



PLAN STRATÉGIQUE **EM/ANB** 2022-2025

Ensemble, transformer
les soins communautaires.



Table des matières

Message d'introduction	3
Aperçu d'EM/ANB	5
Mandat et structure de gouvernance	5
Opérations et services d'EM/ANB	7
Aperçu du Plan stratégique triennal	9
Approche d'élaboration du plan	9
Mission, vision et valeurs	10
Aperçu de nos orientations stratégiques	11
Évaluation et suivi	11
Orientations stratégiques et initiatives connexes	12
1. Bonifier nos principaux services et en établir l'ordre de priorité	12
2. Faciliter l'accès aux soins dans la collectivité	13
3. Solidifier notre position de partenaire en soins de santé fiable	14
4. Améliorer l'expérience du personnel	14
5. Renforcer nos actifs numériques et nos solutions technologiques de soins de santé	15
Sommaire du Plan stratégique	16
Remerciements	17
Références	17



Message d'introduction

C'est avec beaucoup de plaisir et de fierté que nous vous présentons le *Plan stratégique 2022-2025 d'EM/ANB*.

Depuis la création d'EM/ANB il y a tout juste trois ans, nous avons été renversés par le travail colossal accompli par le Programme extra-mural (PEM) et Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), et plus encore pendant la pandémie de COVID-19. Cette période difficile a eu de lourdes répercussions sur le système de santé et nous sommes extrêmement fiers de la façon dont les membres du personnel d'EM/ANB ont répondu à l'appel, en maintenant leur engagement envers les patients et les familles du Nouveau-Brunswick.

Conscients des effets de la pandémie sur nos équipes, nous comprenons à quel point il est essentiel de leur donner le temps de récupérer et de se réajuster. Comme les membres de notre personnel nous l'ont mentionné, il était également important de prendre le temps nécessaire pour réexaminer et revoir l'ordre de priorité de nos principaux services par le biais d'un examen post-pandémique de nos activités, une démarche essentielle au nouveau plan stratégique.

À l'instar de notre premier plan stratégique, il nous semblait crucial de prendre le pouls du personnel de première ligne, des équipes de soutien, des gestionnaires, des responsables et des équipes de direction. La démarche consistant à consulter nos équipes internes, nos partenaires en soins de santé et nos principales parties prenantes a été au cœur de l'élaboration de ce plan stratégique, car nous tenions à ce qu'il reflète leurs points de vue et leurs opinions.

Ce sont ces observations qui nous ont poussés à maintenir notre mission, notre vision et nos valeurs actuelles, dont nos parties prenantes internes et externes croient qu'elles restent pertinentes dans le cadre du travail qu'EM/ANB continue d'accomplir. Depuis sa création, EM/ANB se donne pour mission d'assurer l'excellence des soins d'urgence et communautaires, et nous estimons que ce mandat continuera d'orienter l'important travail que nos équipes accomplissent au quotidien d'un bout à l'autre de la province.

Ce plan stratégique intègre également les défis nouveaux et emballants qui nous attendent, dont les initiatives du nouveau Plan provincial de la santé lancé en novembre 2021 sous le thème *Stabilisation des soins de santé : Un appel à l'action urgent*. Ce nouveau plan met en lumière les grands défis auxquels fait face le système de santé néo-brunswickois et présente les principales mesures à mettre en œuvre en prévision de sa réforme. Notre plan stratégique définit cinq grandes orientations stratégiques qui guideront les initiatives touchant le système de santé dans les cinq prochaines années. EM/ANB figure parmi les principaux partenaires qui dirigeront certaines de ces initiatives stratégiques, qui sont des éléments prioritaires de notre nouveau plan stratégique.

Alors que nous nous tournons vers les trois prochaines années, nous sommes très heureux de vous présenter un plan qui bonifiera notre offre de services, facilitera l'accès aux soins dans nos collectivités, améliorera l'expérience de notre personnel, renforcera nos solutions technologiques et fera de nous un meilleur partenaire en soins de santé pour tous.

La feuille de route que trace notre plan stratégique vise à créer un système de santé de meilleure qualité, plus efficace et plus accessible pour la population du Nouveau-Brunswick – un système de santé renforcé auquel nous espérons grandement contribuer.

