



santéniagara

Diversité 

LA PRIORITÉ AUX GENS  
*au cœur*  
de la transformation des soins

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

## RECONNAISSANCE TERRITORIALE

Santé Niagara a l'honneur de fournir des soins sur les territoires qu'habitent, depuis des milliers d'années, les peuples autochtones, qui ont leurs propres cultures, identités, traditions et langues. Ces terres sont ancrées dans la riche histoire des Premières Nations, notamment celles des Hatiwendaronks, des Haudenosaunees, des Anichinabés et des Mississaugas de la Credit. De nombreux membres des Premières Nations, des Inuits et des Métis venant d'un bout à l'autre de l'Île de la Tortue vivent et travaillent aujourd'hui dans la région de Niagara.

Nous sommes toujours à l'écoute et nous nous engageons à en apprendre davantage sur l'histoire des peuples autochtones et sur ce qu'ils vivent aujourd'hui. Nous reconnaissons qu'il nous incombe de prendre des mesures tangibles menant à la réconciliation dans le système de santé.



## TABLE DES MATIÈRES

- 01** Message de la présidente et directrice générale et de la présidente du conseil d'administration
- 02** Plan stratégique 2023-2028  
Transformer les soins, vision et valeurs
- 02** Jalons de Santé Niagara 2023-2024
- Accorder la priorité aux gens**
  - 05** Une année de croissance et de transformation
  - 08** Santé Niagara en chiffres
- Prodiguer des soins sécuritaires et de qualité**
  - 10** Honorer les pratiques des Autochtones en matière de santé
- Transformer notre façon de travailler**
  - 14** Préparer l'avenir
  - 18** Notre avenir et nous positionner pour réussir
  - 19** Haute direction
  - 20** Aperçu financier

# 01

## Message de la présidente et directrice générale et de la présidente du conseil d'administration

En faisant le point sur l'année écoulée, c'est avec gratitude que nous vous faisons part des progrès remarquables qui ont été réalisés en vue de transformer les soins. Notre plan stratégique - qui repose sur les piliers Accorder la priorité aux gens, Prodiguer des soins sécuritaires et de qualité et Transformer notre façon de travailler - nous a servi de guide tout au long d'une année qui a été marquée à la fois par des défis et par des réussites.

D'abord et avant tout, nous avons accordé la priorité aux gens. Au cours de la dernière année, nous avons pris des mesures concrètes pour renforcer notre culture axée sur les patients. La formation d'une équipe chargée de l'amélioration de l'expérience patient et l'élargissement de notre équipe Services de santé pour les Autochtones et Réconciliation témoignent de notre attachement à l'inclusivité et aux soins personnalisés. Nous tenons à souligner l'embauche de 41 médecins permanents à temps plein et les nombreuses reconnaissances obtenues par notre main-d'œuvre talentueuse et diversifiée composée de plus de 7 300 employés, médecins, bénévoles, apprenants en médecine, étudiants et patients partenaires.

Notre détermination à prodiguer des soins sécuritaires et de qualité demeure inébranlable. Les mesures prises par l'entremise de notre Comité de la diversité, de l'équité et de l'inclusion en vue de renforcer l'inclusivité ainsi que le travail de l'équipe Services de santé pour les Autochtones et Réconciliation, comme la nouvelle politique concernant la purification par la fumée, les solides initiatives de sensibilisation et de formation et les représentations visuelles dans nos établissements, illustrent notre volonté de prodiguer des soins adaptés à la culture et de créer des espaces de confiance.

La transformation de notre façon de travailler a, en effet, été une expérience transformative. Le début des travaux de construction de l'Hôpital de Niagara-Sud en juillet 2023 en est un très bon exemple. Cet hôpital à la fine pointe ainsi que l'Hôpital de la famille Marotta et le projet de réaménagement de l'Hôpital de Welland nous permettront de concrétiser notre vision d'un modèle régional de soins assurant un accès à des soins coordonnés et intégrés à l'échelle de la région de Niagara. Lors des consultations sur notre modèle à trois emplacements, nous avons pu constater l'importance qu'accorde la population locale aux soins de santé et à la prestation de services d'excellente qualité.

### La prestation de soins d'excellente qualité demeure notre priorité absolue.

Le lancement imminent de notre nouveau système d'information sur la santé en 2024 est un pas important vers la prestation de soins intégrés axée sur la technologie dans tous nos établissements. Malgré les problèmes mondiaux de recrutement de ressources humaines en santé et les effets persistants de la pandémie de COVID-19, nous avons obtenu l'agrément avec mention d'honneur en 2023 et, du même coup, confirmé notre position en tant que leader en matière de qualité et de sécurité des soins de santé.

Au cours de la dernière année, notre communauté et nos partenaires ont fait preuve d'une générosité remarquable à l'endroit de la Fondation de Santé Niagara. Nous leur en sommes très reconnaissants, car leurs dons, notamment la contribution historique de Greg et Diane Slaight, nous ont permis de mettre en œuvre nos initiatives de transformation. De plus, en reconnaissance du don généreux de la famille Marotta, l'Hôpital de St. Catharines a été rebaptisé Hôpital de la famille Marotta. Enfin, grâce au soutien de la fondation McCall MacBain, nous avons pu créer le Niagara Health Knowledge Institute, qui permet déjà d'améliorer l'accès à des soins à la fine pointe grâce à des essais cliniques et à des projets d'amélioration de la qualité.

Face à la pénurie de médecins de famille qui touche la région de Niagara et l'ensemble du pays, nous avons créé récemment le poste de chef des soins primaires afin d'améliorer la communication et la collaboration

entre l'hôpital et le milieu des soins primaires. Nous devons à tout prix unir nos efforts afin de réparer le système de santé. Nous devons également former des partenariats solides qui amélioreront l'expérience patient, renforceront la sécurité des patients lorsqu'ils retournent dans la communauté après une hospitalisation et réduiront la nécessité pour eux de retourner à l'hôpital pour obtenir des soins de suivi.

Nos partenariats avec les établissements d'enseignement, notamment l'Université Brock, l'Université McMaster, le Collège Niagara et l'Université de Niagara Falls, ont grandement contribué à faire progresser la formation en soins de santé, la recherche et le perfectionnement de la main-d'œuvre. Ces partenariats importants nous permettent d'enrichir nos programmes de formation et d'attirer des employés talentueux. Par ailleurs, nos collaborations stratégiques avec nos partenaires municipaux, provinciaux et fédéraux ont renforcé notre capacité de répondre aux besoins de la communauté en matière de santé et de susciter des changements positifs.

De toute évidence, il y a encore beaucoup de pain sur la planche. Tous les membres de la communauté, les fournisseurs de soins primaires, les partenaires des secteurs de la santé, des services sociaux et de l'enseignement postsecondaire ainsi que les municipalités doivent unir leurs efforts afin que tous les résidents puissent recevoir les bons soins fournis, au bon moment et au bon endroit, par des employés et des médecins ayant la formation nécessaire.

La prestation de soins d'excellente qualité demeure notre priorité absolue. Pour ce faire, nous miserons sur les réussites de la dernière année, favoriserons l'instauration d'une culture axée sur l'amélioration continue et ferons preuve de bienveillance et de compassion hors pair.

Merci de contribuer à créer un Niagara plus sain.



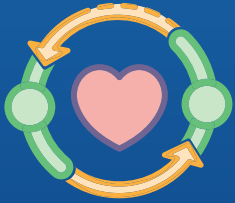
**Lynn Guerriero**  
Présidente et  
directrice générale



**Marylee O'Neill**  
Présidente du conseil  
d'administration

# 02

## Plan stratégique 2023-2028 Transformer les soins, vision et valeurs






### NOTRE RAISON D'ÊTRE :

Des soins extraordinaires.  
Chaque personne. Chaque fois.

### NOTRE VISION :

Un Niagara plus sain

### NOS VALEURS :

-  La compassion à l'œuvre
-  Des efforts animés par l'optimisme
-  Des résultats ambitieux

### NOS PILIERS STRATÉGIQUES



### ACCORDER LA PRIORITÉ AUX GENS

Les gens, tant nos patients que les membres de notre équipe, sont au cœur de tout ce que nous faisons à Santé Niagara. C'est en effet pour assurer la prestation de soins aux patients que nous existons. Établir des liens avec les gens d'ici et bâtir des partenariats avec d'autres organismes qui servent nos patients nous aide à offrir de meilleurs soins. Nous ne pouvons rien faire sans notre équipe.

