

# Plan d'entreprise (d'affaires) annuel d'EM/ANB

2023-2024



# Plan d'entreprise (d'affaires) annuel pour 2023-2024

Nous mettrons sur pied un plan d'entreprise détaillé pour chaque année qui compose notre plan stratégique. Ce plan d'entreprise sera chaque fois soumis à l'approbation du conseil d'administration d'EM/ANB, et des rapports de progression seront donnés à celui-ci chaque trimestre. De plus, l'équipe de la haute direction d'EM/ANB examinera et évaluera le plan d'entreprise tous les mois, et les progrès réalisés par rapport au plan stratégique seront communiqués par le biais du rapport annuel d'EM/ANB.

## Orientations stratégiques

Notre travail nous a permis d'identifier cinq (5) orientations stratégiques qui guideront les principales initiatives d'EM/ANB au cours des trois prochaines années. Mises en évidence ci-dessous, elles servent de base à l'élaboration des plans d'entreprise annuels ultérieurs et des plans de travail des différents services.



## Bonifier nos principaux services et en établir l'ordre de priorité (orientation stratégique n° 1)

Nom	Description	Principaux intervenants	Étapes importantes
Stabilité opérationnelle postpandémique 	Entamer et poursuivre un examen postpandémique des activités pendant toute la durée du plan stratégique triennal. Ensemble, nous déterminerons comment utiliser au mieux nos ressources combinées pour soutenir cette orientation stratégique. Les éléments clés permettant d'évaluer les fonctions essentielles et la stabilité opérationnelle sont identifiés comme des étapes importantes de cet effort, qui se poursuivra tout au long de la durée du plan stratégique en vigueur.	EM/ANB SSMNB Collectivités	Seront prises en compte dans le cadre de cette approche les catégories ci-dessous, de sorte à s'assurer que les travaux en cours sont pertinents et conformes aux priorités : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'amélioration continue</b> : s'assurer qu'une amélioration se poursuit de manière progressive. Les dirigeants engageront et soutiendront le personnel de première ligne pour stimuler l'efficacité.</li> <li>• <b>La culture</b> : instaurer une discipline opérationnelle et une culture d'équité favorisant une mentalité et des pratiques qui incitent à faire la bonne chose, de la bonne manière, à chaque fois.</li> <li>• <b>L'excellence organisationnelle</b> : mettre l'accent sur la structure organisationnelle, les systèmes, les compétences et la dotation en personnel.</li> <li>• <b>L'excellence des processus</b> : veiller à ce que les processus opérationnels et cliniques soient modernisés et cohérents.</li> </ul>
Plan opérationnel du PEM 	Favoriser l'atteinte des objectifs de rendement en matière de prévention des visites aux services d'urgence (SU) et des hospitalisations évitables, d'opportunité des soins, d'optimisation des aiguillages de médecins et d'infirmiers praticiens, et de satisfaction des patients.  Accomplir le mandat du PEM, qui consiste à fournir une solution de rechange aux admissions à l'hôpital, à faciliter les congés anticipés de l'hôpital et à proposer une solution de rechange à l'admission en foyer de soins ou le report de celle-ci.	Programme extra-mural Ambulance NB Lien Santé NB Régies de la santé Ministère de la Santé	Élaborer un plan pour atteindre les objectifs de réduction du délai entre l'aiguillage et les soins  Élaborer un plan pour atteindre les objectifs de réduction des visites aux SU par les patients du PEM  Élaborer un plan pour atteindre les objectifs liés aux demandes de service des prestataires de soins primaires  Élaborer un plan pour atteindre les objectifs liés au nombre de visites du PEM par des professionnels de la santé  Élaborer une stratégie pour atteindre les objectifs de maintien ou d'amélioration de l'expérience des patients
Plan opérationnel d'ANB	Favoriser l'atteinte des objectifs de rendement contractuels en matière de délais d'intervention aux appels d'urgence (911), ainsi qu'aux transferts prévus et non prévus. Les variables liées à la population et	Ambulance NB Ministère de la Santé	Déployer des unités pour patients au cas très grave au sein d'ANB  Transférer les appels de faible niveau de gravité au service 811





au système de santé qui échappent à notre contrôle seront examinées avec les partenaires du système de santé.