Nous tenons à profiter de cette occasion pour remercier encore une fois tous les membres de nos équipes qui ont contribué à notre dernier plan stratégique 2019-2022, sans qui nous n'aurions pas atteint cette étape importante que représente le lancement de notre nouveau plan 2022-2025. C'est maintenant avec enthousiasme que nous nous tournons vers l'important travail qui nous attend.

Cordialement,

L'équipe de la haute direction d'EM/ANB



Aperçu d'EM/ANB

Cette section donne un aperçu d'EM/ANB, notamment de son mandat et de sa structure de gouvernance. Elle fait aussi un rapide tour d'horizon des opérations et des services d'EM/ANB à l'échelle du Nouveau-Brunswick.

Mandat et structure de gouvernance

Depuis le 1er janvier 2018, les services du PEM et d'ANB sont fournis par EM/ANB, une entité de la Partie III régie par un conseil d'administration. Ce conseil gouverne l'administration d'EM/ANB pour la prestation des services du PEM et d'ANB par la gestion d'indicateurs de rendement clés et le respect des politiques, de lois et de règlements provinciaux qui dictent l'orientation de la prestation des services et des programmes.

EM/ANB a pour principal objectif de planifier et de gérer les services offerts par le PEM et ANB en s'assurant que les soins à domicile et communautaires et les services d'ambulance respectent les politiques et les normes en vigueur.

Voici une brève description des programmes offerts par EM/ANB :

- **Programme extra-mural** : programme qui fournit des services de soins de santé aux patients à leur domicile ou dans leur collectivité à l'échelle provinciale. Ce programme comprend des soins aigus, palliatifs et de soutien ainsi que des services de coordination des soins, dans un triple objectif :
 - » prévenir et réduire les visites aux services d'urgence et les admissions à l'hôpital ou en foyer de soins;
 - » faciliter le congé approprié de l'hôpital pour les patients; et
 - » aider les gens à garder le plus d'autonomie possible.
- **Ambulance Nouveau-Brunswick** : fournit des services complets d'ambulance à l'échelle de la province aux résidents et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick, c'est-à-dire :
 - » des services d'ambulance terrestre et aérienne en conformité avec les lois provinciales et les orientations stratégiques applicables;
 - » les services de communication et de répartition nécessaires au respect des normes élaborées pour ANB.
- **Lien Santé NB** : dans le cadre d'un protocole d'entente, EM/ANB a également reçu pour mandat de déployer un nouveau réseau de soins primaires provincial, baptisé Lien Santé NB, qui s'adresse à la population du Nouveau-Brunswick qui n'a pas encore de fournisseur de soins de santé primaires.

EM/ANB assume les responsabilités suivantes :

- conclure des contrats axés sur le rendement avec des fournisseurs de services pour la gestion et la prestation des services du PEM, d'ANB et de Lien Santé NB, à la discrétion du conseil d'administration;
- rendre des comptes au ministre de la Santé, par l'entremise du conseil d'administration, au moyen d'un cadre de responsabilisation comportant des indicateurs de rendement;
- prendre toute mesure qui, de l'avis du conseil d'administration, est nécessaire ou pourrait l'être pour améliorer, renforcer ou étendre la prestation des services du PEM, d'ANB ou de Lien Santé NB.

Pour mener à bien son mandat, EM/ANB a conclu des contrats axés sur le rendement d'une durée de dix ans avec Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick (SSMNB) pour la gestion et la prestation des services offerts par le PEM et ANB dans la province. Le directeur général rend des comptes au conseil d'administration, dont les membres sont nommés par le ministère de la Santé et sont employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick.



Opérations et services d'EM/ANB



plus de 2 000
employés



plus de 100
emplacements



plus de 500
véhicules



plus de 800 000
contacts auprès
de patients

Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB)

ANB assure la prestation de services médicaux d'urgence (SMU) au Nouveau-Brunswick.

Services

- Interventions par ambulance en réponse aux appels du 9-1-1
- Transferts interétablissements
- Communication médicale
- Ambulance aérienne

Fournisseurs

- Paramédics en soins avancés (PSA)
- Paramédics en soins primaires (PSP)
- Techniciens d'urgence médicale (TUM)
- Infirmiers de vol en soins critiques

Programme extra-mural (PEM)

Le PEM est une sorte d'« hôpital sans murs » offrant une gamme complète de soins de santé aux patients à leur domicile ou dans leur collectivité.

