



PLAN STRATÉGIQUE

2020-2024

DES SOINS EXEMPLAIRES • UN PARTENAIRE DE CONFIANCE



HÔPITAL GÉNÉRAL DE HAWKESBURY ET DISTRICT
HAWKESBURY • CASSELMAN • CLARENCE-ROCKLAND

[HGH.ca](https://www.hgh.ca)



Promouvoir la santé
et prodiguer des soins
avec compassion aux gens
de nos communautés
tout au long de leur vie.

— NOTRE MISSION

Table des matières

Bâtir sur nos réussites > 4

Les trois piliers principaux > 4

Preuve d'excellence > 5

Site d'enseignement officiel > 6

Un nouvel hôpital régional bilingue pour Prescott-Russell > 7

Le nouvel HGH > 8

Aperçu des activités annuelles de l'HGH > 10

Gamme complète de soins, traitements et chirurgies > 11

Centre régional de santé mentale et toxicomanie > 12

Avancées technologiques > 13

Le système d'information santé Epic > 14

Tomodensitomètre haute performance > 16

Imagerie par résonance magnétique > 17

L'HGH, un hôpital moderne et efficace > 18

Les orientations stratégiques > 18

Un meilleur accès > 19

Une meilleure santé > 20

Une expérience positive > 21

Des transitions réussies > 22

Notre voie vers l'avenir > 23

Concept d'avenir pour Prescott-Russell > 24



Bâtir sur nos réussites

Depuis le lancement du projet majeur de réaménagement de l'HGH en 2014, nous nous sommes engagés sur une voie d'expansion dans le but d'offrir à nos patients une gamme élargie de programmes et de services plus près du domicile.

De 2020 à 2024, nous poursuivrons notre cheminement d'excellence en misant sur **trois piliers principaux** :



Nos gens

- Investir dans l'éducation et la formation de notre personnel et de nos professionnels afin de veiller à l'application des meilleures pratiques.
- Promouvoir une culture organisationnelle inspirant à nos gens l'incarnation de nos valeurs et l'excellence dans la prestation de services de qualité.

Le service

- Impliquer les patients et les familles dans toutes les dimensions des soins afin d'offrir une expérience patient positive et les meilleurs résultats possibles.
- Mieux intégrer nos opérations à celles des partenaires communautaires pour assurer un continuum de soins.

Le rendement

- Viser encore plus haut pour atteindre des niveaux constants de qualité, de performance et de satisfaction des patients, dans tous les programmes et services.
- Élargir notre système électronique pour permettre à nos fournisseurs, nos partenaires et nos patients d'accéder plus rapidement aux informations requises.

Preuve d'excellence

Nos efforts en vue d'offrir des soins exemplaires ont été officiellement reconnus en 2019 lorsque l'HGH a reçu à nouveau le plus haut niveau d'agrément pour un hôpital au Canada : *Agréé avec mention d'honneur.*

Des gens dévoués à l'excellence en soins de santé qui misent sur le travail d'équipe, l'innovation et le leadership.

— NOTRE VISION



Site d'enseignement officiel

Rester à l'avant-garde de la modernisation des soins de santé est un avantage tangible de notre affiliation avec la Faculté de médecine de l'Université d'Ottawa. La formation et l'enseignement médical ainsi que le développement de programmes de soins et services nous permettent de réaliser nos ambitions.

Nous misons sur l'excellence depuis longtemps et cet engagement fait maintenant partie intégrante de notre structure.

