseau Résultats stratégiques : • Le plan de développement de la mission universitaire et de la recherche sera élaboré et approuvé • Les ressources nécessaires pour la mise en œuvre du plan de développement du CHU et des CHAU seront obtenues • Le centre de médecine de précision sera établi • Le programme postdoctoral en psychiatrie sera élaboré • Le nombre d'essais cliniques sera doublé		a) Utilisation des données probantes et de pratiques innovantes Résultat stratégique : • Des projets d'amélioration de la qualité seront élaborés par le personnel et le corps médical et appuyés par la direction b) Soutien du mieux-être du personnel et du corps médical Résultats stratégiques : • Une stratégie d'enrichissement de la gestion participative sera mise en place • Une stratégie de mieux-être favorisant l'engagement du personnel sera mise de l'avant • Une stratégie de réduction du nombre d'accidents de travail sera appliquée • Une stratégie d'amélioration du mieux-être des gestionnaires de l'organisation sera mise de l'avant • Une stratégie d'application des valeurs de l'organisme sera enrichie • Une stratégie de communication interne sera améliorée c) Recrutement d'experts et maintien et amélioration des compétences Résultats stratégiques : • L'accès à des programmes de formation continue de qualité sera augmenté • Un programme de développement du leadership organisationnel sera entamé • Les jumelages entre les professionnels expérimentés et les nouveaux seront mis en place • Une stratégie de recrutement sera établie et mise en œuvre		a) Poursuite de la participation des collectivités à l'établissement des besoins en matière de santé et à la détermination des priorités pour leur milieu Résultats stratégiques : • Les résultats des évaluations des besoins des quatre collectivités ciblées (Bathurst, Edmundston, Campbellton et Moncton) et les plans de mise en œuvre qui en découlent seront communiqués aux personnes et aux paliers concernés • La stratégie d'évaluation des besoins des collectivités sera revue b) Information continue sur les services existants, capacités du Réseau et défis en matière de prestation de services Résultat stratégique : • Une stratégie de communication en continu sera mise en place c) Diffusion des pratiques exemplaires et des succès du Réseau Résultat stratégique : • La reconnaissance et la célébration des résultats des pratiques exemplaires mises en œuvre dans le Réseau	



Contexte

Le Réseau de santé Vitalité est l'une des deux régions régionales de la santé de la province qui ont été créées en vertu de la *Loi sur les régions régionales de la santé*. Le mandat législatif des régions régionales de la santé est défini dans cette loi. Il comprend la double responsabilité de la prestation et de l'administration des services de santé dans les régions pour lesquelles les régions ont été établies. Le Réseau de santé Vitalité a la particularité d'être une région ayant une gouvernance francophone qui doit offrir des services à la population dans les deux langues officielles.

Le Réseau en est à son deuxième exercice de planification stratégique depuis sa création en 2008. Il reconnaît l'évolution des besoins de la population et il doit composer avec les nouvelles orientations du gouvernement et les tendances en matière de santé. Dans ce contexte de mouvance, de changement et d'adaptation, l'élaboration d'un plan stratégique pour 2017-2020 devenait nécessaire. Il fallait actualiser la mission, la vision et les valeurs du Réseau, puis mobiliser les différents intervenants autour d'objectifs communs.

Méthodologie

Pour élaborer ce nouveau plan stratégique, nous avons effectué une cueillette de données en fonction des plans de développement antérieurs et actuels, de plusieurs rapports portant sur les besoins de la population et des données disponibles sur l'état de santé de la population.

Cette recherche nous a permis de concevoir une première version du plan stratégique et de conduire une large consultation. Des commentaires ont été recueillis dans le cadre de séances de réflexion avec des comités et des gestionnaires du Réseau, d'un sondage public en français et en anglais, d'entrevues auprès de partenaires et d'une retraite du Conseil d'administration.

Nous avons ainsi obtenu les commentaires et les opinions de plus de 900 personnes à propos de notre mission, de notre vision, de nos valeurs et des enjeux sur lesquels doit se pencher le Réseau s'il veut améliorer la santé de la population.

Le présent plan expose le consensus établi entre nos parties prenantes au sujet des éléments qu'elles considèrent incontournables pour l'obtention d'un système de santé qui répond adéquatement aux besoins de la population.

Description de l'organisation

Le Réseau de santé Vitalité est une régie régionale de la santé qui assure la prestation et la gestion des soins et des services de santé sur un territoire couvrant tout le nord et le sud-est du Nouveau-Brunswick.



Organisation unique au pays de par sa gestion francophone, le Réseau compte près de 70 points de service sur son territoire et il offre à la population un ensemble de soins et de services de santé dans la langue officielle de son choix :

- soins et services dans la collectivité et à domicile;
- soins aigus (hôpitaux);
- santé mentale et traitement des dépendances;
- santé publique;
- formation et recherche.

Le Réseau compte environ 7 400 employés à temps plein et à temps partiel, plus de 570 médecins, dont 269 spécialistes, et un peu plus de 1 000 bénévoles. Le budget du Réseau était de 626 millions de dollars en 2015-2016. Nos points de service sont répartis sur l'ensemble de notre territoire; il y a onze hôpitaux, dont cinq hôpitaux régionaux et six hôpitaux communautaires, neuf centres de santé, cinq cliniques, dix centres de santé mentale communautaires, quatre centres de traitement des dépendances, deux centres pour les anciens combattants, onze bureaux de santé publique et sexuelle et douze bureaux du Programme extra-mural.

Analyse des environnements

Lors d'un processus de planification stratégique, il est pertinent d'évaluer le contexte selon les environnements interne et externe de l'organisme. L'analyse de l'environnement interne a porté sur les forces, les faiblesses et les capacités. L'analyse de l'environnement externe a porté sur les contraintes, les occasions, les menaces (défis) et les tendances. Pour faire notre analyse, nous avons tenu compte de la documentation, de la consultation publique et des séances de réflexion. Le tableau qui suit résume les points majeurs de cette analyse.

