OFFICE RÉGIONAL DE LA SANTÉ DE WINNIPEG

04/05
RAPPORT ANNUEL

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé

ORSW

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre san

TABLE DES MATIÈRES

Message du président du Conseil d'administration de l'Office régional de la santé de Winnipeg 2

Message du président-directeur général de l'Office régional de la santé de Winnipeg 3

Conseil d'administration 6

Orientations stratégiques 10

- Prévention et promotion 11
- Traitement et soutien 13
- Collectivité 17
- Personnel 18
- Reddition de comptes 20
- Recherche et éducation 22

États financiers sommaires 24

Message de

M. NEIL FAST

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
OFFICE RÉGIONAL DE LA SANTÉ DE WINNIPEG

C'est pour moi un grand honneur et un énorme plaisir d'écrire ma première lettre à titre de président du Conseil d'administration de l'ORSW en cette période dynamique pour notre région. Comme vous le constaterez plus loin dans le présent rapport, nous avons adopté en 2004 un nouvel énoncé de mission, de vision et de valeurs. Les six priorités, c'est-à-dire la prévention et la promotion; le traitement et le soutien; la recherche et l'éducation; la responsabilité; la communauté et le personnel, guideront le Conseil de l'ORSW, son personnel et ses partenaires alors que nous mettrons nos efforts en commun pour offrir les meilleurs soins de santé possibles.

Nous accueillons aussi de nouveaux membres au sein du Conseil (de brèves biographies ont été ajoutées au rapport). Je vous invite à vous joindre à moi pour remercier ces personnes d'avoir relevé ce défi. J'aimerais aussi profiter de l'occasion pour remercier les membres sortants pour le travail effectué durant leur mandat au sein du Conseil d'administration.

Alors que l'ORSW amorce sa sixième année d'existence, nous entreprenons une nouvelle étape de notre développement. Nous procédons à la création de centres d'excellence et d'expertise, de soins cardiaques, de neurochirurgie, de traumatologie et d'orthopédie, pour ne donner que quelques exemples, et nous nous efforçons aussi de renforcer nos partenariats avec les organismes communautaires et les établissements de soins actifs. Le rôle de la région est aussi en évolution, particulièrement dans le domaine de la sécurité des patients, des services de santé autochtones et des ressources humaines.

Finalement, nous continuerons de chercher et de mettre en œuvre des façons nouvelles et améliorées de gérer, de coordonner et d'offrir des soins de santé, afin de faire la meilleure utilisation des précieux fonds consacrés à la santé et de mieux servir la population.

Message du

DR. BRIAN POSTL

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
OFFICE RÉGIONAL DE LA SANTÉ DE WINNIPEG

L'année 2004 a été particulièrement marquée par les changements apportés dans le domaine des soins de santé, tant à l'échelle nationale que régionale, et particulièrement dans trois secteurs.

Parlons d'abord de la sécurité des patients. La publication du rapport Baker-Norton sur les événements indésirables et la sécurité des patients dans le système de santé canadien a transformé à jamais la façon dont les patients, les familles, les fournisseurs de soins et les administrateurs du réseau perçoivent le système de santé.

L'importance maintenant accordée à la question de la sécurité des patients nous indique que l'ORSW doit poursuivre et même accroître son travail dans ce domaine. Une des dernières démarches effectuées a été le recrutement de plusieurs citoyens au sein de notre nouveau comité consultatif sur la question des patients. Nous croyons qu'il s'agit là d'une première nationale. Nous croyons en effet que les patients et leurs familles doivent faire entendre leur voix pour que cette dimension soit adéquatement traitée.

Le deuxième point qui suscite l'attention à l'échelle nationale et régionale constitue les ressources humaines et les services de santé autochtones. Ces enjeux représentent toujours des priorités pour notre Conseil d'administration. Sur le plan national, les premiers ministres et les dirigeants autochtones du Canada ont en outre convenu qu'il était nécessaire d'élaborer un plan d'action pour améliorer les services de santé pour tous les Autochtones. Ils ont reconnu que malgré les améliorations apportées, l'état de santé de la population autochtone du Canada continue de marquer un recul par rapport à la santé des autres Canadiens.

Enfin, vient la question de l'accès aux soins de santé en temps opportun. Sur le plan régional, nous avons fait des progrès considérables dans le domaine de la chirurgie cardiaque et nous avons accru de façon importante la capacité en orthopédie. Sur le plan national, les provinces, les territoires et le gouvernement fédéral collaborent pour déterminer des points de référence et des indicateurs. J'ai été personnellement invité à participer à la gestion de cette tâche, ce que je me suis empressé d'accepter. Toutefois, il reste beaucoup de travail à faire dans ce domaine, comme dans tous les autres.

J'attends avec impatience vos commentaires et vos suggestions alors que nous continuons de nous attaquer à ces enjeux.

ENGAGEMENT

CONSEIL D'ADMINISTRATION de L'ORSW

M. Neil Fast – président
- Est vice-président du Conseil d'administration de l'ORSW depuis 2000
- Ancien membre du Conseil d'administration du Centre des sciences de la santé.
- Ancien président du Conseil d'administration de l'Hôpital Concordias

Dr. John Wade – vice-président
- Travaille actuellement comme consultant en soins de santé
- Ancien doyen de la faculté de médecine de l'Université du Manitoba
- Ancien sous-ministre de la santé

Dr. Ab Chudley
- Président du Conseil du personnel médical de l'ORSW
- Professeur dans les départements de pédiatrie et de santé infantile ainsi que de biochimie et de médecine génétique de l'Université du Manitoba
- Directeur médical du programme sur la génétique et le métabolisme
- A fait partie de nombreux conseils d'administration à l'échelle locale et nationale

M. Jim Derksen
- Consultant en matière de questions touchant les personnes handicapées
- A travaillé avec de nombreux groupes, notamment la Manitoba League of Persons with Disabilities
- A été coordonnateur provincial pour la Décennie internationale des personnes handicapées

M. Louis Druwe
- Directeur adjoint à la retraite de la Division scolaire franco-manitobaine
- A participé à l'élaboration de l'initiative de développement de la petite enfance francophone

