



Vitalité, un réseau  
qui nous appartient

Rapport trimestriel à la communauté  
MARS 2023

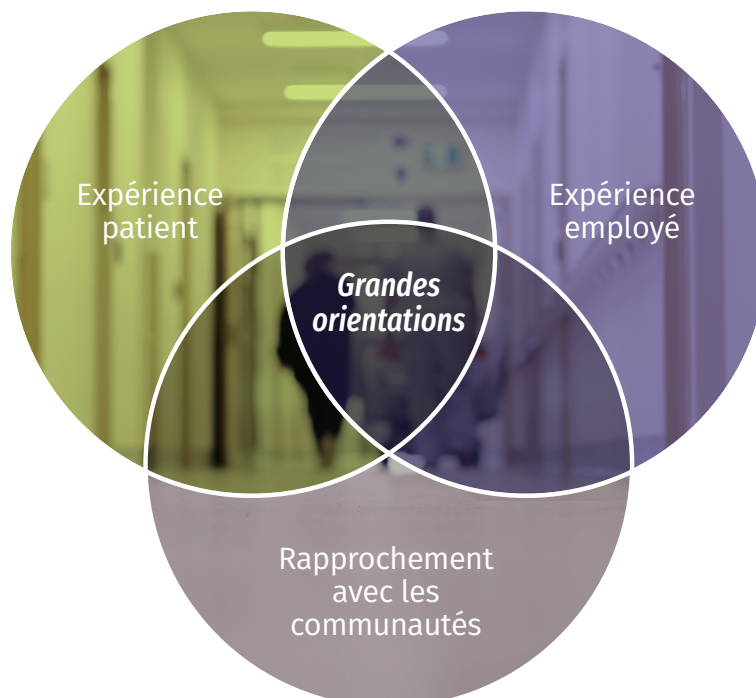


# Table des matières

Priorités stratégiques et grandes orientations .....	2
Message de la Présidente-directrice générale et du Fiduciaire.....	3
Initiatives et projets d'amélioration	
Expérience patient .....	4
Expérience employé .....	7
Rapprochement avec les communautés.....	10
Les travailleurs de la santé et bénévoles, force indéniable du Réseau .....	12
Suivez nos progrès.....	14
Consultez le Bulletin de performance	
Visitez notre site Web	
Suivez-nous dans les médias sociaux	
Communiquez avec nous	

## Priorités stratégiques

- Accès aux soins de santé primaires
- Flux des patients et performance des hôpitaux
- Recrutement et maintien en poste du personnel



# Vitalité, un réseau qui nous appartient

## Message de la présidente-directrice générale et du fiduciaire

Confronté au vieillissement de la population et à un important manque de ressources professionnelles, le système de santé est forcément appelé à se redéfinir.

La plupart s'entendent sur la nécessité de revoir la prestation des soins, d'améliorer nos processus pour rendre nos équipes et nos établissements plus performants et de miser sur la force collective de notre organisation et de nos communautés, en mettant en place des mécanismes de collaboration et d'engagement.

Le Réseau de santé Vitalité est donc résolument engagé dans cette voie, avec la mise en œuvre de nombreuses initiatives pour améliorer l'expérience patient et l'expérience employé, et pour favoriser le rapprochement avec ses communautés.

Quelque 37 projets d'amélioration sont en cours présentement, portant sur une variété d'enjeux prioritaires au sein de notre organisation, notamment le recrutement et l'embauche, l'accès aux soins et le flux des patients.

La réalisation de ces projets s'appuie sur une approche de gestion stratégique et d'exécution rapide. Ils sont bien ciblés et répondent à des besoins réels. Ces projets sont d'abord menés à plus petite échelle, pour ensuite être déployés à l'échelle du Réseau.

Pour les équipes qui y participent, il s'agit d'une démarche méthodique ardue qui exige de la persévérance, mais qui porte ses fruits. Grâce aux efforts soutenus des équipes, nous observons des améliorations tangibles dans plusieurs secteurs. Les solutions sont réalistes et durables parce qu'elles viennent des personnes qui vivent la réalité du terrain, quotidiennement.

Nous tenons donc à remercier toutes les personnes qui participent, de près ou de loin, aux initiatives d'amélioration au sein du Réseau et à saluer l'engagement de tous les travailleurs de la santé qui, malgré les défis, sont à pied d'œuvre pour exercer leur profession avec cœur et compassion.

