

Plan d'amélioration de la qualité (PAQ)

Section narrative pour les organismes de soins de santé de l'Ontario

Le 31 mars 2026

Vue d'ensemble

L'Hôpital général de la baie Georgienne (HGBG) est un hôpital communautaire qui dessert la région de Simcoe Nord, y compris Midland, Penetanguishene, le canton de Tay, le canton de Tiny et l'île aux Chrétiens, ainsi que le sud du canton de Georgian Bay et le nord du canton de Springwater. Bien que la population permanente compte environ 55 000 habitants, la région connaît une forte croissance saisonnière, avec plus de 200 000 résidents pendant près de la moitié de l'année, grâce au tourisme et aux visiteurs saisonniers. L'HGBG joue également un rôle essentiel dans le soutien apporté aux importantes communautés francophones et autochtones de la région, en reconnaissant et en répondant à leurs divers besoins culturels, linguistiques et en matière de soin.

Offrir des soins sûrs, de grande qualité et centrés sur le patient demeure la priorité absolue de l'HGBG, comme en témoigne les résultats que nous avons obtenus suite à l'enquête d'Agrément Canada décerné avec mention d'honneur en 2019 et en 2023. À titre d'hôpital qui donne constamment un rendement élevé, l'HGBG continue d'améliorer les résultats pour les patients de manière tangible grâce à la mise en œuvre de pratiques fondées sur des données probantes, à l'utilisation responsable des ressources et à l'appui de la prise de décision éthique et éclairée à tous les niveaux de l'organisme. Nous faisons preuve d'un engagement sans faille en faveur de la transparence en assurant le suivi de nos performances et en rendant compte publiquement de celles-ci, ce qui renforce notre responsabilité et favorise l'amélioration continue de la qualité.

Le plan annuel d'amélioration de la qualité (PAQ) de l'HGBG témoigne de notre engagement officiel et public à améliorer sans cesse la qualité et la sécurité des soins que nous offrons. Le programme d'amélioration de la qualité s'inscrit pleinement dans

notre plan stratégique organisationnel, chaque initiative en matière de qualité contribuant à au moins l'un des quatre axes stratégiques de l'HGBG : excellence continue, confiance et appartenance, équipe dévouée et croissance durable.

Ensemble, ces axes guident nos efforts visant à améliorer la qualité des soins, à renforcer nos liens avec nos communautés, à soutenir et à responsabiliser notre personnel, ainsi qu'à garantir la pérennité de l'organisation à long terme.

Pour l'exercice 2026-2027, le PAQ continue de s'aligner sur les priorités de Santé Ontario : accès et fluidité des soins, équité, expérience des patients et sécurité. Dans ce cadre, l'HGBG s'efforcera d'apporter des améliorations dans les domaines clés qui comptent le plus pour nos patients, leurs familles et notre communauté :

- Améliorer les soins centrés sur le patient, notamment en renforçant la communication au moment du congé, comme le montre l'indicateur d'expérience « Avez-vous reçu suffisamment de renseignements sur votre état de santé ou votre traitement après avoir quitté l'hôpital? »
- Améliorer l'accès équitable en élargissant le soutien opportun fourni par l'équipe des services aux patients autochtones, soutenu par des collaborations continues avec le *Indigenous Health Circle* et les partenaires locaux des Premières nations.
- Améliorer l'accès aux soins en temps voulu grâce aux initiatives visant à optimiser le flux de patients au Services des urgences et à améliorer les transitions vers les unités pour patients hospitalisés.
- Faire progresser les améliorations ciblées en matière de sécurité par le biais de notre indicateur sélectionné, le nombre d'échantillons non confirmés envoyés au laboratoire (à l'échelle de l'hôpital), renforcer les processus cliniques fiables et vérifier que les cliniciens peuvent exercer en toute confiance tout en favorisant un milieu de soins plus sûr.

Le PAQ 2026-2027 renforce l'engagement de l'HGBG à fournir des soins sûrs, opportuns, équitables et centrés sur le patient,

traduisant à la fois les besoins de la communauté et notre engagement continu en matière de responsabilité, d'apprentissage et d'excellence.