M. Allan Fineblit, c.r.
- Directeur général de la Société du Barreau du Manitoba
- Ancien directeur des procureurs de la Couronne pour la province du Manitoba
- Ancien directeur administratif de la Société d'aide juridique du Manitoba

M. Jean-Paul Gobeil
- Comptable agréé et conseiller en gestion agréé basé à Winnipeg
- Retraité comptant 35 années de service en pratique publique comme vérificateur et consultant
- A travaillé avec des organismes non gouvernementaux dans le cadre de mission de formation en Colombie, en Chine, au Sénégal et en Tunisie

M. Nelson Keeper
- Conseiller élu, vice-chef pendant 20 ans
- Porte-feuille de la santé pendant six ans
- Propriétaire d'entreprise

Père Fred Olds
- Ancien aumônier des hôpitaux Misericordia et Saint-Boniface
- Ancien président du conseil d'administration du North East Child and Family Services
- Prêtre de la paroisse Sainte-Bernadette

Mme. Lorraine Sigurdson
- Représentante nationale pour le Syndicat canadien de la fonction publique
- Vice-présidente de la Fédération du travail du Manitoba depuis 1989
- Ancienne commissaire à la Commission des droits de la personne du Manitoba

Mme Carolyn Strutt
- Directrice des Services communautaires de santé mentale pour l'Office régional de la santé de Winnipeg
- Ancienne directrice administrative de l'Association canadienne pour la santé mentale pour la région de Winnipeg
- Ancienne membre du conseil régional de Winnipeg sur la santé mentale et du comité consultatif provincial sur la santé mentale

Mme Belinda VandenBroeck
- Directrice générale de Wahbung Abinoonjiiag. Elle fait partie de la nation cri Opaskwayeak
- Détentrice d'un baccalauréat ès arts en études autochtones et en psychologie
- A fait partie de nombreux organismes communautaires de la ville

Mme Gail Wylie
- Directrice administrative de Healthy Start for Mom and Me
- A élaboré le Programme bébé en santé et est spécialiste de la petite enfance et de la santé de la population

M. Ben Zaidman
- Ancien président de la Division scolaire Seven Oaks
- Membre à vie de la Fondation des bourses d'études de la division scolaire
- Ancien président de la Commission des finances des écoles publiques

Le Conseil d'administration de l'ORSW
tient à remercier les membres sortants Patti Sullivan, Shirley Delaquis, Don Onofriechuk, Mary Scott, Jane M. Smith et Betty Edel de leur engagement et de leurs contributions.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au sein de l'Office régional de la santé de Winnipeg, on compte:

- six hôpitaux de soins actifs;
- le centre chirurgical Pan Am;
- trois établissements offrant à la fois des soins de longue durée et des soins actifs;
- le Centre Saint-Amant;
- le Rehabilitation Centre for Children;
- 29 foyers de soins personnels;
- des programmes communautaires de soins à domicile, de santé publique et de santé mentale;
- une variété d'organismes communautaires.

Au total, ces établissements et programmes représentent 27 000 personnes qui travaillent dans le domaine des soins de santé dans plus de 200 emplacements.

L'Office régional de la santé de Winnipeg administre directement le Centre des sciences de la santé, le Centre Deer Lodge, le centre chirurgical Pan Am et les programmes de soins à domicile, de santé publique et de santé mentale. Le Conseil administre en outre certains services auxiliaires, notamment les services logistiques, les services d'alimentation et les services de buanderie. Tous les autres services, soit environ 200, ont des conseils d'administration indépendants et offrent des services dans le cadre d'ententes d'achat de services, d'accords d'exploitation et de subventions.

INNOVATION

LA MISSION, LA VISION ET LES VALEURS

Le Conseil d'administration énonce la mission, la vision et les valeurs de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

MISSION

La mission de l'Office régional de la santé de Winnipeg consiste à promouvoir et à protéger la santé et le bien-être en offrant et en administrant des services de santé dans la région de Winnipeg. Nous continuerons d'améliorer la santé des gens en jouant un rôle de chef de file, en évaluant la qualité des services de santé de Winnipeg et en mettant sur pied des partenariats avec la collectivité.

VISION

Nous apportons des changements positifs sur les plans de la santé et du bien-être de la population en jouant un rôle de premier plan dans les services de santé à Winnipeg et en concluant des partenariats avec ceux qui partagent nos objectifs. Nous avons à cœur la diversité et la communauté autochtones, et nous prenons des mesures pour répondre aux besoins en soins de santé, par des initiatives de dotation, qui favorisent la participation active au réseau de la santé et à l'amélioration des services.

LA VISION COMPTE SIX VOLETS:

Prévention et promotion

Nous offrirons des programmes de prévention, de promotion et d'éducation en matière de santé qui seront rentables et éprouvés. Nous adopterons une approche holistique qui intégrera tous les facteurs qui influent sur la santé. Nous encouragerons les gens à participer à leur propre santé et bien-être.

Traitement et soutien

Nous offrirons des soins de santé. Les services seront disponibles et accessibles en temps opportun et de façon équitable. Ils seront fournis avec compassion et respect par toute une gamme de fournisseurs de soins de santé et l'accent sera mis sur la sécurité dans les établissements ou à domicile. Les services de soins de santé seront novateurs, fondés sur des preuves et rentables.

Collectivité

Nous travaillerons avec des personnes et des organismes de la collectivité afin d'améliorer la santé et le bien-être. Nous dirigerons et prendrons part à des partenariats efficaces avec un large éventail d'intervenants. Nous serons à l'écoute des besoins de notre collectivité et y répondrons.

Personnel

Le personnel sera le reflet de la diversité de notre collectivité et d'une culture fondée sur la compassion, la confiance et le service. Nous serons un organisme dont les membres sont fiers de leur travail, sont responsables et reconnus, respectés et récompensés pour leurs efforts.

Responsabilité

Nous serons responsables envers notre collectivité et nous ferons connaître nos plans et nos résultats. Les organismes membres subventionnés devront nous rendre des comptes.

Recherche et éducation

Nous sommes responsables avec les établissements d'enseignement d'acquérir de nouvelles connaissances, d'innover et de former les fournisseurs de soins de santé afin de répondre aux besoins actuels et futurs de notre collectivité.

NOUS ESTIMONS...

