

Favorisons la santé



Document narratif du plan d'amélioration de la qualité (PAQ) dans les organismes de soins de santé de l'Ontario



24/3/2017

Le présent document a pour objectif d'aider les organismes de soins de santé en Ontario à établir un plan d'amélioration de la qualité. En dépit des efforts et des soins consentis dans la préparation de ce document, il ne devrait pas être considéré comme une référence juridique. En effet, les organismes doivent consulter au besoin leurs conseillers juridiques, leurs conseillers en gouvernance et d'autres conseillers appropriés pour élaborer leurs plans d'amélioration de la qualité. De plus, les organismes peuvent choisir de concevoir leur propre plan d'amélioration de la qualité selon une formule et un contenu différents pourvu qu'ils en présentent une version à Qualité des services de santé Ontario (s'il y a lieu) dans le format décrit ci-après.

ontario.ca/excellencedesoins

ontario.ca/excellentcare

Aperçu

Le plan d'amélioration de la qualité (PAQ) a été élaboré dans le but d'établir des objectifs et buts clairs pour 2017-2018.

Partie intégrante du système de santé régional et provincial, l'Hôpital Sensenbrenner offre un vaste éventail de services dans sa circonscription hospitalière, qui s'étend d'Opatatika à Fauquier. Notre corporation hospitalière s'engage à offrir ces services dans la limite des ressources disponibles.

Afin d'équilibrer son budget, l'hôpital a fait appel à la firme Hay Group Health Care Consulting en 2016. La firme a réalisé une évaluation opérationnelle et un plan d'amélioration de l'hôpital (PAH) a été mis sur pied. Notre hôpital poursuit ses efforts pour mettre en place et maintenir un budget équilibré pour satisfaire à nos obligations actuelles et futures.

Nos deux principaux objectifs en 2017-2018 seront la réduction des coûts dans le cadre du réalignement de nos services et programmes, de même que l'amélioration de la qualité afin d'être en mesure d'accomplir notre mission dans notre circonscription hospitalière, dans les limites de nos ressources financières.

Accomplissements en amélioration de la qualité de l'année dernière

En 2016, deux applications logicielles ont été ajoutées pour créer de la valeur dans notre environnement hospitalier.

La première application est l'intranet. Cette solution très abordable nous a dotés d'une plateforme unique qui facilite la communication pour l'ensemble de l'hôpital. Cette application, qui sera régulièrement mise à jour, s'est révélée un outil de communication très efficace.

La deuxième application est le système de gestion de l'apprentissage (SGA). Le SGA nous a permis d'être en mesure de consolider notre programme de formation ainsi que de faire le suivi et gérer notre conformité avec un seul système.

Ces deux applications ont permis à notre établissement d'économiser du temps et des ressources et a ajouté de la valeur. Nous continuerons à nous appuyer sur les technologies qui ajoutent de la valeur et favorisent la qualité.

Santé de la population

Notre circonscription hospitalière compte environ 10 300 habitants (Statistique Canada, 2011). Les personnes âgées (65 ans ou plus) représentent 20 % de la population.

Le groupe démographique des personnes âgées est en croissance dans notre circonscription; à l'heure actuelle, nous ne parvenons pas à répondre aux besoins en matière d'options d'hébergement pour les aînés. Nous devons donc garder des personnes âgées à l'hôpital en attente d'un transfert.

Notre hôpital reconnaît les besoins particuliers des personnes âgées en établissement de santé, et nous avons ajouté des heures de travail pour les soins personnels, des séances d'activité physique en groupe et des occasions de socialisation afin de favoriser l'autonomie des personnes âgées et les aider à demeurer en santé.

Équité

Notre hôpital continuera à travailler de concert avec des partenaires externes à l'élaboration d'objectifs communs pour notre circonscription hospitalière.

Nous visons à coordonner plus efficacement les soins aux grands utilisateurs en nous appuyant sur des partenariats. Quelques-uns de nos clients ont bénéficié des plans de soins coordonnés fournis par les maillons santé.

