

Plan d'amélioration de la qualité (PAQ)

Section narrative du plan d'amélioration de la qualité (PAQ) pour les organismes de soins de santé de l'Ontario

March 13, 2026

APERÇU

Dans une perspective d'amélioration continue et d'optimisation de l'accès aux soins primaires, le Centre de santé communautaire de l'Estrie a raffiné son processus interne d'inscription des nouveaux clients. Grâce à cette amélioration organisationnelle, plusieurs secrétaires peuvent désormais travailler simultanément sur différentes étapes de l'inscription, ce qui a permis de réduire les délais et d'augmenter notre capacité d'intégration. Cette approche plus structurée et collaborative favorise une meilleure fluidité administrative et soutient un accès plus rapide aux soins.

Le CSCE accueille une clientèle provenant de la liste Accès Soins, de notre liste d'attente interne, ainsi que des personnes vulnérables référées par divers organismes communautaires de la région. Cette démarche proactive vise à soutenir les clientèles orphelines ou en situation de vulnérabilité et à leur offrir un point d'ancrage en soins primaires.

Ces actions s'inscrivent dans notre engagement à améliorer l'accès, à réduire les inégalités et à offrir des services coordonnés, adaptés aux réalités de la communauté que nous desservons.

ACCÈS ET FLUX

Afin de renforcer l'accès aux soins en temps opportun et d'offrir une réponse clinique adaptée aux besoins de la communauté, le CSCE travaille en partenariat avec les paramédics communautaires de Prescott et Russell afin de mettre sur pied un Centre de triage et d'évaluation virtuel (CVTE). Cette initiative vise à répondre aux besoins de la population de Prescott et Russell, particulièrement pour les clients orphelins ou ceux dont le fournisseur de soins primaires n'est pas disponible pour offrir un rendez-vous dans un délai raisonnable.

Le CTEV permet une évaluation rapide des besoins cliniques, une orientation vers le professionnel approprié et, lorsque possible, une prise en charge dans la communauté. Cette approche collaborative contribue à réduire l'achalandage aux services d'urgence, à éviter des hospitalisations inutiles et à soutenir les personnes dans leur milieu de vie le plus longtemps possible.

En parallèle, le CSCE poursuit ses efforts pour améliorer le triage interne, optimiser les délais de rendez-vous et renforcer la coordination entre les équipes cliniques. Ces actions s'inscrivent dans notre engagement à offrir des services accessibles, coordonnés et centrés sur les besoins réels de la communauté.

ÉQUITÉ ET SANTÉ AUTOCHTONE

Le CSCE poursuit ses efforts afin d'intégrer de façon concrète les principes d'équité en santé et de sécurité culturelle dans l'ensemble de ses pratiques cliniques et organisationnelles. Conscients des inégalités persistantes vécues par les communautés autochtones et d'autres groupes marginalisés, nous avons renforcé nos actions pour offrir des soins plus adaptés et inclusifs.

Au cours de la dernière année, des initiatives de sensibilisation ont été déployées auprès du personnel portant sur la réconciliation, la compréhension des réalités autochtones et l'importance d'un accueil respectueux des diversités culturelles et identitaires. Ces activités visent à favoriser une meilleure compréhension des déterminants sociaux de la santé et à soutenir des interventions cliniques plus sensibles aux contextes vécus par les clients.

Le comité interne sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité (EDIA) poursuit l'élaboration d'orientations stratégiques visant à réduire les barrières d'accès et à renforcer des pratiques organisationnelles inclusives. Les travaux du comité incluent l'identification d'actions prioritaires, l'amélioration des outils de sensibilisation et l'intégration progressive de pratiques favorisant la sécurité culturelle.

Ces démarches s'inscrivent dans une volonté soutenue de promouvoir des soins respectueux, accessibles et équitables pour l'ensemble des communautés desservies.

EXPÉRIENCE DES PATIENTS/CLIENTS/RÉSIDENTS

Le CSCE intègre activement les commentaires provenant des enquêtes d'expérience et des consultations auprès de la clientèle dans ses démarches d'amélioration continue.

Depuis la mise en place du sondage de satisfaction automatisé pré rendez-vous, nous avons observé une augmentation significative du taux de participation, ce qui nous permet d'obtenir des données plus représentatives et pertinentes. Les résultats du sondage sont analysés afin d'identifier les tendances, les points forts et les opportunités d'amélioration, et ils orientent les ajustements apportés aux pratiques cliniques et administratives.

