



The Ottawa
Hospital | L'Hôpital
d'Ottawa



Stratégie de
L'Hôpital d'Ottawa
2015–2020

Nous sommes heureux de vous présenter la stratégie de L'Hôpital d'Ottawa pour 2015-2020. Cette stratégie mise sur les progrès réalisés jusqu'à maintenant en vue d'offrir des soins de grande qualité et empreints de compassion à chaque patient, en tout temps. Nous espérons qu'elle orientera l'évolution de nos programmes de soins, de recherche et de formation, en plus de stimuler l'engagement, le sentiment d'appartenance et l'énergie du personnel en ce qui concerne les cinq orientations stratégiques suivantes :

Qualité : Faire partie du 10 % des centres hospitaliers les plus performants en Amérique du Nord au chapitre de la qualité des soins et de la sécurité des patients

Personnel : Offrir un milieu de travail de choix

Formation et recherche : En tant que principal centre hospitalier universitaire d'Ottawa, aligner nos missions de formation et de recherche sur celles de nos partenaires universitaires en vue d'offrir des soins de calibre mondial:

- *Formation :* Offrir des possibilités de formation, d'apprentissage et de perfectionnement professionnel
- *Recherche:* Mener des recherches axées sur les découvertes et les innovations pratiques qui améliorent l'expérience du patient, la qualité des soins et les résultats cliniques

Communauté : Faire preuve de leadership en matière d'équité, de promotion de la santé et de prévention des maladies en vue d'améliorer la santé de la communauté

Finances : S'assurer la solidité financière et la souplesse nécessaires pour offrir des soins de calibre mondial

Au moment de renouveler sa stratégie, le Conseil des gouverneurs, les chefs médicaux et la haute direction ont examiné nos réussites et nos principales réalisations. Ils ont tenu compte des diverses pressions auxquelles nous sommes confrontés à court et à long terme dans le secteur de la santé en Ontario et à l'Hôpital. La stratégie mise sur nos forces pour relever les défis actuels et à venir au sein du système de santé : accorder davantage la priorité aux patients dont les besoins sont les plus criants et offrir des soins de grande qualité centrés sur le patient; s'adapter à la réforme du financement et renforcer

l'évaluation de la performance et la responsabilisation; accroître la viabilité et la valeur de notre système de santé; accorder davantage d'importance à la formation interprofessionnelle et mettre à profit les connaissances issues de la recherche en santé pour améliorer la qualité et la sécurité des soins. Bien entendu, ces influences continueront d'évoluer et de façonner notre cadre stratégique et opérationnel. Nous évaluerons donc régulièrement la stratégie afin de rester à l'écoute des besoins de notre communauté en matière de santé.

Notre engagement à offrir à chaque patient des soins de grande qualité et une expérience exceptionnelle, empreinte de compassion, est essentiel à la réussite de la stratégie. Il est au cœur de nos orientations stratégiques et va de pair avec nos valeurs fondamentales, notre philosophie et notre engagement inébranlable en matière d'intégrité.

La stratégie mise sur nos forces en tant que centre hospitalier universitaire desservant l'Est ontarien. Elle nous aidera à concrétiser notre vision d'offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.



D^r Jack Kitts
Président-directeur général



James G. McCracken
Président du Conseil des gouverneurs

Notre mission

Expérience du patient

L'Hôpital d'Ottawa est un **établissement de santé** qui offre à la population de l'Est ontarien principalement des soins spécialisés et de niveau tertiaire empreints de compassion et centrés sur le patient.

Éducation

L'Hôpital d'Ottawa **forme** les futurs professionnels de la santé en partenariat avec l'Université d'Ottawa et d'autres universités, collèges communautaires et organismes de formation affiliés.

Recherche

L'Hôpital d'Ottawa **acquiert**, transmet et applique de nouvelles connaissances et technologies pour soigner les patients grâce à ses programmes de recherche novateurs reconnus à l'échelle internationale et menés en partenariat avec son institut de recherche.

