



# Tour d'Horizon

Volume 3, numéro 1



@JohnCEOHorizon 3

Accent sur les  
soins aux patients 4



RÉSEAU DE SANTÉ

**Horizon**  
HEALTH NETWORK

## Conseil d'administration du Réseau de santé Horizon

W. David Ferguson,  
Président du Conseil  
Fredericton

Linda Aitken,  
Upper Kingsclear

François M. Beaulieu,  
Saint John

Mike Coster,  
Miramichi

Jo-Ann Fellows,  
Fredericton

Linda G. Forestell,  
Saint John

Dr Erik Klein,  
Hampton

Michael McCoombs,  
Miramichi

John McKay,  
Miramichi

Kathleen McMullen,  
Sackville

Jane Mitton-MacLean,  
Moncton

Chef Candice Paul,  
Première Nation de Saint Mary's

Luigi Rocca,  
Moncton

Mary Schryer,  
Quispamsis

Kay Simonds,  
Woodstock

## INDEX

3 @JohnCEOHorizon  
Accroissement de la  
présence d'Horizon sur les  
médias sociaux

Horizon élabore un  
nouveau plan stratégique

4 Accent sur les soins aux  
patients

5 Le Service de traitement  
des dépendances et de  
santé mentale améliore son  
taux de réadmission

6 Marche hivernale  
sécuritaire et déneigement

8 La prévention de la  
thromboembolie veineuse

# Tour d'Horizon

## Chers membres du personnel et médecins,

C'est avec grande fierté que j'ai récemment célébré ma première année avec Horizon. Cette période a constitué pour moi une étape très importante, marquée par des rencontres avec des membres du personnel, des bénévoles, des patients et des membres de la communauté à l'échelle de la région. Horizon est une organisation d'envergure au service d'une grande partie de la population de la province. L'atteinte de la stabilité financière que connaît l'organisation est une réalisation remarquable, et je suis fier du travail accompli par tout le personnel dans sa recherche de gains d'efficacité et de durabilité financière.

Grâce au soutien du personnel et des médecins, Horizon réoriente sa perspective en s'assurant de répondre aux besoins de la collectivité et en mettant de plus en plus l'accent sur une expérience de soins de qualité pour les patients et les familles. En vue de mieux servir et de comprendre les besoins du public, des patients et des familles, nous continuerons le dialogue avec nos intervenants au fur et à mesure que nous avancerons dans le processus de soins axés sur le patient et la famille. L'objectif ultime est une meilleure intégration des patients et des membres de la famille comme véritables partenaires de soins. Ce numéro d'Horizon traite plus en profondeur l'engagement de l'organisation en matière de soins axés sur le patient.

D'autre part, le Réseau de santé Horizon est en train d'élaborer un nouveau plan stratégique qui guidera l'organisation dans la réalisation de sa mission et dirigera ses efforts relativement aux services qu'elle offre. Des réunions menées par le Conseil ont eu lieu avec la participation de groupes de discussion et d'intervenants clés dont les observations seront intégrées au plan définitif. Les suggestions et préoccupations découlant de ces réunions ne représentent qu'une mince partie de celles formulées par l'ensemble de nos collectivités. Je vous encourage fortement à lire le guide sur la planification stratégique et à remplir le questionnaire sur ce sujet à [www.HorizonNB.ca](http://www.HorizonNB.ca)

Dans le cadre de notre communication continue avec le public, nous avons récemment augmenté notre présence dans les médias sociaux. Non seulement Horizon a des comptes Facebook et Twitter, mais maintenant vous pouvez me suivre sur Twitter: [@JohnCEOHorizon](https://twitter.com/JohnCEOHorizon). J'y ferai état des réalisations et accomplissements du personnel et donnerai des nouvelles sur les soins de santé et d'autres mises à jour touchant l'organisation.

En améliorant ses voies de communication, Horizon espère entretenir un dialogue direct et ouvert avec le public et le personnel. Dans les prochains mois, j'envisage de rencontrer des membres du personnel afin d'écouter leurs suggestions, préoccupations et idées pour mettre les patients et les familles au cœur de leur travail quotidien. Les dates de ces séances seront affichées sur Skyline, l'intranet d'Horizon, et feront aussi l'objet de courriels à l'intention du personnel des diverses localités d'Horizon.