COMPASSION

- Les soins empreints de compassion dans le continuum des soins de santé;
- Une culture intégratrice dans laquelle la diversité individuelle et au sein de la population est reconnue et respectée;
- Le leadership qui favorise et soutient l'engagement communautaire en matière de santé et de bien-être;
- La vie professionnelle de grande qualité.

EXCELLENCE

- La qualité élevée et l'excellence du service;
- Le recours aux connaissances scientifiques, aux éléments probants, à la recherche et à l'innovation pour déterminer des pratiques optimales;
- L'amélioration constante et la volonté de changer;
- La formation continue, la création du savoir et l'épanouissement professionnel.

INNOVATION

- Les approches proactives face aux innovations et aux améliorations en matière de soins de santé qui puisent leur fondement dans l'expérience, les éléments probants et les pratiques optimales;
- La créativité et le sens de l'initiative pour répondre aux priorités en matière de soins de santé.

COLLABORATION

- Les partenariats polyvalents, notamment du côté des fournisseurs de soins de santé et des établissements de recherche et d'éducation;
- Le gouvernement et la collectivité pour l'amélioration de la santé et du bien-être;
- Le leadership positif qui favorise la confiance mutuelle, la collaboration et le respect;
- Le travail d'équipe et la résolution constructive des problèmes;
- La reconnaissance des qualités et des réalisations des travailleurs et des bénévoles du système de santé.

RESPONSABILITÉ

- L'intégrité reflétée dans le travail et les interactions de tous les membres de l'organisation;
- La transparence et la bonne communication;
- La gestion, l'administration et les pratiques responsables;
- La gérance prudente des ressources dans toute l'organisation;
- L'efficacité et l'exécution rapide afin d'offrir des soins de santé dans un milieu sécuritaire et sensible.

LES POINTS SAILLANTS SUR LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

LES POINTS SAILLANTS SUR LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

PRÉVENTION ET PROMOTION

Compte tenu du fait qu'il est préférable de prévenir plutôt que d'avoir à guérir les blessures ou les maladies, l'ORSW poursuit son travail de prévention et de promotion.

Depuis le 1er juillet dernier, il est interdit de fumer sur la propriété des hôpitaux et des autres établissements sous le contrôle direct de l'ORSW. D'autres hôpitaux et établissements emboîteront le pas cette année. L'ORSW s'efforce maintenant de protéger le personnel qui travaille dans les domiciles des clients contre la fumée secondaire, car il est prouvé que cette fumée est nocive pour la santé.

L'obésité chez les enfants continue de progresser dans la région et à l'échelle de la province. En réaction à ce problème, l'ORSW s'est joint au gouvernement provincial, à la ville de Winnipeg et à l'Université du Manitoba afin d'élaborer une stratégie de promotion de l'activité physique comme élément d'un mode de vie sain. Le lancement de *Winnipeg In Motion* sera fait à l'occasion d'une campagne d'information publique et à l'aide d'un site Web (www.winnipeginmotion.ca).

PRÉVENTION ET PROMOTION *continué*

Le travail effectué par l'ORSW pour prévenir la carie chez les jeunes enfants a été primé par l'Association dentaire canadienne qui a remis à l'ORSW sa Distinction pour la promotion de la santé buccodentaire. Cette initiative, qui se déroule en partenariat avec de nombreux organismes, repose à la fois sur des contacts directs avec la clientèle et sur des projets éducatifs. En 2004, on a pu entrer en contact avec 194 groupes communautaires. L'outil créé pour ce projet – maintenant offert dans le site Web de l'ORSW – a été demandé et utilisé par des groupes du monde entier.

Nous continuons de travailler avec Enfants en santé Manitoba, particulièrement dans le cadre des programmes La famille d'abord et Bébé en santé afin d'améliorer la situation des familles à risque.

Le programme La famille d'abord offre des visites intensives à domicile à des familles cibles afin de soutenir le rôle parental et le développement des jeunes enfants. Chaque mois, quelque 550 familles profitent de ce soutien.

Dans le cadre du programme Bébé en santé, le service de santé publique de l'ORSW s'est associé à de nombreux groupes communautaires pour offrir de l'information nutritionnelle et du soutien aux femmes et aux familles durant la période prénatale et jusqu'à ce que les enfants atteignent l'âge d'un an. L'an dernier, quelque 1 500 nouvelles familles ont participé à Bébé en santé dans la région sanitaire de Winnipeg.

Le travail de prévention le plus remarqué a probablement été le programme d'immunisation de l'ORSW. L'an dernier, 37 000 Winnipegois ont été immunisés contre la grippe. En outre, 1 600 personnes ont reçu un vaccin contre l'infection au pneumocoque.

Par l'entremise des cliniques dans les écoles, l'ORSW a immunisé 6 000 élèves de 4e année contre l'hépatite B. Aussi, 7 000 autres élèves ont été immunisés contre d'autres maladies.

L'an dernier, 37 000 Winnipegois ont été immunisés contre la grippe. En outre, 1 600 personnes ont reçu un vaccin contre l'infection au pneumocoque.

Le service de santé publique a aussi investigué 6 000 cas de maladies transmissibles l'an dernier. De plus, les amis, les membres des familles et les autres personnes étant potentiellement été exposées ont été interrogées, sensibilisées et aiguillées vers un suivi médical et une intervention préventive, selon les besoins.

En 2004, un programme régional de contrôle et de protection contre les infections a été mis en place. Ce programme a pour but de prévenir la propagation des infections en mettant l'accent sur les organismes résistants aux antimicrobiens, comme le staphylocoque doré résistant à la méthicilline (SARM) et l'entérocoque résistant à la vancomycine (ERV), ainsi que sur le *Clostridium difficile*. Les retombées du SRAS et la menace de la grippe aviaire ont amené l'ORSW à ajouter des ressources additionnelles à ce projet.

L'ORSW continue aussi de se préparer à répondre à tous les risques, y compris ceux représentés par une pandémie de grippe. En 2003, l'ORSW a approuvé un programme de gestion des catastrophes et a adopté un système de commandement des interventions comme structure de gestion à utiliser dans l'ensemble de la région en cas de catastrophe. La formation et la conduite d'exercices concernant le système de commandement débuteront cet automne à l'ORSW.