- **Renforcer** notre culture centrée sur le patient
- **Bâtir** un milieu de travail inclusif et collaboratif
- **Munir** les membres de notre équipe des outils qu'il leur faut pour réussir

### JALONS DE SANTÉ NIAGARA 2023-2024

2023



Lancement du plan stratégique  
Transformer les soins

JANVIER



Création de l'équipe  
Services de santé  
pour les Autochtones  
et Réconciliation

JANVIER



Début des travaux  
de construction de  
l'Hôpital de  
Niagara-Sud

JUILLET



Obtention par  
Santé Niagara de  
l'agrément avec  
mention d'honneur

NOVEMBRE



Formation du  
Comité directeur sur  
l'expérience patient

DÉCEMBRE



## PRODIGUER DES SOINS SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ

Notre raison d'être est claire : chaque personne qui se présente à Santé Niagara doit recevoir les meilleurs soins possible, chaque fois. Nous devons utiliser toutes les ressources à notre disposition pour nous assurer que les gens peuvent avoir accès aux services de l'hôpital quand ils en ont besoin, que ces services et expériences sont uniformes et que nous nous efforçons toujours de nous améliorer.

- **Améliorer** le cheminement des patients au sein de Santé Niagara
- **Intégrer** les données et les résultats de la recherche
- **Incorporer** l'amélioration continue de la qualité



## TRANSFORMER NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER

À mesure que les besoins des patients de Santé Niagara, de la communauté et des membres de l'équipe changent, il nous faut transformer notre façon de travailler. Nous deviendrons un système véritablement régional qui assure la continuité des soins entre ses emplacements. Non seulement nous modernisons nos structures physiques, y compris la construction d'un nouvel hôpital, mais nous changeons aussi notre façon de nous organiser et notre façon d'utiliser la technologie pour travailler ensemble et servir nos patients.

- **Peaufiner** notre modèle régional
- **Mettre** en place des pratiques exemplaires pour les équipes interdisciplinaires
- **Renforcer** et exploiter la technologie

## NOUS POSITIONNER POUR ASSURER LA RÉUSSITE

- Faire en sorte que les patients reçoivent les bons soins en fonction des données probantes
- Améliorer la communication et les relations
- Bâtir des équipes interdisciplinaires à l'échelle de l'organisation
- Faciliter les transitions des personnes qui arrivent à l'hôpital et qui en sortent

2024



Lancement des consultations communautaires sur le modèle à trois emplacements

FÉVRIER



Participation record au gala annuel de la Fondation qui a recueilli 624 000 \$

FÉVRIER



Célébration de la Journée internationale des femmes (dos du rapport)

MARS



Premier anniversaire du Niagara Health Knowledge Institute  
Création de trois bourses d'études

MAI



Lancement du premier plan de services de santé pour les Autochtones

MAI



Opération Monarque - mise en service du système d'information sur la santé

NOVEMBRE

04

Accorder  
la priorité  
aux gens



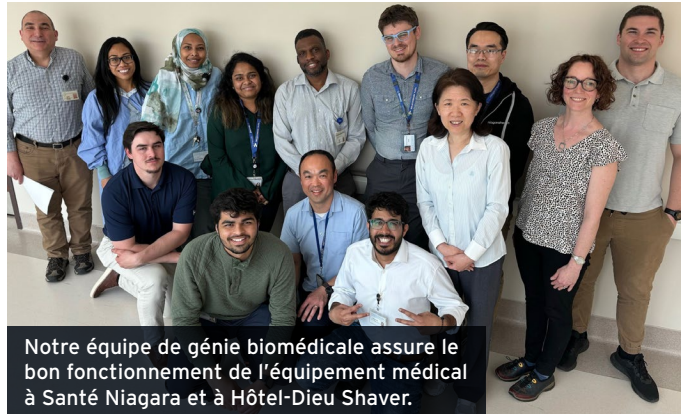
L'équipe du programme de santé mentale et de traitement des dépendances de Santé Niagara participe au projet révolutionnaire de système d'information sur la santé.

# Une année de croissance et de transformation

À mesure que nous nous remettons de la pandémie et que nous trouvons des façons de relever les défis de longue haleine qu'elle a créés, Santé Niagara et les hôpitaux du monde entier continuent de faire face à une grave pénurie de ressources humaines en santé. Nous nous évertuons à recruter du personnel talentueux afin d'améliorer les soins aux patients et de soutenir nos équipes.

**Nous croyons que tous les membres du personnel doivent se sentir soutenus, être valorisés et avoir l'occasion de jouer un rôle actif.**

Santé Niagara renforce sa culture centrée sur les patients, crée un lieu de travail qui mise sur l'inclusivité et la collaboration et donne à son personnel les moyens de réussir. Le concours de notre personnel est essentiel à la mise en œuvre de notre plan Transformer les soins. Au cours du dernier exercice, Santé Niagara a recruté 41 médecins permanents à temps plein et pourvu 3 389 postes. Cette croissance exceptionnelle de nos effectifs témoigne de notre détermination à accorder la priorité aux gens et à créer un milieu où le personnel peut travailler avec des équipes très performantes, utiliser des technologies de pointe et avoir accès à des recherches et à des ressources. L'Hôpital de Niagara-Sud, un établissement de calibre international, et le nouveau système d'information sur la santé permettront d'attirer et de maintenir en poste des personnes talentueuses qui souhaitent travailler dans un centre hospitalier à la fine pointe. L'importance renouvelée accordée à l'amélioration et au renforcement de nos partenariats avec le secteur de l'enseignement postsecondaire a joué un rôle déterminant dans la croissance de Santé Niagara. De plus, nous continuons de favoriser la collaboration avec les ordres professionnels et les organismes communautaires afin de soutenir les professionnels de la santé formés à l'étranger. La sensibilisation de tous les niveaux de gouvernement a été indispensable à l'augmentation récente du financement des soins de santé, de la reconnaissance des diplômes étrangers et du renforcement des règlements en matière d'emploi.




Le maintien en poste de nos équipes est un aspect tout aussi important de nos initiatives de recrutement et des mesures que nous prenons pour accorder la priorité aux gens. Nous croyons que tous les membres du personnel doivent se sentir soutenus, être valorisés et avoir l'occasion de jouer un rôle actif. Ils doivent tous comprendre la contribution qu'ils apportent à la vision et à la culture de notre organisation. Nous investissons dans la formation et le perfectionnement de nos équipes et renforçons notre engagement à l'égard de la sécurité au travail en organisant des activités à l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs, en prenant des mesures de lutte contre l'intimidation, en lançant des défis de gentillesse, etc. Les assemblées virtuelles, les tables rondes et les dîners-conférences ont permis d'amorcer un dialogue interne important et d'éliminer les obstacles à l'échange d'information entre nos emplacements. En créant un environnement qui favorise la participation et la santé des membres de nos équipes et qui améliore l'accès aux possibilités de formation, de croissance et de perfectionnement, nous donnons à nos équipes les moyens de réussir.


Nous avons eu de nombreuses occasions de célébrer en 2023-2024. Les réalisations de notre main d'œuvre variée et talentueuse, composée de plus de 7 300 employés, médecins, bénévoles et patients partenaires, ont été reconnues à plusieurs reprises au cours de l'année. À Santé Niagara, nos équipes ont toujours accordé la priorité aux gens. Pour nous, c'est bien plus qu'un simple objectif stratégique; c'est un élément intégral de notre culture organisationnelle.


## RECRUTEMENT À SANTÉ NIAGARA

 **923**  
nouveaux employés recrutés

 **3 389**  
postes pourvus à l'interne

 **41**  
médecins permanents à temps plein recrutés

 **26 %**  
postes vacants de moins

 **2 100+**  
étudiants en stage dans le cadre des programmes de soins cliniques et de soutien clinique

 **22**  
participations à des salons de l'emploi

**BeWell**

L'élargissement de nos initiatives de bien-être comme notre programme BeWell a donné lieu à

**19 000 interactions et demandes de services de bien-être de la part du personnel et des médecins**



De gauche à droite, Phillip Valvasori, responsable des partenariats et des relations avec les patients, et Robert Cosby, directeur de l'expérience patient, devant un kiosque d'information sur l'expérience patient installé à l'Hôpital de la famille Marotta.

## NOUVELLE ÉQUIPE CHARGÉE DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

Dans le cadre de son engagement à transformer les soins, Santé Niagara a fait de l'expérience patient une priorité stratégique. En juin 2023, Santé Niagara a nommé son premier directeur de l'expérience patient, puis ajouté deux postes : coordonnateur de l'expérience patient et spécialiste principal de l'expérience et de l'engagement des patients.

La formation du Comité directeur de l'expérience patient en décembre 2023 a représenté un jalon important pour l'équipe. Le comité, qui comprend des membres du personnel, un médecin et des patients partenaires, participera à l'élaboration d'un cadre de travail sur l'expérience patient reposant sur une approche d'équité en santé. Une des tâches principales de l'équipe sera de recueillir les observations des patients et des familles. En août 2023, nous avons lancé notre nouveau sondage sur l'expérience patient et avons commencé à envoyer par courriel un lien menant au sondage aux personnes ayant reçu des soins aux services des urgences ou dans les unités d'hospitalisation, de pédiatrie ou mère-bébé. Nous avons reçu plus de 2 500 réponses et continuons d'offrir des possibilités de remplir le sondage.