ENVIRONNEMENT INTERNE du Réseau de santé Vitalité	FORCES	FAIBLESSES
	- Plans de développement déjà en place au sein du Réseau (p. ex. plan d'action vers une répartition équitable des services de santé, plan des services cliniques, plan de transformation et de modernisation, plan régional de santé et d'affaires) - Analyses complétées des besoins avec la participation des collectivités - Reconnaissance de la vocation universitaire et de recherche - Priorités du Réseau étant reliées avec celles du gouvernement provincial - Réseau ayant une gestion francophone et offrant des services bilingues - Personnel centré sur les besoins de la population	- Instabilité de la structure organisationnelle depuis 2008 - Structure organisationnelle jeune - Investissement insuffisant sur le plan du perfectionnement professionnel - Promotion manquante des valeurs organisationnelles - Recrutement difficile (certaines professions) - Ressources restreintes pour la prévention de la maladie et la promotion de la santé - Essoufflement du personnel en raison des multiples changements - Absence d'un plan des technologies de l'information et de gestion des services de technologie par une tierce partie
ENVIRONNEMENT EXTERNE du Réseau de santé Vitalité	OCCASIONS	MENACES (défis)
	- Utilisation des données rendues disponibles par le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick - Appui favorable et collaboration souhaitée des partenaires - Agrément – Agrément Canada - Appui de la population acadienne et francophone pour un réseau ayant une gestion francophone - Mouvement général pour des soins de santé primaires forts et l'amélioration de la gestion des maladies chroniques - Volonté de rapprochement et de collaboration avec le ministère du Développement social - Volonté du gouvernement fédéral d'investir dans les soins à domicile et la santé mentale - Contexte actuel favorable à l'innovation - Participation des patients à tous les niveaux de l'organisation	- État de santé inférieur à la moyenne canadienne (obésité, tabac, habitudes de vie, etc.) - Population vieillissante - Clientèle dispersée sur un grand territoire et exode rural - Possibilité de privatisation du Programme extra-mural et d'autres services - Une des populations les moins bien nanties au Canada - Réduction des dépenses dans le domaine de la santé, qui représentent 40 % du budget provincial - Réduction possible des transferts fédéraux en santé

Image de marque

Le Réseau a la particularité d'être une régie ayant une gouvernance francophone qui doit offrir à la population des services dans les deux langues officielles. Il a choisi de faire ressortir cette particularité en ajoutant une signature à son logo afin de modifier son image de marque :



Leader francophone au service de ses collectivités
Francophone leader serving its communities

Mission

La mission décrit la raison d'être de l'organisation. Notre mission :

Exceller dans l'amélioration de la santé de la population.

Nous offrirons des soins et des services de santé de qualité, qui répondront aux besoins de la population, et nous stimulerons et appuierons l'engagement de notre personnel, du corps médical et de nos partenaires.

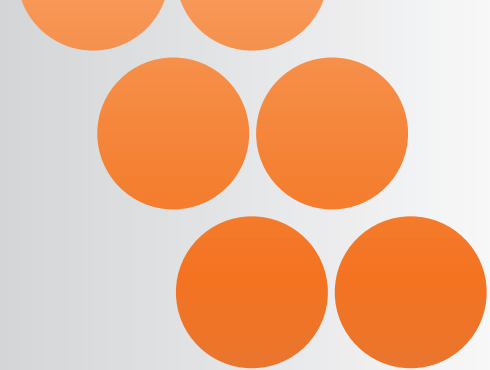
Vision

La vision est une projection ambitieuse et inspirante qui décrit clairement ce que nous voulons atteindre comme cible. Elle mobilise les efforts de tous vers l'atteinte des résultats souhaités. Notre vision :

Une population responsabilisée à l'égard de sa santé

Le Nouveau-Brunswick vit des défis importants en matière de santé puisque globalement les statistiques démontrent un état de santé moindre qu'ailleurs au Canada. Même si le Réseau désire exceller en matière de soins et de services de santé, il ne pourra à lui seul régler tous les problèmes de santé.

La clé du succès demeure une population responsabilisée qui prend en charge sa santé. De son côté, le Réseau s'engage à investir davantage en matière de prévention de la maladie et de promotion de la santé, à mieux outiller les gens et à travailler en collaboration avec ses partenaires.



Valeurs

Les valeurs imprègnent la culture organisationnelle. Elles encadrent et guident les comportements et les pratiques quotidiennes du personnel, du corps médical et des bénévoles. Nos valeurs :

Respect

Nous protégeons la dignité des gens. Nous faisons preuve d'ouverture et d'écoute et nous favorisons le dialogue. Nous tenons compte des différences individuelles, culturelles et intergénérationnelles.

Compassion

Nous faisons preuve d'empathie envers les autres et nous adoptons une approche réconfortante et sans jugement.

Intégrité

Nous sommes honnêtes et dignes de confiance et nous protégeons la vie privée.

Imputabilité

Nous sommes transparents, responsables et redevables de nos actions.

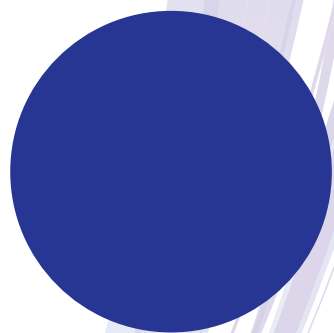
Équité

Nous offrons des soins et des services de qualité tout en assurant le meilleur accès possible.

Engagement

Nous sommes fiers de nous investir et de viser l'excellence. Nous valorisons nos efforts et notre travail accompli. Nous célébrons nos succès.





L'amélioration des soins et des services de santé primaires intégrés et adaptés

Le territoire du Réseau de santé Vitalité se caractérise principalement ainsi :

- Le territoire est globalement défavorisé dans le domaine socioéconomique et sur le plan de l'état de santé de la population, principalement dans les zones du Nord¹;
- La population du Nord est en déclin et elle comprend une proportion plus élevée de personnes âgées²;
- Le nombre de personnes ayant trois problèmes chroniques ou plus augmente présentement, d'où l'importance d'améliorer l'efficacité de la prévention de la maladie et de la promotion de la santé³;
- Les distances à parcourir et les conditions routières difficiles durant les mois d'hiver constituent des limites incontournables à l'accès aux services pour les résidents de la province⁴.

