



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



Centre de santé
communautaire
de l'Estrie

2/27/2018

Le présent document a pour objectif d'aider les organismes de soins de santé de l'Ontario à établir un plan d'amélioration de la qualité. En dépit de nos efforts et de nos soins dans la préparation de ce document, celui-ci ne saurait être considéré comme une référence juridique; en effet, au besoin, les organismes doivent consulter leurs conseillers juridiques, leurs conseillers en gouvernance et d'autres conseillers appropriés pour concevoir leur plan d'amélioration de la qualité. Par ailleurs, les organismes peuvent concevoir leur propre plan public d'amélioration de la qualité en utilisant des formats et un contenu différents, pourvu qu'ils envoient une version de leur plan d'amélioration de la qualité à QSSO (au besoin) dans le format décrit ci-après.

Aperçu

Cette année était la dernière année du plan stratégique 2014-2017 du Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE). Le CSCE a donc entamé à l'automne 2017 un exercice de planification stratégique afin de faciliter et de maximiser la mise en œuvre des orientations et des objectifs à actualiser de son organisation pour les trois prochaines années (2018-2021). Cet exercice a été l'occasion de consulter son personnel, ses partenaires, ses communautés et les clients qu'il dessert. Le plan stratégique 2018-2021 a permis au CSCE d'intégrer les principes et pratiques prometteuses liés au Plan d'action en matière de soins de santé « Priorité aux patients » du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD). Les cinq axes stratégiques qui ont été priorisés sont les suivants :

1. Acquérir une position de leader en santé communautaire et santé populationnelle dans la région de l'Est de Champlain.
2. Outiller les clients pour une prise en charge de leur santé et leur maladie chronique.
3. Favoriser la santé mentale et le bien-être des individus, des familles et des collectivités.
4. Élever la notoriété du CSCE et nourrir l'engagement des collectivités.
5. Consolider les ressources et les outils nécessaires pour réussir.

De plus, cette année, le CSCE a ouvert un point d'accès dans la communauté de Limoges au Carrefour santé de Limoges. Pour y arriver, le CSCE a dû se soumettre au processus administratif gouvernemental nécessaire pour la mise en œuvre d'une telle réalisation. Le CSCE est fier d'être associé au projet du Carrefour santé de Limoges. Son intégration dans un immeuble qui abrite une pharmacie, une dentiste et une clinique médicale privée lui permettra d'établir des liens de collaboration et d'entraide au bénéfice des résidents de Limoges. D'ailleurs, le CSCE est heureux d'avoir établi un partenariat avec les Services communautaires de Prescott et Russell, dont les bureaux seront intégrés à ses locaux.

L'équipe interprofessionnelle de Limoges comprend un médecin, une infirmière praticienne, une infirmière, un thérapeute en santé mentale, une promotrice santé et une secrétaire médicale. Le CSCE offre des soins de santé primaires, des consultations en santé mentale et fait la promotion de saines habitudes de vie en supportant les communautés afin qu'elles adoptent des comportements sains. Le CSCE offre aussi des groupes d'exercices comme la musculation avec bandes élastiques et la prévention des chutes pour les aînés. En ce qui concerne les groupes thérapeutiques, ces derniers peuvent comprendre des séances sur la gestion de stress et de l'anxiété, de la méditation en pleine conscience et du yoga.

En partenariat avec l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa, le CSCE offre maintenant un service de réadaptation pulmonaire dans les sites de Bourget, Crysler, Embrun et Limoges, et de réadaptation cardiaque au site de Bourget. Le programme de réadaptation pulmonaire offre de la spirométrie et de l'éducation aux clients atteints d'une maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC). L'inhalothérapeute évalue les clients, offre des recommandations basées sur les lignes directrices de la Société canadienne de thoracologie (SCT), fait de l'éducation, élabore des plans d'action et offre des suivis au besoin. Quant au programme de réadaptation cardiaque, celui-ci est offert par un kinésiologue qui développe des programmes individualisés comprenant l'activité physique, l'éducation et des conseils destinés à favoriser le rétablissement des personnes ayant subi un infarctus ou vivant avec un problème cardiaque. Ce programme personnalisé leur permet de reprendre leurs forces, empêche l'aggravation de leur problème et réduit les risques de problèmes cardiaques futurs.

En collaboration avec cyberSanté Ontario et l'hôpital d'Ottawa, le CSCE prévoit implanter le dossier de santé électronique. Le projet « *Connecting Ontario* » permettra aux cliniciens d'obtenir l'information médicale sur la santé de leurs clients, peu importe où le client a reçu des soins dans la province.

Plus grande réalisation interne de l'an dernier en matière d'assurance qualité (AQ)

L'infirmière dédiée exclusivement aux maillons santé a inscrit 15 clients en 2017. Les maillons santé offrent, à travers le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS), la coordination d'un plan de soins centré sur les besoins et les objectifs des patients ayant des problèmes de santé complexes. Cette initiative cherche à aider la clientèle vulnérable, à haut risque d'hospitalisation, d'admission et de fréquentation des services d'urgence, à réduire le nombre de visites à des services d'urgence, à favoriser l'accessibilité et l'expérience du client et à réduire les coûts associés aux soins de santé.

En ce qui concerne la dimension de la qualité des services « axés sur le patient » et les trois questions du sondage interne sur la satisfaction portant sur l'expérience de la personne en relation avec son médecin ou infirmière praticienne (temps alloué à la rencontre, capacité de poser des questions et participation aux décisions), le CSCE a constaté une amélioration de la satisfaction par rapport au sondage de 2016.

Le CSCE progresse vers l'accès adapté. Il a amélioré de 3 % la proportion des rendez-vous avec un médecin ou une infirmière praticienne qui ont été demandés par le client. Il a également observé une diminution du nombre de rendez-vous laissés vacants dans les horaires des médecins et des infirmières praticiennes.