Services

- Soins aigus
- Soins pour malades chroniques
- Soins palliatifs
- Oxygénothérapie à domicile
- Services de réadaptation
- Accès simplifié aux soins de longue durée

Fournisseurs

- Infirmières praticiennes
- Infirmières immatriculées
- Infirmières auxiliaires autorisées
- Travailleuses sociales
- Thérapeutes respiratoires
- Diététistes immatriculées
- Physiothérapeutes
- Ergothérapeutes
- Orthophonistes
- Aides en réadaptation

Lien Santé NB

Lien Santé NB permet aux patients qui y sont inscrits d'avoir accès à un réseau de médecins de famille et d'infirmières praticiennes à travers la province. Ces patients ont ainsi accès à un centre médical temporaire jusqu'à ce qu'ils soient jumelés de façon permanente à un fournisseur de soins primaires dans leur collectivité.

Services

- Rendez-vous médicaux offerts en personne, par téléphone ou en mode virtuel
- Évaluations de patients
- Dossier de santé centralisé pour les patients
- Ordonnances de médicaments
- Diagnostics
- Aiguillages vers des soins spécialisés

Fournisseurs

- Médecins de famille
- Infirmières praticiennes
- Infirmières immatriculées
- Personnel du centre d'appels



Aperçu du plan stratégique triennal

Ce plan stratégique décrit les priorités d'EM/ANB pour les trois (3) prochaines années, lesquelles nous aideront à établir l'ordre d'importance de nos activités et de nos projets. Dans un souci de transparence envers nos partenaires et les patients que nous servons, notre rapport annuel fera état des progrès accomplis en vue de l'atteinte de nos objectifs stratégiques.

Approche d'élaboration du plan

EM/ANB a lancé son premier plan stratégique triennal en avril 2019. Moins d'un an après son déploiement, l'organisation a toutefois été contrainte de se réorienter pour faire face aux exigences opérationnelles sans précédent liées à la pandémie de COVID-19. EM/ANB a dès lors dû consacrer son énergie à protéger son personnel et ses patients des risques de la COVID-19 tout en trouvant de nouvelles façons de répondre aux besoins du système de santé dans son ensemble dans un contexte de crise. La réaffectation des ressources a eu une grande incidence sur la capacité d'EM/ANB à atteindre l'ensemble de ses objectifs. Ainsi, en plus de devoir reporter certains projets technologiques, nous n'avons eu d'autre choix que d'accélérer le déploiement d'initiatives visant à soutenir notre orientation stratégique qui consistait à « renforcer les partenariats communautaires et les relations publiques », comme cela a été démontré avec des initiatives telles que les équipes provinciales de gestion rapide des éclosons (EPGRE) ou encore les cliniques mobiles d'écouvillonnage et de vaccination. Toutes ces initiatives ont largement contribué aux mesures déployées par la province pour endiguer la COVID-19 et nous ont aidés à solidifier nos relations avec nos partenaires en soins de santé et les collectivités que nous servons.

Lors de l'examen de notre stratégie initiale, nous avons non seulement voulu déterminer si nous étions en bonne voie d'atteindre nos objectifs stratégiques et s'il était nécessaire de rectifier le tir à certains niveaux, mais aussi et surtout si nos orientations stratégiques initiales étaient toujours d'actualité. Il était aussi important de tenir compte de ce qui avait changé depuis l'écllosion de la pandémie et de déterminer à quoi ressemblerait la reprise pour notre organisation.

Pour finaliser cet examen, il était essentiel de recueillir l'avis de tous, à tous les niveaux d'EM/ANB. Nous savons que notre prochain plan doit tenir compte des principales pressions, problématiques et occasions, lesquelles peuvent varier selon que l'on s'adresse à notre personnel de première ligne ou aux équipes de direction. Au moyen de sondages et d'entrevues, nous avons ainsi fait appel aux membres de notre conseil d'administration, à nos conseillers des patients et des familles, à notre personnel, à notre équipe de direction ainsi qu'à nos partenaires en soins de santé pour les inviter à nous faire part de leurs diverses opinions.