Les taux de réhospitalisation dans les 30 jours sont également préoccupants. À cet égard, nous avons élaboré des ensembles d'ordonnances standards dans le but d'effectuer un suivi des soins prodigués.

Nous nous efforçons d'améliorer l'expérience des patients grâce à ces initiatives.

Intégration et continuité des soins

Les personnes qui vivent dans le Nord de l'Ontario font face à de nombreux défis en matière d'accessibilité des soins de santé, une situation attribuable à divers facteurs, dont l'éloignement géographique, la faible densité démographique, le nombre restreint de fournisseurs de soins de santé et le mauvais temps. Afin de relever ces défis, nous œuvrons avec des intervenants à l'échelle communautaire, régionale et provinciale pour accroître la qualité de nos services.

Nous continuons de miser sur la technologie en encourageant le recours aux services du Réseau Télémédecine Ontario (RTO) et à l'Unité virtuelle des soins intensifs. L'Hôpital Sensenbrenner reconnaît que les besoins en matière de soins primaires continuent de croître dans la communauté et la région; en conséquence, nous avons pris des dispositions pour offrir des soins primaires à certains patients et clients orphelins grâce à notre programme de médecin de famille virtuel par l'entremise du Réseau Télémédecine Ontario (RTO).

Dans le but de recruter des professionnels des soins de santé, l'hôpital s'est associé avec les écoles, collèges et universités de la région, ainsi qu'avec l'École de médecine du Nord de l'Ontario (EMNO) afin de mettre en place un environnement d'apprentissage en offrant des occasions de stages. L'hôpital est également membre du Comité pour assurer le recrutement et la permanence des professionnels de santé de la région de Kapuskasing et fournit du financement à cet organisme.

Nous collaborons également de façon continue avec le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) pour assurer la coordination des congés et des placements en hébergement de nos patients et clients. Ce partenariat est très important pour nous permettre de planifier les transitions. Pour nos réunions hebdomadaires, nous avons adopté une approche pluridisciplinaire axée sur la participation des chargés de cas, de notre planificatrice des congés, de l'hospitaliste, de membres du personnel des services spécialisés, d'infirmières et d'autres partenaires communautaires en fonction des besoins.

L'Hôpital Sensenbrenner continuera de cerner et d'essayer de relever les divers défis liés à la prestation de soins, et de mettre en place des occasions de transformation du système tout en veillant à ce que les programmes et ressources communautaires et hospitalières soient accessibles et utilisés de façon efficace et efficace.

Accès aux bons niveaux de soins — aborder les enjeux liés aux autres niveaux de soins (ANS)

Les statistiques relatives aux ANS demeurent élevées à l'échelle de l'hôpital en raison du manque de ressources communautaires. Nous collaborerons avec la communauté pour améliorer les services et les soins en fonction des besoins.

En 2016, l'hôpital a fait don à la Ville de Kapuskasing d'une parcelle de terrain située à proximité de l'établissement pour la construction d'un complexe de résidences-services. Du financement sera nécessaire pour concrétiser ce projet.

Participation de la direction, des cliniciens et du personnel

Nous discutons régulièrement avec diverses parties prenantes dans le cadre de rencontres et de séances de sensibilisation. Cette façon de faire est importante, car le système de santé doit continuellement chercher à normaliser les soins.

Notre objectif est de maintenir et d'améliorer les soins de santé offerts aux résidents du Nord de l'Ontario dans les limites de nos ressources, et la seule façon d'y parvenir consiste à adopter une approche axée sur le travail d'équipe.

En 2017, nous travaillerons à mettre en place un système de gestion allégée pour renforcer notre capacité à travailler en équipe.

Participation des résidents, des patients et des clients

Nous voulons renforcer les soins axés sur le patient et le client et encourager les patients et clients et leur famille à travailler avec nous au maintien et à l'amélioration des soins et des mesures de sécurité. À l'heure actuelle, nous recueillons leurs commentaires à l'aide de sondages internes, sur notre site Web, et grâce aux appels téléphoniques directs, aux lettres et aux cartes qui nous sont adressées, afin d'orienter nos initiatives d'amélioration de la qualité. Il est important d'obtenir une rétroaction en temps réel de la part des patients/clients et leur famille et d'effectuer un suivi en temps opportun pour apporter des changements en temps réel. Les commentaires sont appréciés, car ils peuvent nous servir à améliorer nos services.