Par ailleurs, selon la fiche de rendement publiée par le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) en novembre 2016, la province a obtenu la note D pour son rendement (durée moyenne de séjour, hospitalisation évitable et utilisation des lits de soins aigus par des patients ayant besoin d'un autre niveau de soins). Le CSNB attribue cette faible note à « l'utilisation des ressources des soins aigus pour des services qui seraient mieux assurés par des soins primaires ou de longue durée »⁵.

Les réalités sociodémographiques ont un réel impact financier sur le système de santé et sa viabilité, et le Réseau doit redoubler d'efforts pour assurer une gestion efficiente de ses ressources. Dans son plan des services cliniques⁶ et en cohérence avec le schéma stratégique du système de santé, le Réseau propose la vision et les orientations suivantes :

1 Réseau de santé Vitalité, Plan régional de santé et d'affaires, annexe Plan des services cliniques, page 38.

2 Idem.

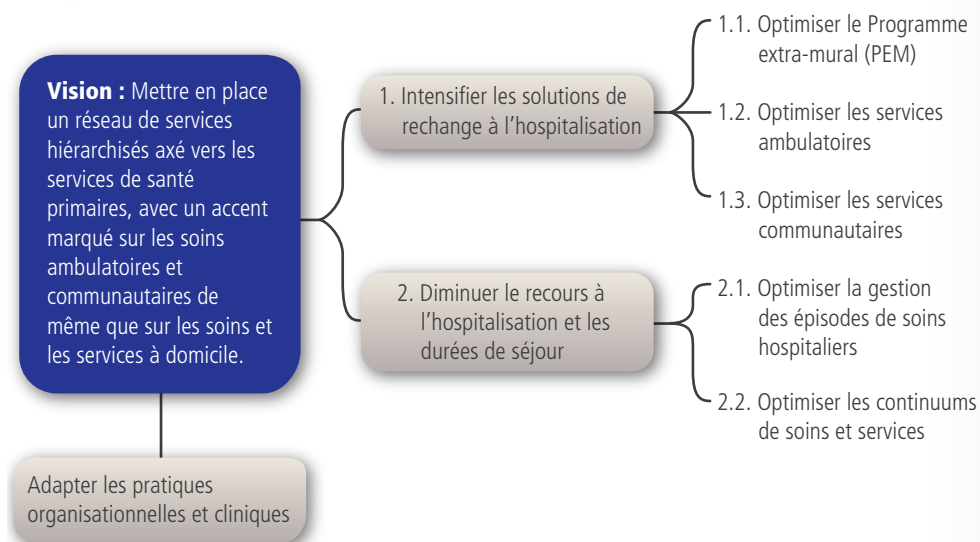
3 Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, Rapport : Les problèmes de santé chroniques et la qualité des services de santé : les besoins sont-ils satisfaits?, octobre 2016.

4 Réseau de santé Vitalité, Plan régional de santé et d'affaires, annexe Plan des services cliniques, page 39.

5 Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, Fiche de rendement du système de santé du Nouveau-Brunswick 2016.

6 Réseau de santé Vitalité, Plan régional de santé et d'affaires, annexe Plan des services cliniques, page 68.

Finalité → Améliorer la performance et la viabilité du Réseau de santé Vitalité



Enfin, la répartition des déterminants de la santé⁷ est la suivante :

- Services de santé : 10 %
- Facteurs sociaux et économiques : 40 %
- Comportements liés à la santé : 40 %
- Environnement : 10 %

Ceci dit, force est d'admettre que l'amélioration de la santé dépasse le mandat du Réseau. Par conséquent, la participation de partenaires, comme le milieu scolaire, les collectivités et le ministère du Développement social, ainsi que la responsabilisation des gens à l'égard de leur propre santé sont requises.

⁷ Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, Reconnaître et cibler les priorités en santé de la population, avril 2016, page 2.

Orientation stratégique

1 Nous contribuerons à l'augmentation du niveau de santé de la population.

Axes d'intervention

Résultats stratégiques

Augmentation des programmes de promotion de la santé par l'entremise de plus de collaborations intersectorielles

- 1. L'appui du Réseau quant aux efforts intersectoriels de promotion de la santé touchant l'obésité et le tabagisme pour certaines populations cibles sera augmenté.

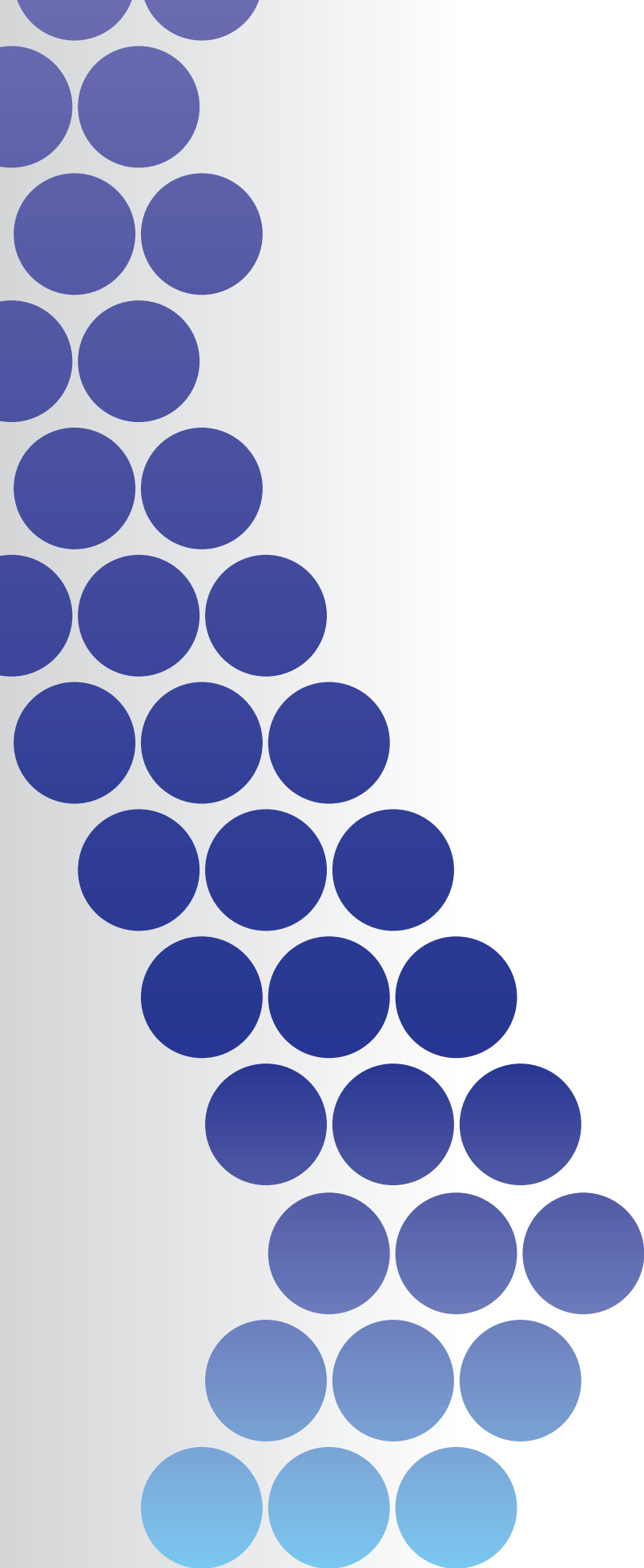
Optimisation des programmes de prévention de la maladie