Nous avons également puisé dans des sources d'information externes pertinentes pour enrichir notre plan. Nous nous sommes notamment inspirés des résultats et des normes applicables du Sondage Pulse d'Agrément Canada, des résultats du Sondage sur les soins à domicile du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick et des données disponibles sur la santé de la population, des plans stratégiques et opérationnels du ministère de la Santé et des réseaux de santé Horizon et Vitalité, ainsi que de nos plans stratégiques et d'entreprise précédents.

En parallèle, nous devons veiller à tenir compte des objectifs plus généraux du nouveau Plan provincial de santé du Nouveau-Brunswick publié par le ministère de la Santé en novembre 2021, intitulé *Stabilisation des soins de santé : Un appel à l'action urgent*. Ce plan présente les principaux défis auxquels fait face le système de santé néo-brunswickois et définit cinq grandes orientations stratégiques devant guider les initiatives touchant le système de santé dans les cinq prochaines années. EM/ANB figure parmi les principaux partenaires qui seront chargés de diriger certaines de ces initiatives stratégiques, incluant la conception, la livraison et la mise en œuvre d'un nouveau réseau de soins primaires provincial et novateur, Lien Santé NB; la réintroduction du rôle de technicien d'urgence médicale (TUM) au sein d'ANB; l'ajout de véhicules multipatients à la flotte d'ANB et le projet de collaboration entre le PEM et les foyers de soins spéciaux visant à fournir des services cliniques améliorés aux personnes âgées à domicile. Une grande importance a donc été accordée à toutes ces initiatives lors de l'élaboration de notre nouveau plan stratégique.

Ce nouveau plan stratégique guidera les activités d'EM/ANB pour les trois (3) prochaines années. Toute initiative lancée à partir de maintenant le sera dans le respect de ce plan pour que nous puissions honorer notre vision, notre mission et nos valeurs.

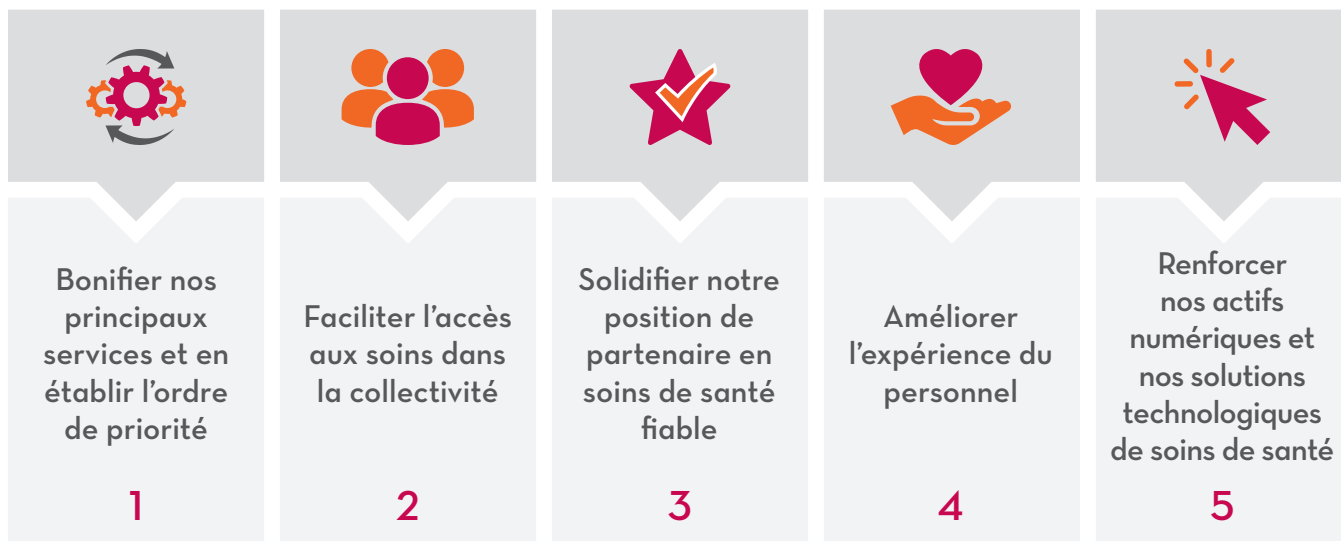
Mission, vision et valeurs

À l'issue du processus d'examen et de consultation suivi pour l'élaboration de ce nouveau plan stratégique, nous avons établi que notre mission, notre vision et nos valeurs sont toujours d'actualité, et elles continueront dès lors de guider notre organisation dans le contexte de notre nouveau plan stratégique triennal.