*Site d'enseignement
officiel affilié à*



uOttawa

Faculté de médecine
Faculty of Medicine



Un nouvel hôpital régional bilingue pour Prescott-Russell

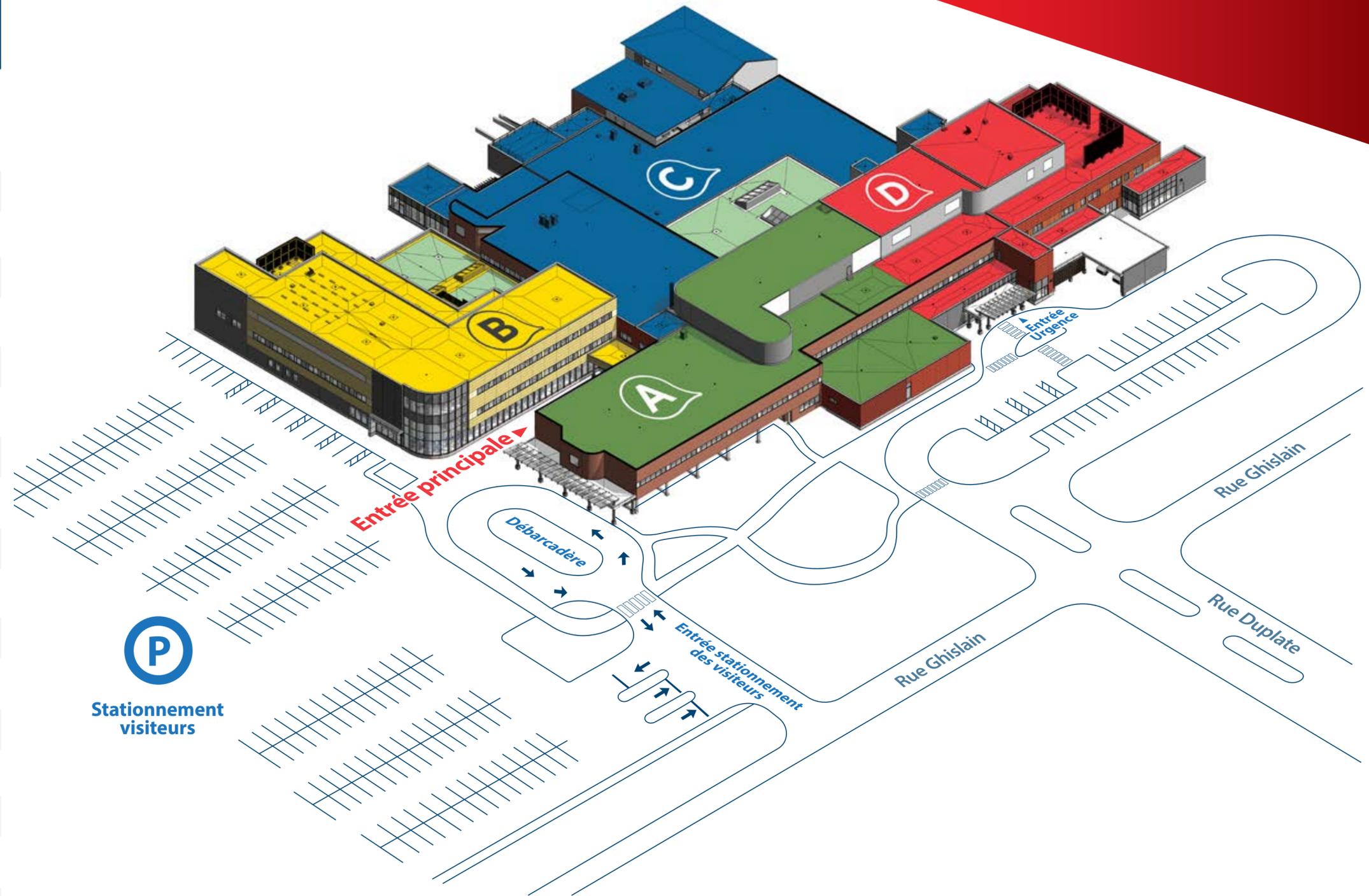
À partir du campus principal de Hawkesbury et des centres satellites, le nouvel HGH offre une vaste gamme de services ainsi que des programmes médicaux en consultation externe, comprenant des services diagnostiques et de réadaptation, des traitements et des chirurgies dans plusieurs spécialités clés.

Les patients bénéficient de technologie, d'équipement et d'interventions de pointe offerts dans des locaux modernes, confortables et performants.



LE NOUVEL HGH

DÉPARTEMENT	BLOC	NIVEAU
Administration	B ■	3
Cafétéria	C ■	1
Cardiologie	A ■	1
Centrale de prélèvement	A ■	1
Centre familial des naissances	D ■	2
Cliniques ambulatoires	B ■	1
Clinique de soins des pieds	B ■	1
Clinique d'obstétrique	D ■	2
Clinique de diabète	B ■	1
Hémodialyse	B ■	1
Imagerie médicale	A ■	1
Laboratoire	D ■	0
Réadaptation externe	B ■	0
Ressources humaines	B ■	3
Services péri-opératoires	C ■	1
Soins complexes continus	B ■	2
Unité de médecine-chirurgie	A-C ■ ■	2
Unité médicale de jour	B ■	1
Unité des soins intensifs	D ■	1
Urgence	D ■	1



Le nouvel HGH après un investissement de 200 M \$ en infrastructure, équipement et technologie de l'information.