L'Hôpital d'Ottawa joue également un rôle actif dans la promotion et l'amélioration de la santé de la population locale. Il collabore avec un grand éventail de partenaires pour répondre aux besoins de la communauté et établir un système de santé régional à la fois intégré et solide. L'Hôpital offre des services en français et en anglais tout en s'efforçant de répondre aux besoins d'une population multiculturelle.

Notre vision, notre but et nos valeurs

La stratégie nous aidera à concrétiser notre mission, notre but et notre vision. Elle intègre nos valeurs fondamentales, qui sont au cœur de tout ce que nous faisons.

Notre vision : Offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.

Notre but : Faire partie du 10 % des centres hospitaliers les plus performants en Amérique du Nord au chapitre de la qualité des soins et de la sécurité des patients.

Nos valeurs fondamentales

- Respect de la personne
 - Compassion
 - Engagement à la qualité
 - Collaboration
-

Notre stratégie

Notre stratégie comprend trois grands volets qui cadrent avec le triple objectif décrit par l'Institut d'amélioration des soins de santé : **améliorer l'expérience du patient, améliorer la qualité en diminuant les coûts, améliorer la santé de la population.**

Ces trois volets se recoupent et se complètent. Ils nous aideront à atteindre notre but de faire partie du 10 % des centres hospitaliers les plus performants en Amérique du Nord au chapitre de la qualité des soins et de la sécurité des patients. La réalisation des trois volets de la stratégie n'incombe pas à un seul groupe professionnel, service ou département. Pour assurer la santé des patients et de la communauté, nous devons mener de front ces trois volets. C'est pourquoi nos orientations stratégiques sont alignées sur ces trois volets et contribueront à atteindre le triple objectif.

S'adapter au système de santé ontarien en constante évolution

En tant que centre hospitalier universitaire desservant l'Est ontarien, L'Hôpital d'Ottawa subit constamment des pressions résultant des tendances et des changements sur la scène provinciale de la santé. Pour continuer de répondre efficacement aux besoins des patients et de la communauté, nos orientations stratégiques doivent s'adapter à ces changements.

Nous avons donc remanié nos orientations stratégiques en vue d'aligner nos efforts sur les besoins de la communauté et des patients et de gérer efficacement les changements qui touchent le système de santé. La stratégie nous permettra de continuer à travailler pour atteindre notre vision tout en suivant l'évolution constante du système de santé.

En Ontario, le système de santé évolue dans un milieu dynamique. L'Hôpital a donc tenu compte d'un certain nombre de tendances au moment d'élaborer sa stratégie. En voici un aperçu.

Transformation du système de santé : On s'attarde davantage aux patients ayant des besoins complexes et aux approches qui favorisent la santé des populations.

On conçoit des structures intégrées pour améliorer la qualité des soins et réduire l'ensemble des coûts. Les soins sont de plus en plus dispensés dans un milieu moins coûteux, comme le domicile et la communauté. On investit davantage dans la promotion de la santé et la prévention des maladies, ce qui réduit le recours aux ressources limitées, tant sur le plan des services que de la main-d'œuvre.

Consommateurisme et engagement des patients :

On cherche de plus en plus à amener le patient à prendre en main sa santé et à accroître sa satisfaction en le plaçant au cœur de l'équipe de soins. Les hôpitaux consultent d'ailleurs les patients pour leur offrir une meilleure expérience et sont de plus en plus attentifs aux particularités et aux besoins uniques de chaque patient.

Politiques, économie et durabilité : Le gouvernement et les acteurs du milieu de la santé s'intéressent davantage au rapport qualité-prix et aux indicateurs de la qualité, ce qui a des répercussions sur les formules de financement. On modifie donc les politiques et les pratiques pour s'adapter à cette réalité.

Main-d'œuvre en évolution :

On élargit le champ d'exercice des cliniciens, ce qui permet aux infirmières et à d'autres professionnels de la santé d'offrir davantage de services. Les attentes de la main-d'œuvre évoluent aussi et nous obligent à modifier les tactiques de recrutement et de conservation des effectifs, à créer des milieux de travail plus sains et à adopter des programmes de perfectionnement professionnel et de planification de la relève.