L'équipe appuie également le processus de suivi des compliments et des préoccupations, le programme des partenaires de soins essentiels et les plus de 50 patients partenaires faisant partie du Réseau de concertation de Santé Niagara. Alors que nous repensons l'expérience patient, l'équipe continuera de collaborer avec le personnel, les médecins, les patients, les familles et la communauté.

\*En date du 31 mars 2023

## ÉCOUTER ET AGIR

Santé Niagara s'est engagé à être à l'écoute du personnel et des médecins pour s'assurer que tous participent à la prise des décisions qui font de nos hôpitaux des endroits où il fait bon travailler.

Pour faire face à la pénurie mondiale de travailleurs de la santé, Santé Niagara a pris des mesures novatrices pour attirer et maintenir en poste des employés talentueux prêts à répondre aux besoins futurs de la région en matière de soins de santé. En maintenant un dialogue entre la direction et les membres de nos équipes, nous avons pu réaliser de nombreuses initiatives, mettre en œuvre des politiques et améliorer le milieu de travail. Nous avons par exemple donné suite aux recommandations suivantes du personnel et des médecins : nombre accru de rencontres en personne avec la direction, séances de massothérapie gratuites, salles de bien être pour le personnel, offre élargie de boissons et de nourriture accessibles jour et nuit, camions de cuisine, horaires de travail améliorés, cabines d'allaitement, etc.

Fort des résultats positifs obtenus grâce à ce dialogue initial, Santé Niagara a décidé de renforcer son engagement d'instaurer une culture axée sur l'écoute. Pour ce faire, il a créé NH Engage, un espace qui favorise la mobilisation à l'interne où les idées et les commentaires sont toujours les bienvenus.

## PROJECT SEARCH

Trois nouveaux membres se sont joints à l'équipe de Santé Niagara en janvier. Leur présence à l'Hôpital de la famille Marotta de St. Catharines marque le début d'une relation importante. Ces trois élèves de l'École secondaire catholique Saint-Jean-de-Brébeuf à Welland ont participé à Project SEARCH, qui prépare les jeunes vivant avec un trouble du développement ou de l'apprentissage à se joindre au marché du travail en leur donnant un emploi au sein d'un organisme communautaire en vue dans un secteur où la demande est forte. Les élèves ont travaillé avec les membres de l'équipe des services environnementaux et de diététique de Santé Niagara. Il s'agit en fait de la première initiative Project SEARCH lancée dans la région de Niagara. Comme l'initiative a connu beaucoup de succès, Santé Niagara envisage la possibilité d'accroître le nombre de stages offerts.





## ET LA GAGNANTE OU LE GAGNANT EST...

Santé Niagara organise chaque année des cérémonies de remise de prix pour reconnaître les réalisations extraordinaires et le travail acharné de son équipe. Les prix d'excellence, qui comptent 11 catégories, rendent hommage au personnel, aux médecins, aux bénévoles et aux étudiants qui favorisent un milieu de travail axé sur la compassion et l'innovation. Les prix d'excellence en soins infirmiers sont décernés pendant la Semaine nationale des soins infirmiers dans neuf catégories. Ils reconnaissent les membres remarquables du personnel infirmier qui jouent un rôle essentiel dans la prestation de soins de grande qualité. Enfin, les prix de l'exercice interprofessionnel célèbrent la collaboration des professionnels de la santé. Lors de la cérémonie de 2023, des prix ont été remis à 16 personnes et à deux équipes qui ont amélioré les soins en ayant recours aux meilleures pratiques et en faisant preuve d'innovation.



## CABINES D'ALLAITEMENT

En réponse aux commentaires du personnel et des médecins, Santé Niagara tâche de mieux soutenir et promouvoir l'allaitement et l'expression du lait maternel par les travailleuses de la santé, les apprenantes, les bénévoles, les patientes et les visiteuses. En février 2024, nous avons aménagé trois cabines d'allaitement dans les hôpitaux de St. Catharines, Niagara Falls et Welland pour les membres du personnel qui doivent allaiter ou exprimer du lait maternel au travail et qui souhaitent le faire dans un espace privé.



## EXTRAORDINARY US : ÉTABLIR DES LIENS GRÂCE AU MENTORAT

En mars 2023, Fiona Peacefull et Kayleigh Tyrer étaient assises l'une à côté de l'autre dans une salle de réunion et ne se connaissaient pas. Quelques instants plus tard, M<sup>me</sup> Peacefull, vice présidente directrice des ressources humaines, et M<sup>me</sup> Tyrer, spécialiste de la qualité des soins et de la sécurité des patients, ont été jumelées dans le cadre du programme de mentorat Extraordinary Us mis sur pied par Santé Niagara en 2023. Grâce à ce programme de perfectionnement professionnel, le personnel et les médecins en apprendront sur l'établissement d'objectifs, pourront s'y retrouver parmi les ressources et y accéder et se verront offrir des possibilités de réseautage. Onze personnes ont été jumelées à des mentors. La deuxième cohorte participera au programme Extraordinary US de mars à septembre 2024.



## MENTORAT EN SOINS INFIRMIERS

Carolle Vaillancourt, infirmière auxiliaire autorisée, et Angela Crane, infirmière autorisée, ont plusieurs conseils pratiques à offrir pour améliorer la qualité des soins. Elles en ont fait part à leurs collègues de Santé Niagara à titre de conseillères cliniciennes du Programme d'accompagnement et de mentorat clinique. Financé par le ministère de Santé, ce projet pilote de six mois offre un soutien au personnel infirmier nouvellement diplômé, formé à l'étranger, qui souhaite améliorer ses compétences ou qui intègre le marché du travail. Pendant cette période, les conseillères cliniciennes ont sensibilisé des centaines d'infirmiers et infirmières aux priorités stratégiques, y compris la prévention des chutes, la gestion de la sepsie, la prévention des plaies de pression, les comportements réactifs et tout autre enjeu clinique déterminé par le personnel infirmier.

# 08

## Santé Niagara en chiffres

Santé Niagara est un fournisseur de soins de santé régional à plusieurs emplacements qui offre un nombre grandissant de services communautaires et virtuels.

Nous croyons que tous les résidents de la région méritent de jouir, chaque jour, du meilleur état de santé possible. En tant que centre d'enseignement communautaire, nous privilégions l'apprentissage et l'enseignement, la recherche, l'innovation et les partenariats, et nous nous efforçons continuellement d'améliorer les soins et les vies.

Notre équipe se compose de quelque 7 300 membres du personnel, médecins et bénévoles, sur qui nous comptons pour fournir des soins extraordinaires à chaque personne, chaque fois. La mention d'honneur que nous a décernée Agrément Canada témoigne de l'engagement de notre équipe envers le respect de normes supérieures de sécurité et de qualité.

Nous offrons un éventail complet de services de soins actifs aux quelque 450 000 résidents de la région de Niagara et sommes l'un des rares hôpitaux ontariens à être propriétaire et exploitant d'un établissement de soins de longue durée.

## L'ÉQUIPE DE SANTÉ NIAGARA

ENVIRON  
**7 300**

employés, médecins et bénévoles



**2 700**  
infirmières  
et infirmiers



**600**  
médecins



**85 %**  
de l'effectif  
est féminin

## LE POINT SUR L'ÉTAT D'AVANCEMENT DU PLAN STRATÉGIQUE

Nous sommes ravis de constater une hausse de l'engagement des employés et des médecins, un nombre record de 2 400 personnes ayant participé à notre dernier sondage mené auprès des employés en 2023.

**8**

assemblées publiques virtuelles

**5**

tables rondes éducatives

**5**

dîners-conférences sur la diversité,  
l'équité et l'inclusivité

## EXTRAORDINARY US



De gauche à droite, la D<sup>re</sup> Anhar Alhussaini, médecin au Service de cardiologie, et Lynn Guerriero, présidente et directrice générale, participantes au programme de mentorat Extraordinary US.

### PROGRAMME DE MENTORAT

**20**

membres de l'équipe  
(10 dyades) en 2023

**30**

membres de l'équipe  
(15 dyades) en 2024

## CAMPUS RÉGIONAL DE NIAGARA DE L'UNIVERSITÉ MCMASTER

Santé Niagara fait partie d'un réseau d'hôpitaux communautaires d'enseignement affiliés à l'école de médecine Michael G. DeGroot de l'Université McMaster.

Chaque année en août, ce campus accueille 32 étudiants en médecine de premier cycle dans son programme de trois ans. Ces étudiants font des stages cliniques dans les divers emplacements de Santé Niagara ainsi que dans des cliniques communautaires. Le CRN offre aussi trois programmes postdoctoraux, soit chirurgie générale, médecine familiale et médecine familiale/d'urgence.

