



hôpitaux
du yukon



Faire route ensemble

Régie des hôpitaux du Yukon — Plan stratégique 2018–2022



notre engagement

La Régie des hôpitaux du Yukon maintient un réseau intégré d'hôpitaux à Whitehorse, Dawson et Watson Lake. Son objectif est de fournir des soins hospitaliers répondant à des normes élevées afin de répondre adéquatement aux besoins particuliers des personnes et des collectivités du Yukon.

Notre territoire est un endroit débordant de vitalité et de dynamisme où il fait bon vivre ensemble et s'investir. La diversité qui fait la richesse du Yukon – la pluralité des coutumes, des cultures, des expériences de vie et des communautés qu'on y trouve – contribue à nous façonner en tant qu'organisme et équipe soignante. C'est pourquoi l'égalité, la collaboration et la réconciliation sont des valeurs importantes à nos yeux.

Notre plan stratégique 2018-2022, nos valeurs, nos orientations et nos objectifs servent à favoriser le renforcement et l'intégration de notre système hospitalier. C'est en solidarité avec nos patients et toutes les collectivités que nous concrétiserons notre vision : *Faire route ensemble. Les meilleurs soins en tout temps.*

notre mission

Des soins hospitaliers sûrs et de qualité.





notre vision

Faire route ensemble.

Les meilleurs soins en tout temps.

Pour chacun de nous, recevoir des soins de santé est une expérience de vie importante, intime et unique. L'élément central, c'est d'abord et avant tout le patient, qui fait route avec les équipes collaboratives de professionnels de la santé de notre système hospitalier et de nos collectivités.

Nous savons le rôle essentiel que joue notre système hospitalier, voilà pourquoi chacun de nous fait preuve de compassion à l'égard du patient et fait en sorte que son parcours hospitalier se fasse sans heurts et en toute sécurité. Nous traitons chaque patient en lui faisant sentir que nous respectons ses besoins et ses attentes; c'est ainsi qu'au bout du compte nous obtenons les meilleurs résultats possible. C'est ensemble que nous faisons route. Offrir les meilleurs soins en tout temps.

nos valeurs

Nos valeurs traduisent les convictions profondes et le mode de vie qui animent notre système hospitalier. Ce sont elles qui orientent notre travail et nous permettent de démontrer que **NOUS ACCOMPAGNONS LES PERSONNES.**

Nos valeurs servent de fondement à notre conduite, à nos activités, à nos prises de décision et à nos efforts auprès des patients pour offrir les meilleurs soins en tout temps. Nos valeurs :

COLLABORATION

Coopération, travail d'équipe, soutien, communication et interaction

Dans le cadre de notre travail, chacun de nous participe activement et interagit, tant avec ses collègues qu'avec les patients dont il est responsable. Nous communiquons clairement. Nous nous soutenons les uns les autres, nous respectons les différents points de vue et nous nous efforçons de créer un environnement qui valorise les champs d'intérêt, les connaissances et les expériences de chacun.

ÉGALITÉ

Impartialité, sécurisation culturelle, diversité et accessibilité

Nous favorisons l'égalité en offrant un milieu culturellement sûr et nous éliminons les obstacles qui entravent les soins au moyen d'une approche pleine d'empathie et d'humilité, sans porter de jugement. Nous reconnaissons que chaque personne est la somme de ses expériences de vie et qu'elle a besoin de soins de santé personnalisés. Nous nous soucions de la personne dans son entièreté (et pas seulement de ses symptômes physiques). Nous posons des questions et tâchons de clarifier la situation afin de mieux comprendre et accompagner nos patients.

COMPASSION

Accorder de l'importance aux gens, aux soins, au réconfort et à la gentillesse

Nous exprimons la compassion en apportant réconfort et assistance à nos patients, et en nous montrant empathiques et compréhensifs. Chaque personne est précieuse à nos yeux et les liens que nous tissons avec elle sont importants. Nous sommes toujours à l'écoute, nous sommes présents et prenons les devants. Nous défendons les intérêts de nos patients. Nous comprenons que chaque personne a des besoins spirituels et émotionnels; nous respectons ces besoins et nous en favorisons l'expression.