Je suis certain que le dévouement de notre personnel portera ses fruits au fur et à mesure que nous avancerons vers notre objectif : fournir des soins de qualité aux patients et aux familles.

Cordialement,

John McGarry  
Président-directeur général



John McGarry,  
Président-directeur général

# @JohnCEOHorizon

## Accroissement de la présence d'Horizon sur les médias sociaux

HORIZON – Dans le cadre de l'engagement continu d'Horizon à améliorer ses communications avec les patients, le public et le personnel, le PDG d'Horizon, John McGarry, s'est joint à l'univers de Twitter ([@JohnCEOHorizon](#)). M. McGarry postera des tweets sur les réalisations et les succès du personnel, ainsi que sur les nouvelles des soins de santé et les mises à jour de l'organisation. Il fera part de ses réflexions sur ses discussions avec des patients.

Outre le compte Twitter de M. McGarry, Horizon a aussi des comptes [Facebook](#) et [Twitter \(@HorizonHealthNB\)](#). Les comptes de médias sociaux d'Horizon servent à donner de l'information sur l'organisation (nouvelles, mises à jour, information sur un mode de vie sain, etc.) et à diffuser ses publications, comme le [Rapport à la collectivité](#) et [Tour d'Horizon](#).



Afin de servir efficacement ses patients, le public et son personnel, Horizon a développé des [Principes concernant les médias sociaux](#) auxquels vous pouvez accéder [en ligne](#). Nous encourageons tous à les lire afin de mieux comprendre notre processus.

## Horizon élabore un nouveau plan stratégique

HORIZON – Le Conseil d'administration d'Horizon est en train d'élaborer un nouveau plan stratégique qui guidera l'organisation dans la réalisation de sa mission et dirigera ses efforts en matière de service. Le processus adopté pour ce faire crée des occasions permettant aux intervenants clés d'Horizon, aux employés, aux médecins, aux patients, aux membres de la communauté et aux entreprises de s'exprimer afin de définir les priorités futures d'Horizon.

Parmi les diverses façons mises en place par l'organisation pour obtenir de la rétroaction des intervenants, des séances de planification facilitées seront offertes. Horizon tiendra des séances de planification regroupant des intervenants internes et externes en février et mars.

Au fil de notre cheminement dans ce processus, divers facteurs influenceront sur notre façon d'établir les priorités. Ces facteurs comprennent :

- Tendances dans la prestation de soins de santé au Canada

- Tendances au Nouveau-Brunswick
- Priorités du système de soins de santé provincial
- Faits et renseignements de base sur Horizon
- Priorités et défis actuels d'Horizon



Un guide sur la planification stratégique traitant de ces facteurs a été préparé et est accessible sur notre site web. Horizon ne pourra rencontrer tous les citoyens de la province, mais vous encourage à lire le guide et à envoyer vos commentaires à [StrategicPlanning@HorizonNB.ca](mailto:StrategicPlanning@HorizonNB.ca).

On prévoit que le nouveau plan stratégique sera prêt cet été.



# Accent sur les soins aux patients

HORIZON – La prestation des soins doit être axée sur les besoins, les désirs, les croyances et les sensibilités culturelles des patients et des membres de leur famille. À cette fin, Horizon change son orientation afin de répondre aux besoins de ses patients, de leur famille et de la collectivité. Cela se fait grâce à un processus d'engagement communautaire.

La compassion, la dignité, le respect, la communication et la coordination des soins visant à satisfaire aux besoins uniques de chaque patient seront à la base du succès d'Horizon. La considération des valeurs, des perspectives et des choix des patients sera une priorité de notre modèle de soins de santé grâce à un partenariat collaboratif. Cette initiative apportera un changement de culture au sein de notre organisation – il s'agit d'un parcours plutôt que d'un objectif.

Horizon s'engage aussi à fournir à ses patients, aux membres de leur famille et à tous les membres de la collectivité, des soins de santé de qualité dans la langue officielle de leur choix et à faire preuve de vigilance accrue afin d'assurer l'accès aux services des deux communautés linguistiques.

Le fait de mettre un plus grand accent sur les soins axés sur le patient signale, en même temps, un engagement accru à l'égard de la sécurité des patients, de l'amélioration de la qualité et des pratiques relatives aux mesures du rendement. Le résultat sera une plus grande intégration des patients et des membres de leur famille à titre de partenaires réels dans la prestation des soins.