Aperçu de nos orientations stratégiques

Dans le cadre de notre travail, nous avons défini les cinq (5) orientations stratégiques suivantes qui guideront les principales initiatives d'EM/ANB dans les trois prochaines années :

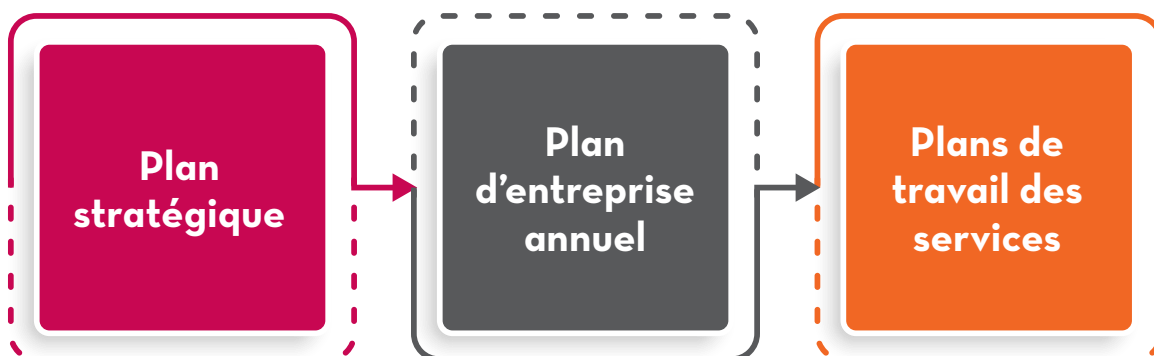


Évaluation et suivi

Nous mettrons sur pied un plan d'entreprise détaillé pour chaque année qui compose notre plan stratégique triennal. Ce plan d'entreprise sera chaque fois soumis à l'approbation du conseil d'administration d'EM/ANB et donnera lieu à des rapports de progression trimestriels. Il contiendra par ailleurs des indicateurs qui aideront l'organisation à faire le suivi des progrès réalisés, et il fera chaque mois l'objet d'un examen et d'une évaluation par l'équipe de la haute direction d'EM/ANB.

Les progrès réalisés seront également communiqués dans le rapport annuel d'EM/ANB.

L'examen du plan stratégique d'EM/ANB et l'élaboration de chaque plan d'entreprise annuel sont régis par de solides politiques et procédures opérationnelles.



Orientations stratégiques et initiatives connexes

1. Bonifier nos principaux services et en établir l'ordre de priorité

En plus de nos engagements en cours visant à fournir des services d'urgence et des soins communautaires à la population du Nouveau-Brunswick, EM/ANB a été un partenaire déterminant dans le cadre des interventions provinciales déployées en réponse à la COVID-19. ANB et le PEM ont joué un rôle essentiel dans plusieurs initiatives majeures lancées pendant la pandémie, élargissant la portée de leur travail pour aider à affronter les éclosions dans les populations vulnérables ainsi qu'à effectuer les prélèvements par écouvillonnage et à soutenir les efforts de vaccination dans toute la province. Cependant, alors que les exigences liées à la pandémie s'estompent, il est nécessaire de procéder à un examen post-pandémique de nos activités pour que nous puissions renforcer les services qui forment la base de notre offre, à savoir offrir à la population néo-brunswickoise une couverture de soins urgents et non urgents ainsi des services extra-muraux à domicile afin de réduire la pression qui pèse sur les hôpitaux. Cette première orientation stratégique inclura une évaluation de notre offre de services qui nous permettra de veiller à ce que les travaux actuels respectent les priorités établies et demeurent pertinents. Parmi les autres objectifs stratégiques de cette orientation figurent la promotion de l'amélioration continue et l'élaboration d'un solide modèle de pratique collaborative. Ensemble, nous déterminerons comment utiliser au mieux nos ressources combinées pour soutenir cette orientation stratégique, en nous concentrant sur les éléments clés énoncés ci-dessous pour évaluer les fonctions essentielles et la stabilité opérationnelle :