L'ORSW a pris position concernant la pratique du vélo. Il est maintenant obligatoire aux termes de la loi que les cyclistes de tous les âges portent un casque.

OBJECTIFS POUR L'AVENIR

- **Nous aurons mis en œuvre des stratégies et des projets visant à réduire l'incidence des maladies évitables dans les domaines prioritaires comme la réduction du tabagisme, le développement de la petite enfance et la lutte contre les maladies transmissibles.**

TRAITEMENT ET SOUTIEN

Lorsqu'il a été impossible de prévenir les blessures ou les maladies, l'ORSW s'engage à offrir les meilleurs traitements possibles à l'endroit le plus adéquat pour ce faire.

Ainsi, nous sommes passés à des interventions avec effraction minimale, nous avons créé des centres d'excellence et d'expertise et nous avons augmenté le nombre et les variétés d'interventions pratiquées dans la région.

L'aménagement de deux nouvelles salles d'arthroplastie à l'Hôpital Concordia l'an dernier représente un exemple de centre d'excellence et d'expertise. Maintenant, les chirurgies arthroplastiques les plus complexes ont lieu à l'Hôpital Concordia et le nombre d'interventions pratiquées a augmenté. Le Centre des sciences de la santé de Winnipeg et la clinique Pan Am se tournent aussi vers la technologie avec effraction minimale qui permet souvent aux patients de retourner chez eux la journée même de la chirurgie, réduisant ainsi les risques de contracter une infection hospitalière.

L'acquisition de l'appareil de tomographie par émissions de positrons (TEP) le plus performant au monde a consolidé la position du CSS comme chef de file mondial en neurochirurgie. L'ajout l'an prochain d'un cyclotron permettra de bonifier encore plus cette réputation, car le CSS pourra ainsi pousser plus loin le travail effectué grâce à l'appareil de TEP. L'an dernier, nous avons annoncé la construction de l'Institute for Advanced Medicine, un nouvel institut de recherche médicale qui sera mis en chantier par le CSS. La réputation de l'Hôpital pour enfants du CSS comme fer de lance national s'est accrue grâce à l'augmentation des types de chirurgies pouvant maintenant être faites dans les domaines comme l'urologie, la chirurgie plastique et la neurochirurgie.

TRAITEMENT ET SOUTIEN *continué*

Le travail visant la création d'un centre d'excellence en soins cardiaques se poursuit à l'Hôpital général Saint Boniface. L'an dernier, nous avons amorcé la construction du Centre de soins cardiaques Bergen où seront offerts des services spéciaux de diagnostic et de cardiologie interventionnelle à la fine pointe de la technologie. Nous procédons en outre à la planification des projets d'immobilisations recommandés lors d'un examen du programme. Une équipe de leadership complète est maintenant en place. Elle se compose notamment d'un directeur médical et de chefs de file dans les domaines de la cardiologie, de la chirurgie cardiaque et de l'anesthésie cardiaque. L'équipe a mis en œuvre une autre recommandation de l'examen. Il y aura ainsi une gestion centralisée de la liste d'attente qui représentera au maximum dix pour cent des volumes annuels du programme.

À la suite d'un examen de notre programme des Services d'urgence, l'ORSW a entrepris certains changements visant à améliorer les soins reçus par les patients dans ces services.

Un des changements les plus manifestes a été l'embauche de personnel infirmier chargé de la réévaluation pour tous les établissements. Ces infirmières ou infirmiers ont pour tâche de veiller à ce que les patients qui doivent attendre avant d'être examinés le fassent en toute sécurité. Le personnel infirmier, en poste durant la période de pointe de 12 heures, procède à la réévaluation des patients en attente et reste en communication régulière avec eux et avec les familles pour connaître les changements qui pourraient survenir quant à leur état de santé ou s'informer de leurs préoccupations ou questions. Les patients qui quittent les Services d'urgence du Centre des sciences de la santé ou le Centre des soins d'urgence de l'Hôpital Misericordia avant d'avoir vu un médecin reçoivent maintenant un appel téléphonique de suivi du personnel du Centre d'appels provincial pour vérifier que la raison les ayant amenées à se rendre à l'Urgence est sous contrôle. Ce programme sera mis en place dans d'autres établissements.

L'an dernier, nous avons mis sur pied avec succès un système spécial d'intervention pour les cas mineurs aux Services d'urgences du Centre des sciences de la santé. Ce service nous permet de traiter rapidement les patients qui ont besoin d'une intervention simple. Le service sera mis en œuvre dans d'autres établissements, à commencer par l'hôpital de Seven Oaks.

Le personnel infirmier de triage de tous les établissements dispose maintenant de deux postes de triage électroniques dans les services d'urgence pour l'appuyer dans ses tâches.

Nous poursuivons aussi les travaux dans nos services d'urgence. L'achat d'un système de suivi des services d'urgence a été approuvé et l'ORSW procède actuellement au choix d'un fournisseur. Le premier établissement touché sera les nouveaux Services d'urgence du CSS qui doit ouvrir ses portes en 2006 dans le cadre du Projet de réaménagement des services essentiels. Le système sera ensuite mis en place dans toute la région.

Info Santé/Health Links continue d'offrir des conseils aux personnes qui ne sont pas certaines de devoir se présenter dans un service d'urgence. L'an dernier, Info Santé/Health Links a célébré son 10e anniversaire en diversifiant ses services et en recevant plus de 200 000 appels de toute la province. Les services sont maintenant offerts 24 heures sur 24 et sept jours par semaine dans plus de 110 langues.

Non seulement le personnel infirmier qui travaille à ce service téléphonique répond aux questions en matière de santé, mais il peut aussi aiguiller les appelants vers l'établissement ou l'organisme adéquat, y compris la nouvelle clinique des blessures mineures Pan Am. Cette clinique, créée pour alléger la pression sur les services d'urgence de la région, a prolongé ses heures d'ouverture et a diversifié le genre d'interventions offertes.

Le rôle de la clinique Pan Am continuera de prendre de l'essor grâce à l'installation du premier appareil d'IRM de la province à se trouver à l'extérieur d'un hôpital. La clinique met aussi au point son rôle d'établissement d'enseignement doublé d'un volet de recherche et d'un volet axé sur les partenariats avec le milieu des affaires afin de

Nous aurons mis en pratique des mesures optimales et éprouvées afin d'offrir un éventail de services et de traitements novateurs dans la région.