Voici les étapes principales à franchir vers l'atteinte d'un système de soins de santé axé sur le patient et la famille :

- Engager les membres de la haute direction afin d'assurer la participation et la responsabilisation à l'égard de la restructuration du système.
- Élaborer des priorités et des plans d'action à l'aide de processus et de modèles d'engagement à l'intention des patients, des familles et des communautés.
- Créer un comité consultatif sur les patients et les familles, avec un vaste mandat : l'amélioration de l'expérience des gens en matière de soins à tous les échelons d'Horizon.
- Faire participer le personnel et les médecins de première ligne, en plus des gestionnaires et des directeurs, afin de concevoir et de mettre en œuvre des changements dans les politiques, les processus et les pratiques de prestation des soins.
- Intégrer aux comités clés et aux groupes de programmes à travers le réseau de santé des conseillers auprès des patients et des familles.
- S'engager à mesurer et à améliorer de façon continue la satisfaction des patients à l'égard de la gamme complète de soins en se concentrant, dans un premier temps, sur le système de soins de courte durée.
- Souscrire à une culture de la sécurité améliorée, en privilégiant de meilleurs résultats dans les mesures

## MARGARET MELANSON

*V.-p. Services de qualité et de soins centrés sur le patient*



relatives à l'infection, aux incidents avec préjudice et à l'hygiène des mains.

- Réaffirmer la vigilance de l'organisation concernant la mise en vigueur totale de toutes les pratiques organisationnelles requises établies par Agrément Canada.

### Soins axés sur le patient et la famille – mise à jour :

- 1. Groupe de discussion :** des forums « idées et solutions » ont eu lieu à Fredericton, Saint John et Miramichi avec la participation de membres du public ayant indiqué leur intérêt. On prévoit également d'autres groupes de discussion dans des collectivités de plus petite taille, qui regrouperont notamment des jeunes adultes, ainsi que les parents et les patients de santé mentale.
- 2. Présentations du Conseil des directeurs / Comité consultatif des dirigeants :** Des réunions ont eu lieu avec l'équipe de gestion d'Horizon, comprenant l'équipe de la haute direction, afin de présenter l'initiative de soins axés sur le patient et la famille et d'obtenir du soutien à mesure que les projets sont entamés.
- 3. Cartes d'identité du personnel :** Des forums ont également eu lieu dans chaque région géographique afin d'obtenir de la rétroaction sur l'élaboration de nouvelles cartes d'identité du personnel. L'amélioration des cartes d'identité visera à assurer aux patients et aux membres du public une meilleure visibilité du nom et prénom des membres du personnel, ainsi que de leur titre ou poste.
- 4. Langues officielles :** Un plan d'action détaillé visant à améliorer l'offre active (donnant aux patients et aux membres du public l'occasion d'être servis dans la langue officielle de leur choix) et à vérifier la réponse à l'offre sera élaboré en collaboration avec l'Université de Moncton.

### Prochaines étapes :

- 1. Plan opérationnel :** un plan opérationnel avec des actions et des objectifs précis doit être élaboré pour l'initiative des soins axés sur le patient et la famille.
- 2. Tableau de bord des indicateurs relatifs aux soins axés sur le patient et la famille :** Un tableau de bord avec paramètres de mesure sera créé afin d'évaluer les améliorations des soins axés sur le patient et la famille.
- 3. Sondages sur la satisfaction des patients :** Un plan sera élaboré pour mener des sondages sur la satisfaction des patients sur une base semestrielle.

# Le Service de traitement des dépendances et de santé mentale améliore son taux de réadmission

MIRAMICHI – Au cours des trois derniers mois, l'Hôpital régional de Miramichi a connu une diminution de 81 % du taux de réadmission des patients de santé mentale.

En mai 2013, dans le cadre du Processus d'excellence du rendement (PER), le Service de traitement des dépendances et de santé mentale de la région de Miramichi a étudié les façons de réduire le taux de réadmission à l'Hôpital régional de Miramichi.