Accès et flux

Garantir l'accès aux soins en temps opportun et améliorer le flux des patients dans l'ensemble de l'hôpital demeurent des priorités essentielles à l'HGBG. Alors que la communauté continue de croître et d'évoluer, en particulier avec la hausse significative de la population saisonnière, il est essentiel d'optimiser la capacité du système et de renforcer les processus qui favorisent un mouvement sûr et continu des patients à travers l'hôpital et de retour dans la communauté. L'HGBG travaille en étroite collaboration avec ses partenaires régionaux et continue de plaider auprès de Santé Ontario, du ministère de la Santé et d'autres dirigeants provinciaux pour aborder les défis à l'échelle du système et améliorer l'accès et la capacité partout en province.

Pour améliorer l'efficacité et soutenir des soins de haute qualité centrés sur le patient, l'HGBG a mis en œuvre un certain nombre de stratégies clés :

- **Projet de flux organisationnel** — Mécanisme modernisé en permanence, à l'échelle de l'organisme, où tous les services participent à l'optimisation du flux des patients, de l'arrivée au congé. Cette approche structurée et collaborative veille aux transitions de soins en temps voulu et appuie la planification des congés en toute sécurité.
- **Modèle d'exercice professionnel** — Modèle qui met de l'avant des indicateurs sensibles à la pratique et met l'accent sur la responsabilité, l'excellence clinique et les soins aux patients sûrs et fondés sur des données probantes.

- Mise en œuvre des pratiques de référence en matière d'autres niveaux de soins (ANS) — Pratiques favorisant l'identification précoce des patients qui présentent un risque d'hospitalisation prolongée et guident la planification afin de garantir la transition en temps opportun vers l'établissement de soins le plus approprié.
- Programme HGBG à domicile — Programme de soins de transition améliorés d'une durée 16 semaines à l'intention des patients qui sont à un ANS ou qui risquent de le devenir, en particulier lorsque les soutiens de Santé à domicile Ontario ne sont pas suffisants pour garantir un congé en temps opportun en toute sécurité.

Ce programme renforce les capacités de la communauté et réduit l'engorgement des hôpitaux.

- Affectation du personnel infirmier aux soins des patients arrivant en ambulance— Processus rationalisé du service des urgences qui assure le transfert opportun des soins des services paramédicaux au personnel d'urgence, améliorant l'accès pour tous les patients et permettant un retour plus rapide des intervenants d'urgence dans la communauté.

Pour 2026-2027, l'HGBG continuera à se concentrer sur l'indicateur prioritaire « Accès et flux » identifié dans le cadre du PAQ provincial :

- Nombre moyen journalier de patients à la salle d'urgence à 8 heures du matin qui sont en attente d'un lit pour malade hospitalisé.

Cet indicateur traduit directement les pressions exercées en temps réel sur la salle d'urgence et la capacité d'hospitalisation, et s'harmonise avec la priorité du système de Santé Ontario visant à garantir que les gens reçoivent les bons soins, au bon moment, au bon endroit.

En faisant progresser ces stratégies, en tirant parti des initiatives d'amélioration fondées sur les données et en renforçant les partenariats dans l'ensemble du système de santé, l'HGBG reste déterminé à améliorer l'accès, à réduire les goulets d'étranglement et à veiller à ce que les patients bénéficient de soins sûrs, opportuns et coordonnés tout au long de leur parcours de santé.

Équité et santé autochtone

L'HGBG s'engage à favoriser une culture d'équité, d'inclusion et d'appartenance, où chaque personne se sent en sécurité, respectée et valorisée pour qui elle est. Nous nous efforçons de garantir que les patients, les familles, le personnel et les membres de la

communauté peuvent agir de manière authentique en milieu hospitalier. Cet engagement se voit dans nos efforts continus pour faire progresser la sensibilisation à la diversité, à l'équité, à l'inclusion et à l'appartenance (DEIA) et pour créer un milieu de soins dans lequel chacun vit une expérience imprégnée de dignité, de sûreté culturelle et de l'accès équitable aux services

La Confiance et l'appartenance, thème fondamental du plan stratégique de l'HGBG, oriente notre travail de lutte contre les inégalités en matière de santé et de soutien aux diverses populations. Nos objectifs stratégiques mettent l'accent sur :

- Établir des partenariats pour combler les lacunes et les inégalités en matière de soins dans la communauté.
- Fournir les services de manière sûre et inclusive pour tous.
- Reconnaître les besoins distincts de notre communauté francophone en matière de soins et y répondre.
- Approfondir les relations avec les peuples et les communautés autochtones en s'appuyant sur une collaboration fructueuse et sur la sécurité culturelle.
- Renforcer la compréhension des besoins particuliers des personnes autochtones et des autres groupes mal desservis.
- Accroître la représentation des voix autochtones et marginalisées dans la planification et la prise de décision au sein de l'organisme.

