



Rapport annuel

1 Prévention et promotion

Projet Main Street

« Tout le monde devrait se rendre sur place pour voir de ses propres yeux une partie de notre collectivité trop facile à ignorer. Nous devons reconnaître la réalité; des gens souffrent quotidiennement », déclare Joan Dawkins, directrice générale du Projet Main Street. Il s'agit d'un centre offrant de nombreux programmes destinés aux personnes à risque du centre-ville de Winnipeg.

« Le Projet Main Street nous a permis d'atteindre notre objectif de mettre sur pied un endroit sûr pour accueillir les gens, affirme Mme Dawkins. Nous avons pour mandat de venir en aide aux personnes vivant dans la pauvreté, aux sans-abri, aux personnes qui peuvent avoir des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie et qui, en raison de ces difficultés sous-

jacentes, voient leur sécurité et leur santé fondamentales menacées ».

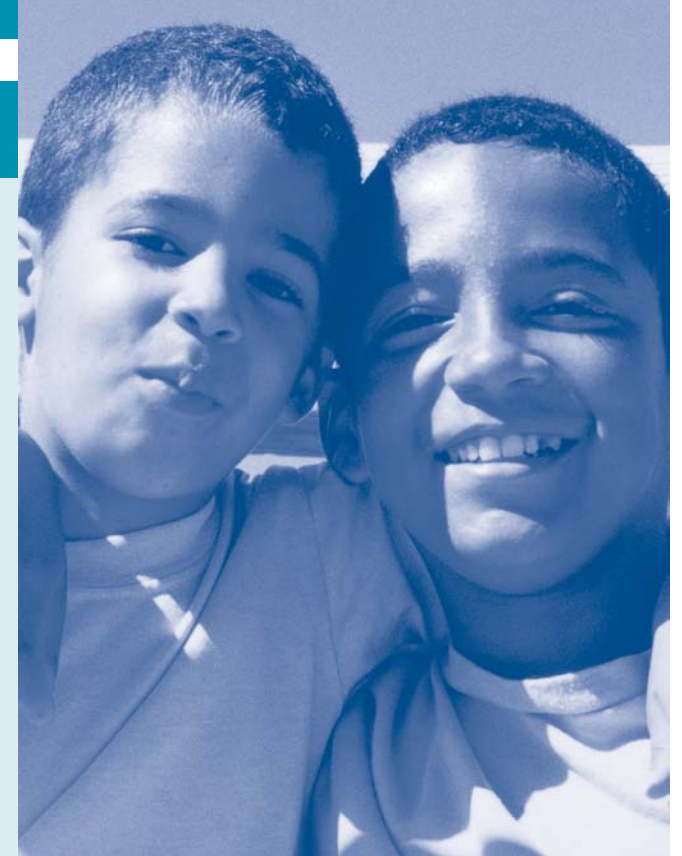
Les programmes financés par l'ORSW dans le cadre du Projet Main Street comprennent deux services de base : un refuge d'urgence et un centre de désintoxication. « L'ORSW a aussi contribué à stabiliser notre financement au cours des deux dernières années et appuie les changements que nous tentons d'apporter », ajoute Mme Dawkins.

Un des objectifs visés consiste à favoriser les changements à long terme chez nos clients. « Cela représente un défi de taille, car bon nombre de nos clients ont des problèmes multidimensionnels. Nous essayons de ne pas porter de jugement et de plutôt encourager le changement progressif. Nous avons constaté que les gens peuvent changer avec le temps. Ils nous reviennent à plusieurs reprises et

commencent à comprendre les comportements qui les mettent en péril », conclut Mme Dawkins.

Autres projets de prévention et de promotion :

- Vaccination de près de 50 000 élèves et jeunes contre la méningite à méningocoques.
- Création de divers programmes et de documents d'information visant l'amélioration de la nutrition.
- Mise en place d'un projet pilote d'abandon du tabac en partenariat avec Health Links.