Formation : Les systèmes de santé adoptent de nouveaux modèles de formation interprofessionnelle et mettent davantage l'accent sur

la gestion des compétences des professionnels de la santé afin de composer avec les nouvelles formules de financement. Les hôpitaux et les autres établissements de santé veulent offrir davantage d'enseignement au patient et à la famille pour leur permettre de mieux comprendre et de gérer leurs problèmes de santé.

Recherche : On s'intéresse davantage à l'application pratique des résultats des recherches sur les systèmes de santé en vue d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et de réduire les coûts. Les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC) ont d'ailleurs récemment

investi dans la recherche sur les systèmes de santé, les services de santé et la santé des populations et du public.

Bien entendu, ces tendances et ces pressions continueront d'évoluer et de façonner notre cadre stratégique et opérationnel. Nous évaluerons donc régulièrement la stratégie pour continuer de relever ces défis.

Orientations stratégiques

Tout au long de la planification stratégique, nous avons cherché à cerner nos forces et à explorer nos possibilités. Nous avons examiné un certain nombre de pressions exercées sur les systèmes de santé et les priorités provinciales.

Nous avons ensuite établi cinq orientations stratégiques qui nous aideront à réaliser la stratégie de l'Hôpital et à concrétiser notre vision d'offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.

Qualité : Faire partie du 10 % des centres hospitaliers les plus performants en Amérique du Nord au chapitre de la qualité des soins et de la sécurité des patients.

Personnel : Offrir un milieu de travail de choix.

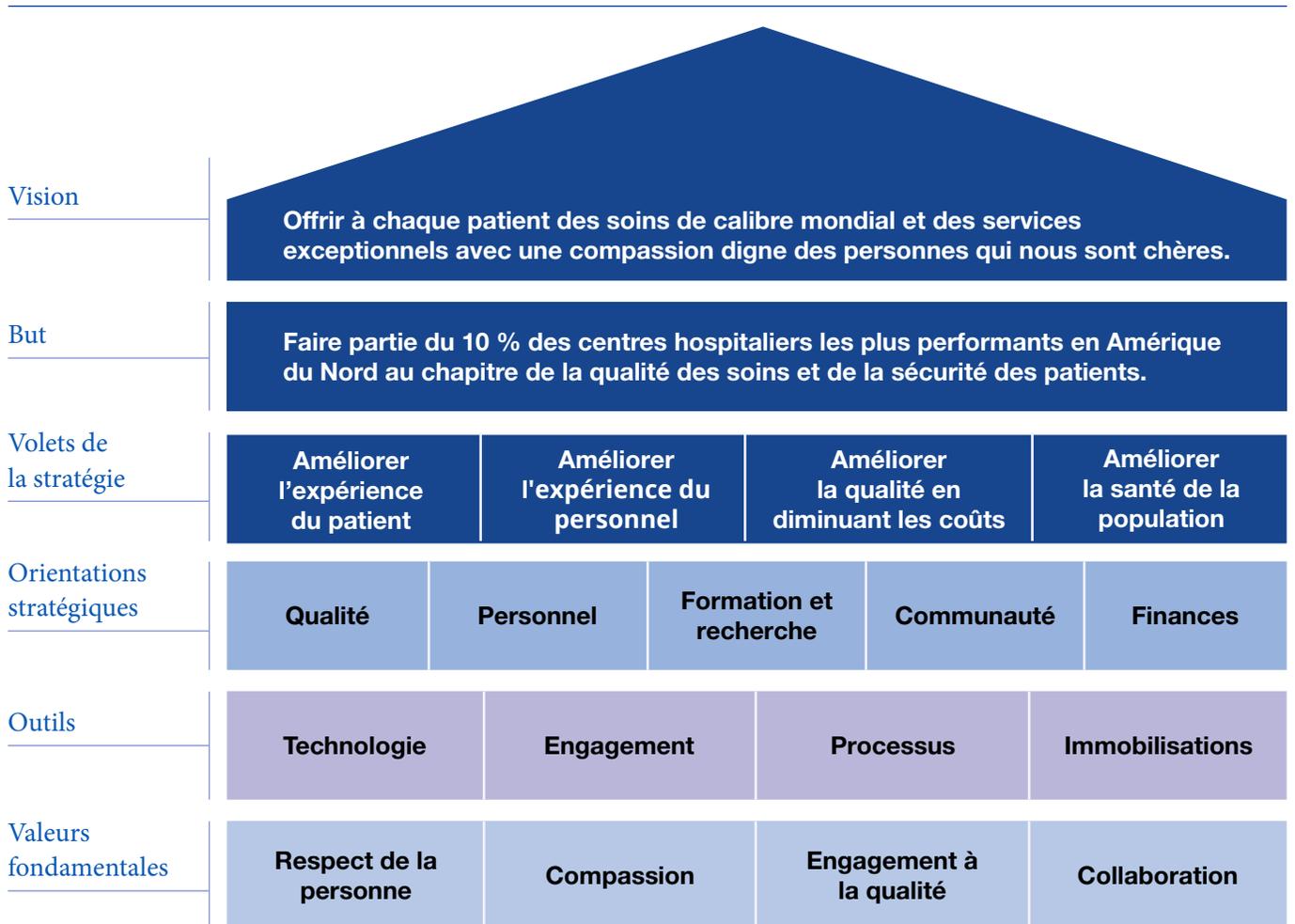
Formation et recherche : En tant que principal centre hospitalier universitaire d'Ottawa, aligner nos missions de formation et de recherche sur celles de nos partenaires universitaires en vue d'offrir des soins de calibre mondial.

