



**Stratégie de L'Hôpital  
d'Ottawa pour 2019-2022**



**L'Hôpital  
d'Ottawa**

# Stratégie de L'Hôpital d'Ottawa pour 2019-2022

Nous sommes heureux de vous présenter la stratégie de L'Hôpital d'Ottawa pour 2019-2022. Elle mise sur les progrès et les succès accomplis jusqu'à présent pour offrir des soins de grande qualité empreints de compassion à nos patients. 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 nos quatre objectifs stratégiques :

- **Améliorer l'expérience du patient** en offrant des soins de qualité empreints de compassion à chaque patient, en tout temps.
- **Améliorer l'expérience du personnel** en devenant un milieu de travail de choix.
- **Accroître la valeur** en procurant aux patients et au système de meilleurs résultats par dollar dépensé.
- **Améliorer la santé des populations** en assumant un rôle de leadership en matière d'équité, de promotion de la santé et de prévention des maladies.



Au moment de renouveler la stratégie, le Conseil des gouverneurs, les chefs médicaux et les membres de la haute direction ont examiné nos réussites et nos principales réalisations. Ils ont tenu compte des diverses pressions avec lesquelles nous devons composer 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. En voici un aperçu.



- Accorder davantage la priorité aux patients dont les besoins sont les plus criants et offrir des soins de grande qualité centrés sur le patient.
- Continuer de gérer les modifications apportées aux modèles de financement et renforcer la mesure de la performance et la responsabilisation.
- Accroître la durabilité et la valeur de notre système de santé.
- Accorder davantage d'importance à la formation interprofessionnelle.
- Mettre à profit les connaissances issues de la recherche en santé et les innovations pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Il est entendu que diverses influences continueront d'évoluer et de façonner notre cadre stratégique et opérationnel. Nous évaluerons donc régulièrement la stratégie afin de demeurer sur la voie du succès et répondre aux besoins de la collectivité 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 objectifs stratégiques et va de pair avec nos valeurs fondamentales, notre éthique et notre engagement inébranlable en matière d'intégrité.

La stratégie mise sur nos forces en tant que grand centre hospitalier de recherche desservant la région de la capitale nationale, l'Est ontarien et le Nunavut. 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.

Merci.

Katherine Cotton  
Présidente, Conseil des gouverneurs

D<sup>r</sup> Jack Kitts  
Président-directeur général

# S'adapter

## au système de santé en constante évolution en Ontario

En tant que grand centre hospitalier de recherche desservant la région de la capitale nationale, l'Est ontarien et le Nunavut, 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 collectivité, nos nouveaux objectifs stratégiques doivent en tenir compte.

C'est pourquoi nous avons remanié notre stratégie en vue d'aligner nos efforts sur les besoins de la collectivité et des patients et de gérer efficacement les changements qui touchent le système de santé. La nouvelle stratégie nous permettra de continuer de travailler pour concrétiser 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.**

### **Intégrer le système de santé pour améliorer les soins**

On met davantage l'accent sur les patients qui ont des besoins complexes et l'exploration d'approches qui favorisent la santé des populations. On conçoit des structures intégrées pour accroître la valeur des soins en veillant à ce que les patients reçoivent les bons soins, au bon moment et dans le bon milieu. On investit davantage dans la promotion de la santé et la prévention des maladies, ce qui réduit le recours aux ressources limitées sur le plan des services et des effectifs.

### **Engagement des patients et des familles**

La société s'attend de plus en plus à ce que les établissements de santé incluent les patients et leur famille à titre d'experts et de partenaires en créant des processus qui visent non seulement à améliorer les résultats en matière de santé, mais aussi leur expérience globale au sein du système de santé. Les hôpitaux mobilisent les patients et leur famille dans la planification, la prestation et l'évaluation des soins cliniques, de la recherche et de l'éducation.