- L'amélioration continue : prendre des mesures pour s'assurer qu'une amélioration se poursuit de manière progressive. Les dirigeants engageront et soutiendront le personnel de première ligne pour stimuler l'amélioration continue.
- La culture : 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. Promouvoir nos valeurs fondamentales.
- L'excellence organisationnelle : mettre l'accent sur la structure organisationnelle, les systèmes, les compétences et la dotation en personnel.
- L'excellence des processus : veiller à ce que les processus opérationnels et cliniques soient rationalisés et cohérents dans l'ensemble de l'organisation.

Grâce à cette orientation stratégique, nous serons en mesure d'identifier avec certitude la manière dont nous avons optimisé l'organisation pour atteindre l'excellence opérationnelle. Les initiatives ci-dessous seront déployées en appui à cette orientation et à ces objectifs stratégiques :

Objectifs stratégiques	Initiatives
Réaliser un examen post-pandémique des activités	Examen opérationnel post-pandémique de notre offre de services
Encourager les initiatives d'amélioration continue	Poursuite de notre engagement à nous conformer aux normes d'Agrément Canada
Élaborer un solide modèle de pratique collaborative	Élaboration d'un cadre de pratique collaborative

2. Faciliter l'accès aux soins dans la collectivité

EM/ANB assure la prestation de soins d'urgence et communautaires à l'échelle provinciale. Nous nous engageons à améliorer nos façons de faire en permanence ainsi qu'à trouver de nouveaux moyens d'aider les patients.

À l'appui de cette orientation stratégique, l'objectif stratégique consistera à améliorer l'accès aux soins d'urgence et communautaires. Divers programmes relevant à la fois d'ANB, du PEM et/ou de Lien Santé NB seront lancés pour améliorer l'accès de la population néo-brunswickoise aux soins de santé :

- Réintroduction du rôle de technicien d'urgence médicale (TUM) dans le système d'ANB. Ces techniciens travailleront en collaboration avec les paramédics en soins primaires (PSP) et les paramédics en soins avancés (PSA) pour qu'il y ait davantage d'ambulances sur les routes, ce qui se traduira par de meilleurs délais d'intervention et, en fin de compte, de meilleurs résultats de santé pour les personnes requérant des soins d'urgence dans la province.
- Introduction de véhicules de transfert multipatients dans la flotte d'ANB. Cela se traduira par des services plus rapides pour les citoyens hospitalisés ou qui se trouvent dans un établissement de soins de longue durée et qui attendent un rendez-vous auprès d'un spécialiste, un test de diagnostic ou une opération nécessaire dans une autre région de la province.
- Le PEM s'associera à des foyers de soins spéciaux pour fournir des services cliniques améliorés aux personnes âgées à domicile, notamment en utilisant la technologie pour les suivis de routine afin que ces dernières n'aient pas à quitter leur domicile quand ce n'est pas nécessaire.
- Cet objectif porte également sur l'amélioration de l'accès aux soins primaires dans la collectivité. À l'heure actuelle, des dizaines de milliers de Néo-Brunswickois et de Néo-Brunswickoises attendent un fournisseur de soins de santé primaires à l'échelle de la province. Cette difficulté d'accès aux services de soins primaires peut avoir des répercussions variées : délais plus longs pour la recherche et l'obtention d'un traitement, sous-utilisation des soins ou des services de santé préventifs ou manque d'information à leur égard, risque accru de complications en cas de diagnostic qui tarde, fardeau financier accru pour le système de soins de santé ou encore respect moindre des traitements prescrits. Les résidents qui rencontrent des défis ou des obstacles au moment de chercher à accéder à des services de soins de santé primaires sont susceptibles de vivre une expérience négative, ce qui peut les amener à affluer dans les cliniques sans rendez-vous, et par conséquent à exercer une pression supplémentaire sur le système de soins aigus de la province.