- *Formation:* Offrir des possibilités de formation, d'apprentissage et de perfectionnement professionnel.
- *Recherche* Mener des recherches axées sur les découvertes et les innovations pratiques qui améliorent l'expérience du patient, la qualité des soins et les résultats cliniques.

Communauté : Faire preuve de leadership en matière d'équité, de promotion de la santé et de prévention des maladies en vue d'améliorer la santé de la communauté.

Quatre outils joueront également un rôle important pour soutenir nos orientations stratégiques : **Technologie, Engagement, Processus, Immobilisations.**

Finances : S'assurer la solidité financière et la souplesse nécessaires pour offrir des soins de calibre mondial.



Qualité



L'Hôpital d'Ottawa continuera d'offrir des soins et une expérience de la plus grande qualité pour le patient et sa famille afin d'atteindre notre but de faire partie du 10 % des centres hospitaliers les plus performants en Amérique du Nord au chapitre de la qualité des soins et de la sécurité des patients.

Nous nous sommes engagés à offrir des soins véritablement centrés sur le patient dans un milieu sécuritaire et respectueux. Nous tiendrons compte des préférences, des besoins, des traditions culturelles et des valeurs des patients pour leur offrir une expérience exceptionnelle.

Pour atteindre ce but et concrétiser notre vision, nous allons :

Améliorer l'expérience du patient en favorisant un engagement réciproque entre le personnel, le patient et la famille et en amenant le personnel (employés, médecins, stagiaires et bénévoles) à adopter des comportements exemplaires

Établir des indicateurs annuels de performance, fournir en temps opportun des données pertinentes sur la performance et créer un centre d'excellence sur la qualité

des soins pour favoriser l'amélioration continue

Établir une culture de sécurité des patients où chaque membre du personnel identifie les lacunes en matière de soins et prend des mesures fondées sur des données probantes pour les combler

Créer un environnement qui favorise l'amélioration constante de la qualité en évaluant régulièrement les processus et en renforçant la capacité du personnel à améliorer la qualité des services