Veiller à ce que chaque collectivité bénéficie de la meilleure couverture et des meilleurs délais d'intervention possible.

Régies de la santé

Améliorer le TAPFR-PRE (triage alternatif pour les patients à faible risque en milieu préhospitalier)

Effectuer un examen opérationnel (volume d'appels/unités d'intervention rapide)

Agrément



Maintenir l'agrément complet d'Agrément Canada pour Ambulance Nouveau-Brunswick, le Programme extra-mural et Lien Santé NB. Lien Santé NB est dans le processus d'agrément de base.

Obtenir l'agrément pour tous nos secteurs d'activité et ainsi respecter nos obligations contractuelles; soutenir la sécurité des patients; prioriser les activités d'amélioration de la qualité; mesurer le succès de nos programmes de qualité et de sécurité; promouvoir l'engagement et la communication du personnel dans l'ensemble de l'organisation; créer et promouvoir une culture de qualité et de sécurité; et démontrer notre engagement envers un environnement sécuritaire, axé sur le patient et le client.

Programme extra-mural

Ambulance NB

Lien Santé NB

SSMNB

Définir les exigences de suivi postagrément d'ANB

Se préparer pour le prochain cycle d'agrément englobant les normes suivantes : leadership, gouvernance, gestion des situations d'urgence et des catastrophes, excellence des services, gestion des médicaments, prévention et contrôle des infections et soins à domicile.

Mener le Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail et le Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers au sein d'EM/ANB

- Identifier les mesures à prendre à la suite des sondages
- Mettre en œuvre des mesures d'atténuation en réponse aux mesures à prendre

Établir un plan d'action pour l'Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance

Normaliser la gestion des médicaments au sein d'EM/ANB

Cadre de prévention et de contrôle des infections (PCI)



Adopter une approche systématique incluant l'évaluation standard des activités de PCI dans le contexte des soins de santé, ainsi que des évaluations et une documentation continues des progrès réalisés au fil du temps pour faciliter l'amélioration.

Programme extra-mural

Ambulance NB

Lien Santé NB

SSMNB

Établir un cadre de PCI pour EM/ANB

Mettre en œuvre les mesures à prendre énoncées dans le cadre

Mettre en œuvre les possibilités identifiées pour mieux contrôler les pratiques d'hygiène des mains



Modèle de pratique collaborative d'EM/ANB



Par le biais du modèle de pratique collaborative, accroître la collaboration entre le PEM et ANB, afin d'améliorer l'expérience et les résultats des patients, des fournisseurs de soins de santé et du système de santé. Il s'agit essentiellement de réduire les visites aux services d'urgence et les hospitalisations évitables, tout en veillant à ce que les patients reçoivent les meilleurs soins possible au bon moment, par la bonne équipe de soins et au bon endroit.

Programme extra-mural  
Ambulance NB  
SSMNB

Examiner le processus d'aiguillage d'ANB vers le PEM  
Examiner le protocole de demande de transport d'un patient du PEM vers l'hôpital  
Élaborer un programme d'orientation intégré d'EM/ANB  
Adopter un processus de notification au PEM lorsque des appels 911 visant des patients du PEM sont reçus  
Mettre en place un plan de soins partagé pour les patients du PEM  
Adopter un processus de notification d'alerte à haut risque pour le PEM et ANB

Faciliter l'accès aux soins dans la collectivité (orientation stratégique n° 2)

Nom	Description	Principaux intervenants	Étapes importantes
Unités de transfert multipatients 	Fournir une autre solution de transport afin de redistribuer la charge de travail et de mieux utiliser les ressources de transfert et du service d'urgence (911). Cette solution s'adressera aux patients qui n'ont pas de problème de mobilité et qui ne nécessitent pas d'intervention médicale.	Ambulance NB Ministère de la Santé	Harmoniser et faire approuver la charte de projet Achever la conception du véhicule avec le fabricant (image de marque du véhicule) Développer du matériel d'éducation et de formation sur les caractéristiques du véhicule Déterminer le ou les emplacements des unités, puis procéder au déploiement
Services cliniques améliorés dans les foyers de soins spéciaux (FSS) 	Fournir des soins cliniques et du soutien aux résidents des FSS et améliorer la collaboration autour des besoins en soins de santé des résidents.	Programme extra-mural Développement social Ministère de la Santé	Élaborer et exécuter un plan de communication Élaborer et exécuter un cadre d'évaluation et de suivi Élaborer les politiques et les procédures requises Élaborer un plan d'expansion Élaborer et exécuter un modèle de soins cliniques