2 Traitement et soutien

Examen de la durée de séjour

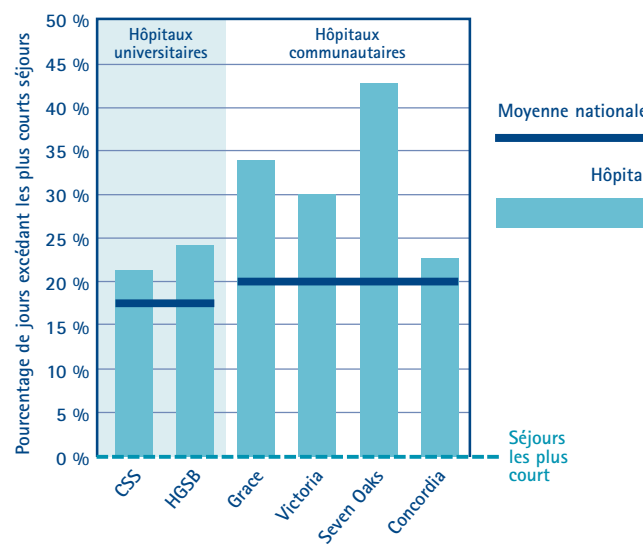
Depuis quatre ans, nous constatons qu'à Winnipeg, la durée des séjours dans les hôpitaux s'allonge et que l'on y offre plus de services de soins à domicile et de longue durée comparativement à tout autre endroit au pays. Cette réalité reste vraie même si nous apportons des ajustements pour tenir compte des besoins particuliers de notre population.

Après avoir tenté à plusieurs reprises de cerner les raisons expliquant ces écarts, l'ORSW, en collaboration avec six hôpitaux et trois centres de santé, a commandé un examen externe.

Le graphique montre que la durée des séjours dans les hôpitaux de Winnipeg dépasse la moyenne nationale. Si nous réduisions la durée de ces séjours pour égaler la moyenne nationale (ligne horizontale noire), nous améliorerions la capacité des gens d'obtenir les services dont ils ont besoin, à l'endroit et au moment où ils en ont besoin. Le bas du graphique indique les séjours hospitaliers les plus courts au pays.

La durée des séjours à l'Hôpital Seven Oaks reflète l'importante population âgée desservie.

Rendement clinique – Durée des séjours hospitaliers



L'examen externe, mené par Deloitte et Touche, mettait en comparaison nos établissements et des établissements de même catégorie ailleurs au pays. Les comparaisons n'étaient pas faites en terme d'établissements (p. ex., des établissements de 600 places), mais en terme de similitudes de la clientèle desservie.

Les résultats montrent que nous pourrions atteindre des résultats qui se rapprocheraient assez des résultats nationaux en ce qui concerne un certain nombre de mesures sans pour autant entraîner de conséquences négatives pour les soins aux patients. Par conséquent, nous pourrions réorienter une partie de nos ressources pour offrir une gamme complète de services de santé.

3 Le personnel

Reconnaissance des longs états de service

Le 22 novembre 2001, avait lieu la première cérémonie annuelle de reconnaissance des longs états de services dans le cadre du programme STAR visant à remercier et à reconnaître le travail du personnel. À cette occasion, on a souligné les réalisations et les services offerts par 230 employés de l'ORSW dans le réseau de la santé de Winnipeg pendant 15, 20, 25, 30 et 35 ans et plus.

« Tout dans cette célébration faisait en sorte que nous nous sentions spéciaux; nous constatons que nos employeurs appréciaient vraiment notre travail », a affirmé Judy Maclver dont les 20 années de services ont été soulignées.

Mme Maclver est entrée dans la profession infirmière lors d'un voyage en Europe. Durant



Judy Maclver célèbre ses 20 ans de service en compagnie de sa fille, Kim Roffrey lors de la cérémonie de reconnaissance des longs états de service]

le règne de Franco, Mme Maclver a été bénévole dans un hôpital d'État situé au centre de Séville, en Espagne. Elle a entrepris ses études en 1967 et a travaillé en Californie avant de s'établir à Winnipeg.