### **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.

### **Effectifs 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 des effectifs évoluent aussi et nous obligent à modifier les tactiques de recrutement et de maintien des effectifs, à créer des milieux de travail plus sécuritaires et sains et à adopter des programmes de promotion du mieux-être, 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 les compétences en direction et en gestion des professionnels de la santé afin de composer avec les nouvelles formules de financement. Les hôpitaux et d'autres établissements de santé veulent offrir davantage d'enseignement au patient et à sa famille pour leur permettre de mieux comprendre et gérer leurs problèmes de santé.

### **Recherche en santé**

On s'intéresse davantage à l'application des résultats des recherches qui portent sur les systèmes de santé et mènent à des innovations pratiques dans l'objectif d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et d'en réduire les coûts.

### **Innovation**

Les subventionnaires et les décideurs au sein du système de santé s'intéressent de plus en plus à l'innovation et à la diffusion pour favoriser le rendement et la durabilité du système de santé. À L'Hôpital d'Ottawa, une innovation est une idée ou une découverte qui, une fois mise en œuvre, crée de la valeur – de meilleurs résultats par dollar dépensé.

### **Systèmes d'information et technologie de l'information**

Les subventionnaires du système de santé, les professionnels de la santé, les patients et leur famille s'attendent de façon croissante à pouvoir utiliser des systèmes d'information et des technologies pour gérer efficacement les soins dans un système intégré et sécurisé.

**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 les défis.**

# Stratégie de L'Hôpital d'Ottawa

## Vision

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

## Mission

- Soins aux patients** – offrir principalement des soins spécialisés et tertiaires
  - empreints de compassion et centrés sur le patient aux résidents de la région de la capitale nationale, de l'Est de l'Ontario et du Nunavut.
- Formation** – former les futurs professionnels de la santé en partenariat
  - avec l'Université d'Ottawa et d'autres universités, collèges et organismes de formation affiliés.
- Recherche** – acquérir, transmettre et appliquer de nouvelles connaissances
  - et technologies pour soigner les patients grâce à des programmes de recherche novateurs et reconnus à l'échelle internationale au sein de son institut de recherche et en partenariat avec des universités et collègues d'Ottawa.

## Objectifs stratégiques

- **Améliorer l'expérience du patient** en offrant des soins de qualité empreints de compassion à chaque patient en tout temps.
- **Améliorer l'expérience du personnel** en devenant un milieu de travail de choix.
- **Accroître la valeur** en procurant aux patients et au système de meilleurs résultats par dollar dépensé.
- **Améliorer la santé des populations** en assumant un rôle de leadership en matière d'équité, de promotion de la santé et de prévention des maladies.

## Valeurs

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



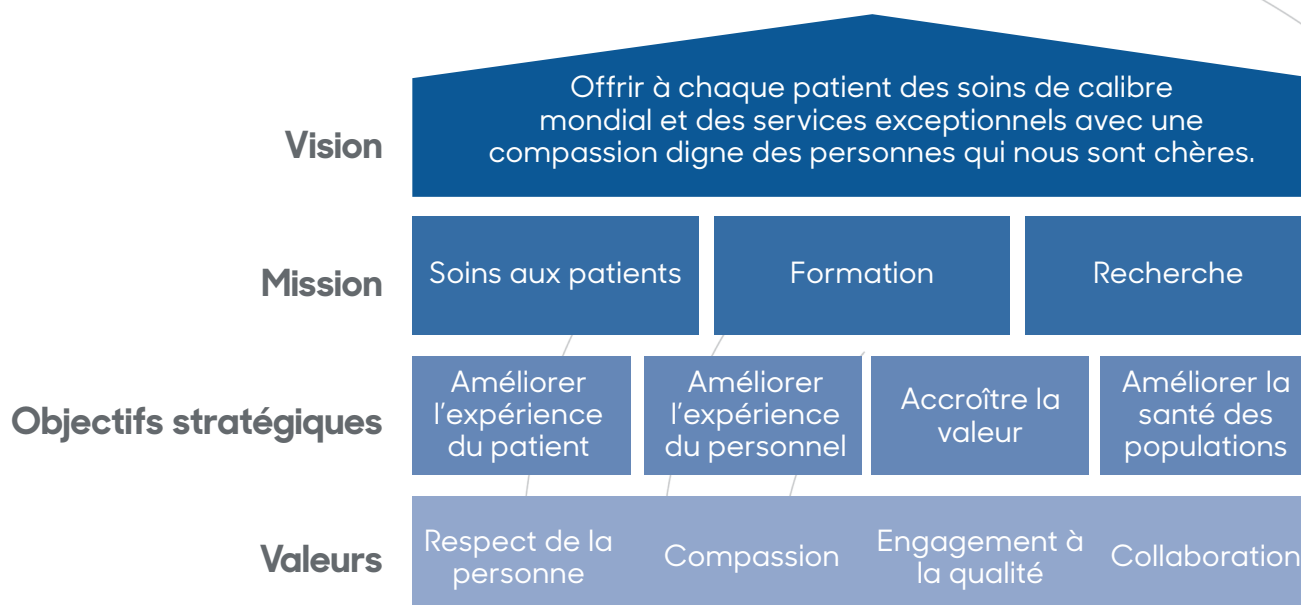
## Objectifs stratégiques de L'Hôpital d'Ottawa