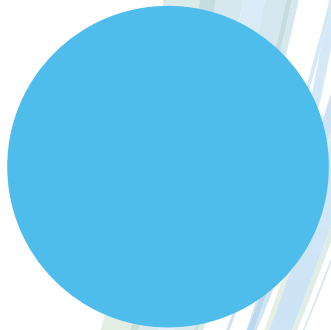
- 1. Le programme de prévention lié au traitement des dépendances chez les jeunes sera révisé et les interventions seront améliorées.

Orientation stratégique

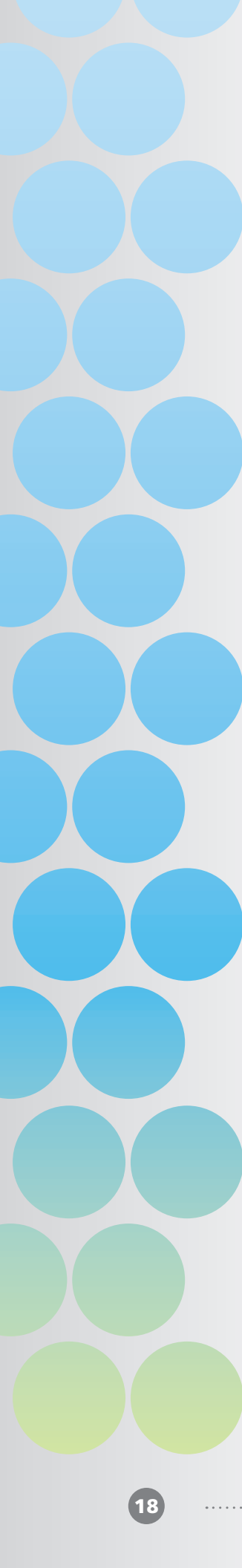
2 Nous offrons des services de santé primaires en continu le plus près possible du milieu de vie de la personne.

Axes d'intervention	Résultats stratégiques
Intensification des solutions de rechange à l'hospitalisation	1. Les services du Programme extra-mural seront optimisés. 2. Les services ambulatoires seront optimisés. 3. Les services communautaires seront optimisés. 4. Les continuums de soins et de services seront optimisés. 5. La gestion des épisodes de soins en milieu hospitalier sera optimisée.
Uniformisation des pratiques exemplaires en gestion continue des maladies chroniques	1. L'application des guides de pratiques uniformisées de traitement en continu des maladies chroniques sera augmentée.
Optimisation des services de santé mentale	1. On augmentera les services de santé mentale en utilisant des options axées sur la collectivité avant d'envisager un placement en établissement et en ayant recours à des groupes de soutien informels.
Développement de l'approche de codécision avec les patients et leur famille dans la planification des soins et des services	1. L'approche patient partenaire sera systématisée comme pratique exemplaire auprès des patients souffrant de maladies chroniques et de leur famille. 2. L'approche de pédiatrie sociale centrée sur les besoins et les forces de l'enfant et de sa collectivité sera développée (interdisciplinarité et méthode plurisectorielle).





L'adaptation des soins
et des services de santé
aux besoins et aux réalités
variés de la population



L'accessibilité aux services constitue un enjeu de taille pour le Réseau étant donné la répartition de la clientèle sur un territoire dispersé et la réalité d'une population vieillissante dont la mobilité est souvent réduite. Le Réseau doit donc mettre en œuvre des solutions efficaces permettant une meilleure proximité des services, notamment pour les services spécialisés.

Par ailleurs, le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick attribue la note C quant à l'équité et à l'accessibilité¹. Le Plan d'action quinquennal pour la répartition équitable des services (plan de rattrapage) du Ministère a pour but d'améliorer la répartition des services pour la population francophone de la province². Ainsi, des services, nouveaux ou élargis, sont ou seront davantage accessibles pour la population faisant partie du territoire du Réseau.

Enfin, les normes d'Agrément Canada insistent sur le fait que « l'utilisateur et sa famille constituent de véritables partenaires dans la prestation des services. Les soins centrés sur l'utilisateur et la famille s'avèrent une approche qui oriente tous les aspects de la planification, de la prestation et de l'évaluation des services »³.

1 Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, Fiche de rendement du système de santé du Nouveau-Brunswick 2016.