**« Le succès à Miramichi n'est pas le résultat du hasard. Cela témoigne du dévouement, de l'effort collaboratif et de l'engagement des employés de première ligne et de tous ceux qui ont contribué à ce succès. »**

**Dr SANJAY SIDDHARTHA**  
*Chef de psychiatrie*

L'objectif du projet était de réduire le taux d'admissions non prévues, qui était de 15 %, à la moyenne nationale de 9 %. Afin d'atteindre cet objectif, l'équipe du PER a été créée, regroupant notamment les parrains du processus, le Dr Sanjay Siddhartha, chef de la psychiatrie, et Cynthia MacDonald, directrice du Service de traitement des dépendances et de santé mentale pour Miramichi. De concert avec des représentants du service de la collectivité et de l'hôpital, l'équipe s'est penchée sur les pratiques courantes dans la clinique afin de cerner toutes inefficacités liées au travail. On a ainsi identifié des occasions pour

normaliser les processus tout en continuant à promouvoir les meilleurs soins aux patients.

Les étapes de processus LEAN Six Sigma (LSS) ont été utilisées pour définir le problème, ainsi que pour mesurer et analyser les facteurs contributeurs. À partir de l'analyse des données, le LSS a aidé à élaborer et à mettre en œuvre des plans d'amélioration et de contrôle des processus. Ces plans comprenaient la révision de tous les processus de santé mentale de l'hôpital, notamment la préadmission, l'admission, le traitement ainsi que le pré-congé et post-congé.

Parmi les améliorations précises aux processus courants, notons :

- une plus grande conscience et un plus grand respect des critères d'admission;
- l'amélioration de la documentation, des plans de soins individuels des patients et de la communication avec les services communautaires de traitement des dépendances et de santé mentale;

## SONYA GREEN-HACHÉ

*Conseillère à la qualité*



- des communications régulières prévues avec le Ministère du Développement social;
- le développement et la mise en œuvre d'un nouveau processus pré-congé permettant de fixer pour les patients de santé mentale hospitalisés un rendez-vous avec les services communautaires de traitement des dépendances et de santé mentale.

Grâce au PER, l'équipe a dépassé non seulement son objectif, mais aussi sa cible. En novembre 2013, le taux avait déjà été réduit à une moyenne de trois réadmissions sur une période de trois mois, soit une amélioration de 81 %. Cette amélioration a aussi permis de réaliser des économies indirectes de 23 000 \$.



À gauche, Cynthia MacDonald, directrice du Service de traitement des dépendances et de santé mentale pour Miramichi ; Dr Sanjay Siddhartha, chef de la psychiatrie, Miramichi ; et Sonya Green-Haché, conseillère à la qualité

L'équipe effectue une évaluation continue de ses processus, nouveaux et améliorés, à l'aide de vérifications mensuelles. Les résultats des vérifications sont affichés pour donner au personnel et aux médecins une représentation visuelle de leur succès.

Ce sont les patients de santé mentale qui tirent le plus grand profit de ces processus améliorés, puisqu'ils reçoivent les soins appropriés, au bon moment et au bon endroit.



## Marche hivernale sécuritaire et déneigement

HORIZON – Il peut être difficile en hiver de s'adonner à des activités de plein air sur une base régulière. La pluie verglaçante, les amoncellements de neige durcie et les surfaces glacées représentent souvent un danger pour les piétons qui ne se méfient pas. Une mauvaise chute peut avoir des répercussions à long terme. Cela dit, quelques mesures simples peuvent rendre plus sûres les activités en plein air à ce moment de l'année.

Avant tout, choisissez des bottes convenables. Des bottes légères bien isolées et imperméables, aux semelles épaisses et antidérapantes, vous fourniront chaleur et stabilité et pourront réduire votre risque de chute. Des talons bas et larges sont aussi recommandés.

Les aînés peuvent placer des crampons sur leurs bottes ou encore attacher un pic à glace à l'extrémité de leur canne afin d'en maximiser l'adhérence. Toutefois, de tels accessoires peuvent devenir très glissants et doivent être enlevés avant de marcher sur des surfaces lisses comme la pierre, les tuiles ou la céramique.

Il est toujours préférable d'éviter les situations environnementales dangereuses en planifiant un parcours sécuritaire pour la marche, bien que cela ne soit pas toujours possible. Se retrouver devant une surface glacée peut avoir un effet paralysant et décourager les gens de profiter des activités de plein air. Quelques modifications dans les mouvements du corps pendant la marche peuvent augmenter la stabilité sur les surfaces glacées.