Au moment de revitaliser notre stratégie, 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 quatre objectifs stratégiques qui nous aideront à concrétiser notre mission et 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.

- **Améliorer l'expérience du patient** en offrant des soins de qualité empreints de compassion à chaque patient en tout temps.
- **Améliorer l'expérience du personnel** en devenant un milieu de travail de choix.
- **Accroître la valeur** en procurant aux patients et au système de meilleurs résultats par dollar dépensé.
- **Améliorer la santé des populations** en assumant un rôle de leadership en matière d'équité, de promotion de la santé et de prévention des maladies.

## Stratégie de L'Hôpital d'Ottawa



# Améliorer l'expérience du patient



L'Hôpital d'Ottawa continuera d'offrir des soins et une expérience de grande qualité aux patients et à leur famille.

Nous nous sommes engagés à leur offrir un milieu sécuritaire et respectueux. Ils sont les mieux placés pour parler de leurs expériences au sein du système de santé et faire équipe avec nous pour créer des systèmes et des processus aptes à améliorer les soins. Nous allons optimiser l'expérience du patient et de sa famille en les mobilisant activement dans la planification, la prestation et l'évaluation des soins, de la recherche et de la formation.

## Stratégies clés

- **Mobiliser** activement les patients et leur famille dans la prise de décisions concernant les orientations stratégiques et les changements de processus qui ont une incidence sur les soins aux patients, la recherche et la formation.
- **Créer** un milieu sécuritaire et respectueux pour offrir des soins centrés sur le patient.
- **Veiller** à ce que tous les membres du personnel adoptent des comportements qui, selon les données probantes, améliorent l'expérience du patient et de sa famille.
- **Créer** un environnement qui favorise et soutient l'amélioration continue de la qualité.
- **Améliorer** le cheminement des patients pour offrir à chaque patient les bons soins, au bon moment et dans le bon milieu.
- **Améliorer** la recherche et les découvertes en santé en mobilisant les patients dans les activités de recherche et en intégrant la recherche aux activités cliniques quotidiennes.



# Améliorer l'expérience du personnel

Nous continuerons d'accroître l'engagement du personnel en favorisant la santé des effectifs et la sécurité du milieu de travail. Nous continuerons aussi de soutenir la santé physique et psychologique du personnel et prendrons des mesures responsables pour prévenir les blessures et les maladies au travail.

Nous avons à cœur de créer une atmosphère de respect mutuel et de professionnalisme qui cadre avec nos valeurs et nous aide à devenir un milieu de travail de choix.

Nous renforcerons une culture où chaque membre du personnel se sent outillé pour relever les lacunes, le gaspillage et les erreurs, en tirer des leçons et prendre des mesures qui favorisent l'amélioration continue.

Nous continuerons de soutenir le perfectionnement des aptitudes pour le leadership afin d'accroître l'engagement du personnel et d'attirer le personnel le plus talentueux.