Ce rapport trimestriel a pour but de vous partager quelques-unes de ces initiatives et les progrès réalisés depuis janvier 2023. Il rapporte aussi des résultats qui figurent au Bulletin de performance de l'organisation publié sur le site Web du Réseau de santé Vitalité.



# Initiatives et projets d'amélioration

## EXPÉRIENCE PATIENT

### Patients et familles en priorité, un système de santé à l'écoute des besoins

#### Flux des patients à l'urgence du Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont

Face à l'engorgement des services d'urgence, un projet d'amélioration a été mené au CHU Dr-Georges-L.-Dumont afin de réduire le temps d'attente pour les patients et les délais de débarquement des ambulances.

#### Initiatives d'amélioration à l'urgence :

- Élaboration de postes de coordonnateurs du flux des patients pour favoriser une meilleure gestion des patients et diminuer les débordements
- Ajout de préposés aux soins à l'équipe pour surveiller l'état de santé des patients présents dans la salle d'attente
- Réorganisation du matériel et des espaces et ajout d'outils de gestion visuels favorisant l'efficacité
- Mise en place d'une nouvelle salle de réanimation

#### Faits saillants des résultats



#### Diminution de la durée...\*

- de séjour total des patients en observation mais non admis **9,1 %**
- de la durée d'occupation des civières des patients non admis à l'hôpital **5,3 %**
- de la durée de séjour des patients **9,7 %** niveau 4 **4 %** niveau 5

\* pour le mois de décembre 2022 comparativement à la moyenne de janvier à juillet 2022



« Je suis fière de mon équipe qui a su surmonter les défis occasionnés par la pandémie et générer une belle dynamique au cours des derniers mois. Le climat de travail s'est grandement amélioré grâce à des ajustements à notre fonctionnement et à l'arrivée de nouvelles recrues. »

- Chantale Bezeau-Chiasson, infirmière gestionnaire au Service d'urgence

#### Flux des patients au 4C du CHU-Dumont

Parallèlement aux efforts d'amélioration à l'urgence, un projet a été mené au département 4C du même établissement. Ce projet porte sur la planification du congé des patients dès l'admission, ce qui permet de réduire la durée de séjour ainsi que le temps entre la signature du congé et le départ du patient. Le fait de libérer des lits plus rapidement améliore le flux des patients et a un impact positif sur la gestion des lits.

#### Faits saillants des résultats



#### Améliorations depuis le début décembre 2022 :

- **Augmentation** des départs avant 10 h **9 %**
- **Augmentation** des départs avant 12 h **18 %**

### Gestion personnalisée des services

Un suivi personnalisé est maintenant offert aux patients qui ont visité l'urgence cinq fois ou plus ou qui ont été hospitalisés à trois reprises au cours de l'année. Un plan d'intervention est établi avec l'aide d'une infirmière pour les aider à mieux gérer leur condition de santé. Initié dans les régions d'Edmundston, Bathurst, Campbellton et Moncton, ce programme a été étendu récemment dans le comté de Kent et la Péninsule acadienne.

### Administration du Fer IV

L'administration du Fer intraveineux en milieu hospitalier nécessitait près de 16 000 heures de soins infirmiers par année, en 2021. Un projet novateur a été mené afin de revoir cette pratique, en explorant d'abord une nouvelle formulation, soit le Monoferric<sup>MD</sup>, qui exige moins d'heures de soins et qui permet de diminuer la fréquence des traitements, libérant ainsi des travailleurs de la santé pour d'autres fonctions en milieu hospitalier.

#### Faits saillants des résultats

##### Réduction des visites



45-65 %

##### Diminution des hospitalisations

15-40 %



#### Faits saillants des résultats

- **2073 visites** évitées (par année)



- **13 143 heures** de traitements en moins (par année)



## Initiatives d'amélioration en santé mentale et traitement des dépendances

### Services intégrés d'intervention en situation de crise aux services d'urgence

- Amélioration de la prise en charge des patients qui se rendent aux services d'urgence pour des problèmes de santé mentale ou des troubles liés à l'usage de substances
  - ▶ Embauche de travailleurs sociaux et d'intervenants communautaires
  - ▶ Accès facilité et coordination améliorée des services
  - ▶ Soutien aux patients et à leurs proches