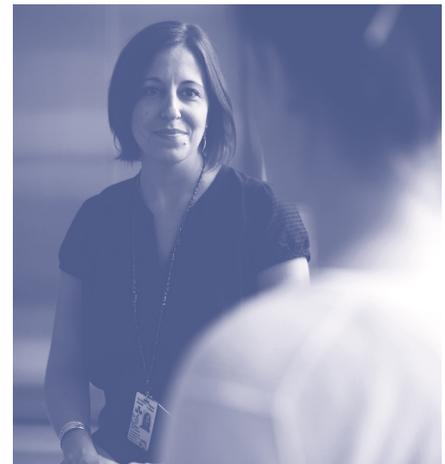
Utiliser efficacement les ressources de manière à améliorer le cheminement du patient, à tirer parti de la technologie pour orienter les décisions en matière d'investissement et à utiliser les données disponibles afin d'améliorer les processus de soins

Établir des secteurs de service pour les principales catégories de patients et optimiser l'utilisation des ressources allouées à tous les actes médicaux fondés sur la qualité.

Personnel

Nous continuerons de transformer l'expérience de travail et de créer un milieu de travail sécuritaire et sain afin d'atteindre notre objectif stratégique d'offrir un milieu de travail de choix.

Nous renforcerons le leadership au sein de l'Hôpital en donnant aux membres du personnel les outils dont ils ont besoin pour être des leaders dans leur secteur. Nous amènerons tous les membres des équipes de soins à collaborer pour offrir des soins interprofessionnels dans un climat de respect mutuel. Nous sommes convaincus que l'engagement du personnel a des répercussions bénéfiques sur le patient et la famille. Nous continuerons donc de promouvoir un milieu de travail inspirant en donnant un sens au travail de chaque membre du personnel.



Pour atteindre ce but et concrétiser notre vision, nous allons :

Accroître l'engagement des médecins et des employés en établissant une culture d'amélioration constante et en leur donnant l'occasion d'échanger et d'établir des structures de rendement afin de responsabiliser davantage l'ensemble du personnel (employés, médecins, stagiaires et bénévoles)

Aider le personnel à améliorer sa santé et lui procurer un milieu

de travail sécuritaire, fondé sur le respect mutuel et propice à la santé physique et mentale, où l'on prend les mesures nécessaires pour réduire le nombre de blessures au travail

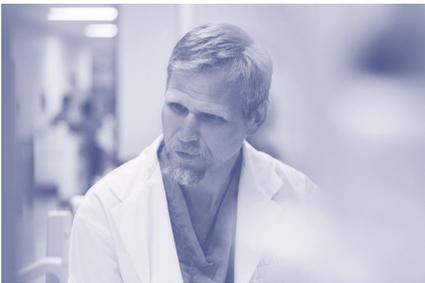
Encourager les comportements exemplaires en cultivant un degré élevé de professionnalisme et en récompensant les comportements qui véhiculent les valeurs de l'Hôpital et permettent d'offrir des soins de grande qualité

Recruter et conserver les meilleurs employés, médecins, stagiaires et bénévoles

Créer de solides leaders en incitant le personnel à faire preuve de leadership et en offrant davantage d'encadrement à tous les échelons

Promouvoir l'essor d'équipes interprofessionnelles.

Formation et recherche : Formation



Nous maintiendrons le cap afin d'atteindre notre objectif stratégique de fournir des soins de calibre mondial en offrant des possibilités de formation, d'apprentissage et de perfectionnement professionnel.

Nous aiderons les cliniciens à maintenir des connaissances à la fine pointe du progrès et à employer des pratiques exemplaires pour offrir des soins de grande qualité aux patients. Les stagiaires sont les prochains leaders des équipes de soins. Nous continuerons donc de collaborer étroitement

avec l'Université d'Ottawa pour orienter la formation des médecins et des autres professionnels de la santé. Pour assurer l'amélioration constante et le perfectionnement professionnel du personnel, nous offrirons régulièrement des possibilités de formation au personnel (employés, médecins, stagiaires et bénévoles). Pour favoriser la création d'équipes interprofessionnelles, nous établirons des formations interprofessionnelles à l'intention des stagiaires et du personnel.