## Stratégies clés

- **Continuer** d'adopter des pratiques exemplaires en matière de mieux-être et de sécurité du personnel.
- **Poursuivre** les efforts déployés pour accroître l'engagement des employés, des médecins et des résidents.
- **Continuer** d'examiner les incidents liés à la sécurité et les erreurs selon la philosophie de la « culture juste ».
- **Promouvoir** la création d'équipes interprofessionnelles en partenariat avec des universités et des collèges d'Ottawa.
- **Fournir** un environnement d'apprentissage qui rehausse l'expérience des résidents, des étudiants et du personnel.

# Accroître la valeur



Nous allons continuer d'accroître la souplesse et la capacité financières de l'Hôpital pour offrir des soins de calibre mondial.

Nous nous sommes engagés à procurer de meilleurs résultats par dollar dépensé (valeur) en mettant l'accent sur l'application de la recherche et l'innovation pratique et en rehaussant notre capacité d'innover.

Nous renforcerons nos compétences en analyse de données et en prise de décisions fondées sur des données probantes en créant un centre pour l'innovation et la qualité à l'Hôpital (IQ@TOH).

## Stratégies clés

- **Accroître la souplesse et la capacité financières** en gérant les ressources disponibles et en préconisant une saine gestion financière et opérationnelle.
- **Rehausser la capacité d'innover** par l'entremise d'un centre d'excellence en innovation et en qualité (IQ@TOH).
- **Créer une culture d'amélioration continue** en évaluant continuellement les processus en place et en les rationalisant pour atteindre la valeur maximale.
- **Veiller à ce que la philanthropie** soit une priorité organisationnelle et continuer d'inspirer notre collectivité à placer L'Hôpital d'Ottawa en tête de leur liste de priorités philanthropiques.

# Améliorer la santé des populations

L'Hôpital d'Ottawa continuera de tirer parti de ses partenariats locaux et provinciaux pour améliorer la santé des populations.

Nous nous sommes engagés à collaborer avec les partenaires pour créer un système de santé qui améliore l'expérience du patient en lui permettant de recevoir les bons soins, au bon moment et au bon endroit.



## Stratégies clés

- **Passer à un modèle de gestion par secteurs de services** pour adopter une structure organisationnelle qui aligne la responsabilité des équipes de soins sur les besoins en matière de santé de populations précises de patients.
- **Créer des partenariats** tout le long du continuum de soins pour améliorer l'expérience du patient.
- **Diriger l'intégration du système** pour créer de la valeur en améliorant les résultats des patients tout en réduisant les coûts.
- **Investir** dans des systèmes d'information et des technologies pour favoriser une gestion efficace des soins au sein d'un système intégré.

# Regard prospectif



La stratégie de L'Hôpital d'Ottawa pour 2019-2022 mise sur les progrès réalisés depuis l'adoption des orientations stratégiques pour 2015-2020. Elle nous aidera à continuer de répondre aux besoins de la collectivité en dépit des changements perpétuels qui touchent le secteur de la santé.

Dans un système de santé en constante évolution, une telle stratégie ne doit toutefois pas être rigide ni immuable. Au contraire, il faut l'évaluer et la revoir régulièrement pour demeurer à l'écoute des besoins de la collectivité et du système de santé ontarien.

Pour concrétiser la stratégie, nous implanterons un système d'information sur la santé à la fine pointe de la technologie, bâtirons un nouvel hôpital digne du 21<sup>e</sup> siècle respectueux de l'environnement et stimulerons l'innovation numérique.

La stratégie nous montre le chemin à suivre. Il est donc important pour tous d'en comprendre la portée 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 dans le cadre du plan de travail annuel et de la rendre davantage concrète et pertinente pour chaque membre du personnel.

La stratégie témoigne de notre engagement à offrir des soins de grande qualité centrés sur le patient. Elle servira à aligner nos priorités 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.



**L'Hôpital  
d'Ottawa**