### Formation continue des équipes

- Formation sur la prévention et la gestion des conduites suicidaires offerte au personnel des services d'urgence dans l'ensemble du Réseau
- Formation sur l'offre de soins tenant compte des traumatismes offerte aux membres de l'unité pour jeunes du Centre hospitalier Restigouche
- Formation sur l'offre de soins tenant compte des traumatismes psychologiques offerte au personnel des services d'urgence et des services de santé mentale et de traitement des dépendances

### Télépsychiatrie

- Développement de la télépsychiatrie permettant d'étendre l'accès aux évaluations psychiatriques aux hôpitaux communautaires

### Dépistage précoce

- Mise en place d'un outil de dépistage du risque suicidaire au triage dans la Zone 6
  - ▶ Questionnaire normalisé qui favorise un repérage et une orientation précoce

## Interventions en communauté

- Soutien de nos équipes mobiles aux personnes en situation de crise, en partenariat avec les services policiers.
  - ▶ Évaluation sur le terrain et désamorçage de crises
  - ▶ Aiguillage vers les services offerts dans la communauté
  - ▶ Soutien au personnel des services d'urgence

## Thérapie à séance unique

- Approche adoptée par les équipes enfants-jeunes et pour adultes, les centres de santé mentale communautaires et les services de traitement des dépendances



## Soutien à la clientèle des refuges

- Visites menées par des équipes multidisciplinaires dans les quatre refuges de Moncton pour faciliter l'accès aux services de santé mentale et de traitement des dépendances et pour favoriser la prévention des maladies transmissibles.

## Autres projets en cours :

- Pathologie numérique
- Programme de réhabilitation améliorée en chirurgie (*Enhanced Recovery After Surgery (ERAS)*)
- Chirurgies de la cataracte (région Chaleur)
- Bloc opératoire à l'Hôpital régional d'Edmundston
- Phlébotomie au CHU Dr-Georges-L.-Dumont
- Hémodialyse à domicile



## Faits saillants des résultats



- **1537** interventions de janvier à décembre 2022
- **83,8 %** des interventions gérées en communauté
- **Diminution de 3,5** visites potentielles par jour à l'urgence

## Faits saillants des résultats

- **Diminution** des listes d'attente pour les équipes enfants-jeunes **66 %**
- **Diminution** des listes d'attente chez les adultes **54 %**

# EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

## Expérience employé enrichissante, organisation performante

### Recrutement et embauches (soins infirmiers)

Un groupe de travail se rencontre quotidiennement pour faire le point sur les efforts déployés en matière de recrutement et d'embauche.

- Mobilisation rapide des candidats potentiels connus
- Aide à l'établissement résidentiel et communautaire
- Incitatifs financiers
- Amélioration de l'expérience des stagiaires

### Recrutement à l'international

Nos missions à l'international ont permis de récolter plus de 400 candidatures potentielles. En février 2023, des représentants du Réseau de santé Vitalité ont participé à des salons de l'emploi à Abidjan, Marrakech, Casablanca et Dakar. D'autres missions en France et en Belgique suivront au mois d'avril 2023.

Faits saillants des résultats	Nombre d'embauches de finissant(e)s (offres acceptées)	Nombre d'embauches à l'international (offres acceptées)	Offres à l'international pour lesquelles on attend une réponse	Autres embauches (offres acceptées)
infirmier(ère)s immatriculé(e)s	96	23	1	25
infirmier(ère)s auxiliaires	56			24
Préposés aux soins	53	147	190	29