Depuis sa création en 2008,  
le CRN a remis un diplôme à quelques

**446 apprenants en médecine**

**35**

apprenants de premier  
cycle ont terminé leur  
formation et leur  
expérience pratique  
dans la région de Niagara

**64**

résidents postdoctoraux  
sont restés dans la région  
de Niagara ou y sont revenus  
pour exercer la médecine



## PROGRAMME DE BOURSES D'ÉTUDES

Créé en 2023, le programme de bourses d'études de Santé Niagara accorde des bourses de jusqu'à 2 000 \$ pour permettre à des membres du personnel de profiter d'occasions de perfectionner leurs compétences et d'obtenir un titre professionnel supérieur. Les récipiendaires d'une bourse ont poursuivi des études dans divers domaines, y compris les suivants : gestion de projets, français langue seconde, et qualité des soins et sécurité des patients. Le programme a suscité un intérêt tel lors de cette première année que Santé Niagara a doublé les fonds qui y étaient destinés, les faisant passer de 30 000 \$ à 60 000 \$. Pour 2024, Santé Niagara a affecté 30 000 \$ à l'attribution de bourses d'au plus 1 000 \$.



**36**

employés et médecins ont  
reçu une bourse d'études

## STATISTIQUES SUR LES SOINS

**1 507**

remplacements du genou et de la hanche

**3 343**

naissances

**17 207**

examens par IRM

**2 213**

interventions à l'Unité d'investigation cardiaque

**6 306**

opérations de la cataracte

**74 482**

échographies

**798**

hospitalisations à la suite d'un AVC

**656**

hospitalisations en cardiologie

**1 804**

admissions en pédiatrie



Obtention du niveau « Leadership » pour la **PREMIÈRE FOIS**



## CENTRE DE CANCÉROLOGIE DE LA FAMILLE WALKER

Le Centre de cancérologie de la famille Walker se trouve dans l'Hôpital de la famille Marotta et fournit aux patients et aux familles de toute la région de Niagara, près de chez eux, des soins empreints de compassion.

Dans le cadre du programme régional de cancérologie de Hamilton Niagara Haldimand Brant, l'équipe du centre collabore avec celle du Centre de cancérologie Juravinski et d'autres hôpitaux partenaires à la prestation de soins de qualité supérieure centrés sur le patient.

**78 450**

rendez-vous en oncologie

**22**

essais cliniques;  
**148** participants

**26 141**

rendez-vous en personne ou virtuels au programme d'oncologie médicale

**344**

En moyenne **344** patients reçoivent chaque semaine une thérapie systémique par voie IV

## SUSCITER LA PARTICIPATION DE LA COMMUNAUTÉ



**11**

séances d'engagement communautaire

**34 800**

abonnés à nos réseaux sociaux

**2 939 146**

vues de contenu dans les médias sociaux

**220 579**

interactions avec le contenu dans les médias sociaux

**190 462**

vues de vidéos

## FORMATION



**ACHEVÉE À 100%**

Formation sur l'humilité culturelle

Nouvelle formation sur la diversité, l'équité et l'inclusivité pour les cadres

Cours San'yas sur la compétence culturelle autochtone pour les cadres

## INVESTISSEMENTS DANS LE BIEN-ÊTRE

**443**

membres de l'équipe ont suivi la formation L'esprit au travail

## Y@HOME

Offre aux équipes de Santé Niagara et à leur famille un accès jour et nuit à des programmes de santé et de bien-être



fondation de  **santéniagara**

Au cours de l'année dernière, la Fondation de Santé Niagara a connu un franc succès grâce à la générosité des donateurs. L'obtention d'un troisième appareil d'IRM pour l'hôpital compte parmi nos réalisations importantes; l'appareil vient renforcer les capacités de l'hôpital en matière de diagnostics et réduire les temps d'attente. Cet exploit témoigne du soutien inébranlable des gens d'ici et de leur détermination à améliorer les soins de santé dans la région, ce qui assure de meilleurs résultats pour tout le monde.



« Merci de votre gentillesse et de votre solide soutien. Votre générosité sans pareille permettra à notre communauté de recevoir les soins exceptionnels qu'elle mérite. »  
**Andrea Scott, présidente et directrice générale**

En 2023-2024, la Fondation a fièrement accordé plus de 40 millions de dollars à Santé Niagara pour lui permettre de répondre à ses besoins prioritaires en matière d'équipement médical. Ce succès remarquable a été attribuable à la générosité des donateurs de la communauté. Grâce à leur soutien, nous pouvons fournir des ressources indispensables pour améliorer les soins aux patients.

Voici quelques-uns des articles essentiels que leurs contributions ont permis d'acquérir :

**5**

bassinettes pour l'USIN

**12**

bronchoscopes

**4**

moniteurs pour le transport des patients

**17**

moniteurs de signes vitaux (soins néonataux)

# 10

Prodiguer des  
soins sécuritaires  
et de qualité



## Honorer les pratiques des Autochtones en matière de santé

L'engagement de Santé Niagara à améliorer les soins est au cœur de tout ce que nous faisons. L'équipe Services de santé pour les Autochtones et Réconciliation (SSAR) a fait des soins respectueux de la culture une priorité afin d'améliorer l'expérience des patients et des familles autochtones. Le travail accompli par l'équipe nous rappelle qu'il faut privilégier la sensibilisation culturelle et l'inclusivité pour rendre l'expérience patient positive pour tout le monde.

Depuis le début de 2023, l'équipe SSAR dirige la planification et la mise en œuvre de pratiques qui favorisent la mise en place d'un environnement adapté à la culture conformément aux piliers de notre plan stratégique Transformer les soins.

L'équipe encourage l'inclusivité, l'équité et la compassion à la grandeur de l'organisation. Elle ne se contente pas d'établir des priorités. Elle prend des mesures concrètes pour y donner suite et veille à ce que toutes les étapes du parcours de santé des patients autochtones soient marquées par la compréhension et le respect. L'équipe a, par exemple, élaboré et mis en œuvre une nouvelle politique sur la purification par la fumée. Cette pratique, qui consiste à brûler de la sauge ou d'autres plantes médicinales sacrées, est désormais autorisée dans nos établissements.

Les initiatives de l'équipe ne s'arrêtent pas là. En consultation avec la communauté autochtone, l'équipe a joué un rôle clé dans le soutien et la formation du personnel et des médecins en ce qui concerne l'humilité culturelle et les préjugés inconscients. Grâce à la formation et à la sensibilisation, elle contribue à la création pour tous les patients d'un milieu davantage adapté à la culture, tout en reconnaissant que les changements systémiques peuvent s'accompagner de défis et de malaises.

Nous sommes conscients de l'importance de répondre aux besoins culturels des Autochtones aînés et qui reçoivent



L'équipe Services de santé pour les Autochtones et Réconciliation.

des soins palliatifs pendant les moments difficiles. L'accès à des pratiques traditionnelles par l'entremise de l'équipe SSAR, des partenaires communautaires et des aînés permet d'intégrer une approche centrée sur les patients aux plans de soins. Pendant l'accouchement, les membres du personnel du Programme de santé des femmes, des bébés et des enfants font appel à leur formation pour assurer un transfert harmonieux des soins des sages-femmes autochtones à Santé Niagara.

## La guérison n'est pas seulement physique; elle est aussi spirituelle.

Nous reconnaissons l'importance d'adopter une approche holistique en matière de soins. C'est pour cette raison que nous offrons des séances de guérison traditionnelle. Ces séances procurent un réconfort et un soulagement aux patients et aux familles. Soucieux de renforcer nos liens avec la communauté, nous organisons des activités autochtones traditionnelles pour la communauté et l'équipe de Santé Niagara, ce qui renforce la compréhension et la solidarité.

À Santé Niagara, prodiguer des soins adaptés à la culture n'est pas seulement un objectif, c'est aussi une responsabilité.

Nos efforts ne font que commencer et nous comptons sur l'équipe SSAR pour diriger les initiatives de mobilisation, qui orienteront les priorités de l'hôpital telles qu'elles auront été définies par la communauté. Nous mettrons en œuvre des politiques inclusives sur le plan culturel élaborées en consultation avec des Autochtones et apporterons des modifications systémiques qui accordent la priorité à l'accès à la médecine traditionnelle et aux pratiques cérémoniales dans le milieu de soins. Nous vous invitons à vous joindre à nous afin de bâtir un avenir façonné par les peuples autochtones où les soins de santé sont synonymes de compassion, d'équité et d'inclusivité pour tous les membres de notre communauté.

### SAGES-FEMMES AUTOCHTONES

Dans le but de répondre aux besoins des patientes et des familles autochtones tout en démontrant notre engagement d'accorder la priorité aux gens, l'équipe Services de santé pour les Autochtones et Réconciliation travaille à améliorer l'accès au programme de sages-femmes autochtones des Six Nations et à favoriser son intégration. Le programme de sages-femmes Onkwehon:we repose sur le respect de toute forme de vie et considère la naissance comme un événement profond et sacré. Il a permis d'améliorer les soins prodigués aux familles autochtones et de veiller à ce que ces soins reflètent leurs croyances et traditions.