Respect
Qualité
Collaboration
Intégrité
Compassion

— NOS VALEURS

Notre équipe

750
employés

150
médecins

130
bénévoles



Aperçu des activités annuelles

au 31 mars 2020

100
lits 

94 M \$ budget
opérationnel  **2 M \$**
budget
d'immobilisations

Soins
ambulatoires



477 nouveau-nés
au Centre familial
des naissances

- 41** cliniques spécialisées
- 19** salles de consultation
- 16** postes de traitement
*(unité médicale de jour, chimiothérapie,
hémodialyse)*
- 8** salles de consultation
en cardiologie
- 4** salles de chirurgie/
endoscopie
- 2** salles de chirurgie
mineure
- 2** salles de télémedecine
- 1** salle de fracture
- 1** salle d'urogynécologie

Visites

48 700
soins ambulatoires

48 135
urgence/unité des soins intensifs

34 037
santé mentale/services
thérapeutiques externes



Services

432 692 tests en laboratoire

6 962 péri-opératoires
(interventions chirurgicales, incluant chirurgie d'un jour)

29 946 jours-patients hospitalisés

3 989 admissions de patients

65 858 procédures
d'imagerie médicale



Gamme complète de soins, traitements et chirurgies

Les patients de l'HGH, adultes et enfants, ont maintenant accès à des soins spécialisés, près du domicile.

Cliniques ambulatoires

- Allergies
- Cardiologie
- Chimiothérapie/ Oncologie
- Clinique préopératoire
- Dermatologie
- Diabète
- Gastroentérologie
- Gériatrie
- Gestion de la douleur
- Gynécologie
- Laboratoire du sommeil
- Médecine interne
- Néphrologie
- Neurologie
- Obstétrique et soins prénataux
- Orthopédie
- Otorhinolaryngologie
- Prévention et réadaptation cardiaque
- Réadaptation
- Soins des pieds et podologie
- Télémédecine
- Thérapie respiratoire et pneumologie
- Urogynécologie
- Urologie

Chirurgie d'un jour

- Canal carpien
- Chirurgie dentaire
- Chirurgie générale
- Chirurgie mineure
- Colposcopie
- Endoscopie (colonoscopie et gastroscopie)
- Gynécologie
- Orthopédie
- Otorhinolaryngologie
- Urogynécologie
- Urologie

Imagerie médicale

Gamme complète d'examens à l'aide d'équipement de pointe incluant nos nouveaux IRM et tomодensitomètre.

- Colonoscopie virtuelle
- CT scan
- Densitométrie osseuse
- Échographie
- Échographie cardiaque
- Échographie obstétricale
- Fluoroscopie
- Mammographie
- MRI
- Radiographie

Unité médicale de jour/hémodialyse

Traitements médicaux dispensés aux patients admis pour une période variant de 3 à 12 heures.

Traitements les plus fréquents :

- Administration intraveineuse de médicaments
- Transfusion de sang
- Installation et soins de cathéters
- Procédures médicales comme paracentèses et injections dans les articulations

Centre régional de santé mentale et toxicomanie

Notre approche considère la personne entière : **émotions, corps et pensées** ainsi que d'autres éléments qui influencent la santé mentale, comme la famille et l'environnement social.

Nous collaborons avec nos partenaires communautaires et autres professionnels de la santé afin d'obtenir **les meilleurs résultats pour nos clients**. Ces derniers peuvent être référés à l'un de nos **cinq principaux programmes** ou à une ressource appropriée via notre Accès centralisé.