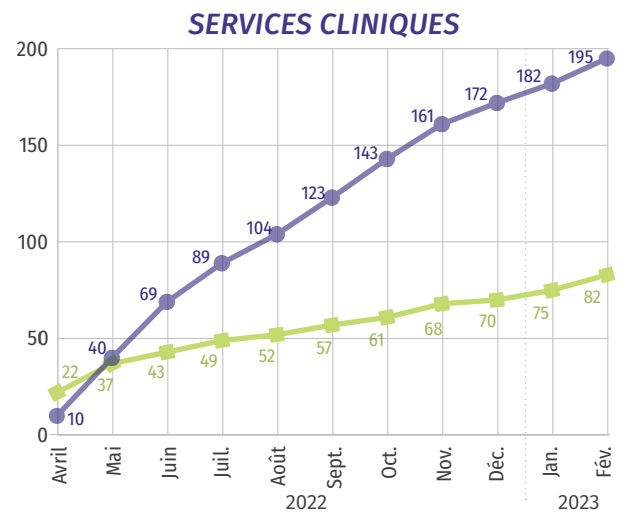
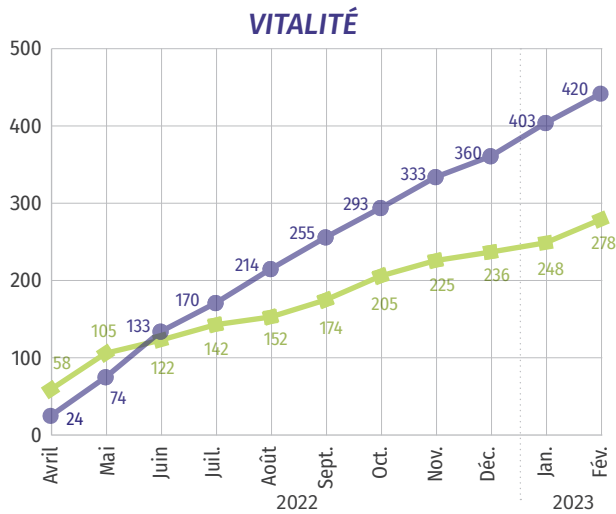
« Nous sommes ravis de voir nos efforts de recrutement porter fruit. Les membres de notre personnel sont la ressource la plus précieuse du Réseau. Le maintien en poste de ces derniers passe ensuite par l'écoute, la reconnaissance et leur bien-être. Il s'agit là de valeurs organisationnelles qui nous tiennent à cœur. »

- Jérémie McIntyre, conseiller en acquisition de talents

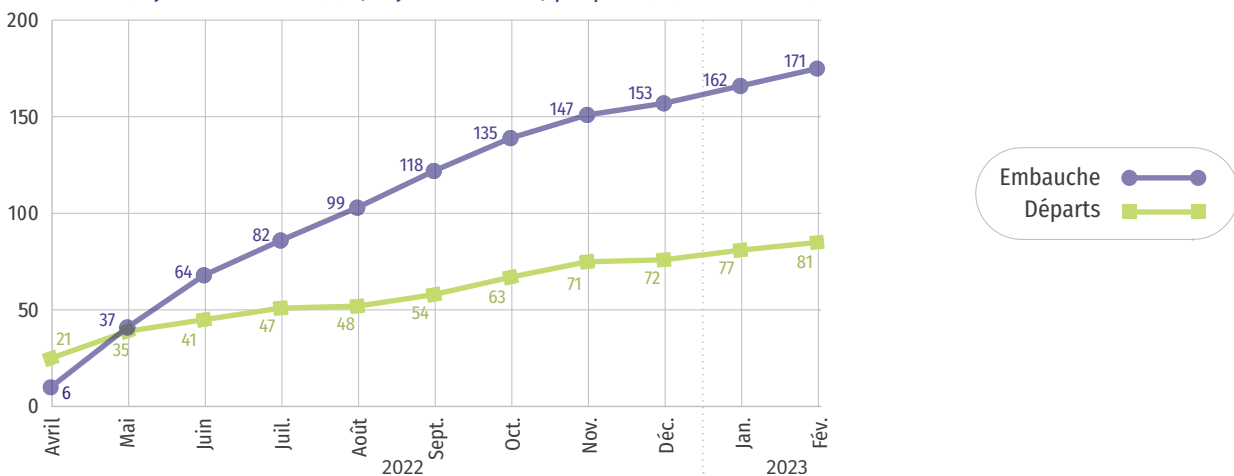
## Maintien en poste

Afin de favoriser le maintien en poste, des entrevues de départ sont effectuées avec tous les employés des soins infirmiers qui quittent leurs fonctions. La tendance indiquant une augmentation du rythme des embauches par rapport aux départs se maintient.

## Faits saillants des résultats



### VITALITÉ (Inf. immatriculé(e)s, inf. auxiliaires, préposé(e)s aux soins)





## Nouvelles possibilités de formation en soins infirmiers

Le Réseau de santé Vitalité participe à l'initiative *Mission soins infirmiers*. Ce nouveau modèle de formation permet aux travailleurs de la santé de concilier le travail et les études en suivant un des deux volets du programme : la transition de préposé(e) à infirmier(ère) auxiliaire autorisé(e); ou la transition d'infirmier(ère) auxiliaire autorisé(e) à infirmier(ère) immatriculé(e). Les participants recevront un salaire à temps plein et des avantages sociaux tout en travaillant à mi-temps. Les frais de scolarité seront couverts par le gouvernement provincial.