« Je suis très reconnaissante de la cérémonie de purification par la fumée et des remèdes auxquels je n'aurais pas eu accès autrement. »

- Patiente

### FAVORISER LA PRESTATION DE SOINS SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ GRÂCE À LA DIVERSITÉ, À L'ÉQUITÉ ET À L'INCLUSION

Dans le but d'appuyer la prestation de soins sécuritaires et de qualité pour les patients et les familles, Santé Niagara a mis en place une variété de programmes, politiques et initiatives au cours de la dernière année, y compris une formation en sécurisation culturelle autochtone, un processus de recrutement inclusif, un programme de bourses d'études, un programme de mentorat axé sur la diversité et des programmes de soutien du personnel infirmier formé à l'étranger.



**87**

demandes de purification par la fumée



Quand je suis arrivée à l'urgence, on m'a accueillie chaleureusement et avec respect, et on m'a soutenue jusqu'à ce que je quitte les lieux quelques heures plus tard. En tant qu'infirmière à la retraite, je me suis sentie en sécurité et écoutée par tous les membres de l'équipe de soins.

- *Kristyn W.S., patiente*



## RENFORCEMENT DE L'ÉQUIPE D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE PSYCHIATRIQUE

Conscients de la pression de plus en plus forte sur les services communautaires de santé mentale de la région, nous sommes déterminés à trouver des solutions efficaces pour relever ces défis. Au cours de la dernière année, nous avons réorganisé l'Équipe d'intervention en cas d'urgence psychiatrique en apportant plusieurs améliorations, notamment l'ajout d'un responsable de programme et d'une zone à l'urgence réservée aux interventions psychiatriques. On y trouve sept espaces privés où du personnel infirmier de l'urgence spécialisé en santé mentale et des techniciens en pharmacie prodiguent des soins.

## RÉDUIRE LA PRESSION EXERCÉE SUR LES SERVICES DES URGENCES

Santé Niagara compte sur un réseau en plein essor de services communautaires qui contribuent à réduire la pression exercée sur nos services des urgences en permettant aux patients de recevoir des soins à l'endroit le plus approprié dans leur communauté.

Nous avons mis en œuvre plusieurs stratégies novatrices pour aider à gérer l'afflux de patients aux urgences et réduire le nombre de visites, p. ex. un service de soins d'urgence mineure virtuels permettant de prendre rendez-vous en ligne avec du personnel infirmier praticien et le programme Familiar Faces, qui identifie les utilisateurs fréquents de l'urgence et élabore un plan de soins pour eux.

Par ailleurs, la reprise de notre programme Fit2Sit et notre partenariat avec les services médicaux d'urgence de Niagara nous permettent de réduire le temps de prise en charge des patients qui arrivent par ambulance. Ainsi, si l'état de santé des patients le permet, on les assoit sur une chaise et on surveille leur état de près jusqu'à ce qu'ils soient vus par le personnel de l'urgence.

Santé Niagara continue de collaborer avec ses partenaires régionaux et provinciaux, y compris la Niagara Ontario Health Team - Équipe Santé Ontario Niagara, pour trouver des façons d'optimiser notre capacité et d'assurer un accès opportun aux soins.

## RÉSEAU DE CONCERTATION DE SANTÉ NIAGARA

Santé Niagara a la chance de pouvoir compter sur plus de 50 patients partenaires bénévoles qui l'aident à améliorer l'expérience patient en faisant part de leurs points de vue et de leurs expériences. Grâce à leur contribution, Santé Niagara peut prendre des décisions inclusives qui tiennent compte des points de vue variés de la communauté et, ainsi, améliorer constamment la prestation des soins de santé.

Depuis la création du réseau, les patients partenaires de Santé Niagara ont participé à plus de 200 initiatives dans le cadre de divers programmes, p. ex. des activités de conception conjointe et de collaboration, des groupes de discussion, la participation à des comités, des initiatives en lien avec la littératie en santé et l'amélioration de la qualité, etc.



Plus de **50** patients partenaires



Plus de **200** initiatives

## SOINS PRIMAIRES

Santé Niagara a travaillé avec les municipalités locales, le gouvernement de l'Ontario, la Niagara Ontario Health Team - Équipe Santé Ontario Niagara et des partenaires communautaires afin de trouver des moyens de combler le manque de soins primaires dans la région de Niagara, car nous sommes actuellement aux prises avec de nombreuses pressions externes.

Ainsi, pour combler ce manque, Santé Niagara a créé un nouveau rôle, soit celui de chef des soins primaires, lequel est assumé par la D<sup>re</sup> Jennifer Robert. Il s'agit du premier poste de la sorte à Santé Niagara et, dorénavant, il permettra de resserrer les communications et la collaboration entre l'hôpital et les fournisseurs de soins primaires alors qu'une pénurie de médecins de famille frappe le secteur de la santé.

En améliorant les communications et l'accès aux soins primaires, nous améliorerons la santé générale de la population. Effectivement, pour accorder la priorité aux gens et prodiguer des soins sécuritaires et de qualité, il faut des partenariats et un accès à des médecins de famille et à d'autres fournisseurs de soins primaires.

L'établissement de partenariats solides entre l'hôpital et les fournisseurs de soins primaires permettra d'améliorer l'expérience patient pendant le séjour à l'hôpital, de renforcer la sécurité des patients lorsqu'ils retournent dans la communauté après une hospitalisation et de réduire la nécessité pour eux de retourner à l'hôpital pour obtenir des soins de suivi.



D<sup>re</sup> Jennifer Robert  
Chef des soins primaires

## NIAGARA HEALTH KNOWLEDGE INSTITUTE

Depuis sa création il y a un an, le Niagara Health Knowledge Institute (NHKI) ne cesse de connaître du succès, faisant ainsi de Santé Niagara un chef de file de la recherche en milieu hospitalier communautaire. Au cours de la dernière année, le NHKI a reçu une subvention de 300 000 \$ du consortium Accélérer les essais cliniques Canada pour mettre en œuvre un programme de recherche en neurologie et un programme de recherche en transfusion et hématologie. La subvention a également permis d'embaucher une coordonnatrice de la recherche. Grâce au financement supplémentaire accordé en septembre par le Réseau canadien de réseaux d'essais cliniques sur la COVID-19, on a pu élargir la portée des recherches en soins intensifs pour y inclure l'Hôpital de Niagara Falls. Enfin, en octobre, Kailee Morrison, coordonnatrice de la recherche sur les thromboses, a obtenu un prix national pour son travail.



**36**  
publications par  
des chercheurs de  
Santé Niagara



**32**  
études cliniques



**930**  
patients inscrits



**7**  
programmes de  
recherche clinique



**6 M\$**  
en financement



Des chercheurs, des apprenants, des membres de la communauté, des médecins et des employés se sont réunis au campus Daniel J. Patterson du Collège Niagara, à Niagara-on-the-Lake, le jeudi 2 mai 2024 pour la quatrième édition de la journée de la recherche du NHKI.



PRODIGER  
DES SOINS  
SÉCURITAIRES  
ET DE QUALITÉ

# 14

Transformer  
notre façon  
de travailler



C'est notre avenir

FUTURE HOME of the  
SOUTH NIAGARA HOSPITAL

It's Our Future



## Préparer l'avenir

Après une dizaine d'années de planification, nous avons franchi un pas de plus le 18 juillet en vue de réaliser le rêve du nouvel Hôpital de Niagara-Sud (HNS) à la fine pointe lorsque les travaux de construction ont débuté. Le premier ministre Doug Ford, la vice-première ministre et ministre de la Santé Sylvia Jones, la ministre de l'Infrastructure Kinga Surma et près de 300 invités ont assisté à la première pelletée de terre, qui marque le début de ce projet de construction d'une durée de cinq ans.

Cette étape importante n'aurait pas été possible sans le soutien extraordinaire de la communauté. Santé Niagara est reconnaissant des engagements financiers pris par les administrations locales, soit 44,5 millions de dollars de la Région de Niagara, 30 millions de dollars de la Ville de Niagara Falls et une contribution initiale de 3 millions de dollars de la Ville de Fort Érié. Dans le cadre de la campagne C'est notre avenir de la Fondation de Santé Niagara, les donateurs fondateurs se sont engagés à verser plus de 62 millions de dollars pour soutenir l'HNS. Il s'agit d'une des campagnes de financement les plus profitables jamais réalisées par la Fondation. Nous remercions également John Grassl et la Ville de Niagara Falls d'avoir fait don du terrain de 50 acres où l'HNS sera construit.

Situé à l'intersection des chemins Montrose et Biggar à Niagara Falls, cet établissement de 12 étages offrira une

gamme complète de services hospitaliers et comprendra des centres d'excellence spécialisés dans les soins complexes, le vieillissement en santé et le traitement des accidents vasculaires cérébraux. Comptant 469 chambres à un lit et offrant une meilleure expérience aux patients et aux familles, l'HNS contribuera au recrutement et au maintien en poste des meilleurs professionnels de la santé. Nous souhaitons aussi en faire le premier hôpital à obtenir la certification WELL au Canada.