« L'événement organisé par l'ORSW pour nous honorer a été un point marquant de ma carrière, affirme Mme Maclver. Les enjeux et la satisfaction professionnels continuent

d'enrichir ma vie personnelle. Je considère comme un privilège d'être accueillie dans les foyers de la collectivité et de travailler avec tant de collègues hautement qualifiés et bienveillants. »

Autre projets touchant les ressources humaines:

- Mise en œuvre du programme STAR visant à remercier, et à reconnaître le travail du personnel et comportant un volet sur la reconnaissance des longs états de service, des rabais dans les commerces locaux, une gamme de produits de l'ORSW aux fins de vente et des outils de reconnaissance du travail du personnel
- Élargissement du programme d'aide à tous les employés des services de santé de la région.
- Poursuite des programmes de recrutement intensifs.

Expansion de l'initiative sur les ressources humaines autochtones afin de rendre les effectifs plus représentatifs de la population desservie.

Importantes rénovations faites à plusieurs bureaux de la collectivité – amélioration du milieu de travail.

Programmes de soutien et de formation offerts aux employés, comme des séances conjointes d'éducation aux directeurs des soins infirmiers des programmes de médecine familiale et de médecine; une séance de formation en obstétrique à faible risque destinée aux médecins de famille, aux sages-femmes et aux infirmières; et une formation en informatique offerte au personnel du programme de santé publique et de santé mentale.

4 Participation et collaboration des communautés

Comités consultatifs en santé communautaire

« Je ne pouvais pas laisser passer cette occasion, déclare Jennifer Werhun, âgée de 25 ans. Je me suis toujours intéressée à la santé et aux soins de santé. Cet intérêt pour la santé m'a poussée à entreprendre une maîtrise en sociologie axée sur la santé et la maladie. »

Jennifer vit dans la communauté de Seven Oaks/Inkster depuis près de 20 ans. Lorsqu'elle a eu la possibilité de se joindre au comité consultatif en santé communautaire de Seven Oaks/Inkster, elle n'a pas hésité.

« Les comités permettent aux membres des communautés de s'exprimer en ce qui concerne la planification des services de santé. Ceux d'entre nous qui ont été choisis pour faire partie de ces comités proviennent de différents milieux tout en partageant un intérêt commun et de longue date. Nos préoccupations et nos recommandations peuvent avoir un impact direct sur nos communautés, affirme Jennifer Werhun. Il est important que les gens qui veulent de l'action puissent participer pour faire bouger les choses. Les communautés en santé sont des communautés actives. »



Si vous êtes intéressé(e) à en savoir plus sur les comités consultatifs, communiquez avec Colleen Schneider, au 926-8073.

Autres projets de collaboration et de participation communautaires :

- Mise en place d'un comité consultatif parental sur la santé des enfants et d'un comité consultatif parental pour le centre de réadaptation des enfants.
- Accueil de femmes ayant eu un cancer du sein en tant que membres participantes aux activités de l'équipe sur la santé du sein, y compris les activités de gestion et de planification.

5 Responsabilisation

L'an dernier, l'Office régional de la santé de Winnipeg a fait l'objet d'un examen conformément aux normes nationales établies par le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS).

L'agrément établi par le Conseil vise à évaluer notre prestation des services de santé par rapport aux normes établies. Les normes portent sur la gouvernance et la gestion, la prestation des services, la gestion des ressources humaines, la gestion de l'information et les dossiers environnementaux.

Le Conseil en est maintenant à définir des mesures qui refléteront les progrès effectués pour atteindre les objectifs fixés dans le plan stratégique, notamment : la satisfaction des patients, l'espérance de vie, la mortalité infantile et les années potentielles de vie

perdues en raison des maladies chroniques, des blessures et du suicide. Ce genre de mesures se résume en indicateurs provinciaux similaires qui sont signalés chaque année au gouvernement fédéral.

À l'heure actuelle, le Conseil définit des indicateurs particuliers à notre région, comme la comparaison de la démographie de notre personnel pour refléter la population desservie et évaluer les questions liées à la vie professionnelle. Dans toute la région, nous nous concentrons sur des procédures à faible volume et à risque élevé ainsi que sur l'efficacité de nos services par rapport à leur coût. À Winnipeg, nous portons particulièrement attention aux indicateurs de la santé des enfants.

Dans le cadre de la structure régionale d'amélioration de la qualité, tous les

programmes et services font l'objet d'une fiche d'évaluation du rendement. Cette mesure nous permet de comparer nos progrès d'un site à un autre, d'une région sanitaire à une autre et d'une année à une autre. Ensemble, ces projets nous permettent de comprendre nos forces et nos faiblesses, d'apporter des changements et de déterminer si les changements ont eu les répercussions positives attendues.