### D<sup>r</sup> RICHARD LOUIS

*Coordonnateur de la prévention des blessures  
Programme de traumatologie du N.-B.*



Quelques suggestions du Conseil canadien de la sécurité :

- D'abord, ralentissez et pensez à votre premier mouvement. En gardant votre corps aussi détendu que possible, placez vos pieds à plus d'un pied de distance l'un de l'autre afin d'avoir une bonne base d'appui. Cela vous aidera à vous stabiliser pendant que vous marchez.
- Ensuite, détendez vos genoux et ne les laissez pas se bloquer. Si vous le pouvez, faites-les fléchir légèrement. Cela aidera à garder votre centre de gravité plus près du sol, ce qui stabilisera votre corps davantage.
- Maintenant, vous êtes prêt à faire un pas. Faites un petit pas en plaçant tout votre pied à plat sur le sol. Puis, déplacez votre poids très lentement sur ce pied et ramenez l'autre pied vers le premier en le déposant également à plat sur le sol. Maintenez une large base d'appui.
- Certaines gens préfèrent traîner leurs pieds ou faire des pas chassés. Si cela vous convient mieux, faites-le. Assurez-vous de placer tout votre pied en même temps sur la glace et de maintenir une base d'appui d'environ un pied de largeur.
- Là où il est possible de le faire, le fait de saupoudrer du sel ou du sable sur le sol après y avoir enlevé la neige ou la glace est un bon moyen de réduire le risque de blessures.

Suite à la page 7



## Marche hivernale sécuritaire et déneigement

...suite de la page 6

### Le déneigement sécuritaire

Avant de sortir au froid, il est important d'échauffer et d'étirer les muscles que vous utiliserez pour pelleter – surtout ceux des jambes, des bras et du dos. Les fentes (lunges) et les sauts avec écart (jumping jacks) sont de bons moyens pour activer la circulation sanguine dans vos muscles.

Ensuite, choisissez une pelle qui convient à votre taille. Si vous utilisez une pelle trop grosse, vous pourriez devoir pousser et lever une charge trop pesante. À l'opposé, une pelle trop petite pourrait augmenter le temps nécessaire pour accomplir la tâche, et ainsi augmenter l'effort répété de votre dos.

Après avoir choisi une pelle qui vous convient, saisissez le manche de la pelle fermement en alignant vos mains avec la largeur de vos épaules. Vous aurez ainsi la prise appropriée pour réaliser la tâche de façon efficace et sécuritaire. Levez toujours votre pelle en utilisant les gros muscles de vos jambes et en pliant vos genoux. Lorsque vous lancez la neige, évitez de vous tourner le dos - jetez la neige directement devant vous.

Il est fortement recommandé de faire déneiger votre toit par des spécialistes qui disposent des compétences, de l'expérience et de l'équipement nécessaires pour accomplir



Photo fournie par Sue Mulhall, concours de photo de famille d'Horizon (2011).

cette tâche. Si vous décidez d'effectuer ce travail vous-même, suivez ces conseils de sécurité additionnels :

- Ne travaillez jamais seul sur le toit. Assurez-vous d'avoir une personne tout près en cas d'accident.
- Si possible, déneigez le toit à partir du sol à l'aide d'un déneige-toit (sorte de râtelier) avec manche télescopique.
- Si vous devez monter sur le toit, enfoncez votre échelle dans un tas de neige afin d'en augmenter la stabilité. Ne la placez pas sur une surface plane et glacée.
- Utilisez un harnais de sécurité fixé à un point d'ancrage solide, comme votre cheminée.
- Restez loin du bord de la toiture, car les amoncellements de neige peuvent être trompeurs.
- Soyez prudent lorsque vous utilisez votre échelle pour descendre du toit. Ne tentez pas de sauter dans un tas de neige à apparence sécuritaire.

Enfin, soyez attentifs aux signaux que vous transmet votre corps, comme les maux et les douleurs mineures ou la lassitude et la fatigue. Faites une pause aux 15 minutes pour vous redresser bien droit, marcher un peu et boire de l'eau afin d'éviter la déshydratation et l'excès de chaleur.

En suivant ces quelques conseils de sécurité, vous pourrez minimiser les risques potentiels associés à certaines activités hivernales tout en maximisant les bienfaits du plein air durant les mois froids.

[Cliquez ici](#) pour de l'information supplémentaire sur la sécurité en hiver, ou joignez le [Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick](#) par [courriel](#) ou par téléphone au 648-8040.