**Cette étape importante n'aurait pas été possible sans le soutien extraordinaire de la communauté.**

La première pelletée de terre a lieu tout juste dix ans après l'ouverture de l'Hôpital de la famille Marotta (Hôpital de St. Catharines) en mars 2013 et à mi-parcours du plan de Santé Niagara visant à faire la transition vers un réseau hospitalier à trois emplacements.

Alors que nous poursuivons sur la voie de la transformation des soins hospitaliers dans la région de Niagara, nous avons eu le privilège d'organiser des séances d'engagement communautaire un peu partout dans la région pour renseigner la population sur notre plan.

Pour prodiguer les meilleurs soins possibles, nous devons utiliser à bon escient nos ressources limitées et assurer une transition harmonieuse des soins dans nos trois hôpitaux, soit l'Hôpital de la famille Marotta, l'Hôpital de Niagara-Sud et l'Hôpital de Welland. La transformation de nos hôpitaux permettra aux patients d'avoir un meilleur accès aux services hospitaliers ainsi qu'à des soins spécialisés fournis par les plus grands experts cliniques. Même si les trois hôpitaux auront chacun leurs domaines d'expertise, les soins seront parfaitement intégrés entre eux.

Les commentaires et observations formulés par des centaines de membres de la communauté lors des séances d'engagement contribueront de façon importante à façonner notre vision. Pour prodiguer des soins pleinement intégrés, nous devons pouvoir compter sur la prestation de soins primaires et communautaires efficaces dirigée par la Niagara Ontario Health Team - Équipe Santé Ontario Niagara et les partenaires communautaires du secteur de la santé. En nous assurant que tous les patients ont accès aux soins primaires, nous améliorerons la santé globale des résidents de la région.

Avec l'aide de nos partenaires, nous bâtissons un réseau hospitalier solide et viable qui répondra aux besoins de la communauté pendant de nombreuses années.





**1,3 million**  
de pieds carrés



**469**  
chambres à un lit



**45**  
postes d'hémodialyse



**92 000**  
visites aux services  
des urgences



**3 800 000**  
analyses en laboratoire



**179 000**  
tests diagnostiques



**21 000**  
consultations en santé  
mentale et en traitement  
des dépendances



**7 500**  
consultations sur le  
mieux-être pendant  
le vieillissement



**8**  
blocs opératoires



**28 000**  
interventions chirurgicales



**14**  
jardins et terrasses

## ALIGNER NOS OBJECTIFS

À la lumière des commentaires de nos équipes quant à l'importance d'aligner nos efforts quotidiens sur nos objectifs stratégiques, nous avons centralisé et uniformisé toutes nos activités de planification opérationnelle. Nos équipes participaient déjà à de telles activités, mais nous avons amélioré et uniformisé le processus pour assurer la transparence et la reddition de comptes dans le cadre de la mesure et de la communication des progrès réalisés. Ainsi, tous les membres de notre équipe peuvent apporter une contribution.

Pour ce faire, nous pouvons compter sur l'équipe peu nombreuse, mais dynamique, du Bureau de la gestion opérationnelle des projets, qui offre un soutien à toute l'organisation. L'équipe veille à ce que les objectifs des projets soient conformes aux stratégies, tient compte de tous les portefeuilles de Santé Niagara et renforce les capacités de l'organisation afin d'optimiser l'utilisation de ses ressources.

Dans le cadre de son engagement envers la reddition de comptes et la transparence, Santé Niagara continuera de faire le point régulièrement sur ses indicateurs de rendement clés et ses mesures de la réussite afin d'aider nos équipes à prendre conscience de l'importance de leur rôle et de leur impact sur les progrès réalisés. Pour assurer notre réussite organisationnelle à long terme, tous doivent se concentrer sur un ensemble de priorités bien définies.

### MAQUETTES DES CHAMBRES DE L'HÔPITAL DE NIAGARA-SUD

Le début des travaux de construction est une étape importante, certes, mais il reste encore beaucoup à faire pour peaufiner la conception de l'Hôpital de Niagara-Sud. Pour nous aider dans cette tâche, nous avons créé des maquettes des chambres. Il en existe trois versions : une version papier, une version basse fidélité et une version haute fidélité. En janvier, les équipes ont pu examiner la version basse fidélité des chambres : huit des espaces les plus utilisés de l'hôpital ont été reproduits à l'échelle réelle à l'aide de meubles, d'appareils et d'équipement en carton. Le personnel, les médecins, les patients et les partenaires communautaires ont pu traverser et étudier les chambres et les espaces, ce qui les aidera à prendre des décisions importantes quant à la conception finale et à son impact sur la prestation de soins d'excellente qualité.



## OPÉRATION MONARQUE

Santé Niagara met en place un nouveau système d'information sur la santé afin d'améliorer les soins aux patients.

Par l'entremise du fournisseur Oracle Health, Santé Niagara (SN) et le Centre de santé et de réadaptation Hôtel-Dieu Shaver (HDS) intègrent une technologie de pointe qui permettra de gérer les dossiers de santé électroniques, élément essentiel à la prestation de services de santé modernes de calibre international.

Lorsque le système sera mis en service en novembre 2024, SN et HDS pourront remplacer les dossiers papier et les processus électroniques désuets par des dossiers de santé électroniques modernes, connectés et accessibles. Le système permettra également de mieux gérer les données, d'accroître la sécurité des patients, d'accélérer l'accès à l'information, de fournir des soins uniformes de meilleure qualité et bien plus encore.



Des changements positifs. Une transformation en profondeur.



Coût de **125 M\$**  
(352 M\$ sur 11,5 années)



Plus de **150**  
membres de l'équipe  
de mise en service



**1 040**  
ateliers



**249**  
dirigeants redevables



**392**  
agents de changement



Santé Niagara a accueilli des étudiants du programme d'aide-ergothérapeute et d'aide-physiothérapeute du Collège Niagara, qui ont participé à une démonstration des divers accessoires et techniques utilisés en réadaptation.

## PARTENARIATS UNIVERSITAIRES

En 2023, Santé Niagara a réitéré son engagement à former la prochaine génération de travailleurs de la santé. Tous nos emplacements accueillent des étudiants et des résidents de l'Université Brock, du Collège Niagara, de l'école de médecine Michael G. DeGroot - campus régional de Niagara (CRN) de l'Université McMaster, de l'Université Nipissing et de plus d'une centaine d'autres établissements. Rien que l'an dernier, plus de 2 100 étudiants ont fait un stage. En janvier, nous avons été fiers d'apprendre que le Dr Rafi Setrak, chef régional des services de médecine d'urgence, a été nommé responsable universitaire au CRN.

En avril, l'Université Brock a décerné à Santé Niagara le prix de l'employeur coop de l'année 2023 (secteur sans but lucratif) et à Laurel Broski, spécialiste de la gestion du changement pour Opération Monarque, le prix de superviseure de stages par excellence pour l'été 2023.

Santé Niagara collabore étroitement avec les établissements d'enseignement postsecondaire pour pourvoir des postes. L'Université Brock, le Collège Niagara, l'Université McMaster, l'Université Nipissing et l'Université de Niagara Falls nous aident à pallier la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur de la santé en élargissant la portée de leurs programmes de formation en soins infirmiers et en soins paramédicaux ainsi que de leurs programmes de recherche, en affectant davantage de ressources pour répondre à nos besoins et en trouvant des moyens novateurs d'offrir dans la région de nouveaux programmes qui favoriseront le développement de la main-d'œuvre locale.

Santé Niagara a conclu 116 ententes d'affiliation avec des établissements d'enseignement postsecondaire



## SOINS AMBULATOIRES

Santé Niagara a entrepris un examen organisationnel des services ambulatoires dans le but d'assurer la continuité des soins entre ses emplacements. Faisant appel à l'expertise des médecins, des dirigeants cliniques et du personnel de première ligne, l'examen permettra d'établir des principes directeurs et d'améliorer les pratiques, les politiques et les procédures visant les soins en consultations externes.

## SeamlessMD

En ayant recours à la plateforme numérique SeamlessMD, Santé Niagara élargit la portée de son programme de télésurveillance des soins pour les transitions chirurgicales. Cette plateforme novatrice soutient les patients avant et après leur opération grâce à l'envoi de renseignements et de rappels automatiques, au suivi des symptômes et à l'accès à l'équipe chargée du suivi opératoire.

Cet outil a fourni une surveillance postopératoire et 983 heures d'éducation personnalisée ayant permis aux patients de se rétablir à la maison en toute confiance. Plus de 90 % des patients recommanderaient cette plateforme numérique.

 **63**  
visites au service des urgences évitées

 **963**  
journées d'hospitalisation potentiellement évitées

 **42**  
réadmissions évitées

**Économies potentielles évaluées à plus de 432 000 \$**



De gauche à droite, Rachel Humphries et Sarah Furnival, infirmières pivots du programme SCOPE.