TRAITEMENT ET SOUTIEN *continué*

fournir à la clientèle du matériel de sport.

L'an dernier, les temps d'attente ont été à l'avant-plan des préoccupations régionales et nationales à la suite de l'Accord des premiers ministres sur le renouvellement des soins de santé. À l'échelle régionale, des améliorations considérables ont été faites dans le domaine de la chirurgie cardiaque. En outre, le volume des chirurgies orthopédiques et dentaires pédiatriques a augmenté. L'ORSW est déterminé à poursuivre son travail et à participer à la stratégie provinciale en matière de listes d'attente en cours d'élaboration dans le cadre de l'accord ministériel.

Nous poursuivons notre travail dans le cadre des programmes de réadaptation et de gériatrie de l'ORSW en vue de réduire la durée des séjours et d'améliorer la qualité générale des soins. Du côté du portefeuille des soins de longue durée, nous continuons d'élaborer de nouveaux services et pratiques afin d'accroître la qualité de vie des pensionnaires de foyers de soins personnels, y compris une stratégie sur le traitement des plaies.

L'ORSW augmente en outre l'accès aux soins par voie intraveineuse et de thérapie respiratoire de façon à ce que les clients des foyers de soins personnels qui souffrent de déshydratation et de détresse respiratoire puissent être traités sans avoir à être transférés dans des services d'urgence.

L'ORSW a procédé à un appel d'offres auprès de fournisseurs de la collectivité pour ses services pharmaceutiques cliniques et de distribution des médicaments pour le programme des foyers de soins personnels. Un nouveau système automatisé de distribution des médicaments est actuellement mis en place. Pour la première fois en 2004-2005, les coûts liés aux médicaments ont été plus bas que pour l'année précédente à la suite de nombreuses initiatives mise en œuvre.

L'ORSW s'efforce de fournir des soins dans une atmosphère respectueuse sur le plan de la culture. Les efforts déployés dans le cadre de notre Programme de services de santé autochtones se sont traduits par des approches ciblées concernant des services adaptés à la culture. Les programmes de soins communautaires, de lutte contre les maladies du rein, de santé des femmes et de soins palliatifs ont mis l'accent sur des initiatives particulières qui portent sur les besoins de la population autochtone. Les services de pastorale de certains établissements comptent des aînés dans les rangs de leur personnel afin de pouvoir répondre aux besoins spirituels et culturels de leurs patients hospitalisés. En collaboration avec les Services de santé autochtones et le Service de pastorale, le Centre des sciences de la santé a créé une clinique de mieux-être traditionnel autochtone où la clientèle peut consulter un guérisseur traditionnel sur rendez-vous.

Le programme des Services en français vise à aider l'ORSW à promouvoir les services de santé en français en recrutant du personnel bilingue et en offrant des services dans les deux langues officielles.

La cybersanté, qui représente un service intégré de l'information et de la technologie, va de l'avant avec plusieurs projets visant à améliorer l'efficacité des activités et à soutenir la prise de décisions. À titre d'exemple, citons le projet du système d'information sur la santé, soit une base intégrée de renseignements sur les patients en format électronique. La mise en œuvre de ce système est amorcée à l'Hôpital général Saint-Boniface. On procèdera ensuite à la mise en œuvre dans d'autres établissements.

Au cours de l'exercice 2004-2005, l'ORSW s'est associé avec Diagnostic Services of Manitoba Inc. (DSM) afin de cogérer un système intégré de services de laboratoire et de diagnostic dans les régions rurales et du Nord du Manitoba. Dès avril 2005, la gestion de ce système a été confiée à DSM inc. Ce système réduira la nécessité de faire des doubles essais, ce qui fera diminuer la charge de travail et les coûts tout en encourageant l'adoption de normes de pratiques optimales.

OBJECTIFS POUR L'AVENIR

- **Nous aurons offert des systèmes coordonnés d'admission pour permettre à la population de naviguer plus facilement entre nos services de soins de santé.**
- **L'accès aux services de santé à Winnipeg correspondra mieux aux besoins de la collectivité.**
- **Nous aurons mis en pratique des mesures optimales et éprouvées afin d'offrir un éventail de services et de traitements novateurs dans la région.**
- **Nous réduirons la durée des séjours afin d'atteindre les objectifs ciblés.**
- **Nous aurons réduit le temps d'attente pour les services désignés selon des normes établies.**
- **Nous ferons preuve de transparence et d'ouverture dans nos interactions avec la population, nos clients et leurs familles.**
- **Nous mettrons en place une culture et un système axés sur l'apprentissage et l'amélioration concertée dans lesquels tous les membres du personnel mettront l'accent sur la sécurité des patients.**

COLLECTIVITÉ

COLLECTIVITÉ

L'établissement des Conseils consultatifs sur la santé communautaire (CCSC) représente une façon intégrée de cerner les besoins de la collectivité et d'y répondre.

L'an dernier, plus de 90 membres de la collectivité ont fait partie de six CCSC qui ont offert des commentaires directs au Conseil d'administration de l'ORSW sur des sujets comme l'obésité chez les enfants, l'intimidation et les questions touchant les aînés. Cette année, 45 nouveaux membres se sont joints aux conseils.

On peut consulter tous les rapports des CCSC dans le site Web de l'ORSW : http://www.wrha.mb.ca/howcare/commdev/health_reports.php

Les programmes communautaires de santé mentale de l'ORSW offrent une approche globale axée sur le rétablissement afin de répondre aux besoins régionaux en matière de santé mentale. Le programme d'intervention d'urgence poursuit son expansion afin de résoudre les problèmes des personnes en détresse aiguë. Cette année, nous avons ajouté une équipe thérapeutique sommaire et le service de consultation psychiatrique communautaire afin de compléter l'unité de stabilisation et le service mobile d'intervention d'urgence.

La région conserve la position de chef de file national dans la prestation de soins à domicile. On y fournit des services comme les soins infirmiers, l'orientation, la préparation de repas, les légers travaux d'entretien, les évaluations pour l'ergothérapie et la physiothérapie, ainsi que les services de relève. Quatre-vingt-cinq pour cent des clients évalués en vue de la prestation de soins à domicile y étaient admissibles et ont reçu de tels services. À la fin de décembre 2004, il y avait plus de 13 000 clients qui recevaient des services de soins à domicile.