Points saillants de l'évaluation

Les résultats de l'évaluation de 2002 comparés à ceux de l'évaluation de 2001 indiquent que les efforts de l'ORSW visant à améliorer les soins de santé commencent à avoir des répercussions :

51 % des Winnipegois* estiment que l'ORSW gère bien le système des soins de santé de Winnipeg.	6 % de plus qu'en 2001
58 % des Winnipegois* estiment que l'ORSW cherche constamment à améliorer le système de santé de Winnipeg.	Hausse légère par rapport à 2001
65 % des Winnipegois* estiment qu'ils seraient bien soignés s'ils avaient besoin de soins ou d'une hospitalisation d'urgence à Winnipeg.	10 % de plus qu'en 2001
60 % des Winnipegois qui ont eu recours aux services d'un hôpital, d'un foyer de soins personnels, d'un organisme de santé communautaire ou de soins à domicile ont qualifié leur expérience de « bonne » ou d'« excellente ».	6 % de plus qu'en 2001

* résultats combinant les réponses « assez d'accord » et « fortement en accord ».

Lettres de la présidente du CA et du directeur général

Cette année, le débat national touchant les soins de santé s'est transporté chez nous dans le cadre de la Commission Romanow. Partout au pays, les régions continuent de se mesurer à des défis d'ordre financier. On se questionne à



Patti Sullivan
Présidente du CA, ORSW

l'échelle nationale sur la capacité de continuer à offrir les services de santé auxquels la population du Canada est en droit de s'attendre.

Plus que jamais, nous devons répondre de la qualité et du rapport coût-efficacité de notre système de santé.

Le 30 septembre 2002, le gouvernement provincial a présenté son rapport sur les principaux indicateurs de la santé au gouvernement fédéral. Tous les deux ans, chaque province présentera un rapport sur des indicateurs tels que l'espérance de vie et les années potentielles de vie perdues en raison des blessures, du suicide et des maladies chroniques.

À l'ORSW, nous avons passé en revue notre plan stratégique et élaboré une série de mesures administratives, soit une cinquantaine d'indicateurs clés qui nous informeront du rendement de notre région sanitaire par rapport à nos attentes. Voici quelques exemples de mesures administratives : indicateurs sur les ressources humaines et la vie professionnelle; indicateurs sur la satisfaction des patients, des résidents et des clients; indicateurs sur la gestion et l'efficacité des programmes.

Grâce à diverses initiatives sur la gestion de la

qualité, nous avons effectué d'importants progrès concernant les recommandations formulées dans les rapports de Sinclair et Thomas sur la chirurgie cardiaque pédiatrique.

Nous avons en outre conclu des partenariats uniques avec des organismes gouvernementaux (p. ex., Services à la famille et Logement), des groupes communautaires (p. ex., réseau Seven Oaks) et l'industrie privée (p. ex., centre commercial Garden City). Je tiens à remercier tous les groupes avec qui nous avons collaboré pour le temps, la détermination et l'énergie investis.

De plus, la création des comités consultatifs en santé communautaires nous permettra d'entretenir de solides liens avec les collectivités.

L'avenir nous promet une diminution des pénuries touchant le personnel infirmier à Winnipeg. Nous constatons l'existence d'importants projets visant à ce que les services soient offerts plus rapidement et plus efficacement aux Winnipegois. Alors que nous nous penchons sur la faisabilité des recommandations présentées à la suite de l'examen externe et l'élaboration d'un plan de mise en œuvre, nous prévoyons que le système de santé connaîtra d'autres améliorations.

Cette année, notre capacité de polariser nos énergies pour l'amélioration de la qualité et de la responsabilisation est en fait un indicateur de succès. Pendant que l'évolution de la région sanitaire de Winnipeg se poursuit, nos efforts ne sont plus monopolisés pour répondre aux besoins pressants; nous pouvons offrir des soins d'excellente qualité et améliorer l'état de santé de la population.