Dans le cadre du nouveau Plan provincial de la santé, EM/ANB a reçu le mandat de répondre à cet enjeu et de mettre sur pied, déployer et gérer un nouveau programme de soins de santé primaires : Lien Santé NB. Une fois qu'il sera pleinement opérationnel, ce programme permettra à tous les patients de la province n'ayant pas de fournisseur de soins de santé primaires de bénéficier de soins. Les services du programme seront offerts par le biais de rendez-vous en personne ou virtuels selon leurs besoins. Les patients qui utilisent Lien Santé NB auront accès à cette plateforme médicale pour recevoir des soins en attendant de se voir attribuer un fournisseur de soins de santé primaires permanent dans leur région. Ce programme est le premier du genre au Canada, et constitue une priorité majeure pour l'équipe d'EM/ANB.

Objectif stratégique	Initiatives
Faciliter l'accès aux soins d'urgence et communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • Réintroduction du rôle de technicien d'urgence médicale au sein d'ANB • Introduction de véhicules de transfert multipatients • Amélioration des soins dans les foyers de soins spéciaux • Lancement de Lien Santé NB à l'échelle provinciale

3. Solidifier notre position de partenaire en soins de santé fiable

EM/ANB s'est toujours engagée à jouer un rôle de partenaire solide pour le système de santé de la province, et cet engagement a pris encore plus d'importance dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Nous avons eu l'occasion de travailler en très étroite collaboration avec un certain nombre de nos partenaires en soins de santé pour appuyer les efforts d'intervention de la province en période de crise. Nous entendons aujourd'hui maintenir et renforcer ces relations ainsi que repérer de façon proactive toute nouvelle relation pouvant être bénéfique à notre système de santé dans son ensemble. Suivant la publication du nouveau Plan provincial de la santé, il est évident que la collaboration entre les partenaires en soins de santé et les dirigeants communautaires sera déterminante pour le succès de ses initiatives.

C'est la raison pour laquelle EM/ANB élaborera des principes directeurs et des protocoles qui nous aideront à maintenir les liens avec nos partenaires en soins de santé. Ce cadre veillera à ce que nous continuions d'informer nos partenaires en temps opportun, ainsi que de repérer et de saisir les occasions de collaboration de manière proactive.

Objectif stratégique	Initiatives
Solidifier les relations avec les partenaires communautaires et renforcer la collaboration au sein du système de santé	<ul style="list-style-type: none">• Élaboration d'un plan de mobilisation des Premières Nations• Officialisation de nos activités de promotion de l'engagement communautaire• Poursuite de l'expansion de notre comité consultatif des patients et des familles

4. Améliorer l'expérience du personnel

Nous savons que les membres de notre personnel ont dû composer avec d'importants défis dans les dernières années en raison de la pandémie. Ils ont eu à traverser de nombreuses épreuves, et nous continuons toutes et tous à nous adapter à un milieu de travail en rapide évolution. Nous sommes conscients qu'il est essentiel de relever ces défis le plus rapidement et le plus efficacement possible, et nous nous engageons à créer un programme novateur de mieux-être pour les employés tout en instaurant et en promouvant un environnement qui améliorera leur expérience au travail. Nous restons par ailleurs à leur écoute de sorte que ce programme de mieux-être tienne compte de leurs commentaires. Nous savons que cette démarche nous aidera à maintenir nos talents actuels en poste et à continuer d'attirer les meilleurs éléments, ce qui sera d'autant plus important à mesure que nous accroîtrons notre main-d'œuvre dans l'avenir.

Le premier objectif de cette orientation stratégique consistera à créer et à déployer un programme de mieux-être pour les employés qui, comme son nom l'indique, vise à améliorer le bien-être au travail. Étant donné que les conditions de travail adoptées durant la pandémie se prolongent, les protocoles de sécurité du personnel sont renforcés dans tous les secteurs de l'organisation, en particulier pour nos professionnels de la santé de première ligne.

Ce programme aura pour but d'encourager les employés à prendre leur bien-être en main et à vivre pleinement par l'instauration d'une culture organisationnelle de santé et de bien-être ainsi que d'avantages abordables à long terme.

Notre deuxième objectif consistera à améliorer nos pratiques de gestion des talents. Le contexte actuel a mis en lumière les risques allant de pair avec l'attraction et la rétention des talents, en particulier en ce qui concerne les services de prestation de soins de santé. Pour répondre à cet enjeu, nous allons mettre en place une approche progressive tenant compte du cadre de gestion des talents et de la main-d'œuvre de demain dont il est question dans le plan.