En 2004, nous avons inauguré le premier centre d'ACCÈSS de la région Centre – ACCÈS River East – et nous avons approuvé le deuxième centre, soit ACCÈS Transcona. Les centres d'ACCÈS jouent un rôle crucial dans la prestation de services communautaires concertés. À titre de partenaire des autres organismes gouvernementaux et communautaires, l'ORSW s'efforce d'améliorer les activités communautaires en matière de traitement, de prévention et de promotion de la santé. La construction d'ACCÈS Transcona a débuté et le centre devrait ouvrir ses portes en 2006.

Les travailleurs des services d'approche et le personnel infirmier de la santé publique continuent d'offrir des services aux personnes les plus vulnérables de la collectivité. La stratégie de réduction des méfaits a été élargie en 2004 pour inclure des trousses de consommation plus sécuritaire du crack en plus des programmes d'échange des seringues, de distribution de condoms, d'éducation et de traitement à l'intention des nombreux marginaux des rues, y compris les travailleurs du sexe. Au courant de la dernière année, les contrats de Street Connections ont augmenté de 17 pour cent.

L'annuaire des pages blanches des Manitoba Telecom Services comprend maintenant une liste exhaustive bilingue des services de santé offerts par l'ORSW. La liste offre une description des services actuellement offerts et comporte un guide de l'utilisateur des services d'urgence.

Le site Web de l'ORSW, www.wrha.mb.ca, offre aux citoyens des listes de services offerts dans la région de Winnipeg, de l'information sur le fonctionnement et les activités de l'ORSW ainsi que d'autres renseignements importants.

OBJECTIFS POUR L'AVENIR

- **Nous présenterons de façon claire des renseignements préparés par l'ORSW sur la santé, les questions relatives à la santé et le rendement du système et nous procéderons à leur diffusion étendue.**
- **Un processus exhaustif sera mis en place et reposera entre autres sur la participation de la population et les commentaires des clients pour l'élaboration du plan stratégique de l'ORSW – 2/3 des répondants à un sondage indiqueront que l'ORSW est à l'écoute des préoccupations des citoyens.**

PERSONNEL

PERSONNEL

La capacité de l'ORSW d'offrir les services de santé nécessaires repose sur la disponibilité d'un effectif à l'image de la collectivité, hautement qualifié et soutenu par l'organisme et la collectivité.

- L'Initiative sur les ressources humaines autochtones porte sur la mise en place d'un effectif représentatif dans le domaine de la santé. Les possibilités d'emploi pour les étudiants et les jeunes autochtones ont été doublées afin d'exposer un nombre grandissant de futurs professionnels au large éventail d'occasions offertes par l'ORSW.
- De nouvelles ressources d'information, la collaboration avec des organismes communautaires et l'atelier de sensibilisation à la culture autochtone ont amélioré la compréhension des membres du réseau de la santé face à la diversité de la communauté autochtone.
- La région continue de recruter et de maintenir en poste les professionnels de la santé les plus brillants. Le spécialiste régional du recrutement de l'ORSW communique avec des anciens et des nouveaux diplômés de nos programmes pour les encourager à rester au Manitoba ou à y revenir. Ces démarches s'adressent non seulement aux médecins spécialistes, mais elles ont aussi été récemment axées sur le personnel infirmier et les professionnels paramédicaux, en se concentrant principalement sur les secteurs où les besoins sont les plus criants. L'ORSW a aussi commencé à intensifier ses activités de recrutement dans tout le Canada.
- Nous continuons d'élaborer de nouveaux programmes et d'améliorer les programmes existants dans le cadre du programme de reconnaissance du personnel afin de souligner le travail des membres du personnel. Les récompenses pour longs états de service, le Staff to Staff et le prix d'appréciation des équipes remis dans le cadre du programme de cartes de reconnaissance des employés et les activités de mieux-être en milieu de travail contribuent à véhiculer le sentiment d'être apprécié au sein de l'organisme.
- Les 23 établissements et bureaux communautaires de l'ORSW ainsi que les administrations centrales ont tous mis sur pied des comités de santé et de sécurité au travail composés à parts égales de représentants de la direction et du personnel. Ces comités ont pour mandat de collaborer en vue de résoudre les problèmes en matière de sécurité et de santé.
- L'ORSW lance en outre un projet de 27 mois sur la santé en milieu de travail grâce à des fonds versés par Santé Canada afin de promouvoir la santé et la prévention des maladies auprès de ses 27 000 employés.

OBJECTIFS POUR L'AVENIR

- **Nous soutiendrons les équipes et le personnel de l'ORSW alors qu'ils mettront en place une culture de soins fondés sur la compassion.**
- **Nous offrirons un milieu de travail plus sain et sécuritaire de façon à ce que le nombre de réclamations et les pertes de temps soient comparables ou inférieures à celles des organismes similaires.**
- **Nous aurons mis sur pied à l'ORSW des effectifs qui reflèteront plus exactement la diversité culturelle de la région et au sein desquels le respect et la tolérance seront attendus.**

REDDITION DE COMPTES

D'abord et avant tout, l'ORSW doit rendre des comptes à la population par l'entremise de son conseil d'administration composé de bénévoles de la collectivité nommés par le gouvernement.