Nous aidons les gens vivant des situations difficiles liées à :

- Dépression, stress et anxiété
- Deuil et problèmes relationnels
- Toxicomanie et jeu problématique
- Schizophrénie et démence
- Traumatisme et situation de crise
- Agression à caractère sexuel et violence conjugale

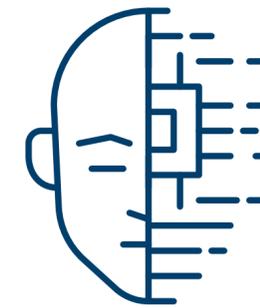
équipe de **65**
personnes



dont 6 psychiatres et 55 professionnels de la santé

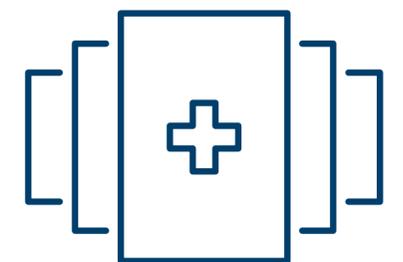
25 000
visites par année

3 250
clients



1
laboratoire de
cyberpsychologie

5
programmes
majeurs



Avancées technologiques : modernité en prestation de soins



Le système d'information santé Epic

Mis en service en 2019, Epic est un système informatique et un réseau qui relie l'HGH, l'Hôpital d'Ottawa et quatre autres partenaires régionaux.

Cette connectivité procure des **avantages considérables** aux hôpitaux, aux médecins traitants et aux fournisseurs, ainsi qu'aux patients et leurs familles.



Dossier médical électronique accessible aux fournisseurs de soins et aux patients, n'importe où et sur n'importe quel appareil via l'application *MyChart*.



Accès en temps réel aux résultats de tests et renseignements médicaux, permettant aux fournisseurs de soins de prendre des décisions éclairées fondées sur l'information à jour et complète et en temps opportun.



Amélioration de la sécurité du patient par le biais de protocoles de soins, bilan comparatif des médicaments et alertes envoyées aux médecins en cas de résultats de tests critiques.



Amélioration de la satisfaction du patient par l'élimination du besoin de répéter les antécédents médicaux, la perte de résultats de tests et le dédoublement de tests.



Augmentation de l'engagement des patients dans leurs propres soins grâce au calendrier de rendez-vous et aux résultats de tests.

Considéré comme la norme d'excellence nord-américaine en technologie de l'information de santé, Epic fait passer les soins axés sur le patient à l'ère numérique.



Tomodensitomètre haute performance

Depuis décembre 2019, les médecins et les patients de l'HGH ont accès à la technologie la plus récente en imagerie médicale. Notre nouveau CT scan (tomodensitomètre) permet de faire des examens non disponibles auparavant à l'HGH et offre des **avantages importants** :

Pour les médecins : meilleure visualisation des moindres détails pour mieux discriminer entre les tissus et détecter les pathologies. L'appareil à 128 coupes respecte les plus hautes normes de performance en termes d'épaisseur de coupes, de reconstructions, de techniques d'imagerie vasculaire et de radioprotection.

Pour l'hôpital et les médecins traitants : augmentation de la capacité et courts délais. Prévision de 10 000 examens par année.

Pour les patients : rendez-vous et résultats de test sans délai, meilleurs résultats. L'appareil peut accommoder les patients obèses. Soins spécialisés près du domicile.



Imagerie par résonance magnétique (IRM)

Depuis juillet 2020, les patients n'ont plus besoin de se rendre à Ottawa pour les examens d'IRM. Cette autre avancée technologique permet à l'HGH de faire de nouveaux types d'examens spécialisés sur le cerveau avec indication clinique, imagerie angio et de la colonne vertébrale, bassin et abdomen.

Nouveau!

L'imagerie par résonance magnétique permet d'obtenir des images en trois dimensions des organes, des os et des tissus mous à l'intérieur du corps.

L'examen se fait sans douleur à l'aide de forces magnétiques, d'ondes radioélectriques et d'un système informatique.

L'HGH, un hôpital moderne et efficace

Quatre **orientations stratégiques** guideront le développement futur de notre hôpital pour la période 2020-2024. Elles renforceront notre engagement à offrir des soins de santé accessibles et bien coordonnés, axés sur le patient et de haute qualité, aussi près du domicile que possible.



**Un
meilleur
accès**



**Une
meilleure
santé**



**Une
expérience
positive**



**Des
transitions
réussies**

Un meilleur accès

Nos communautés comptent sur une **vaste gamme de soins de santé bilingues** et hautement **accessibles**.