<p>Réseau de soins primaires Lien Santé NB (LSNB)</p>	<p>En collaboration avec le ministère de la Santé et les régions de la santé, concevoir, mettre en œuvre et gérer un réseau provincial permettant de fournir un accès rapide et coordonné à des soins primaires pour la population néo-brunswickoise qui ne dispose pas d'un fournisseur de soins primaires.</p>	<p>SSMNB Ministère de la Santé Régions de la santé</p>	<p>Créer une plateforme médicale temporaire dans chaque zone (provinciale) Éliminer le registre Accès Patient NB</p>
			
<p>Services mobiles de radiographie (imagerie)</p>	<p>Réduire le nombre de transports en ambulance en donnant accès à des services mobiles de radiographie diagnostique pour les problèmes courants et urgents aux résidents des foyers de soins et des établissements résidentiels pour adultes, ainsi qu'aux patients du PEM du Nouveau-Brunswick, en fonction de critères d'inclusion spécifiques. Ce programme novateur réduira les coûts globaux du système de santé tout en améliorant le bien-être des résidents.</p>	<p>Programme extra-mural Ministère de la Santé Régions de la santé</p>	<p>Élaborer un modèle de prestation de services pour un déploiement provincial Élaborer un plan de ressources humaines, de déploiement et de communication Élaborer un cadre d'évaluation et de suivi Procéder au déploiement complet dans toutes les zones des régions de la santé</p>
			

### Solidifier notre position de partenaire en soins de santé fiable (orientation stratégique n° 3)

Nom	Description	Principaux intervenants	Étapes importantes
<p>Collaboration au sein du système de santé et partenariats communautaires</p>	<p>Conformément au nouveau Plan provincial de la santé, jouer un rôle déterminant dans la mise en œuvre réussie des initiatives du plan en collaborant avec les partenaires en soins de santé et les dirigeants communautaires.</p>	<p>Régions de la santé Ministère de la Santé EM/ANB Dirigeants communautaires</p>	<p>Obtenir la collaboration active et engagée du conseil d'administration Améliorer le comité médical consultatif Créer un forum « virtuel » pour les dirigeants communautaires Collaborer en tant que partenaire égal avec les régions régionales de la santé pour élaborer et mettre en œuvre un plan d'action veillant à ce que les patients obtiennent des soins dans le cadre approprié, notamment les services de soins à domicile, les services de soins ambulatoires ou les services de soins primaires. Collaborer en tant que partenaire égal avec les régions régionales de la santé et le ministère du Développement social</p>
			



pour élaborer et mettre en œuvre un plan d'action veillant à la gestion efficace des congés de l'hôpital et du cheminement des patients, en vue de réduire les séjours hospitaliers inutilement prolongés pour les patients.