- Les réunions mensuelles sont ouvertes au public et les ordres du jour et procès-verbaux sont diffusés dans le site Web de l'ORSW (www.wrha.mb.ca.). En outre, le conseil de l'ORSW a adopté une politique demandant à l'organisme d'être responsable, juste et transparent. La mission, la vision et les valeurs de l'ORSW sont formulées au début du présent rapport.
- L'ORSW doit aussi répondre devant la population à l'occasion de son assemblée générale annuelle, de son rapport annuel et des Conseils consultatifs sur la santé communautaire.
- En ce qui concerne certains sujets en particuliers, la région doit aussi rendre des comptes à la population, au gouvernement et aux médias par le biais de diverses demandes d'information présentées aux termes de la Loi sur l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Seulement en 2004, l'ORSW a traité 137 demandes portant sur des sujets allant de la longueur d'une liste d'attente (la plupart sont maintenant affichées dans le site Web de Santé Manitoba - http://www.gov.mb.ca/health/waitlist/index.html) aux sommes d'argent consacrées aux heures supplémentaires du personnel infirmier ou au nombre de places vacantes dans un programme en particulier.
- La stratégie régionale intégrée sur la sécurité des patients tient aussi la région responsable par l'entremise de son nouveau Conseil consultatif sur la sécurité des patients qui en est toujours à l'étape de formation. Ce Conseil consultatif se compose de membres de la collectivité qui ont vécu une expérience relative à la sécurité ou qui ont un membre de leur famille dans cette situation. Ces expériences peuvent comprendre les erreurs de diagnostic, les erreurs de médication et les autres événements indésirables. Ce groupe aidera à orienter les tâches dans le cadre de l'initiative en matière de sécurité des patients.
- En 2004, l'ORSW est devenu la première région au Canada à présenter un rapport public sur les cas qui se sont soldés par des événements indésirables pour les patients, les clients, les résidents et le personnel. Ce rapport sera publié chaque année. Le plus récent est diffusé dans le site Web de l'ORSW.
- Le processus de déclaration des événements cliniques critiques, qui oblige les fournisseurs de soins de santé et les membres du personnel à signaler les événements indésirables à l'interne, tient en outre l'ORSW responsable devant la population et forçant tous les membres du personnel à informer le patient et/ou sa famille de l'événement.
- L'ORSW reconnaît qu'il est important de poursuivre et d'intensifier son travail et y a donc consacré plus de ressources. Dès cet automne, des enquêteurs en sécurité commenceront à participer à des enquêtes sur les événements cliniques critiques et à les analyser. En outre, nous continuons de sensibiliser la population et le personnel au moyen de communications, d'interactions avec les médias et de conférences.
- Enfin, chaque établissement de soins actifs a son représentant des patients qui a pour mandat d'aider la population à régler les problèmes ou à répondre aux questions laissées sans réponse.
- La conférence annuelle de l'ORSW sur la sécurité des patients, organisée en collaboration avec de nombreux autres groupes, a permis à l'ORSW de savoir ce qui se passait sur la scène nationale et internationale en matière de sécurité des patients. Il s'agit en outre d'une

autre occasion pour répondre aux questions de la population concernant nos initiatives.

- Chaque année, le Conseil canadien d'agrément des services de santé invite les professionnels de la santé de tout le pays à examiner et à évaluer les programmes et les services de l'ORSW en les comparant aux normes nationales. Les résultats de cette enquête aident l'ORSW à apporter des améliorations à son système et à ses méthodes.

OBJECTIFS POUR L'AVENIR

- **Nous aurons mis en place des systèmes de renseignements cliniques qui amélioreront la gestion de nos ressources matérielles et humaines.**
- **Nous aurons mis en œuvre un système administratif intégré et complet qui améliorera la gestion des dépenses et évaluera l'efficacité.**
- **Nous aurons mis en œuvre des lignes directrices relatives au financement qui soutiendront l'équité et les pratiques optimales dans tous les emplacements et les programmes de l'ORSW.**
- **Nous aurons intégré des objectifs de rendement qui reflèteront les orientations stratégiques de l'ORSW dans le cadre de nos ententes contractuelles avec les fournisseurs.**
- **Nous aurons élaboré un modèle de planification régional intégré en matière de santé qui facilitera l'établissement des priorités et la prise de décisions.**

RECHERCHE ET ÉDUCATION

RECHERCHE ET ÉDUCATION

La mise en œuvre de pratiques optimales en matière de prévention, de promotion, de traitement, de soutien et de reddition de comptes fait appel à des données de recherche validées et à des ressources éducationnelles.

L'ORSW est résolu à intensifier les activités de recherche et d'éducation dans la région. Les avantages qui en découleront comprennent l'amélioration des services cliniques, l'offre de nouvelles possibilités de formation et la réalisation de découvertes novatrices.

L'an dernier, la construction sur les terrains du Centre des sciences de la santé d'un nouvel institut de médecine avancée a été annoncée. Cet institut, plus tard appelé le Siemens Institute for Advanced Medicine en reconnaissance du don de 3,5 millions de dollars pour ce projet, mettra l'accent sur les percées technologiques dans les domaines des neurosciences, des maladies infectieuses, de l'imagerie de pointe et de l'informatique médicale, ainsi que sur les nouvelles techniques chirurgicales. Ainsi, nous pourrons recruter et maintenir en poste les meilleurs cliniciens et chercheurs.

Le nouvel institut comprendra un centre de simulation que les étudiants et les fournisseurs de soins de santé pourront utiliser pour parfaire leurs compétences en toute sécurité. L'ORSW et l'Université du Manitoba feront une gestion conjointe de ce centre de simulation avec la participation d'autres partenaires.

OBJECTIFS POUR L'AVENIR

- **L'excellence aura été favorisée dans la gestion du savoir grâce au leadership, aux encouragements et au soutien offerts dans les secteurs cliniques et non cliniques.**
- **Nous aurons réagi au rythme rapide des changements en soutenant les membres actuels et futurs de notre personnel dans leur formation pour qu'ils acquièrent les compétences et les connaissances essentielles.**
- **Nous aurons encouragé les partenariats qui favorisent les volets de l'éducation et de la recherche dans les 4 piliers de l'ICSI (du laboratoire au chevet des malades) au sein de l'ORSW.**
- **Nous aurons de la formation multidisciplinaire tant dans le milieu scolaire que dans le milieu professionnel.**

États financiers sommaires
OFFICE RÉGIONAL DE LA SANTÉ DE WINNIPEG
31 mars 2005

TABLE DES MATIÈRES

Rapport des vérificateurs 25
Bilan des résultats d'exploitation 26
Bilan de la situation financière 27
Frais administratifs 28

DELOITTE & TOUCHE LLP

360, rue Main, bureau 2300
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3
Canada

Tél. : (204) 942-0051
Téléc. : (204) 947-9390
www.deloitte.ca

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

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

Les états financiers ci-joints résumant l'évolution de la situation financière et l'état des résultats d'exploitation sont tirés des états financiers complets de l'Office régional de la santé de Winnipeg en date du 31 mars 2005 pour l'exercice clos à cette date. Nous nous sommes prononcés sans réserve à ce sujet dans notre rapport daté du 22 juin 2005. La récapitulation juste des états financiers complets relève de la direction. Notre responsabilité consiste à nous prononcer sur le bilan récapitulatif des états financiers à la lumière des lignes directrices de l'Institut canadien des comptables agréés.