Les infirmières pivots du programme SCOPE mettent les fournisseurs de soins primaires (médecins de famille, infirmières praticiennes et infirmiers praticiens) en contact avec une équipe de spécialistes de Santé Niagara et de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, apportant un soutien en temps réel aux patients ayant des besoins urgents et complexes.

SCOPE Niagara est un partenariat établi par la Niagara Ontario Health Team - Équipe Santé Ontario Niagara.

Depuis son lancement en mai 2022, plus de 180 médecins de famille et infirmières praticiennes et infirmiers praticiens de la région s'y sont inscrits. Jusqu'ici, SCOPE Niagara a reçu plus de 1 100 appels. Dans 89 % des cas, ces appels ont permis d'éviter une visite à l'urgence.

En janvier 2024, le protocole pilote de services de santé mentale et de traitement des dépendances a été lancé. Une infirmière pivot en santé mentale et un psychiatre sur appel y ont été affectés. Ils offrent aux fournisseurs de soins primaires une consultation immédiate et une prise en charge des problèmes de santé mentale de leurs patients. De plus, le protocole de soins palliatifs du programme SCOPE a été mis en œuvre en mars 2024 pour aider les fournisseurs de soins primaires à répondre aux besoins de leurs patients.

Le programme SCOPE a pris de l'ampleur : plus de 3 000 fournisseurs de soins primaires dans 16 emplacements ontariens y participent.



### ADJOINTS AUX MÉDECINS

Nos sept adjoints aux médecins collaborent avec l'équipe de médecine interne générale pour prodiguer des soins sécuritaires et de qualité, et ce, de la façon la plus efficace possible.

Ils offrent des soins directs, notamment l'évaluation, la prise en charge et le traitement, aux enfants et aux adultes dans un contexte de soins actifs.

“ Les adjoints aux médecins apportent une contribution précieuse aux équipes de Santé Niagara. Il y a eu explosion du nombre de patients hospitalisés ayant des besoins complexes qui sont confrontés à des obstacles au congé. L'ajout d'adjoints aux médecins nous a aidés considérablement à gérer le nombre élevé de ces patients, ainsi qu'à améliorer le cheminement des patients et la qualité des soins. Je remercie sincèrement nos adjoints aux médecins du soutien qu'ils accordent aux patients et à la communauté dans son ensemble.

*D<sup>re</sup> Lisa Gabrielli, hospitaliste*

“ Notre programme d'adjoints aux médecins a connu un succès remarquable au sein du service de médecine. Ces adjoints évaluent les patients et leur prodiguent les soins nécessaires en collaboration avec le médecin responsable et notre équipe de soins cliniques. Nous avons hâte de mettre en œuvre ce programme au service des urgences et dans nos cliniques externes. Je suis constamment impressionné par la souplesse, les compétences et le professionnalisme de nos adjoints aux médecins. Ce sont des membres essentiels de nos équipes de soins.

*D<sup>r</sup> Gavin Mazzetti, interniste général, chef du recrutement du service de médecine, Hôpital de Welland*

# 18

## Notre avenir et nous positionner pour réussir

Santé Niagara demeure déterminé à transformer les soins hospitaliers l'année prochaine et dans les années à venir. Nous continuerons de partager notre vision d'un réseau hospitalier à trois emplacements et de tenir le public au courant des progrès réalisés en ce sens.

Nous veillerons à ce que l'expérience patient soit positive en mettant l'accent sur les besoins croissants découlant du vieillissement de la population et travaillerons avec des groupes de patients précis, en commençant par nos partenaires autochtones, afin d'améliorer les soins. De plus, nous sommes conscients des pressions accrues qui s'exercent sur les communautés de la région en matière de santé mentale et nous entendons trouver des solutions efficaces pour relever ces défis.



La D<sup>re</sup> Danielle de Sa Boasquevisque, neurologue spécialiste des AVC à l'Hôpital de Niagara Falls, a eu l'honneur de mettre sur pied un programme de recherche en neurologie l'an dernier.

### PRIORITÉS CLÉS DE LA DEUXIÈME ANNÉE DE TRANSFORMATION DES SOINS



#### ACCORDER LA PRIORITÉ AUX GENS

- Renforcer nos efforts grâce à la mobilisation de la communauté et au lancement d'une nouvelle stratégie d'amélioration de l'expérience patient.
- Créer un milieu de travail inclusif et collaboratif qui met l'accent sur la diversité, l'équité et l'inclusion.
- Investir dans nos équipes en leur offrant des possibilités de formation et de perfectionnement et en leur permettant de jouer un rôle plus actif.
- Continuer de nouer des relations avec nos partenaires communautaires pour qu'ils nous aident à améliorer les soins que nous produisons.



#### PRODIGUER DES SOINS SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ

- Mettre en œuvre le plan des services de santé pour les Autochtones.
- Collaborer avec la Fondation de Santé Niagara pour l'achat de matériel.
- Poursuivre le processus d'agrément Distinction - AVC jusqu'en 2025.
- Obtenir l'agrément d'Agrément Canada en 2025.



#### TRANSFORMER NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER

- Mettre en service le nouveau système d'information sur la santé.
- Poursuivre la construction de l'Hôpital de Niagara-Sud.
- Définir la vision du réaménagement de l'Hôpital de Welland.
- Réaliser des essais cliniques à l'Hôpital de la famille Marotta et ailleurs.

### NOUS POSITIONNER POUR RÉUSSIR

D'ici l'automne 2024, nous entendons tenir notre promesse de fournir des soins uniformes de qualité supérieure en nous appuyant sur la technologie et les données grâce à la mise en service de notre nouveau système d'information moderne. Ainsi, les patients recevront les bons soins en fonction des bonnes données, car nos médecins et nos équipes cliniques auront facilement accès au dossier de santé électronique des patients.

Nous travaillerons d'arrache-pied au recrutement de professionnels de la santé et collaborerons étroitement avec nos partenaires de la Niagara Ontario Health Team - Équipe Santé Ontario Niagara, les municipalités de la région, Santé Ontario Ouest et les fournisseurs de soins primaires pour promouvoir l'élargissement de l'accès aux soins et en améliorer l'accès. Sachant que le maintien en poste de nos employés talentueux est essentiel à notre réussite, nous continuerons d'investir dans notre main-d'œuvre en offrant des possibilités de développement professionnel et des possibilités d'avancement.

Notre vision de notre avenir collectif se concrétise et nous avons hâte de voir ce que la prochaine année nous réserve. Merci de nous accompagner à chaque étape.

# 19

## Haute direction



**Lynn Guerriero**  
Présidente et  
directrice générale

\*D<sup>r</sup> Johan Viljoen, vice-président directeur,  
Affaires médicales; médecin-chef (jusqu'en  
octobre 2023)

## HAUTE DIRECTION



**Simon Akinsulie**  
Vice-président directeur,  
Pratique et Soutien clinique;  
chef des soins infirmiers



**Harpreet Bassi**  
Vice-présidente directrice,  
Stratégie et Communications;  
directrice responsable, Recherche  
et Niagara Health Knowledge  
Institute



**Linda Boich**  
Vice-présidente directrice,  
Expérience patient et Soins  
intégrés



**D<sup>r</sup> Satish Chawla**  
Vice-président directeur,  
Affaires médicales et médecin-  
chef intérimaire



**Sonali Kohli**  
Vice-présidente directrice,  
Transformation numérique;  
chef de l'information



**Heather Paterson**  
Vice-présidente directrice,  
Activités cliniques



**Fiona Peacefull**  
Vice-présidente directrice,  
Ressources humaines



**Angela Zangari**  
Vice-présidente directrice,  
Finances, Réaménagement  
et Installations; directrice  
financière

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Marylee O'Neill  
**Présidente**

Charlie Rate  
**Vice-président**

Ray Archer

Gervan Fearon

Susanne Flett

Jennifer Li

Shane Malcolm

Bill Maurin

**Membres d'office**

Lynn Guerriero

D<sup>r</sup> Satish Chawla

D<sup>re</sup> Alison MacTavish

Simon Akinsulie

John McKinley  
Stephen Murdoch

Catherine Novick

Anthony Reitboeck

Carmen Rossiter

Janice Thomson

Elisabeth  
Zimmermann

## ASSOCIATION DU PERSONNEL MÉDICAL

Représentantes  
siégeant au Comité  
consultatif médical

D<sup>re</sup> Alison MacTavish  
**Présidente**

D<sup>re</sup> Jennifer Frendo  
**Vice-présidente**

D<sup>re</sup> Shira Brown  
**Secrétaire/trésorière**

## COMITÉ CONSULTATIF MÉDICAL

Chefs de service



**D<sup>r</sup> Satish Chawla**  
Président, médecin-chef  
intérimaire



**D<sup>re</sup> Helen Caetano**  
Chef, Chirurgie



**D<sup>r</sup> Julian Dobranowski**  
Chef, Imagerie diagnostique



**D<sup>r</sup> Donald DuVall**  
Chef, Anesthésiologie



**D<sup>re</sup> Lorraine Jensen**  
Chef, Médecine



**D<sup>r</sup> Dimitri Koutsogiannis**  
Chef intérimaire, Médecine  
de laboratoire



**D<sup>r</sup> Michael Levesque**  
Chef, Oncologie



**D<sup>re</sup> Karen Macmillan**  
Chef, Obstétrique/gynécologie



**D<sup>r</sup> Madan Mohan Roy**  
Chef, Pédiatrie



**D<sup>re</sup> Jennifer Robert**  
Chef, Soins primaires



**D<sup>r</sup> Rafi Setrak**  
Chef, Médecine d'urgence



**D<sup>r</sup> Victor Uwaifo**  
Chef, Santé mentale et  
dépendances

# 20

## Aperçu financier

Tous les ans, Santé Niagara publie ses états financiers audités pour s'acquitter de sa responsabilité financière envers la communauté. Les états financiers intégraux de 2023-2024 sont affichés sur le site Web de Santé Niagara.