## Améliorer l'expérience du personnel (orientation stratégique n° 4)

Nom	Description	Principaux intervenants	Étapes importantes
Programme (plan) général de mieux-être 	Créer un programme de mieux-être dont l'objectif est d'accroître la satisfaction et la productivité des employés et d'améliorer la culture du milieu de travail, tout en aidant les employés à rester en bonne santé pour ainsi contribuer à améliorer l'environnement de travail. Un programme de mieux-être pour les employés peut comprendre des programmes visant à améliorer la nutrition, de la formation sur la santé mentale ou encore des programmes d'immunisation.	EM/ANB SSMNB	Examiner les options actuelles pour le mieux-être des employés au sein de l'organisation Évaluer les résultats du sondage Pulse sur la qualité de vie au travail pour mieux comprendre ce que les employés ne reçoivent pas Effectuer une analyse des écarts entre les résultats du sondage Pulse et les options actuelles Établir une ébauche de plan pour examen par l'équipe de la haute direction Mettre en œuvre un plan de mieux-être pour employés dans l'ensemble d'EM/ANB d'ici juin 2024
Plan d'action pour la diversité, l'équité et l'inclusion 	Accroître la sensibilisation et l'importance en matière de diversité, d'équité et d'inclusion au sein de l'organisation, afin de mieux servir nos collectivités tout en améliorant et en introduisant des politiques qui favorisent une main-d'œuvre prospère.	EM/ANB SSMNB	Évaluer le programme en fonction des points repères des références mondiales de diversité et d'inclusion (RMDI) Identifier des actions à partir des résultats de l'évaluation des RMDI Définir un plan d'action et des échéances avec les chefs de service Organiser des réunions du comité sur l'équité, l'inclusion et la diversité
Initiatives stratégiques des ressources humaines	Veiller à ce que SSM mette l'accent sur l'élaboration d'un plan tactique pour le recrutement, l'acquisition et	EM/ANB	Établir un partenariat avec le GNB et participer à des salons de l'emploi internationaux pour cibler les infirmières





la rétention des talents dans le secteur des soins de santé.

SSMNB

Accompagner les stratégies de recrutement et de rétention de procédures et de programmes de travail sécuritaire, afin de réduire le nombre de blessures en milieu de travail lié au trouble de stress post-traumatique et au stress professionnel en milieu de travail. Poursuivre la collaboration active liée au pilier *Population* du plan du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB).

immatriculées, les paramédics, les physiothérapeutes et les travailleurs sociaux

Élaborer une stratégie de recrutement dans les écoles secondaires du Nouveau-Brunswick pour cibler les étudiants qui obtiendront leur diplôme entre janvier et mai 2024

Mettre en œuvre le programme de manipulation sécuritaire. Lancer le module de formation lors de la formation interne d'ANB (automne 2023)

## Renforcer nos actifs numériques et nos solutions technologiques de soins de santé (orientation stratégique n° 5)

Nom	Description	Principaux intervenants	Étapes importantes
Plateforme SoinsCommunautairesNB (SCNB) pour le Programme extra-mural 	Mettre en œuvre la plateforme SoinsCommunautairesNB, une solution de santé numérique conçue pour gérer les dossiers de santé des patients et pour simplifier le flux de travail des fournisseurs. Ses fonctionnalités permettent de gérer les aiguillages des patients, les listes d'attente des patients et des fournisseurs, les plans de soins multidisciplinaires, les évaluations cliniques et non cliniques, les médicaments, les soins, les traitements, les interventions et les transferts de soins.	EM/ANB SSMNB Ministère de la Santé	Mettre en place une stratégie de gestion stratégique du changement Accroître la promotion des tablettes mobiles Mettre en œuvre des plans de soins électroniques Éliminer les dossiers papier
Dossier électronique de soins au patient pour ANB (par le biais de SCNB) 	Mettre en œuvre une solution permettant la saisie électronique des données par l'intermédiaire de dispositifs médicaux et au point de service par le personnel des services d'urgence. EM/ANB bénéficiera ainsi d'une perspective plus longitudinale des antécédents médicaux du patient et, le cas échéant, lui permettra de fournir des informations qui viendront compléter le dossier du client, favorisant ainsi les modèles de soins collaboratifs.	Programme extra-mural Ambulance NB Lien Santé NB	Effectuer une analyse préliminaire des besoins et concevoir la solution Mener une analyse auprès des parties prenantes et élaborer un plan de gestion du changement Rédiger des récits d'utilisateurs en prévision du développement Concevoir un plan de mise en œuvre Acquérir les ressources nécessaires au développement Entamer les efforts de développement en mai (date cible)



---

REMARQUE : 

Cette icône désigne les initiatives identifiées dans le cadre du Plan provincial de la santé, « Stabilisation des soins de santé : Un appel à l'action urgent »

<https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/h-s/pdf/Stabilisation-soins-sante.pdf>