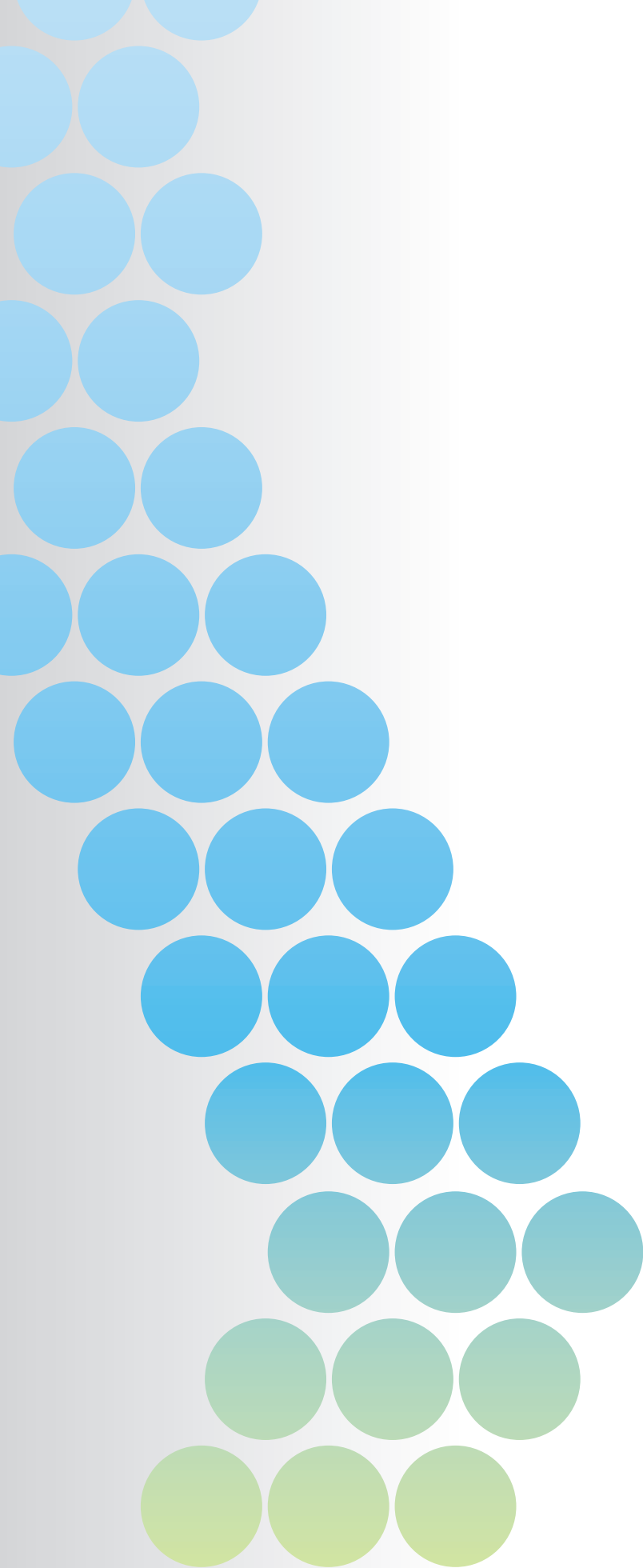
2 Province du Nouveau-Brunswick, Plan provincial de la santé 2013-2018, Rebâtir les soins de santé ensemble, page 16.

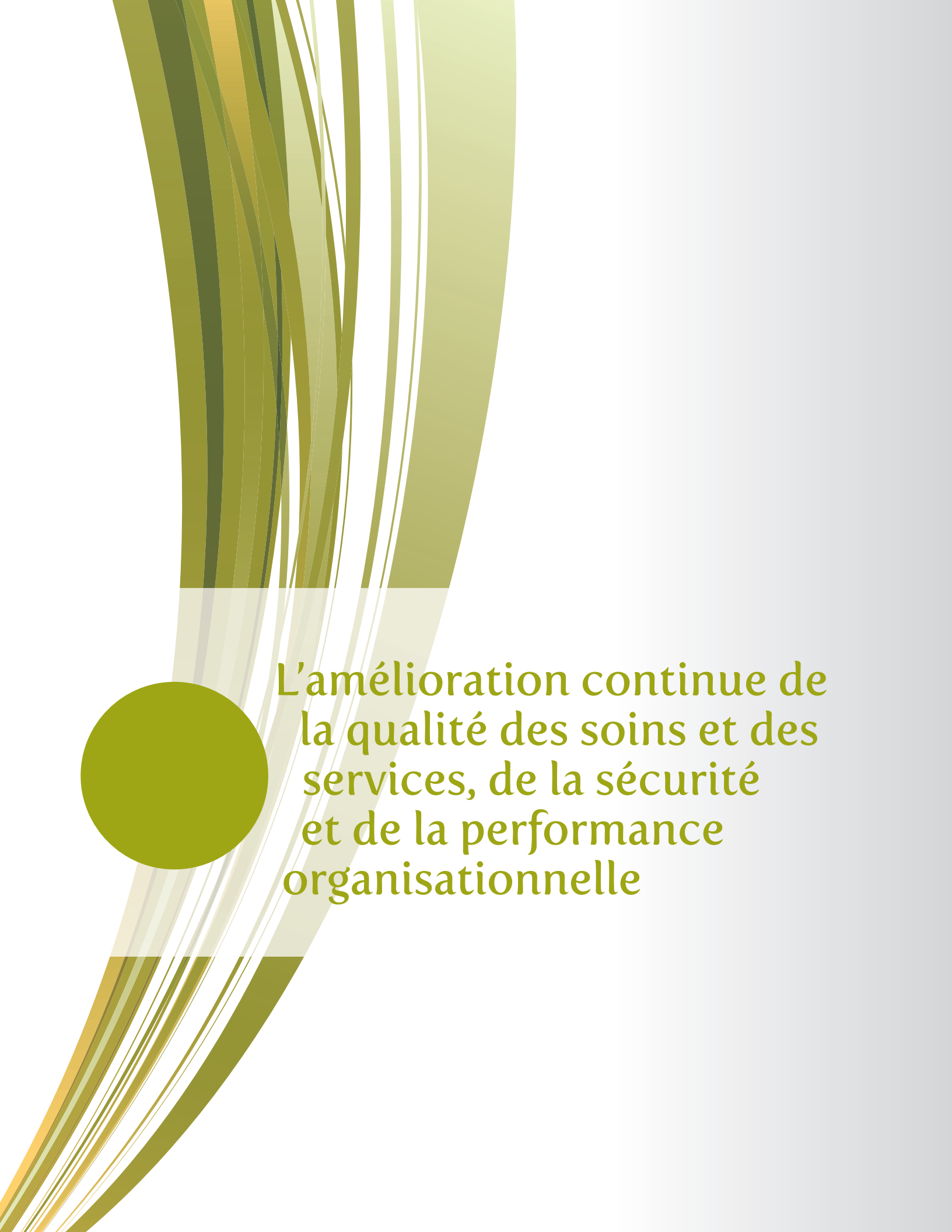
3 Agrément Canada, Normes de gouvernance, janvier 2016, page 1.