Notre budget total de fonctionnement pour l'exercice était d'environ 762 millions de dollars. Nous avons terminé l'exercice avec un déficit de 9,4 millions de dollars.

“

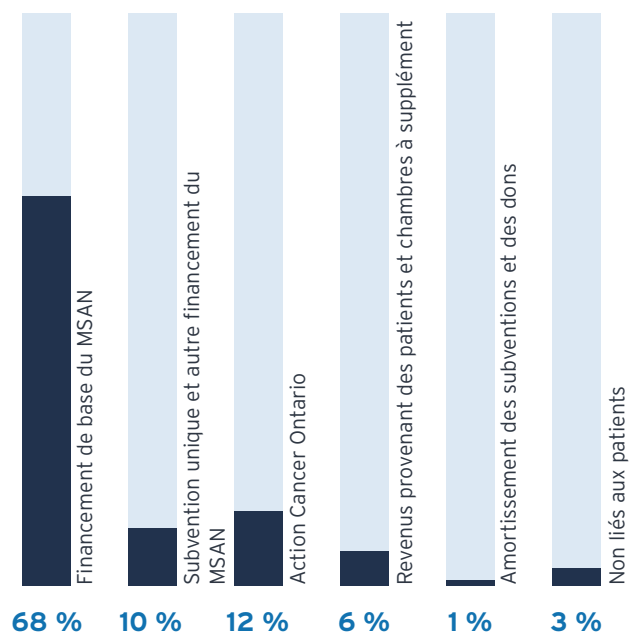
J'ai récemment passé quelques jours à l'hôpital et je tiens à exprimer ma gratitude aux membres du personnel qui, malgré le fait qu'ils en étaient à la fin de leur quart, ont fait preuve d'un professionnalisme et d'une attention extraordinaires. Merci.

- John M., patient

### SOURCES DE REVENUS POUR 2023-2024

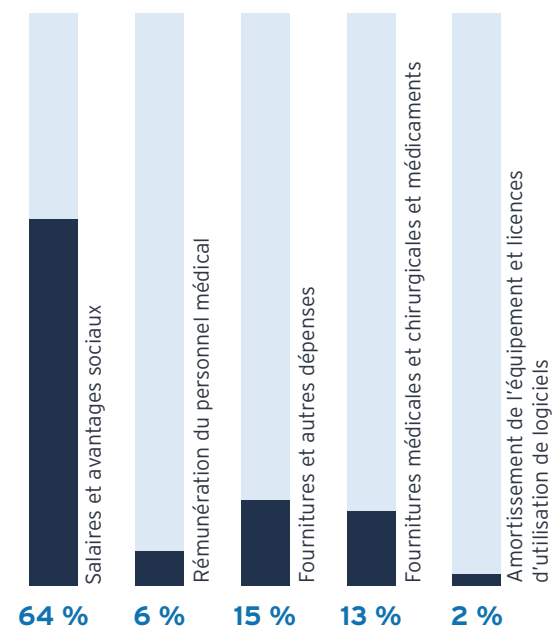
**Environ 90 %** du financement de base et des subventions uniques sont provenus du ministère de la Santé (MSAN) et d'Action Cancer Ontario.

Pendant l'exercice 2023-2024, Santé Niagara a bénéficié d'une hausse du financement de base de 9,2 millions de dollars afin de compenser les pressions inflationnistes relativement aux salaires et aux avantages sociaux, aux coûts des fournitures et des services de soins aux patients ainsi qu'aux frais de fonctionnement général. De plus, Santé Niagara a reçu une subvention unique de 55 millions de dollars pour amortir l'impact financier de la décision arbitrale en lien avec le projet de loi 124.



### VENTILATION DES DÉPENSES POUR 2023-2024

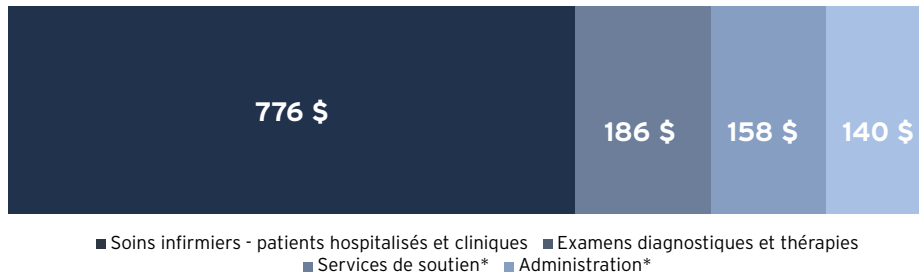
**Environ 70 %** des dépenses totales sont attribuables aux salaires, aux avantages sociaux et à la rémunération du personnel médical. Les pressions inflationnistes au cours de l'exercice ont accru les coûts de quelque 58 millions de dollars, dont 54 millions de dollars sont attribuables à la négociation collective, aux augmentations économiques et aux augmentations d'échelon. À cela s'ajoutent 8 millions de dollars en paiements rétroactifs liés au projet de loi 124.



## COÛT MOYEN, PAR JOUR, PAR PATIENT HOSPITALISÉ : 1 260 \$

**Environ 76 %** des dépenses sont liées aux soins directs aux patients, comme les soins infirmiers, la pharmacie, l'imagerie diagnostique, le laboratoire et les thérapies.

13 % des dépenses sont liés aux services de soutien, notamment l'entretien ménager, les services d'alimentation et l'entretien, et 11 % à l'administration.



## PATIENTS HOSPITALISÉS



**1 068**  
Lits



**39 598**  
Admissions

## CAS CHIRURGICAUX



**7 667**  
Patients hospitalisés

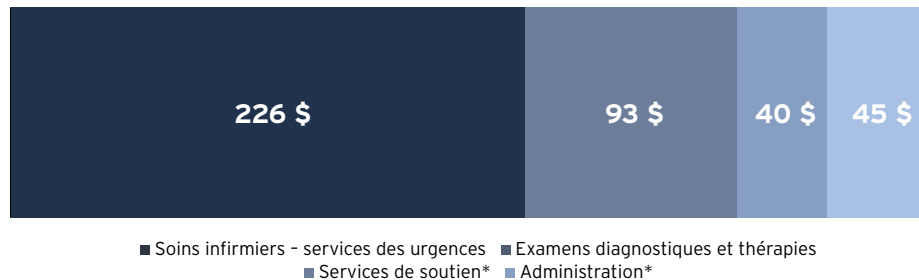


**31 262**  
Patients externes

## COÛT MOYEN PAR VISITE AU SERVICE DES URGENCES : 404 \$

**Environ 79 %** des dépenses sont liées aux soins directs aux patients, comme les soins infirmiers, la pharmacie, l'imagerie diagnostique, le laboratoire et les thérapies.

10 % des dépenses sont liés aux services de soutien, notamment l'entretien ménager, les services d'alimentation et l'entretien, et 11 % à l'administration.



## VISITES



**153 478**  
Services des urgences

**33 534**  
Centres de soins d'urgence mineure



**21 213**  
Santé mentale



**60 223**  
Dialyse/soins rénaux



**179 275**  
Autres consultations externes

\* Les frais administratifs (administration) comprennent les frais liés à l'administration, aux ressources humaines, aux finances, à la gestion du matériel ainsi qu'aux services d'information et de communications.

\* Les services de soutien comprennent les services d'entretien ménager, d'alimentation, d'entretien, d'inscription, de dossiers médicaux et d'éducation ainsi que les services biomédicaux.



Pour souligner la Journée internationale des femmes, Santé Niagara a rassemblé 45 dirigeantes pour cette photo emblématique. Santé Niagara est fier de figurer parmi les chefs de file canadiens affichant une représentation supérieure à la moyenne de femmes occupant un poste de direction et d'avoir un effectif composé à 85 % de femmes.

santéniagara



@NiagaraHealth | NiagaraHealth.on.ca



Santé Niagara est reconnaissant du soutien et du partenariat de la Niagara Ontario Health Team - Équipe Santé Ontario Niagara.