Photo fournie par Karen Baird, concours de photo de famille d'Horizon (2011).

# La prévention de la thromboembolie veineuse

HORIZON – La thromboembolie veineuse se caractérise par la formation anormale de caillots sanguins (thrombus) dans une veine profonde du bras ou de la jambe, que l'on nomme *thrombose veineuse profonde*, ou encore des poumons, que l'on nomme *embolie pulmonaire*. Il s'agit de l'une des complications les plus courantes et les plus évitables durant une hospitalisation. La thromboembolie veineuse est la cause de plus de décès chaque année que le cancer du sein, le SIDA et les accidents d'automobile réunis.

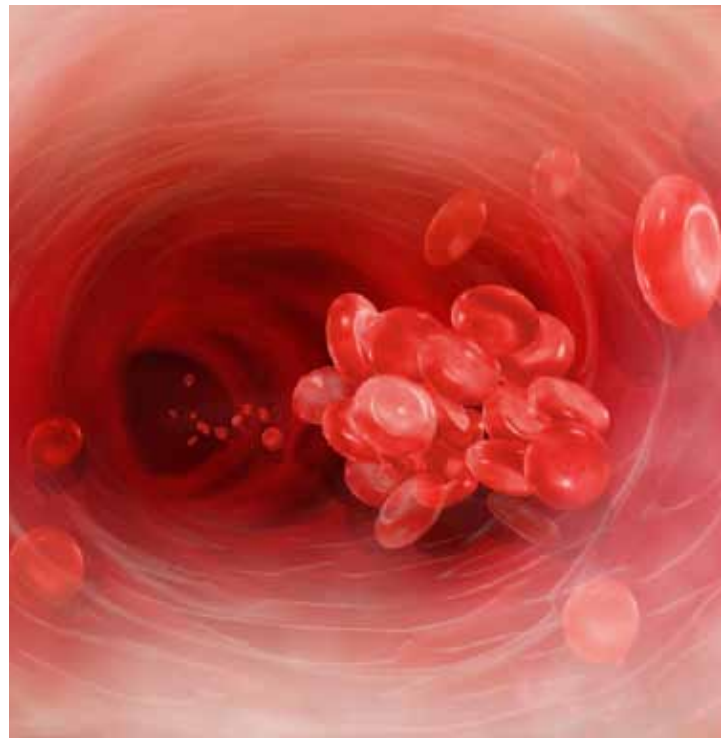
La prévention des thromboembolies veineuses est une priorité pour Horizon, car ceux-ci représentent une complication courante grave chez les patients hospitalisés ou subissant une chirurgie. Il existe des données probantes que l'incidence des thromboembolies veineuses peut être grandement réduite ou éliminée en fournissant les médicaments appropriés et éprouvés pour prévenir une trop grande coagulation du sang.

Horizon utilise une approche cohérente pour identifier les facteurs de risque et intervenir. Les services comprennent le dépistage auprès des patients hospitalisés afin de déterminer s'ils font partie du groupe à risque élevé de subir une thromboembolie et afin d'offrir les interventions axées, notamment sur la marche, les exercices des jambes et l'administration de médicaments au besoin. Les détails de ces interventions sont communiqués aux patients par l'équipe de soins de santé. Ces initiatives font l'objet d'une vérification afin d'en évaluer le succès.

On encourage les patients à discuter avec leur fournisseur de soins de santé de leur niveau de risque et de recommandations pour prévenir la thromboembolie veineuse.

## DIANE BEAULIEU

conseillère en matière de  
sécurité des patients



## Les facteurs de risque de la thromboembolie veineuse sont aggravés par les suivants :

Facteurs liés au patient	Facteurs associés à une maladie ou un problème médical sous-jacent	Facteurs découlant du traitement médical ou chirurgical
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Âge</li><li>✓ Antécédents de thrombose</li><li>✓ Immobilité</li><li>✓ Obésité</li><li>✓ Thrombophilie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Insuffisance cardiaque</li><li>✓ Malignité</li><li>✓ Grossesse</li><li>✓ Traumatisme</li><li>✓ Varices</li><li>✓ Insuffisance veineuse chronique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Césarienne</li><li>✓ Chimiothérapie</li><li>✓ Médicaments administrés en concomitance</li><li>✓ Chirurgie majeure</li><li>✓ Chirurgie orthopédique (hanche ou genou)</li></ul>