Nous avons également tenu notre premier groupe de discussion avec des clients du CSCE. Cette initiative nous a permis d'approfondir la compréhension de la perception de notre clientèle quant à l'accès, à l'accueil et à l'expérience globale de soins. Les échanges qualitatifs ont apporté un éclairage complémentaire aux données du sondage et ont contribué à identifier des pistes d'amélioration concrètes.

L'expérience ayant été positive et constructive, nous prévoyons organiser un autre groupe de discussion au cours de la prochaine année afin de poursuivre cette démarche participative et de soutenir une culture organisationnelle centrée sur l'écoute active et l'amélioration continue.

EXPÉRIENCE DU FOURNISSEUR

Afin d'améliorer le recrutement, le maintien en poste et l'expérience du personnel, le CSCE mise sur une approche proactive et centrée sur le développement professionnel et le bien-être des

équipes.

Nous investissons activement dans l'accueil de stagiaires, d'étudiantes et de résidents, favorisant ainsi la relève et créant un bassin de recrutement naturel. Cette stratégie contribue à renforcer l'attractivité de notre milieu tout en soutenant la formation des futurs professionnels.

Nous avons mis en place diverses initiatives visant à promouvoir une culture de reconnaissance et de collaboration, notamment des activités de reconnaissance du personnel et la désignation de chefs d'équipe afin de soutenir les équipes cliniques et représenter leurs besoins. Nous effectuons également des sondages de satisfaction du personnel afin d'identifier les enjeux et d'ajuster nos pratiques organisationnelles.

Afin de favoriser l'équilibre travail-famille, nous offrons une flexibilité dans les horaires, des possibilités de télétravail lorsque approprié, ainsi que du temps protégé pour la rédaction des notes cliniques et du travail administratif. Nous planifions également des cliniques spéciales durant la période des Fêtes afin de faciliter la gestion des vacances et d'assurer une couverture adéquate des services.

Par ailleurs, nous adoptons une approche proactive en matière de formation continue et encourageons le développement des compétences au sein des équipes (insertion de stérilets et d'implants Nexplanon, prise en charge en toxicomanie et douleur chronique non cancéreuse, soins palliatifs, clinique bébé en santé, etc.), contribuant ainsi à la valorisation professionnelle et à l'amélioration de l'offre de services.

Ces initiatives soutiennent un environnement de travail stimulant, collaboratif et durable.

SÉCURITÉ

Au CSCE, nous concevons la sécurité comme une démarche dynamique qui dépasse la simple analyse des incidents passés. Notre approche vise à identifier les risques en amont et à adapter nos pratiques en temps réel afin de prévenir les préjudices évitables et de renforcer la résilience organisationnelle.

Plusieurs mécanismes soutiennent cette vision proactive. La mise en place d'une échelle de triage structurée permet de prioriser les demandes selon le niveau d'urgence clinique, réduisant ainsi les délais pour les situations urgentes et favorisant une orientation adéquate des clients. L'amélioration de notre processus interne d'inscription, qui permet désormais à plusieurs membres du secrétariat de travailler simultanément sur un dossier, diminue les risques de rupture de services et améliore la fluidité d'accès.

Nous analysons également le parcours des clients afin d'identifier les étapes vulnérables, notamment lors de l'accueil, du suivi ou pendant les périodes de forte demande. La planification proactive de la couverture médicale durant les absences et le temps protégé pour la documentation clinique contribuent à limiter les risques liés à la surcharge et aux erreurs.

Par ailleurs, l'ensemble des infirmières praticiennes ont suivi une formation spécifique en santé mentale auprès des jeunes de 12 à 25 ans, renforçant leur capacité à détecter précocement les signes de détresse, à intervenir de façon appropriée et à orienter

rapidement vers les ressources adaptées. Cette démarche contribue à prévenir l'aggravation des situations cliniques et à soutenir une prise en charge sécuritaire et coordonnée.

Notre comité sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité examine les barrières systémiques susceptibles d'affecter la sécurité des clientèles vulnérables.