## De l'appui pour nos infirmières praticiennes

Un comité consultatif permettra d'impliquer les infirmières praticiennes dans la prise de décision et un programme de mentorat sera bientôt mis sur pied. Une série de mesures ont été prises pour repenser l'offre de formation, pour améliorer le processus d'orientation, éliminer les tâches et procédures sans valeur ajoutée, assurer l'accès aux outils technologiques, permettre une plus grande flexibilité dans l'organisation de l'horaire et développer des outils pour recueillir l'expérience patient.

## Autres projets en cours :

### Gestion efficace du recrutement

- Création d'un tableau de bord du recrutement
- Point d'entrée unique pour les stages pour faciliter l'embauche de stagiaires

### Initiatives favorisant le maintien en poste

- Processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés (soins infirmiers)
- Nouveau cadre de compétences en leadership
- Installation de cabines de mieux-être pour les employés



# RAPPROCHEMENT AVEC LES COMMUNAUTÉS

## **Communautés engagées, communautés en santé**

Dans le cadre d'une série de rencontres en communautés, sur l'ensemble du territoire du Réseau, des représentants du Réseau de santé Vitalité se sont rendus à Shediac et Cap-Acadie, le 24 janvier 2023, à Memramcook, le 31 janvier 2023, et à Campbellton, le 1<sup>er</sup> mars 2023, pour discuter avec les élus municipaux des besoins propres à ces régions en matière de santé. D'autres rencontres sont prévues afin de poursuivre les efforts de coconstruction.

Certaines municipalités optent pour l'approche des communautés apprenantes, proposée par le Réseau, qui permet aux communautés de s'engager dans un processus formel ayant pour but d'améliorer la santé populationnelle.



« À Memramcook, nous sommes ravis de la volonté du Réseau de santé Vitalité d'engager les municipalités dans la recherche de solutions pour améliorer l'accès aux soins primaires et aux services de santé dans notre communauté, et de nous appuyer dans des initiatives favorisant la santé et le mieux-être de nos citoyens. Ce partenariat entre le Réseau, notre municipalité et les partenaires communautaires est très bien accueilli. »

Maxime O. Bourgeois, maire du Village de Memramcook

## **Recrutement, accueil et intégration de nouveaux travailleurs de la santé**

Les communautés jouent un rôle clé dans le recrutement et le maintien en poste des travailleurs de la santé qui choisissent de s'établir dans leur région. Elles sont les mieux placées pour promouvoir les richesses de leur région et pour offrir un accueil et un accompagnement communautaire qui inciteront les nouveaux résidents à rester. Le Réseau de santé Vitalité salue les efforts de la municipalité du Haut-Madawaska et du comité consultatif du Centre de santé communautaire du Haut-Madawaska pour le développement d'outils promotionnels percutants, destinés au recrutement de travailleurs de la santé.

## **Évaluations des besoins des communautés en matière de santé**

Régies par la Loi, les évaluations des besoins des communautés en matière de santé (EBCS) s'inscrivent dans un processus dynamique et continu qui vise à cerner les atouts, les forces et les besoins des communautés.

Ces évaluations permettent d'établir les priorités en matière de santé et de mieux-être dans le but d'améliorer l'état de santé de la population. Elles se font de manière cyclique dans les 13 communautés du Réseau de santé Vitalité.

## **EBCS de la région de Bouctouche, Richibucto et Saint-Antoine**

L'évaluation des besoins des communautés en matière de santé a été effectuée dans la région de Bouctouche, Richibucto et Saint-Antoine. La distribution du rapport d'évaluation aux partenaires communautaires impliqués est prévue en avril 2023.



## Projet à venir :

### Engagement des patients et des familles comme partenaires de soins

Les études démontrent que l'engagement des familles et des patients comme partenaires de soins est bénéfique, à la fois pour les familles, les patients et les travailleurs de la santé. Il est démontré qu'une structure qui engage les familles et les patients dans leurs soins :

- Améliore la qualité de vie au travail des employés
- Augmente la satisfaction des patients par rapport aux soins reçus
- Améliore la santé générale
- Diminue le taux d'hospitalisations et de réadmissions
- Diminue le nombre de visites à l'urgence

Afin de mettre en œuvre des mécanismes pour faciliter l'engagement des familles et des patients comme partenaires de soins, un projet en ce sens sera mené dès le printemps 2023.