Patti Sullivan
Présidente du CA

Le mot communauté évoque un sentiment d'unité – l'union de personnes qui partagent des intérêts et travaillent ensemble pour atteindre des objectifs communs. Bon nombre des efforts déployés par l'ORSW sont axés sur la notion de communauté. Qu'il s'agisse de nos employés, des quartiers de notre voisinage ou de la grande communauté de Winnipeg, les réalisations de l'ORSW nous ramènent toujours à la notion de communauté.



Dr Brian Postl
Président-directeur général, ORSW

Dans la communauté de

l'ORSW, formée de 27 000 employés, l'année 2001-2002 a été l'année où les initiatives en matière de ressources humaines ont vu le jour dans le but de rendre nos effectifs démographiquement représentatifs de la grande communauté de Winnipeg. Le personnel de l'ORSW a collaboré à la création d'un programme de remerciement et de reconnaissance des employés ayant pour but de souligner les contributions apportées par ces derniers et de soutenir les efforts de chaque membre de notre organisme.

L'an dernier, nous avons créé le premier de six comités consultatifs en santé communautaire, soit une démarche importante en vue de répondre aux besoins particuliers de nos communautés individuelles.

L'ORSW s'est en outre rapproché de la communauté grâce à des consultations

permanentes et des travaux préparatoires concernant le premier de nos centres d'accès. Il s'agit d'un projet visant à coordonner les services de santé et d'en améliorer l'accessibilité selon les besoins de chaque quartier.

En ce qui concerne la grande région de Winnipeg, nous avons été proactifs en offrant à la population de l'information et des ressources favorisant les modes de vie sains, soit des programmes de prévention des maladies et des blessures. Les partenariats conclus avec d'autres organismes ont aussi été bénéfiques pour répondre aux besoins de notre communauté et pour cibler des problèmes affectant notre collectivité à grande échelle.

Au moment de passer l'année en revue, il est important d'évaluer nos réalisations, en tant que communauté, et de déterminer dans quels secteurs nous pouvons progresser.

Dr Brian Postl
Président-directeur général

Conseil d'administration

Présidente : M^{me} Patti Sullivan
Vice-président : M. Neil Fast

M^{me} Cynthia Bird
M^{me} Shirley Delaquis
M^{me} Betty Edel
M. Jean-Paul Gobeil
Dr Shaun Lucash
M. Fred Olds
M. Don Onofriechuk

M^{me} Mary Scott
M^{me} Lorraine Sigurdson
M^{me} Jane M. Smith
M^{me} Margaret Steele
M^{me} Carolyn Strutt
Dr John Wade

États financiers condensés

Résumé des états financiers au 31 mars 2002 (en milliers de dollars)

	2002	2001
Actif		
À court terme		
Espèces et titres négociables	61 300 \$	41 642 \$
Créances	44 858	58 657
Stocks	6 394	5 648
Charges payées d'avance	4 214	1 174
	116 766	107 121
Immobilisations (nettes)	274 970	264 709
Autres actifs	202 259	200 030
	593 995 \$	571 860 \$
Passif, apports reportés et actif net		
À court terme		
Dettes bancaires	— \$	702 \$
Comptes créditeurs et charges à payer	77 471	81 147
Tranche de la dette à long terme	11 679	10 880
	89 150	92 729
Dettes à long terme	221 747	239 688
Futurs avantages sociaux à payer	116 023	102 369
Apports reportés	111 564	93 958
Fonds pour fins particulières	26 701	23 548
Fonds de recrutement du personnel infirmier et du maintien en poste	6 635	6 022
	571 820	558 314
Actif net	22 175	13 546
	593 995 \$	571 860 \$

Approuvé par le conseil d'administration

Patti Sullivan
Présidente du CA

Jean-Paul Gobeil
Président du comité des finances

Résumé des états des résultats d'exploitation au 31 mars 2002 (en milliers de dollars)