Nous allons aussi forger des partenariats et nous doter des outils et des ressources nécessaires pour mieux renseigner le patient et la famille. Nous croyons que les gens bien renseignés au sujet de leur santé sont plus aptes à prendre des décisions éclairées et à jouer un rôle actif dans leurs soins. Ils ont aussi une meilleure expérience au sein du système de santé.

Pour atteindre ce but et concrétiser notre vision, nous allons :

Offrir un milieu de formation clinique à la fine pointe du progrès en vue de développer et de conserver les futurs professionnels de la santé formés à la manière de l'Hôpital

Promouvoir la formation interprofessionnelle en créant un processus d'inscription commun à tous les étudiants, une structure interfonctionnelle qui favorise les activités interprofessionnelles et un espace d'étude commun pour soutenir la collaboration interprofessionnelle

Améliorer l'apprentissage en misant sur la technologie et le Centre de compétences et de simulation de l'Université d'Ottawa

Offrir des possibilités de formation et de perfectionnement à tout le personnel (employés, médecins, stagiaires et bénévoles)

Offrir des ressources et des possibilités d'apprentissage afin d'assurer de perfectionnement efficace et constant des leaders

Mieux renseigner le patient et la famille en leur facilitant l'accès à des ressources fondées sur des données probantes et en créant de nouvelles ressources éducatives qui tiennent compte des différences culturelles.

Formation et recherche: Recherche

L'Hôpital d'Ottawa et son institut de recherche se sont engagés à offrir des soins de calibre mondial en stimulant l'innovation et la recherche.

Comme la recherche est un facteur essentiel à l'amélioration de l'expérience du patient, nous tâcherons d'atteindre notre objectif stratégique d'offrir des soins de calibre mondial en menant des recherches axées sur les découvertes et les innovations pratiques qui améliorent l'expérience du patient, la qualité des soins et les résultats cliniques. Ensemble, nous améliorerons notre réputation interne et externe en matière de recherche, obtiendrons des sources stables de financement et recruterons, conserverons et formerons les meilleurs scientifiques en vue d'atteindre l'excellence en recherche. Nous créerons un environnement propice à la recherche dans l'hôpital et prônerons l'intégration et la reconnaissance des activités de recherche.



Pour atteindre ce but et concrétiser notre vision, nous allons :

Intégrer la recherche aux activités quotidiennes et recruter davantage de patients pour les essais cliniques afin d'accroître la portée de la recherche sur le système de santé et les innovations pratiques qui amélioreront la sécurité des patients et la qualité des soins

Faciliter l'accès à l'infrastructure et à l'équipement approprié en vue de

faciliter l'élaboration de projets de recherche novateurs et de créer un environnement propice à la recherche

Diriger l'établissement de partenariats de recherche et continuer de faire preuve de leadership pour atteindre l'excellence en recherche

Améliorer l'efficacité du processus d'approbation et de lancement d'études de recherche clinique

Obtenir des sources stables de financement et des dons sans restriction par l'intermédiaire de la Fondation de l'Hôpital afin d'appuyer l'excellence en recherche et la croissance continue

Utiliser les percées en recherche biomédicale pour améliorer le diagnostic, la prévention et le traitement des maladies.

Communauté



Nous avons à cœur d'améliorer la santé des gens et des communautés en contribuant à créer un système de santé accessible où l'on offre des soins de qualité.

Nous renforcerons nos partenariats avec les fournisseurs de services locaux afin d'établir un solide continuum de soins qui nous permettra d'offrir les bons soins au bon moment et au bon endroit pour mieux servir les patients de notre communauté.

Il est impératif d'assurer la viabilité de notre système de santé et de maintenir la santé et le bien-être de notre communauté. Nous collaborerons donc avec nos partenaires locaux et provinciaux pour établir des programmes qui nous aideront à atteindre notre objectif stratégique d'améliorer la santé de la communauté en faisant preuve de leadership en matière d'équité, de promotion de la santé et de prévention des maladies.