# Travailleurs de la santé et bénévoles, force indéniable du Réseau



## Agrément Canada : Une note quasi-parfaite pour Vitalité

Le Réseau de santé Vitalité a récemment obtenu le renouvellement de son statut d'organisme agréé, confirmant ainsi que les soins et les services qu'il offre à la population répondent aux normes nationales de qualité et de sécurité des patients. **Le Réseau a obtenu un taux de conformité global de 95,4 %. Il s'agit d'une hausse de 4,5 % par rapport à la dernière évaluation effectuée en 2017.**



« Nous remercions tous les employés, les bénévoles et les médecins du Réseau. C'est grâce aux efforts déployés par chacun qu'il a été possible de renouveler notre statut d'agrément, et ce, dans un contexte de pandémie. Cet agrément est la preuve tangible que nous offrons des soins et des services de qualité qui répondent non seulement aux besoins des patients, mais aussi aux normes reconnues à l'échelle nationale. »

- Dre France Desrosiers, présidente-directrice générale

Pour évaluer les processus d'un organisme de soins de santé, Agrément Canada se base sur des normes regroupées dans des cahiers. Le Réseau a obtenu un taux de conformité de 95 % et plus pour 18 des 25 cahiers de normes. Il a aussi décroché **une note parfaite de 100 %** dans quatre secteurs :

- la gouvernance
- la prévention et le contrôle des infections
- les analyses de biologie délocalisées
- le traitement des dépendances



## Un rôle renouvelé pour nos bénévoles

Pendant la pandémie, nous avons témoigné du dévouement de nos bénévoles qui se sont démarqués par leur travail exemplaire aux cliniques de vaccination. Inspiré de cette expérience, le Réseau et ses bénévoles redéfinissent ce rôle au sein de l'organisation.

L'intégration de bénévoles au sein d'équipes de travailleurs de la santé pour les appuyer dans la prestation de certains soins est une des initiatives en développement au niveau du service des bénévoles.

## À la rencontre des travailleurs de la santé



### On jase avec l'équipe de leadership

Dans un effort de rapprochement avec les travailleurs de la santé qui œuvrent au sein du Réseau, l'équipe de leadership les invite chaque mois à une rencontre virtuelle afin de créer un espace d'échange informel, qui permet de célébrer les bons coups, de faire rayonner des projets et initiatives en cours et de permettre aux participants de poser des questions, d'exprimer des points de vue et de fournir des suggestions d'amélioration.

### À votre santé, à vos idées !

En février 2023, une nouvelle initiative a été lancée par l'équipe de leadership dans le but de tisser des liens avec des personnes qui œuvrent sur le terrain, dans l'un ou l'autre des établissements du Réseau. Ayant pour thème « **À votre santé, à vos idées !** », ces rencontres mensuelles et cycliques ont lieu à l'occasion d'un dîner avec de petits groupes de travailleurs de la santé.



### Campagne « Je choisis Vitalité ! »

Afin d'appuyer ses efforts de recrutement et de fidélisation des travailleurs de la santé, le Réseau s'est doté d'une nouvelle image, sous le thème « Je choisis Vitalité ! ». Alors que l'expérience employé fait partie des grandes priorités du Réseau, cette thématique servira dans le cadre de campagnes de recrutement et de valorisation du personnel et des bénévoles. Des portraits et témoignages de champions et championnes qui choisissent quotidiennement Vitalité viendront appuyer ces campagnes.



## Ouverture et transparence, pour mieux vous servir

### Suivez nos progrès

#### Consultez le [Bulletin de performance](#)

- Publié sur le site Web du Réseau de santé Vitalité et mis à jour sur une base trimestrielle

#### Pour chaque indicateur clé, le bulletin indique :

- la référence (des données nationales ou internationales pour les mêmes indicateurs)
- la cible du Réseau de santé Vitalité pour le trimestre en cours
- les résultats au terme du trimestre
- la tendance depuis les trimestres précédents

#### Le code de couleurs permet de suivre les progrès :

- ■ Vert – Dépasse la cible
- ■ Jaune – Atteint la cible (+/- 5 %)
- ■ Rouge – En dessous de la cible

### Bulletin de performance



[Indicateurs de performance Vitalité \(vitalitenb.ca\)](#)

### Suivez-nous dans les médias sociaux



Visitez notre site Web [vitalitenb.ca](http://vitalitenb.ca)

### Communiquez avec nous

Faites-nous part de votre rétroaction, de vos suggestions ou commentaires, par courriel, à [engagement@vitalitenb.ca](mailto:engagement@vitalitenb.ca)