Orientation stratégique

3 Nous assurerons l'équité dans l'accès aux soins et aux services sur l'ensemble du territoire du Réseau.

Axes d'intervention	Résultats stratégiques
Amélioration de l'accès aux soins et services, notamment en milieu rural	1. L'utilisation des services spécialisés de télésanté sera augmentée. 2. Les cliniques itinérantes seront augmentées.
Développement d'un accès optimal aux ressources et aux services spécialisés	1. L'offre de services spécialisés (services médicaux et professionnels) sera augmentée.
Adaptation des services aux besoins particuliers des aînés et des clientèles ciblées	1. La mise en place de pratiques exemplaires de services aux aînés et aux clientèles ciblées sera accélérée.
Participation des patients et de leur famille à la détermination des orientations du Réseau	1. L'approche patient partenaire sera mise en place au niveau stratégique de l'organisation.





L'amélioration continue de
la qualité des soins et des
services, de la sécurité
et de la performance
organisationnelle



Agrément Canada enjoint les établissements de faire de la culture d'amélioration de la qualité une priorité stratégique à l'échelle organisationnelle¹. Ceci inclut l'accroissement des compétences des équipes, du personnel et des patients afin qu'ils puissent participer activement à l'amélioration de la qualité. Pour y arriver, des ressources doivent être consacrées au développement de la culture et de projets d'amélioration. Le Réseau y consacre présentement des ressources, mais il devra déployer des efforts de coordination et de communication des connaissances pour atteindre un niveau supérieur.

Dans son modèle de transformation et de modernisation intégré dans le Plan régional de santé et d'affaires 2016-2019, le Réseau a pris l'engagement d'offrir des services basés sur une vision de performance globale, fondée sur des normes élevées de qualité ainsi que sur les données probantes². Ceci inclut la recherche de l'excellence clinique et l'efficacité mise au service de la qualité. Pour ce faire, le Réseau souhaite développer davantage sa vocation universitaire et de recherche et établir une culture d'évaluation et d'excellence.

1 Agrément Canada, Normes de leadership, janvier 2016, page 27.

2 Réseau de santé Vitalité, Plan régional de santé et d'affaires, annexe Plan des services cliniques, page 67.

Orientation stratégique

4 Nous ferons la promotion d'une culture d'excellence.

Axes d'intervention

Maintien et amélioration de la culture d'évaluation et d'apprentissage

Résultats stratégiques

1. La capacité organisationnelle pour appuyer et maintenir l'amélioration des services sera davantage développée.
2. Les mesures d'évaluation de la qualité et de la performance organisationnelle seront davantage utilisées pour améliorer les pratiques professionnelles.