	2002	2001
Revenus		
Revenus d'exploitation de Santé Manitoba	1 163 415 \$	1 100 814 \$
Autres revenus	24 657	41 321
Amortissement des contributions reportées		
Immobilisations	20 300	24 809
Dépenses à venir	1 140	7 392
	1 209 512	1 174 336
Dépenses		
Exploitation directe	559 074 \$	547 081 \$
Amortissement des immobilisations	20 311	24 809
Intérêt à long terme	17 368	18 771
	596 753	590 661
Financement des établissements		
Établissements de soins aigus	482 479	455 569
Établissements de soins de longue durée	91 874	90 337
Organismes de santé communautaire	20 779	20 319
Programme de jour pour adultes	2 476	2 502
Services de thérapie communautaires – soins de longue durée	628	556
Subventions		
Subventions aux autres établissements et organismes	14 291	12 967
	1 209 280	1 172 911
Excédent de fonctionnement	232 \$	1 425 \$
Ajouter		
Revenu net des services non assurés	1 578	469
Excédent net	1 810 \$	1 894 \$

Conformément à la Loi sur la divulgation de la rémunération du secteur public, on peut consulter des informations salariales ou en obtenir des copies en présentant une demande à l'Office régional de la santé de Winnipeg, à l'attention du directeur, Accès et renseignements personnels. Des frais d'administration de 20 \$ seront exigés pour toute copie.

Rapport des vérificateurs

À l'attention des directeurs de l'Office régional de la santé de Winnipeg

Nous avons procédé à la révision des états financiers de l'Office régional de la santé de Winnipeg (l'« Office ») au 31 mars 2002, ainsi que des états des résultats d'exploitation, de l'évolution de l'actif net et de l'évolution de la situation financière pour l'exercice clos à cette date. Ces états financiers relèvent de la direction de l'Office. Notre responsabilité consiste à nous prononcer sur ces états financiers à la lumière de la vérification effectuée.

Nous avons effectué la vérification conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Ces principes exigent que nous planifions une vérification de manière à avoir une certitude raisonnable quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend

l'examen par sondages des données concernant les opérations comptables. La vérification comprend en outre l'évaluation des principes comptables utilisés et les estimations faites par la direction, ainsi que l'évaluation de la présentation générale des états financiers.

Nous concluons que les états financiers offrent une présentation fidèle de la situation financière de l'Office, au 31 mars 2002 et des résultats afférents aux activités et au flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada.

Deloitte & Touche LLP.

Comptables agréés
Winnipeg (Manitoba)
Le 25 juin 2002

Responsabilité de la direction relativement aux états financiers

Les états financiers ci-joints relèvent de la direction et ont été approuvés par l'Office. Ces états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada et comprennent nécessairement des sommes fondées sur des estimations et des projections rationnelles.

Afin de s'acquitter de cette responsabilité avec intégrité et objectivité, la direction a mis en place un système interne de contrôles comptables constitués de politiques, de normes et de procédures écrites, une structure formelle d'autorisation et des processus de bon fonctionnement pour la révision des contrôles internes. Ce système vise à fournir à la direction une garantie raisonnable que les transactions sont conformes aux lois applicables, qu'elles ont fait l'objet d'autorisations valables, que des documents financiers sûrs sont tenus et que les éléments d'actifs sont adéquatement

comptabilisés et protégés.

Le cabinet Deloitte & Touche LLP se charge de la vérification externe des états financiers. Il effectue la révision selon les principes comptables généralement reconnus au Canada et a recours à des contrôles et à d'autres procédures qui lui permettent de juger de la fidélité des états financiers préparés par la direction.

Dr Brian D. Postl
Président-
directeur général

Paul A. Kochan, FCA
Vice-président, Finances et
Services de gestion;
Directeur des finances

Merci d'avoir pris le temps de lire ce bref rapport. Nous nous efforçons de devenir plus accessibles. Nous vous prions de faire parvenir vos commentaires, questions, ou demandes de renseignements au (204) 926-7042. Vous pouvez également nous envoyer une télécopie au (204) 926-7007, visiter notre site Web à www.wrha.mb.ca ou nous écrire à l'adresse suivante :



Winnipeg Regional
Health Authority

Office régional de la
santé de Winnipeg

1800-155 Carlton St.
Winnipeg, Manitoba
R3C 4Y1 CANADA
TEL: 204|926.7000
FAX: 204|926.7007
www.wrha.mb.ca

155, rue Carlton, suite 1800
Winnipeg (Manitoba)
R3C 4Y1 CANADA
TÉL : 204|926.7000
TÉLÉC : 204|926.7007
www.wrha.mb.ca