L'HGBG continue de promouvoir des soins culturellement sûrs grâce à des partenariats solides avec les communautés autochtones, notamment la Première nation de Beausoleil, BANAC, Chigamik, les partenaires Métis et Wendat. Ensemble, nous avons élargi le *Indigenous Health Circle*, forum de collaboration consacré à la détermination de priorités, à l'élaboration conjointe de pratiques culturellement sûres et au suivi des progrès accomplis pour réaliser les objectifs communs. Cette approche fondée sur le partenariat veille à ce que les dirigeants et le savoir autochtones aient une incidence directe sur les politiques, l'éducation et la prestation de soins de l'HGBG.

Grâce à ce travail, l'HGBG demeure profondément engagé dans la construction d'un système de santé où l'équité est respectée dans chaque interaction, où les pratiques culturellement sûres sont normalisées et où tous les patients reçoivent des soins empreints de

compassion, de respect et d'absence de barrières.

Expérience des patients/clients/résidents

La voix des patients et de leurs familles est essentielle pour définir les soins à l'HGBG. Leurs expériences vécues permettent de mieux comprendre comment nous fournissons les services et où nous pouvons apporter des améliorations. Le Conseil consultatif des patients et des familles (CCPF) est un groupe de personnes dévouées qui donnent généreusement de leur temps, de leur expertise et de leur point de vue pour aider à renforcer le parcours de soins de toutes les personnes qui franchissent nos portes. En communiquant leur expérience à l'HGBG et en offrant une contribution qui va au-delà de leur histoire personnelle, les membres du CCPF jouent un rôle inestimable dans l'orientation d'améliorations significatives dans l'ensemble de l'organisme.

Guidés par notre énoncé d'objectif, « Nous personnalisons les soins d'excellence », et notre valeur fondamentale « Les patients d'abord », nous travaillons en étroite collaboration avec les patients et leurs familles pour concevoir ensemble des expériences de soins plus sûres, plus compatissantes et plus personnalisées. Nous écoutons, collaborons et travaillons en tant qu'équipe unifiée pour veiller à ce que chaque interaction soit empreinte de dignité, de respect et d'un engagement commun en faveur de la qualité. Nous sommes conscients que le respect de ces engagements n'est possible que grâce à l'engagement authentique des patients et des familles qui agissent comme conseillers.

Alors que nous continuons à multiplier les membres du CCPF, l'HGBG demeure engagé à intégrer la voix des patients et des familles dans la prise de décision à tous les niveaux. Les membres du CCPF participent désormais aux comités de l'hôpital et aux projets d'amélioration de la qualité dans l'ensemble de l'organisme, ce qui permet de vérifier que les renseignements relatifs à l'expérience des patients éclairent de manière significative la

planification, la conception des services et le travail d'amélioration. Cet engagement permanent renforce notre conviction que des soins exceptionnels ne sont possibles que lorsque les patients et leurs familles sont de véritables partenaires dans l'élaboration des systèmes et des services qui les soutiennent.

Expérience des fournisseurs de services

L'HGBG s'engage à favoriser un milieu de travail sain, respectueux et positif où tous les membres de l'équipe (membres du personnel, personnel professionnel, bénévoles et stagiaires) se sentent valorisés, responsabilisés et capables de s'épanouir. Favoriser une expérience positive des fournisseurs et des équipes est essentiel pour prodiguer d'excellents soins aux patients et s'harmonise directement avec les thèmes « Équipe dévouée » et « Confiance et appartenance » du plan stratégique.

L'HGBG continue de renforcer une culture fondée sur la sécurité, le respect et la collaboration. L'accent mis sur la sécurité psychologique et physique en milieu de travail est au cœur de ces démarches. Grâce au programme complet de prévention de la violence en milieu de travail, nous encourageons le signalement cohérent, le suivi en temps utile, l'éducation et l'apprentissage organisationnel liés à tous les incidents de violence en milieu de travail. Ces efforts permettent de garantir que l'équipe de l'HGBG est soutenue, protégée et confiante dans la fourniture de soins sûrs et de qualité supérieure.