Objectifs stratégiques

- L'étendue et le niveau des services offerts reflètent le mandat régional de l'hôpital et les besoins de la communauté.
- Les résidents de la région et les fournisseurs du système sont bien au courant de l'évolution et de l'accessibilité des programmes et des services de l'HGH.
- Les processus et les systèmes utilisés pour faciliter l'accès et le partage d'information sont efficaces et efficaces (réception, inscription, rendez-vous, transmission des rapports, etc.).
- Les temps d'attente des programmes majeurs sont surveillés et respectent ou surpassent les normes provinciales.





Une meilleure santé

Le **rétablissement** des patients, leur **santé** et leur **bien-être** sont **optimisés** par le biais de soins et de services efficaces, de haute qualité et axés sur la personne.

Objectifs stratégiques

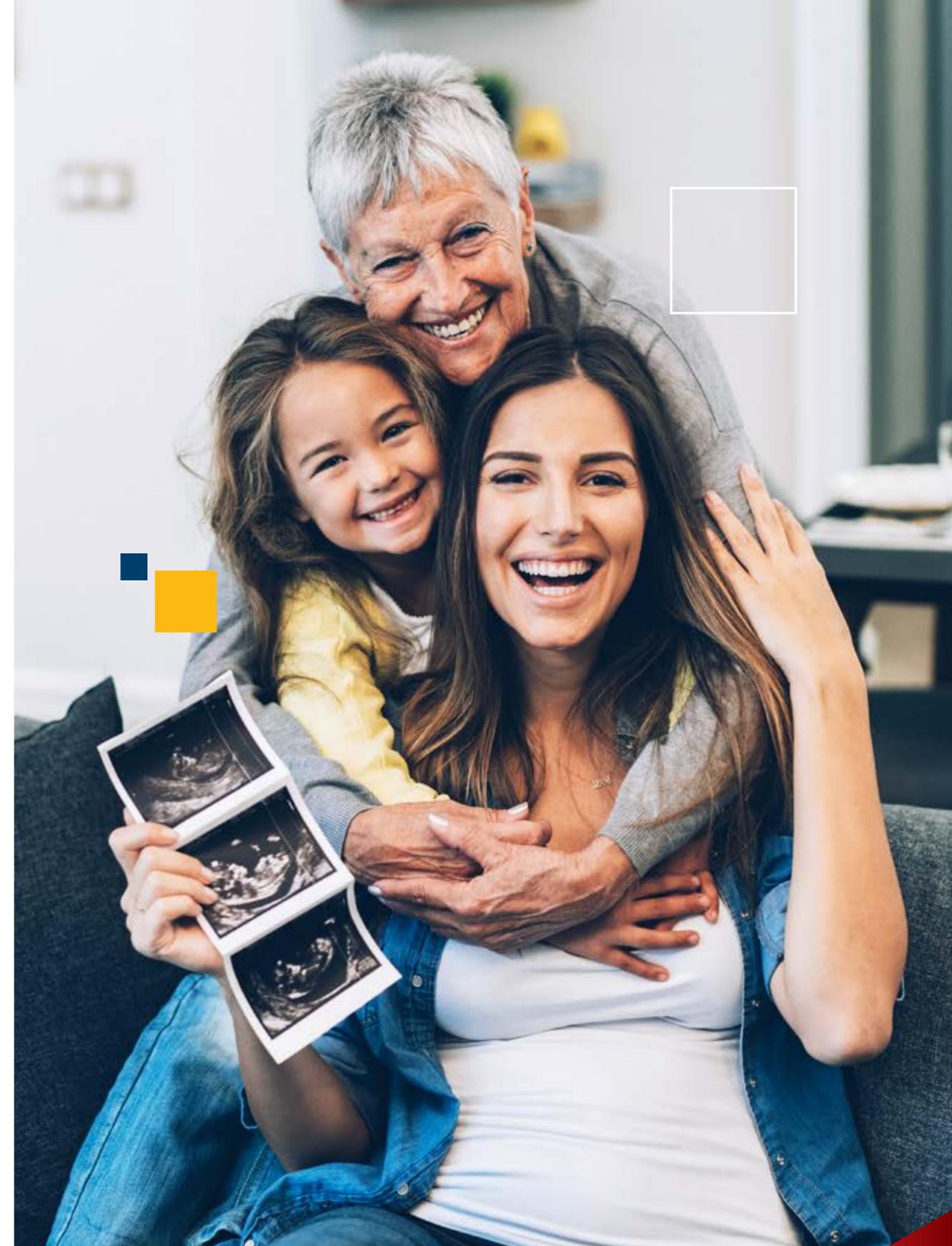
- L'HGH établit des normes élevées de soins reflétant l'amélioration continue de la qualité et les pratiques exemplaires fondées sur des données probantes.
- Des mécanismes de recrutement, de rétention, de formation continue et d'évaluation sont en place afin d'assurer un niveau optimal de compétence professionnelle.
- Le *Cadre d'engagement du patient et de sa famille* est intégré au sein de l'organisation et reflète l'engagement continu des patients.
- Les services et les soins aux patients sont offerts par le biais de systèmes et de processus efficaces, l'utilisation optimale des ressources et des modèles de soins interdisciplinaires.