RESPONSABILITÉ

Fiabilité, honnêteté, confiance, ouverture et professionnalisme

Nous sommes responsables des engagements que nous prenons et de nos actes, et nous reconnaissons notre importante responsabilité vis-à-vis de nos patients, le système de santé et l'ensemble des Yukonnais. En tout temps, nous agissons avec honnêteté, disons la vérité et nous efforçons de respecter des normes de pratique rigoureuses en matière d'éthique et de professionnalisme. Nous prenons des décisions éclairées, qui reposent sur des faits, et nous prenons les devants en matière de communication des résultats.

RESPECT

Reconnaissance, dialogue, patience et réceptivité

Nous faisons preuve de respect en traitant chaque personne sur un pied d'égalité en lui parlant, en l'écoutant et en étant patients à son égard. Nous connaissons nos limites, nous sommes réceptifs aux points de vue divergents et nous nous efforçons de régler rapidement et discrètement les désaccords. Nous reconnaissons la valeur de chacun de nos collègues et de nos patients.

EXCELLENCE

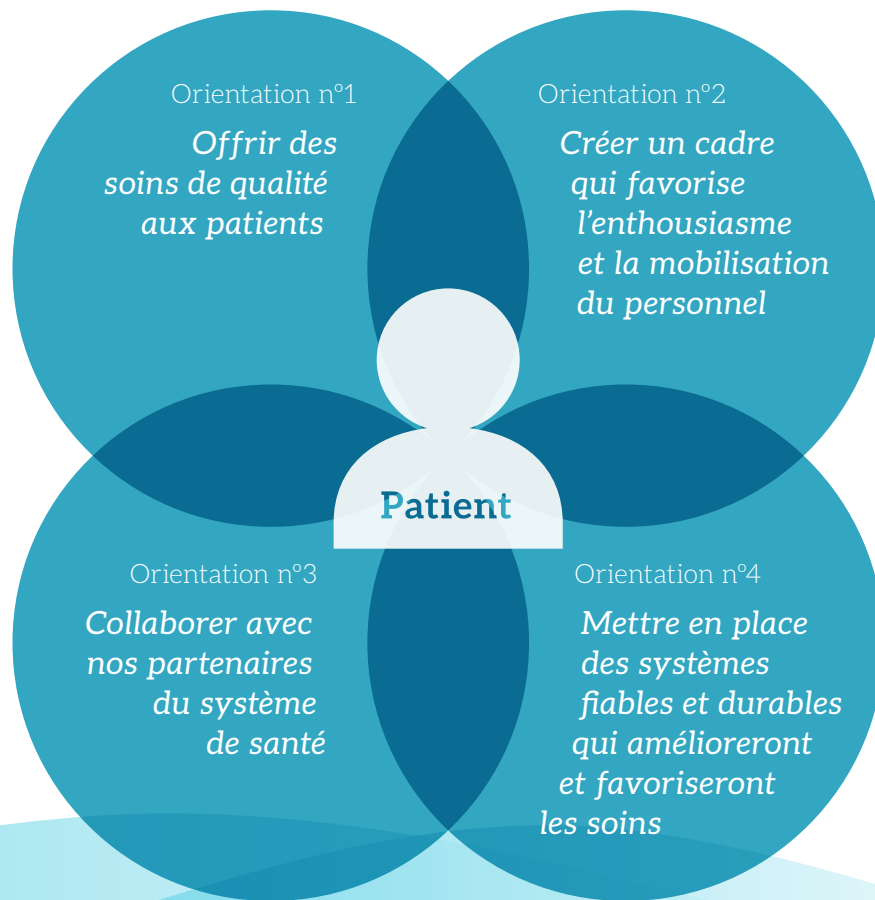
Qualité, sécurité, dévouement, apprentissage et perfectionnement

Nous visons l'excellence en dépassant les attentes et en faisant preuve d'un dévouement infatigable et évident quant à la qualité des soins que nous offrons. Nous recherchons des approches et des mesures novatrices. Nous trouvons les problèmes et tâchons d'apporter des solutions. Dans nos pratiques et nos actions, nous nous préoccupons toujours de la sécurité. Nous tirons des leçons de nos erreurs. Nous évaluons et mesurons notre valeur professionnelle. Nous nous inspirons des pratiques exemplaires et des constats pour améliorer sans cesse notre action.

nos orientations, nos objectifs

À partir des commentaires reçus de Yukonnais, d'organismes partenaires et de diverses communautés du territoire, notre organisme a élaboré quatre orientations stratégiques qui nous guideront au cours des cinq prochaines années.