Notre engagement en faveur de l'expérience de l'équipe est renforcé par une forte responsabilisation des dirigeants, un suivi permanent des indicateurs clés en matière de main-d'œuvre et de sécurité, et l'accent mis sur l'amélioration continue de la qualité. En encourageant la communication ouverte, la résolution conjointe des problèmes et la participation significative du personnel, l'HGBG s'efforce de mettre en place un personnel résilient, épanoui et performant, capable d'atteindre en toute confiance son objectif : « Nous personnalisons les soins d'excellence ».

Sécurité

À l'HGBG, la sécurité des patients demeure une priorité

organisationnelle essentielle. Nous nous engageons à maintenir une forte culture de la sécurité, dans laquelle les patients sont protégés contre les préjudices par le biais de rapports d'incidents transparents, d'examen d'incidents critiques en temps opportun et de l'identification proactive des possibilités d'amélioration. Le plan de sécurité pour les patients intègre les personnes, les politiques et les processus normalisés dans des initiatives de sécurité globales conçues pour favoriser des soins sûrs et fiables. Ce plan, qui s'appuie sur la mission, la vision et les valeurs, et qui est renforcé par le modèle d'exercice professionnel, renforce notre volonté de diriger ensemble, de placer les patients au premier plan, d'élaborer des modèles de soins collaboratifs et de favoriser la croissance continue.

Pour le PAQ de 2026-2027, l'HGBG fait progresser les améliorations ciblées en matière de sécurité grâce à l'indicateur que nous avons choisi : le nombre d'échantillons « non accusés de réception » qui partent au laboratoire. Il est essentiel de réduire ces incidents pour améliorer l'intégrité des échantillons, favoriser un diagnostic précis et renforcer la fiabilité clinique dans tous les services. Cet indicateur est conforme à l'engagement de l'HGBG de renforcer les processus du système qui contribuent directement à la sécurité des patients et à la qualité des soins.

Les objectifs en matière de sécurité des patients continuent de guider ce travail :

- Assurer en tout temps la prestation de soins de qualité supérieure sécuritaires.
- Faire participer le personnel et les patients aux travaux de sécurité à tous les paliers de l'organisme.
- Faire la promotion d'une culture de sécurité des patients fondée sur l'apprentissage et la transparence.
- Élaborer des processus et l'éducation qui permettent d'améliorer

la capacité de déceler et d'aborder tout problème lié à la sécurité des patients.

- Mieux faire connaître les programmes et les initiatives qui préviennent les dommages et favorisent des soins plus sûrs

L'HGBG s'engage également à favoriser un milieu de travail sain, respectueux et sûr pour le personnel, le personnel accrédité, les bénévoles et les stagiaires.

Reconnaissant la possibilité de violence au travail dans les établissements de soins de santé, nous prenons toutes les précautions raisonnables pour identifier, minimiser ou éliminer les risques. Notre programme de prévention de la violence en milieu de travail fournit un cadre cohérent pour le signalement, l'évaluation, l'intervention et l'apprentissage suite à tout acte, tentative d'acte ou menace de violence ou de harcèlement.

De récents investissements, notamment la modernisation du système de caméras de sécurité de l'HGBG visant à améliorer la couverture et à renforcer la capacité d'analyse des incidents, témoignent de notre engagement envers la sécurité soutenue du personnel. Pour évaluer nos progrès, le Secteur de santé et sécurité au travail suit les tendances des incidents touchant les travailleurs et en communique les résultats à l'équipe de direction et au conseil d'administration, ce qui permet de garantir la responsabilité et l'amélioration continue.