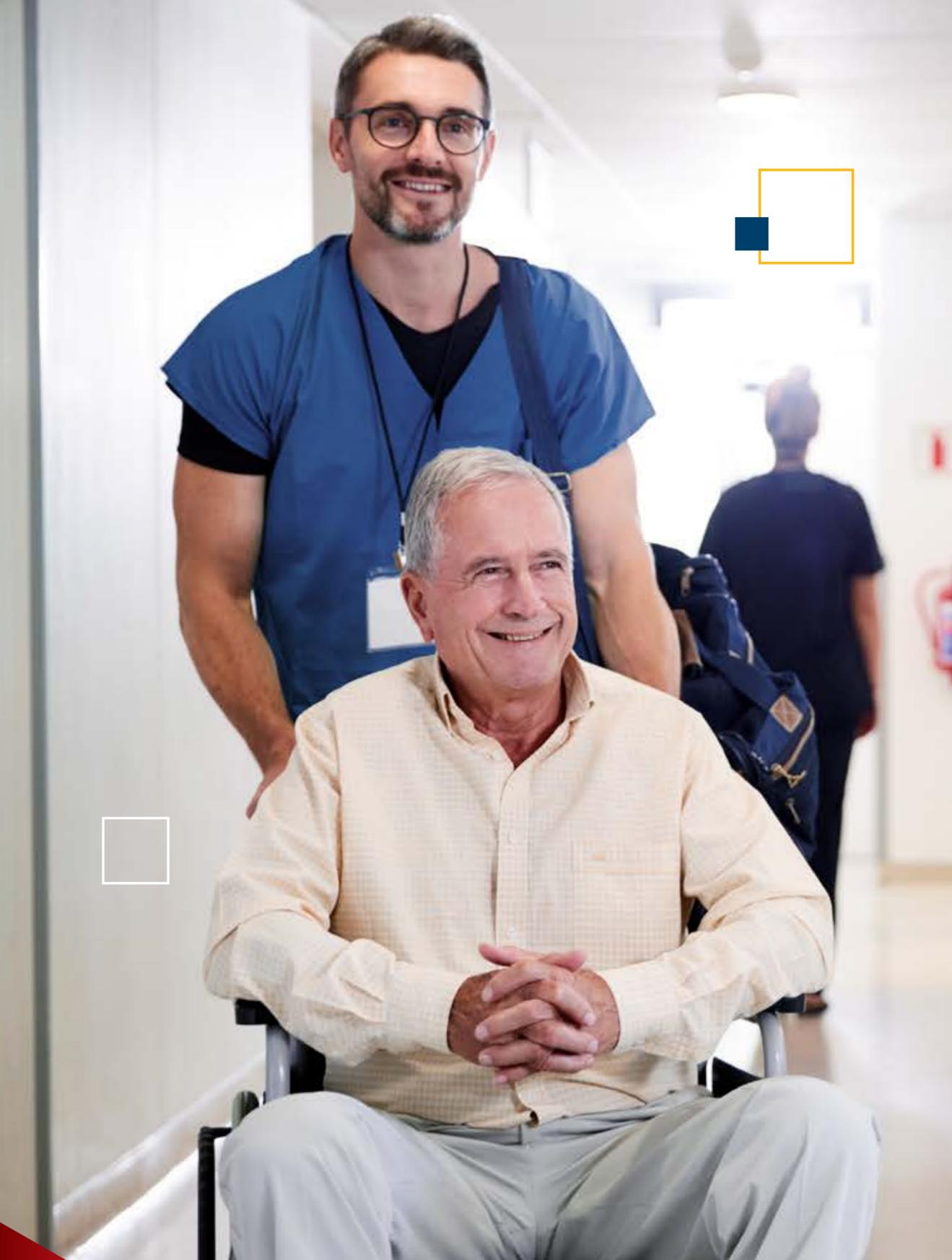
Une expérience positive

Des **soins compatissants** et un **service exemplaire** dans un **environnement moderne, sécuritaire et propice à la guérison** contribuent à une expérience positive pour les patients ainsi que leurs proches.

Objectifs stratégiques

- Des soins compatissants et un niveau de service exemplaire sont atteints lorsque la direction, les employés, les médecins et les bénévoles véhiculent les valeurs de l'HGH dans leurs gestes quotidiens.
- Les patients et leurs proches savent que des mécanismes sont en place pour donner leur avis concernant leur expérience à l'hôpital.
- L'HGH a des processus de relations avec les patients efficaces et bien communiqués et visant l'amélioration de l'expérience patient.
- L'HGH a des normes établies afin que l'environnement du patient soit moderne, sécuritaire et propice à la guérison.





Des transitions réussies

Les patients bénéficient de **transitions de soins réussies** par le biais de **pratiques** et de **partenariats efficaces**.

Objectifs stratégiques

- L'HGH adopte une approche d'ouverture dans laquelle les patients sont engagés et mis en contact avec le service approprié.
- Le personnel de l'HGH aide les patients et leurs proches au cours du processus de transition, comprenant l'admission et la planification du congé ou du transfert.
- L'HGH adopte une approche chaleureuse dans laquelle les patients sont adéquatement mis en contact avec le fournisseur de soins du niveau suivant.
- L'HGH applique des approches novatrices afin de faciliter et de compléter les transitions de soins de la façon la plus efficace possible.

Notre voie vers l'avenir

La mise en œuvre réussie de notre Plan stratégique 2020-2024 et l'amélioration de nos opérations impliquent la mise en place de changements concrets et l'exécution de plans de travail réalistes. Les initiatives principales sont regroupées sous trois piliers d'intervention.

Projets principaux prévus en 2021-2022 :

Nos gens

- **Milieu de travail de choix :**
Nous créerons un environnement de travail positionnant l'HGH comme un employeur de choix.
- **Plan de recrutement et de formation :**
Nous développerons un plan à moyen terme d'orientation professionnelle et de formation.

Le service

- **Consolidation de l'offre des programmes et services** par le biais de l'implantation de la méthode Lean et de processus de rationalisation.
- **Développement de l'Équipe Santé Prescott-Russell** en collaboration avec 22 partenaires régionaux.