Pour chacune des quatre orientations, nous avons établi des objectifs précis (ce que nous ferons) pour concrétiser notre vision : *Faire route ensemble. Les meilleurs soins en tout temps.*





Offrir des soins de qualité aux patients

CELA SIGNIFIE :

- » *appliquer en tout temps les normes les plus élevées en matière de qualité et de sécurité;*
- » *amener les patients à participer à leurs soins, ce qui nous permet d'être sensibles à leurs besoins et à leurs valeurs et de les respecter – de façon à ce que leurs valeurs guident chaque décision portant sur leurs soins;*
- » *offrir des soins empreints de compassion, opportuns, adaptés à la réalité culturelle, équitables;*
- » *s'engager à s'améliorer de façon continue.*

NOS ACTIONS :

1. Aider et soigner les patients, ne pas leur faire de tort;
2. Trouver des moyens pour amener les patients à jouer un rôle actif dans leurs soins;
3. Appliquer les meilleures pratiques pour améliorer les résultats en matière de santé;
4. Améliorer et accélérer l'accès aux soins en supprimant les obstacles et en favorisant l'égalité.



Créer un cadre qui favorise l'enthousiasme et la mobilisation du personnel

CELA SIGNIFIE :

- » *encourager tout le personnel : employés, bénévoles, personnels soignants;*
- » *promouvoir activement une culture de la qualité, de la sécurité et de la communication ouverte;*
- » *valoriser les progrès, l'équilibre travail-vie personnelle et le mieux-être de nos employés en les aidant à exploiter leur plein potentiel;*
- » *favoriser la responsabilisation, le travail d'équipe et la solidarité.*

NOS ACTIONS :

1. Investir dans la croissance de tout le personnel dans le respect des valeurs et des orientations de l'organisme;
2. Accorder une place de choix à la santé et à la sécurité;
3. Recruter et retenir un personnel compétent, diversifié et stable;
4. Reconnaître l'apport et les réussites de tout le personnel dans ses efforts d'incarner les valeurs de l'organisme et d'appuyer ses orientations;
5. Former et soutenir nos responsables;
6. Continuer de renforcer la communication et la participation au sein de toute l'équipe.



Collaborer avec nos partenaires du système de santé

CELA SIGNIFIE :

- » *offrir les bons soins, au bon endroit et au bon moment;*
- » *se concerter pour que les soins de santé répondent aux besoins particuliers des personnes et des collectivités;*
- » *faire en sorte que le parcours du patient au sein du système de santé yukonnais se fasse sans heurts;*
- » *faire bon usage des ressources limitées;*
- » *partager les savoirs et les savoir-faire pour améliorer les résultats.*

NOS ACTIONS :

1. Faire des Premières nations du Yukon des partenaires à part entière en matière de soins de santé;
2. Rendre le parcours du patient plus facile au sein de nos hôpitaux, dans l'ensemble du système de santé yukonnais, dans les collectivités du territoire et auprès de professionnels de la santé à l'extérieur du territoire;
3. Collaborer pour renforcer les capacités et donner de la valeur au système de santé;
4. Poursuivre l'intégration d'un système de santé amélioré par l'uniformisation et le respect de priorités communes;
5. Offrir et mettre à profit des occasions pour les professionnels de la santé d'exercer pleinement leurs compétences;
6. Travailler avec la population pour élaborer et améliorer les programmes et les services de l'hôpital;
7. Partager les savoirs et favoriser la transmission des pratiques exemplaires.