Nous sommes d'avis que les états financiers ci-joints résument avec exactitude, à tous égards importants, les états financiers complets concernés conformément aux critères précisés dans les lignes directrices mentionnées ci-dessus.

Ce bilan récapitulatif des états financiers ne contient pas toutes les informations exigées par les normes comptables généralement acceptées au Canada. Les lecteurs doivent donc tenir compte du fait que ces états financiers peuvent ne pas répondre à leurs besoins. Pour obtenir plus de renseignements sur la situation financière, les résultats d'exploitation et les rentrées de fonds de l'organisme, il sera nécessaire de consulter les états financiers complets pertinents.

Deloitte & Touche LLP

COMPTABLES AGRÉÉS

Winnipeg (Manitoba)
Le 22 juin 2005

Office régional de la santé de Winnipeg
État des résultats d'exploitation
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005
(en milliers de dollars)

	2005	2004
REVENUS		
Revenus d'exploitation de Santé Manitoba	**$ 1,524,117**	$ 1,435,483
Autres revenus	**52,489**	47,883
Amortissement des contributions reportées, immobilisations	**20,999**	21,884
Amortissement des contributions reportées, dépenses à venir	**2,234**	8,799
	1,599,839	1,514,049
DÉPENSES		
Exploitation directe	**777,322**	726,268
Amortissement des immobilisations	**21,247**	22,111
Intérêts - long terme	**7,336**	9,936
Augmentation des avantages sociaux futurs	**-**	16,566
	805,905	774,881
FINANCEMENT DES ÉTABLISSEMENTS		
Établissements de soins aigus	**533,336**	499,279
Établissements de soins de longue durée	**212,745**	199,253
Organismes de santé communautaire	**23,293**	20,731
Programmes de jour pour adultes	**2,582**	2,354
Services de thérapie communautaires - soins de longue durée	**636**	698
SUBVENTIONS		
Subventions aux établissements et organismes	**16,043**	15,606
	1,594,540	1,512,802
EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT	**5,299**	1,247
Revenu net des services non assurés	**1,306**	3,093
EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT ET SERVICES NON ASSURÉS	**6,605**	4,340
Dette non provisionnée pour les pré-retraites	**(3,051)**	-
EXCÉDENT NET	**$ 3,554**	$ 4,340

APPROUVÉ PAR LE CONSEIL

_____ Directeur
Jean-Paul Gobeil

_____ Directeur
Neil Fast

Office régional de la santé de Winnipeg

États financiers
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005
(en milliers de dollars)

	2005	2004
ACTIFS		
À COURT TERME		
Espèces et titres négociables	$ 92,864	$ 69,544
Créance	41,633	39,382
Stocks	6,359	7,087
Charges payées d'avance	3,087	2,419
Réserve pour fonds d'amortissement	-	47,340
Avantages sociaux recouvrables de Santé Manitoba	78,675	78,709
	222,618	244,481
IMMOBILISATIONS	397,346	338,238
AUTRES ACTIFS	134,360	134,409
	$ 754,324	$ 717,128
PASSIF, CONTRIBUTIONS REPORTÉES ET ACTIF NET		
À COURT TERME		
Comptes créditeurs et charges à payées	$ 96,617	$ 89,564
Avantages sociaux à payer	79,384	78,763
Tranche de la dette à long terme	11,700	53,869
	187,701	222,196
DETTE À LONG TERME ET CONTRIBUTIONS REPORTÉES		
Dette à long terme	49,649	60,928
Futurs avantages sociaux à payer	85,566	82,515
Fonds pour fins particulières	34,749	32,910
Contributions reportées	355,152	280,793
Fonds de recrutement du personnel infirmier et du maintien en poste	5,088	4,921
	717,905	684,263
ACTIF NET	36,419	32,865
ENGAGEMENTS ET ÉVENTUALITÉS		
	$ 754,324	$ 717,128

FRAIS ADMINISTRATIFS

L'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) élabore un ensemble normalisé de directives pour la classification et la codification des données financières et statistiques utilisées par tous les organismes canadiens qui offrent des services de santé. L'Office donne son adhésion à ces directives de codification.

La définition la plus récente des frais administratifs formulée par l'ICIS comprend : l'administration générale (y compris l'administration des soins actifs, des soins de longue durée et des services communautaires; les relations avec les patients; l'évaluation des besoins communautaires; la gestion des risques; l'assurance de la qualité et les coûts d'administration), les finances, les ressources humaines, les relations de travail, le recrutement et le maintien en poste du personnel infirmier et des médecins, ainsi que les communications. Auparavant, les chiffres comprenaient à tort l'administration des soins infirmiers et omettaient les communications. Les chiffres de l'exercice précédent donnés ci-dessous ont été redressés en conséquence.

L'indicateur de pourcentage des frais administratifs (frais administratifs présentés selon un pourcentage des frais d'exploitation totaux) correspond aux définitions de l'ICIS, sauf que les avantages sociaux ont été exclus pour faciliter la comparabilité avec les autres offices régionaux de la santé du Manitoba. Un indicateur qui comprend les avantages sociaux a aussi été présenté ci-dessous.

Frais administratifs et pourcentages pour l'Office (y compris les hôpitaux, les foyers de soins personnels non exclusifs et les organismes de santé communautaires) :

	2005	2004
Frais administratifs (sans les avantages sociaux)	**66,707 $**	67,764 $
% des frais administratifs (sans les avantages sociaux)	**4.8%**	5.2%
Frais administratifs (avec avantages sociaux)	**83,109 $**	81,679 $
Administrative cost % (benefits included)	**6.0%**	6.2%

ORSW

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre san

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé

NQRV

155, rue Carleton, bureau 1800
WINNIPEG (MANITOBA)
R3C 4YI CANADA

Tél. : (204) 926-7000
Télec. : (204) 926-7007
www.wrha.mb.ca