Dans la mesure du possible, les patients et clients et leur famille sont également encouragés à participer à la prise de décisions concernant leurs propres soins. Nous leur offrons des occasions de participer, au besoin, aux conférences de cas visant à planifier les soins et les congés.

Étant donné que nos patients et clients sont de plus en plus âgés, nos programmes évoluent pour répondre aux besoins de la population que nous servons. Nous avons bonifié nos programmes d'activité physique pour aider les aînés à conserver leurs capacités fonctionnelles et à demeurer autonomes.

Par ailleurs, nous participons aux activités du Comité consultatif des services de santé en français et du Comité consultatif du centre d'éducation sur le diabète de Kapuskasing.

Enfin, nous avons affiché sur notre site Web notre plan d'amélioration de la qualité (PAQ) et les indicateurs de sécurité des patients, afin de permettre au public de les consulter et de formuler des commentaires.

Sécurité du personnel et violence en milieu de travail

Chaque employé a la responsabilité de respecter tous les autres employés dans le lieu de travail. Chaque année, une formation de base doit être suivie et un examen des politiques doit être effectué dans le système de gestion de l'apprentissage (SGA). En outre, tous les membres du personnel doivent suivre la formation sur l'intervention non violente en cas de crise tous les deux ans afin d'acquérir des outils pour désamorcer de telles situations. Les employés de première ligne portent également un dispositif de protection personnelle qui permet de déclencher un code blanc indiquant qu'ils ont besoin d'aide et qui est relié au poste de police. Nous avons installé des affiches dans l'ensemble de l'établissement pour rappeler aux membres du public qu'ils ont la responsabilité d'agir avec respect et de créer un environnement sans violence.

Notre organisme compte sur une infirmière en santé du travail qui travaille avec le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail pour surveiller tous les rapports signalant de la violence en milieu de travail. Elle fait enquête, répond à la victime et à l'auteur des gestes violents, offre du soutien et effectue le suivi. Les données à cet égard sont transmises chaque mois au comité mixte sur la santé et la sécurité au travail et au conseil d'administration.

Rémunération axée sur le rendement

En 2010, les cadres supérieurs ont réduit leur salaire de base de 5 %, une réduction liée à la réalisation des objectifs de rendement précisés dans le PAQ afin de satisfaire aux exigences de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*. Cette réduction continuera d'être appliquée pour l'exercice 2017-2018.

La rémunération de nos cadres supérieurs sera liée au rendement dans les domaines suivants : sécurité, efficacité, accès et satisfaction des patients.

La rémunération sera axée sur le rendement dans les proportions suivantes, pour un total de 5 % :

- 90 % Formation sur la prévention de la violence en milieu de travail
Pondération de 1 %
- 75 % Respect des mesures d'hygiène des mains
Pondération de 1 %
- 70 % Formation en soins palliatifs pour les établissements de soins palliatifs
Pondération de 1 %
- 90 % Observation de la liste de contrôle de la sécurité chirurgicale
Pondération de 1 %
- 75 % Atteinte de la cible relative à la satisfaction des patients hospitalisés
Pondération de 1 %
- 85 % Atteinte de la cible relative à la satisfaction des patients en consultation externe
Pondération de 1 %
- 90 % Formation en matière de gestion allégée
Pondération de 1 %

Personnes ressources

Gary Fortin
Président du conseil d'administration

France Dallaire
Directrice générale

Signatures

Il est recommandé que les personnes suivantes passent en revue et signent le plan d'amélioration de la qualité de votre organisme (le cas échéant) :

J'ai passé en revue et signé le plan d'amélioration de la qualité de notre organisme.

Président du conseil d'administration Gary Fortin
Présidente du comité de la qualité Barbara Lysakowski au nom de Kelly Vos
Directrice générale France Dallaire
Autre cadre supérieure au besoin Pauline Fréchette-Keating