Orientation stratégique

5 Nous optimiserons la mission universitaire et la recherche.

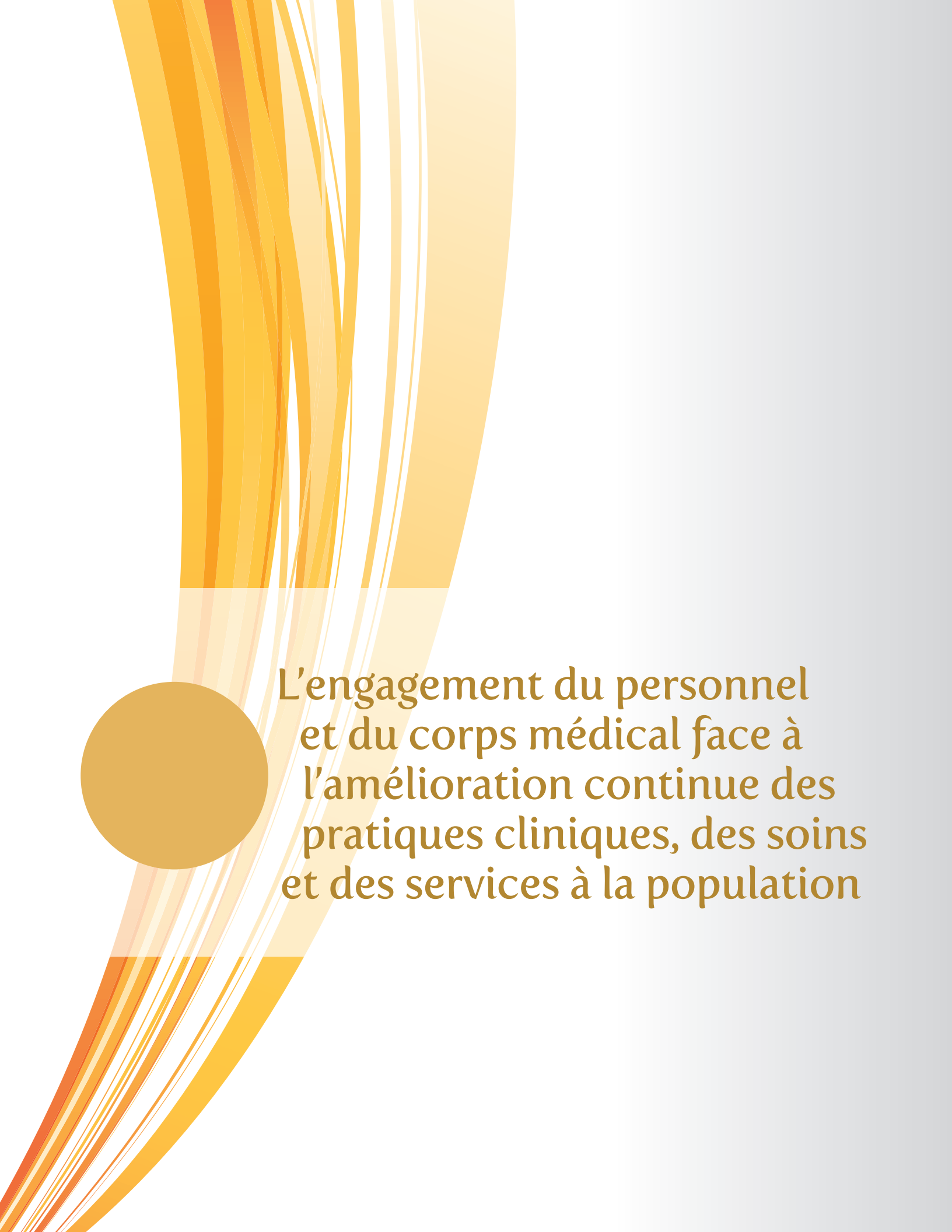
Axes d'intervention

Développement de la mission universitaire et de la recherche du Réseau

Résultats stratégiques

1. Le plan de développement de la mission universitaire et de la recherche sera élaboré et approuvé.
2. Les ressources nécessaires pour la mise en œuvre du plan de développement du centre hospitalier universitaire (CHU) et des centres hospitaliers affiliés universitaires (CHAU) seront obtenues.
3. Le centre de médecine de précision sera établi.
4. Le programme postdoctoral en psychiatrie sera élaboré.
5. Le nombre d'essais cliniques sera doublé.





L'engagement du personnel
et du corps médical face à
l'amélioration continue des
pratiques cliniques, des soins
et des services à la population

Afin d'atteindre les résultats escomptés dans le cadre de la planification stratégique, le Réseau doit obtenir l'engagement du personnel et du corps médical et soutenir l'amélioration de leurs compétences.

À la lumière des résultats du dernier sondage Pulse¹ (sondage sur l'engagement du personnel et du corps médical) et de la consultation dans le cadre de l'élaboration du présent plan stratégique, les principaux besoins exprimés par le personnel concernent :

- Un meilleur accès à du perfectionnement professionnel;
- Une communication bidirectionnelle accrue avec le supérieur immédiat;
- La stabilisation de la structure organisationnelle;
- L'application des valeurs partout au sein du Réseau;
- Une meilleure prise en compte du mieux-être du personnel.

En outre, bien que le taux de roulement externe du personnel soit relativement faible au Réseau (environ 2 % excluant les retraites), il n'en demeure pas moins que les départs à la retraite en cours et à venir ainsi que le nombre de postes vacants représentent des défis pour le développement et le maintien des services. Les difficultés de recrutement se font particulièrement sentir pour certains professionnels, notamment les pharmaciens, les psychologues, les physiothérapeutes et les technologistes de laboratoire médical.

Des stratégies de recrutement et de maintien en poste doivent être mises de l'avant. Le développement des talents et des possibilités constitue un moyen précieux pour assurer une relève compétente, et ce, tant dans la prestation des services directs que dans la gestion des affaires du Réseau.

1 Résultats du sondage Pulse 2015 (Agrément Canada).

Orientation stratégique

6 Nous favoriserons l'épanouissement et le développement du personnel et du corps médical du Réseau.

Axes d'intervention

Résultats stratégiques

Utilisation des données probantes et de pratiques innovantes

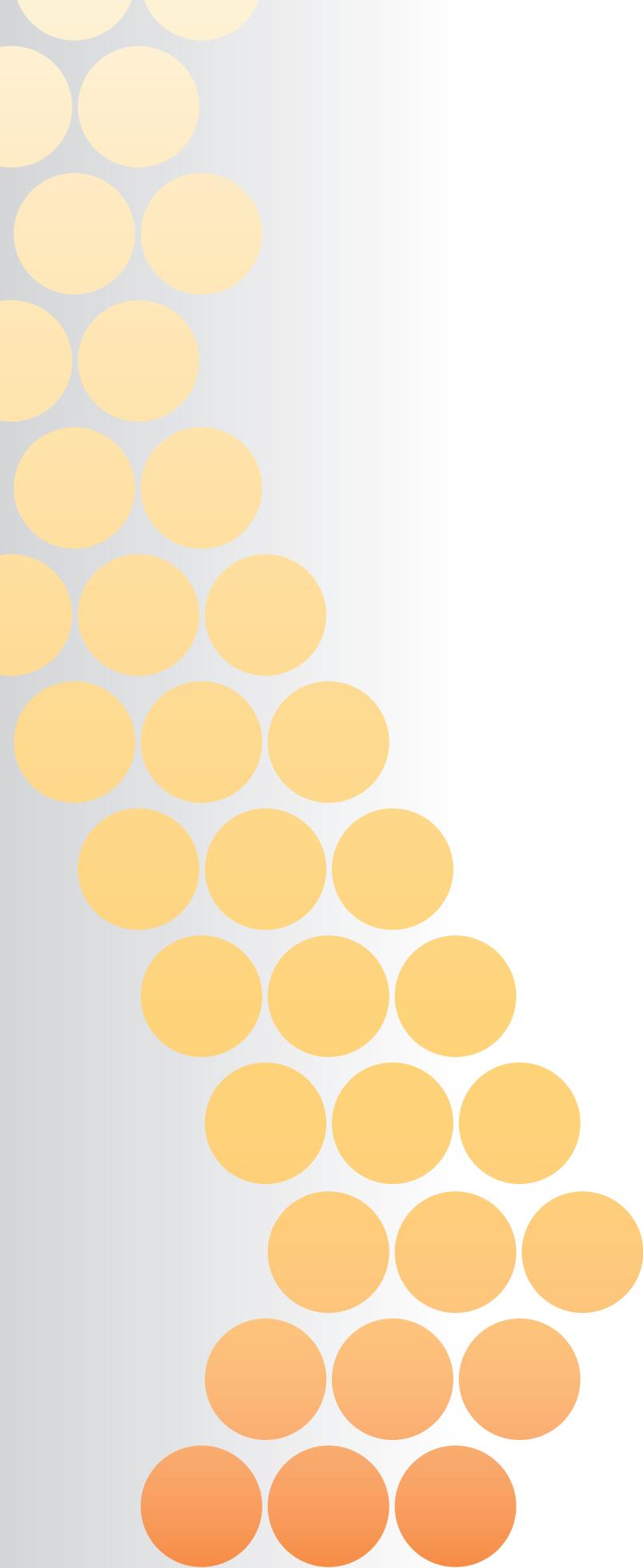
- 1. Des projets d'amélioration de la qualité seront élaborés par le personnel et le corps médical et appuyés par la direction.