Pour atteindre ce but et concrétiser notre vision, nous allons :

Miser sur les partenariats afin d'élaborer et de mettre en œuvre des programmes qui répondent mieux aux besoins des populations prioritaires et qui favorisent l'équité en matière de santé

Favoriser les activités de promotion de la santé et de prévention des maladies en vue de soutenir et de gérer activement la santé de la communauté

Établir l'infrastructure et les ressources nécessaires pour bâtir le nouveau Campus Civic et mieux servir la communauté

Améliorer l'accès aux services de santé en établissant des partenariats avec des fournisseurs de services de santé locaux, les maillons santé et d'autres initiatives régionales du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain.

Finances

L'Hôpital d'Ottawa continuera d'accroître sa souplesse et sa capacité financières en vue d'offrir de meilleurs soins aux patients.

Nous gérons efficacement les ressources pour améliorer la productivité et diminuer les coûts. Nous sensibiliserons notre personnel aux coûts et prônerons la rentabilité et l'efficacité dans l'ensemble de l'Hôpital. Nous investirons stratégiquement dans des technologies, de l'équipement, des installations et des recherches de pointe en vue d'améliorer la sécurité et la qualité des soins. Nous pourrions ainsi atteindre notre objectif stratégique d'assurer la solidité financière et la souplesse nécessaires pour offrir des soins de calibre mondial.



Pour atteindre ce but et concrétiser notre vision, nous allons :

Gérer stratégiquement les ressources disponibles et prôner une gestion responsable des activités opérationnelles afin d'atteindre l'excellence

Évaluer, rationaliser et améliorer régulièrement les processus afin d'accroître l'efficacité opérationnelle

Investir stratégiquement dans l'équipement médical et non médical et les systèmes d'information en vue de favoriser l'amélioration continue et d'optimiser la productivité

Établir des fonds adéquats pour soutenir la mise en œuvre du plan Destination 2020 et terminer les projets de construction

Veiller à ce que la philanthropie soit une priorité organisationnelle et continuer d'inspirer les membres de la communauté à inscrire L'Hôpital d'Ottawa en tête de leur liste de priorités philanthropiques.

Regard Prospectif

La nouvelle stratégie de L'Hôpital d'Ottawa pour 2015-2020 mise sur les progrès réalisés depuis l'adoption des orientations stratégiques de 2012-2015. Elle nous amènera vers de nouveaux sommets pour nous aider à répondre aux besoins de la communauté en dépit des changements perpétuels qui touchent le secteur de la santé en Ontario. Compte tenu de l'évolution constante de notre système de santé, les orientations stratégiques présentées ne sont pas immuables. Au contraire, nous évaluerons régulièrement la stratégie pour demeurer à l'écoute des besoins de la communauté et du système de santé ontarien.

La stratégie de L'Hôpital d'Ottawa nous aidera à concrétiser notre vision. Il est donc important de comprendre la portée de la stratégie et de s'engager à la réaliser. La haute direction collaborera avec le personnel clinique et non clinique en vue de l'intégrer aux activités quotidiennes et de la rendre davantage concrète et pertinente pour chaque membre du personnel.

Nous continuerons de mettre l'accent sur la qualité des soins et de placer le patient au cœur de toutes nos activités. Nous deviendrons des leaders en matière de qualité et de sécurité des soins, en plus de renforcer nos effectifs. Nous appliquerons les résultats des recherches pour maximiser leur incidence sur la qualité

et l'expérience du patient. Nous offrirons des possibilités de formation, d'apprentissage et de perfectionnement professionnel. Nos efforts feront progresser l'équité, la promotion de la santé et la prévention des maladies, en plus de renforcer notre capacité financière, ce qui nous permettra d'améliorer la sécurité et la qualité des soins.



La stratégie témoigne de notre engagement à offrir des soins de grande qualité centrés sur le patient. Elle servira à aligner nos priorités et concrétiser notre vision d'offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.

L'Hôpital d'Ottawa

hopitalottawa.on.ca



G É N É R A L

501, ch. Smyth
Ottawa ON K1H 8L6



C I V I C

1053, av. Carling
Ottawa ON K1Y 4E9



R I V E R S I D E

1967, prom. Riverside
Ottawa ON K1H 7W9