Le rendement

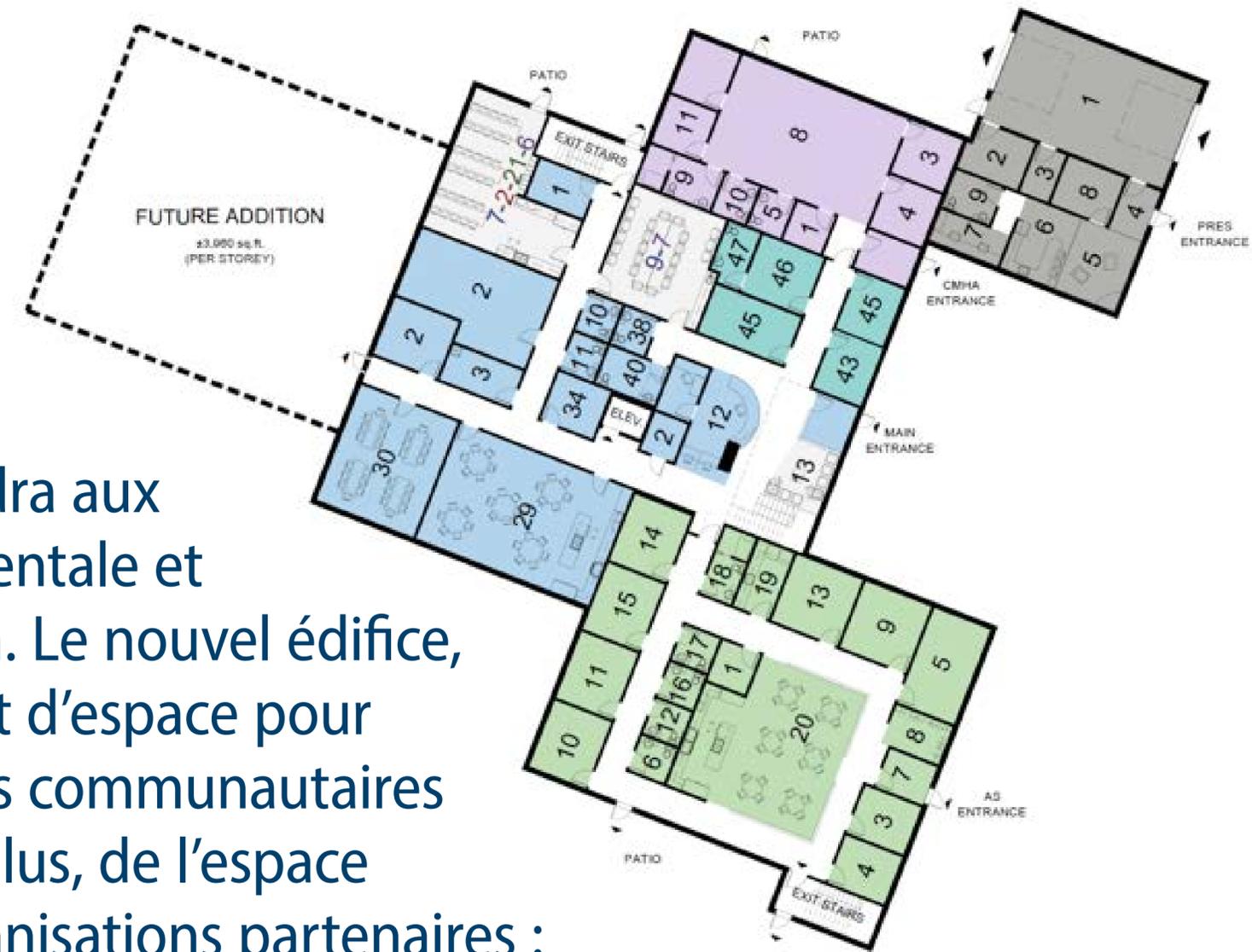
- **Plan d'optimisation opérationnelle** visant une stabilité financière par le biais d'initiatives corporatives comme Accès aux patients et le Plan d'optimisation.
- **Rehaussement du système d'information santé** visant l'expansion des fonctionnalités du système et des outils informatiques pour faciliter l'accès aux services et à l'information santé pour les patients, les fournisseurs et les médecins traitants.

Concept d'avenir pour Prescott-Russell

**Développer un concept fonctionnel.
Compléter la planification technique.
Construire un nouveau centre de santé
axé sur les soins communautaires.**

Prévu pour 2022-2023, le **Carrefour de services de santé communautaire de Prescott-Russell** à Casselman répondra aux besoins en soins de santé communautaire et de santé mentale et toxicomanie dans le secteur géographique de Casselman. Le nouvel édifice, situé près du centre-ville, offrira également suffisamment d'espace pour l'installation d'une gamme de programmes et de services communautaires complémentaires présentement offerts à proximité. De plus, de l'espace additionnel est prévu dans le but de relocaliser trois organisations partenaires :

- l'Association canadienne pour la santé mentale, région Champlain Est (secteur Casselman);
- les Services d'urgence de Prescott-Russell présentement situés à Casselman;
- le Centre de jour pour adultes et le programme Premier lien de la Société Alzheimer de Cornwall et région.



En conclusion

Nous sommes engagés à obtenir les résultats prévus par cet effort collectif et qui amèneront notre communauté en croissance à adopter, considérer et promouvoir l'HGH comme un hôpital communautaire exemplaire et un partenaire de confiance reconnu pour sa culture de **compassion**, son esprit d'**innovation** et son engagement envers l'**excellence**.



COMPASSION
INNOVATION
EXCELLENCE



Date de cette version : le 20 janvier 2021

HGH.ca

HÔPITAL GÉNÉRAL DE HAWKESBURY ET DISTRICT