En misant sur la vigilance continue, l'adaptation rapide et la collaboration interdisciplinaire, le CSCE favorise une culture de sécurité réactive, inclusive et résiliente

MODÈLES DE SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont intégrés de façon précoce et continue tout au long de la trajectoire de la maladie, dans une approche centrée sur la qualité de vie des clients et le soutien de leurs familles et partenaires de soins.

Premièrement, la majorité des médecins et infirmière praticienne, incluant l'équipe infirmière, ont complété la formation LEAP (Learning Essential Approaches to Palliative Care). Cette formation renforce les compétences en gestion des symptômes, en communication sur les objectifs de soins et en planification préalable des soins, conformément à la Norme de qualité des soins palliatifs. Elle favorise une approche globale, respectueuse des valeurs et des préférences des clients.

Deuxièmement, du temps clinique est réservé afin de permettre des visites à domicile pour les clients en soins palliatifs. Cette pratique améliore l'accessibilité, réduit les déplacements difficiles et soutient le maintien à domicile lorsque souhaité.

Elle contribue également à prévenir les visites inutiles à l'urgence et à assurer une continuité des soins adaptée à l'évolution de la condition.

Troisièmement, le CSCE a développé des liens étroits avec les hospices de la communauté et l'équipe régionale de consultation en soins palliatifs (RPCT), facilitant une coordination rapide et une prise en charge interdisciplinaire. Cette collaboration assure un accès aux expertises spécialisées lorsque requis et soutient la gestion proactive des situations complexes.

Les rétroactions cliniques et les échanges interdisciplinaires sont utilisés pour ajuster les pratiques et renforcer la qualité des soins offerts.

GESTION DE LA SANTÉ DE LA POPULATION

Nous adoptons une approche collaborative de gestion de la santé de la population en travaillant étroitement avec nos partenaires communautaires et au sein des Équipes Santé Ontario. Cette approche vise à identifier les besoins prioritaires de la population et à co-développer des solutions intégrées, centrées sur la personne et adaptées aux réalités locales.

Au sein des Équipes Santé Ontario, le CSCE participe aux discussions régionales portant sur l'amélioration de l'accès aux soins primaires, la coordination des services pour les clientèles vulnérables et la réduction des visites évitables aux services d'urgence. Cette collaboration favorise l'alignement des interventions avec les priorités régionales et soutient une continuité des soins tout au long du continuum.

Le CSCE collabore également avec les paramédics communautaires de Prescott et Russell dans le cadre du Centre de triage et d'évaluation virtuel, contribuant à une prise en charge rapide des clients orphelins ou sans accès opportun à un fournisseur de soins primaires.

Par ailleurs, nos partenaires communautaires nous avisent lorsqu'un client est sans fournisseur de soins primaires et en situation de vulnérabilité. Ces personnes bénéficient d'un accès prioritaire afin d'assurer une prise en charge rapide et la continuité de leurs soins. Le CSCE accueille également les nouveau-nés afin de leur attribuer un fournisseur de soins primaires, dans un contexte de pénurie de pédiatres, contribuant ainsi à réduire les inégalités d'accès et à stabiliser leur trajectoire de soins.

Dans le cadre de l'optimisation de la prise en charge des maladies chroniques, le CSCE offre également un soutien infirmier structuré aux médecins de la communauté lors de journées dédiées au diabète. Ces journées permettent aux infirmières en soutien clinique de recueillir des données pertinentes avant la consultation médicale, incluant la mise à jour de la vaccination, l'examen des pieds diabétiques et la révision de certains indicateurs cliniques.

Il est important de préciser que ces infirmières agissent en soutien clinique et non dans un rôle d'éducation spécialisée en diabète. Cette approche vise à optimiser le temps médical, à améliorer la qualité de l'évaluation et à soutenir une prise en charge plus complète et structurée des clients diabétiques.

Ces collaborations renforcent notre capacité à offrir des interventions coordonnées, équitables et efficaces, adaptées aux

besoins uniques de la population que nous desservons.

SIGNATURE

On encourage les personnes ci-dessous à passer en revue et à signer le plan d'amélioration de la qualité de votre organisme (s'il y a lieu).

J'ai passé en revue et approuvé le plan d'amélioration. **March 13, 2026**

Frédérique Théoret, Président (e) du conseil

Susie Mayer, Président (e) du comité de la qualité ou délégué

Lyne Martineau, Directeur général/Responsable de l'administration

Autre personne autorisée, le cas échéant