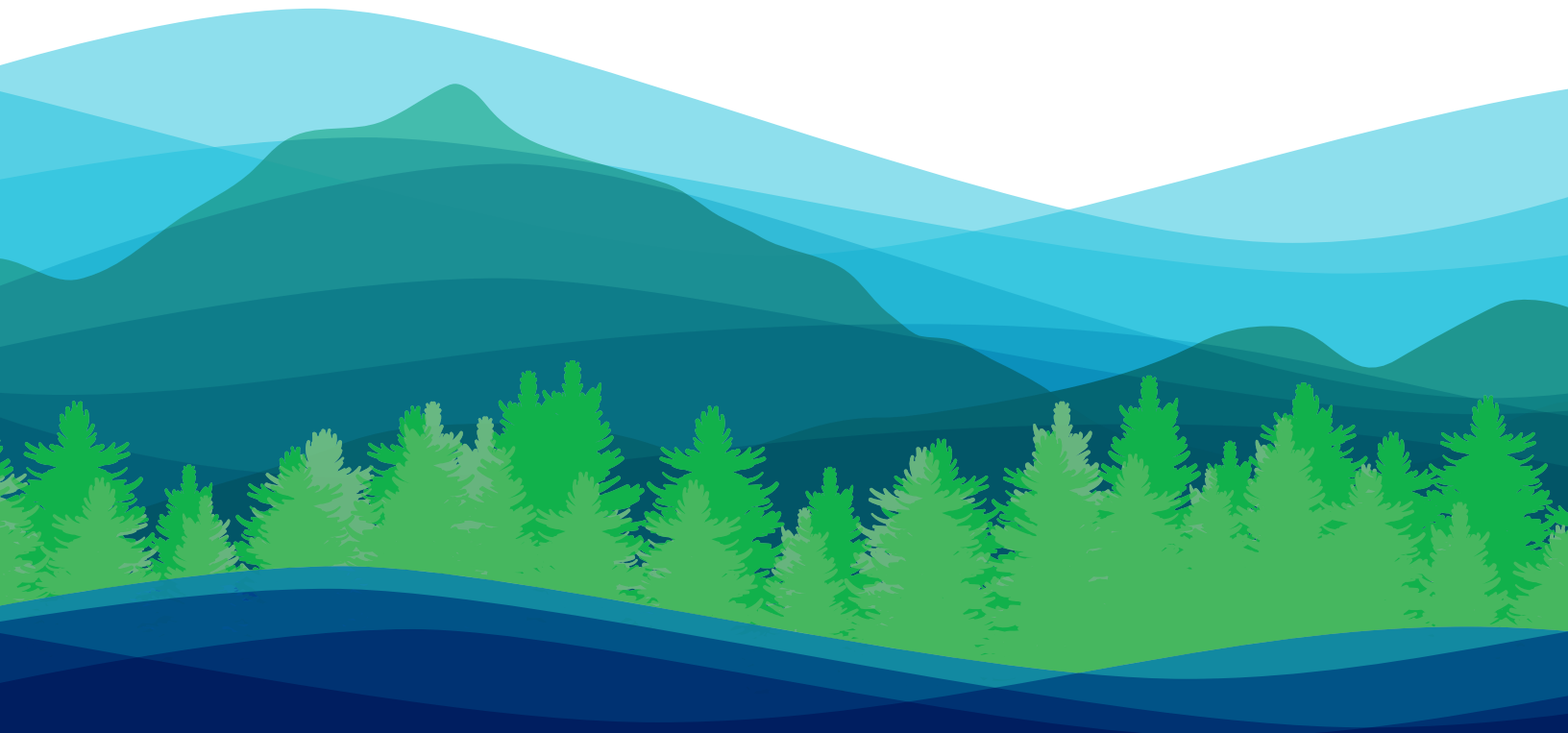
Mettre en place des systèmes fiables et durables qui amélioreront et favoriseront les soins

CELA SIGNIFIE :

- » *pouvoir compter sur un réseau solide et fiable (approvisionnement régulier, systèmes essentiels, technologie et matériel de pointe, installations modernes, etc.) qui permet d'offrir les meilleurs soins en tout temps;*
- » *utiliser toutes les ressources du réseau hospitalier de la meilleure façon possible;*
- » *accorder de la valeur aux données concrètes et à l'analyse pour la planification et la prise de décisions éclairées;*
- » *faire preuve de transparence et d'ouverture en communiquant les résultats.*

NOS ACTIONS :

1. Rendre compte activement des résultats opérationnels avec transparence et ouverture;
2. Prendre des décisions éclairées et poursuivre la mise en place de pratiques exemplaires en matière de planification;
3. Utiliser la technologie pour accroître et améliorer les soins;
4. Être un organisme financièrement responsable et digne de confiance;
5. Entretenir nos installations et systèmes pour garantir que ces ressources essentielles sont toujours à disposition.



La Régie des hôpitaux du Yukon remercie les particuliers, partenaires, centres de santé et organismes locaux qui ont participé à la consultation et à l'élaboration du présent plan stratégique. Vous avez tous grandement contribué à définir les orientations qui guideront la prestation des soins hospitaliers dans notre territoire pour les années à venir. *Faisons route ensemble – offrir les meilleurs soins en tout temps.*

Septembre 2017