Soins palliatifs

Les soins palliatifs à l'HGBG sont fondés sur notre engagement à fournir des soins compatissants, centrés sur la personne, qui respectent les valeurs, les objectifs et les besoins uniques des patients et de leurs familles. Conformément aux thèmes du plan stratégique « Excellence continue » et « Confiance et appartenance », nous nous efforçons de vérifier que les personnes atteintes d'une maladie qui limite l'espérance de vie reçoivent un soutien opportun, coordonné et holistique, que ce soit à l'hôpital, à domicile ou en collaboration avec les partenaires communautaires. L'HGBG continue de renforcer les partenariats au sein de la communauté de Simcoe Nord, y compris les soins primaires, les soins communautaires et à domicile, et l'Équipe Santé Ontario de Simcoe Nord, afin d'améliorer l'identification précoce des besoins palliatifs, de rationaliser les transitions des soins et d'améliorer

l'accès à la gestion des symptômes, aux services de soutien et aux soins culturellement sûrs. Pour 2026-2027, nous avons pour objectif de faire progresser les soins de fin de vie équitables et compatissants qui soutiennent la dignité, le choix et l'amélioration de la qualité de vie des patients et de leurs familles.

Gestion de la santé de la population

L'HGBG est fière d'être membre de l'Équipe Santé Ontario (ESO) de Simcoe Nord, collaboration de sept partenaires qui travaillent ensemble à la mise en place d'un système de soins homogène, coordonné et complet pour les résidents de Simcoe Nord. Grâce à ce partenariat, les soins de santé, les services sociaux et les organismes communautaires se rassemblent en une seule équipe de soins intégrés, ce qui permet un soutien plus réactif et centré sur la personne traduisant les divers besoins sociaux et de santé de la population, aujourd'hui et à l'avenir.

Conformément à la vision provinciale en matière de santé de la population, l'ESO de Simcoe Nord a défini cinq domaines d'intérêt commun :

- les soins intégrés fondés sur l'équité, l'aide à la navigation des patients et l'amélioration de l'accès numérique;
- un leadership collaboratif qui renforce les partenariats du système;
- une prise de décision partagée et une gouvernance alignée;
- un engagement et un leadership forts en matière de soins primaires;
- l'intervention, le rétablissement, et la préparation continue du système suite à la COVID-19.

Ces priorités permettent de veiller à ce que les services offerts dans la région sont mieux coordonnés, plus faciles à utiliser et adaptés aux besoins des personnes et des familles qui en dépendent.

L'HGBG demeure également profondément engagée envers l'amélioration des résultats en matière de santé de la population par le biais de partenariats significatifs avec la Première nation de Beausoleil et d'autres partenaires des Premières nations, des Métis et des Inuits (PNMI) dans le cadre du *Indigenous Health Circle*. Ce

travail de collaboration vise à renforcer les relations, à promouvoir l'équité et à garantir que les soins sont culturellement sûrs et répondent aux besoins, à l'historique et aux objectifs de guérison des patients et des communautés autochtones.

Ensemble, ces efforts renforcent le rôle de l'HGBG dans l'amélioration de la santé de l'ensemble de la communauté de Simcoe Nord en répondant aux besoins locaux, en réduisant les inégalités et en mettant en place un système de soins mieux coordonné, plus compatissant et plus inclusif.

Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences

L'HGBG participe au Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences et présente une mise à jour annuelle à l'équipe des cadres supérieurs et au comité du conseil d'administration sur la qualité.

Rémunération des cadres

Le conseil d'administration de l'HGBG s'engage à renforcer la responsabilité de l'hôpital en tant qu'organisme qui reçoit de précieux fonds publics. Nous publions à intervalles réguliers un rapport public sur les indicateurs clés du rendement et, annuellement, nous élaborons des ententes de responsabilité personnelle.

Les dirigeants de l'HGBG sont tenus responsables du rendement lié aux initiatives stratégiques qui comprennent les critères axés sur la qualité, la durabilité et l'expérience des patients. Tous les membres de l'équipe cadre de l'HGBG font l'objet d'une évaluation de leur capacité d'atteindre une vaste gamme de cibles de rendement. Une partie de la rémunération des cadres est directement liée à l'atteinte des cibles.

Coordonnées/Responsable désigné

Linda Gravel
GravelL@gbgh.on.ca

Approbation

Il est recommandé que les personnes suivantes examinent et approuvent le plan d'amélioration de la qualité de votre établissement (le cas échéant) :

J'ai examiné et approuvé le Plan d'amélioration de la qualité de notre organisme le

Président du conseil d'administration

Président du comité de la qualité du conseil d'administration

Président-directeur général

Chef du Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences, le cas échéant

705 526-1300 poste
5012