Objectifs stratégiques	Initiatives
Favoriser le bien-être du personnel	<ul style="list-style-type: none"> Mise sur pied d'un programme de mieux-être à l'intention des employés Élaboration d'un plan d'action pour la diversité, l'équité et l'inclusion Mise en place d'un plan de prévention des blessures
Gérer les talents (recrutement et rétention)	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration de l'expérience d'accueil et d'intégration Amélioration de nos pratiques de planification de la relève Élaboration d'un cheminement de carrière amélioré Création et maintien d'un solide plan de ressources humaines (RH)

5. Renforcer nos actifs numériques et nos solutions technologiques de soins de santé

Les actifs numériques et les technologies de soins de santé sont des outils clés qui nous aident à gagner en efficacité et à mieux soutenir notre personnel et nos patients. Cette orientation stratégique nous aide à veiller à ce que les technologies sélectionnées améliorent à la fois les soins aux patients et l'expérience de notre personnel. Il est en effet important d'utiliser les technologies appropriées pour aider les praticiens comme les employés à s'orienter dans le système de santé dans le cadre de leur travail quotidien.

L'accès aux dossiers de santé électroniques pour le personnel d'ANB et du PEM constituera une initiative clé de cette orientation stratégique.

Objectif stratégique	Initiatives
Tirer parti de la technologie et des actifs numériques pour améliorer l'expérience des patients et des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Dossiers électroniques des patients pour le PEM Dossiers électroniques des patients pour ANB Optimisation de la technologie de répartition assistée par ordinateur (RAO)

Sommaire du Plan stratégique

Orientations stratégiques	Objectifs stratégiques	Initiatives
1. Bonifier nos principaux services et en établir l'ordre de priorité	Réaliser un examen post-pandémique des activités	<ul style="list-style-type: none"> Examen opérationnel post-pandémique de notre offre de services
	Encourager les initiatives d'amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de notre engagement à nous conformer aux normes d'Agrément Canada
	Élaborer un solide modèle de pratique collaborative	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'un cadre de pratique collaborative
2. Faciliter l'accès aux soins dans la collectivité	Faciliter l'accès aux soins d'urgence et communautaires	<ul style="list-style-type: none"> Réintroduction du rôle de technicien d'urgence médicale (TUM) au sein d'ANB Introduction de véhicules de transfert multipatients Amélioration des soins dans les foyers de soins spéciaux Lancement de Lien Santé NB à l'échelle provinciale
3. Solidifier notre position de partenaire de soins fiable	Solidifier les relations avec les partenaires communautaires et renforcer la collaboration au sein du système de santé	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'un plan de mobilisation des Premières Nations Officialisation de nos activités de promotion de l'engagement communautaire Poursuite de l'expansion de notre comité consultatif des patients et des familles
4. Améliorer l'expérience du personnel	Favoriser le bien-être du personnel	<ul style="list-style-type: none"> Mise sur pied d'un programme de mieux-être à l'intention des employés Élaboration d'un plan d'action pour la diversité, l'équité et l'inclusion Mise en place d'un plan de prévention des blessures
	Gérer les talents (recrutement et rétention)	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration de nos pratiques de planification de la relève Élaboration d'un cheminement de carrière amélioré Création et maintien d'un solide plan de ressources humaines (RH)
5. Renforcer nos actifs numériques et nos solutions technologiques de soins de santé	Tirer parti de la technologie et des actifs numériques pour améliorer l'expérience des patients et des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Dossiers médicaux électroniques pour le PEM Dossiers électroniques des patients pour ANB Optimisation de la technologie de répartition assistée par ordinateur (RAO)

Remerciements

Nous remercions les groupes ci-dessous pour leur participation à l'élaboration de ce plan stratégique et leurs précieux commentaires :

- Les membres du personnel d'EM/ANB
- L'équipe de direction
- Les conseillers des patients et des familles
- Les partenaires communautaires et les parties prenantes
- Le conseil d'administration d'EM/ANB

Références

- Plan provincial de la santé : « *Stabilisation des soins de santé : Un appel à l'action urgent* ».