Soutien du mieux-être du personnel et du corps médical

- 1. Une stratégie d'enrichissement de la gestion participative sera mise en place.
- 2. Une stratégie de mieux-être favorisant l'engagement du personnel sera mise de l'avant.
- 3. Une stratégie de réduction du nombre d'accidents de travail sera appliquée.
- 4. Une stratégie d'amélioration du mieux-être des gestionnaires de l'organisation sera mise de l'avant.
- 5. Une stratégie d'application des valeurs de l'organisme sera enrichie.
- 6. Une stratégie de communication interne sera améliorée.

Recrutement d'experts et maintien et amélioration des compétences

- 1. L'accès à des programmes de formation continue de qualité sera augmenté.
- 2. Un programme de développement du leadership organisationnel sera entamé.
- 3. Les jumelages entre les professionnels expérimentés et les nouveaux seront mis en place.
- 4. Une stratégie de recrutement sera établie et mise en œuvre.





L'engagement du Réseau envers la population

Dans le plan des services cliniques et le plan de transformation et de modernisation, le Réseau a clairement indiqué son intention d'engager les collectivités, les partenaires et les patients et leur famille dans l'établissement des besoins et des priorités. Agrément Canada reconnaît également que les usagers et leur famille doivent avoir une place prépondérante dans la planification, la prestation et l'évaluation des services¹. Pour ce faire, le Réseau doit encourager la participation et la responsabilisation des gens sur son territoire.

De plus, l'importance que le Réseau établisse un processus de communication plus soutenu a été soulevée dans le cadre des consultations pour le plan stratégique.

Orientation stratégique

7 Nous favoriserons la transparence dans les communications et la participation des collectivités.

Axes d'intervention	Résultats stratégiques
Poursuite de la participation des collectivités à l'établissement des besoins en matière de santé et à la détermination des priorités pour leur milieu	1. Les résultats des évaluations des besoins des quatre collectivités ciblées (Bathurst, Edmundston, Campbellton et Moncton) et les plans de mise en œuvre qui en découlent seront communiqués aux personnes et aux paliers concernés. 2. La stratégie d'évaluation des besoins des collectivités sera revue.
Information continue sur les services existants, capacités du Réseau et défis en matière de prestation de services	1. Une stratégie de communication en continu sera mise en place.
Diffusion des pratiques exemplaires et des succès du Réseau	1. La reconnaissance et la célébration des résultats des pratiques exemplaires seront mises en œuvre dans le Réseau.

¹ Agrément Canada – Normes de gouvernance.

Conclusion

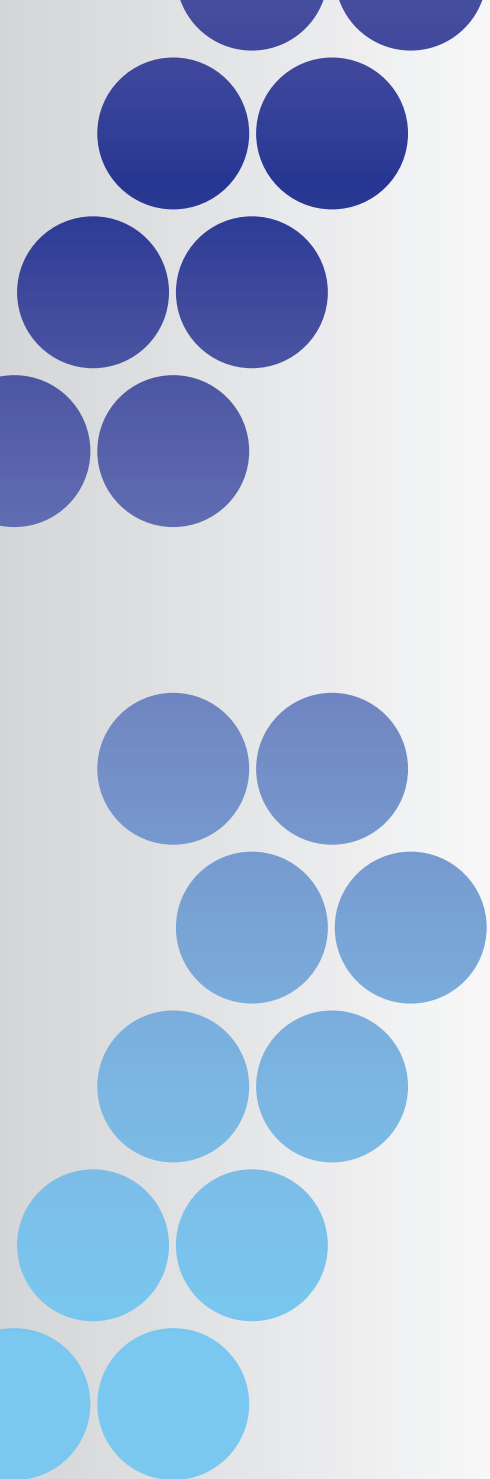
Notre approche pour concevoir le plan stratégique nous a permis de mobiliser les employés, les médecins, les administrateurs, les partenaires, les bénévoles ainsi que les membres de la collectivité autour d'une vision commune et des priorités établies pour les prochaines années. Étant donné le niveau élevé de participation, l'exercice a été un succès.



Nous sommes conscients des défis auxquels nous devons faire face, des forces du Réseau ainsi que des besoins de la population et des moyens requis pour l'aider à améliorer ou encore à maintenir sa santé.

En plus de pouvoir compter sur notre équipe dévouée, nous sommes heureux d'avoir la collaboration de nos partenaires pour pouvoir atteindre les résultats ciblés.

C'est alors avec confiance que nous cheminerons ensemble au cours des trois prochaines années.



Réseau de santé Vitalité • Siège social

275, rue Main

Bureau 600

Bathurst NB E2A 1A9

Téléphone : 1-888-472-2220 (sans frais)

Téléphone : 506-544-2133

Télécopieur : 506-544-2145

Courriel : info@vitalitenb.ca

Site Web : www.vitalitenb.ca

Le présent document est disponible sur le site Internet du Réseau de santé Vitalité.

Pour les employés du Réseau, il est également accessible sur le Boulevard.