Projet pilote en matière de lombalgie

Le CSCE s'est vu remettre une distinction pour la présentation du résumé sur la qualité des soins offerts par l'entremise du projet pilote en matière de lombalgie lors de la conférence de Qualité des services de santé Ontario. Le projet pilote en matière de lombalgie s'est classé en tête des projets présentés dans sa catégorie. Les éléments-clés sur lesquels il était évalué étaient : sécuritaire, efficace, axé sur le patient, efficient, opportun et équitable. Le projet vise à appuyer les équipes interprofessionnelles de soins de santé afin qu'elles puissent offrir de meilleurs soins aux patients atteints de douleurs au bas du dos. Par l'embauche de deux chiropraticiens, le CSCE a permis un meilleur accès aux traitements à des personnes qui n'auraient pu en bénéficier autrement. Il faut savoir que les traitements de lombalgie chez un chiropraticien coûtent environ 400 \$, faisant en sorte qu'ils sont peu accessibles pour les personnes à faible revenu ou n'ayant pas d'assurances. De plus, le projet permet de réduire les coûts en faisant diminuer le nombre d'exams d'imagerie diagnostique qui ne sont pas nécessaires comme les rayons X, la tomodensitométrie et l'imagerie par résonance magnétique.

Depuis ses débuts, le projet pilote en matière de lombalgie a permis à plus de 470 clients de rencontrer un chiropraticien au CSCE ou à la Clinique dirigée par du personnel infirmier praticien de Glengarry, où le CSCE offre aussi des services en anglais, afin d'obtenir un traitement. Celui-ci est composé d'un examen rigoureux pour déterminer si le problème est relié aux muscles, aux articulations ou s'il est causé par un autre problème de santé. S'en suit un traitement personnalisé au niveau des vertèbres, des muscles et des autres structures impliquées. Enfin, il comporte un volet d'éducation, grâce à des exercices et recommandations pour favoriser la guérison la plus rapide possible. Le traitement de lombalgie s'échelonne en moyenne sur dix visites.

Plusieurs résultats positifs ressortent de ce projet. Du point de vue des clients, on remarque que plusieurs ont réduit la dose de leur médicament contre la douleur et qu'ils retrouvaient plus rapidement la capacité à reprendre les activités qu'ils avaient délaissées depuis leur lombalgie.

Voici quelques faits intéressants tirés d'un sondage effectué auprès de 146 clients ayant bénéficié de services par l'entremise du projet pilote en matière de lombalgie :

- 94 % sont satisfaits ou extrêmement satisfaits de l'évaluation de leur condition et des traitements reçus.
- 87 % sont en accord ou extrêmement en accord que le projet pilote leur a permis d'accéder à des soins pour leurs douleurs au bas du dos qu'ils n'auraient pas pu recevoir autrement.
- 83 % sont en accord ou extrêmement en accord qu'ils ont moins recours à la médication pour les aider à gérer leurs douleurs au bas du dos.
- 91 % sont en accord ou extrêmement en accord qu'ils sont plus aptes à gérer eux-mêmes leurs douleurs au bas du dos.
- 93 % sont en accord ou extrêmement en accord que leur qualité de vie s'est améliorée.

Du point de vue du système de santé, on dénote aussi des impacts positifs notamment, grâce à :

- Une réduction des références pour des consultations avec des spécialistes et pour des examens d'imagerie diagnostique.
- Une diminution de l'utilisation des services d'urgence pour des problèmes de lombalgie.
- Une réduction des prescriptions relatives aux douleurs au bas du dos.

Le MSSLD avait d'abord financé ce projet pilote pour deux ans, de 2015 à 2017. Vu l'ensemble des répercussions positives du projet, le financement a été prolongé jusqu'en 2018, après quoi le CSCE ne pourra affirmer si ce dernier peut continuer.

Engagement des patients/clients/pensionnaires

Le conseil d'administration est composé de membres des communautés desservies par le CSCE. La plupart de ses services et programmes sont donc élaborés en réponse directe aux besoins exprimés par les membres des collectivités en matière de santé communautaire. De plus, son sondage sur la satisfaction de la clientèle mené en 2017 a comporté un échantillon de proche de 700 clients actifs (689), soit près de 10 % des clients servis par le CSCE.

Le sondage interne tenu à l'automne 2017 a permis de recueillir les coordonnées de plusieurs clients qui ont accepté de les donner en prévision du fait qu'ils pourraient être invités à des rencontres de types « *focus group* » centrées sur l'amélioration de la prestation des services.

Le comité de qualité des services planifie d'inviter à un groupe de discussion, après l'assemblée générale annuelle du CSCE, les répondants du sondage souhaitant approfondir la réflexion sur les moyens d'améliorer leur satisfaction et la qualité des services en général.

La collaboration et l'intégration

Le CSCE est activement impliqué dans la santé des collectivités qu'il dessert, ayant déjà établi des partenariats avec les hôpitaux (Cornwall, Hawkesbury, Winchester, Glengarry), les équipes de santé familiale (Clarence-Rockland, Plantagenet, etc.), les municipalités et de nombreux autres partenaires communautaires. Le CSCE a participé dans la fusion des trois maillons santé dans les comtés de Stormont, Dundas et Glengarry et de Prescott-Russell à un seul maillon santé (Champlain Est) géré par l'Hôpital général de Hawkesbury. L'implication au sein des maillons santé s'inscrit parfaitement dans le mandat du CSCE auprès de la clientèle vulnérable et/ou francophone. Ayant une clientèle avec plusieurs conditions de santé, il participe dans les maillons santé. Ceux-ci offrent, à travers le RLISS, la coordination d'un plan de soins centré sur les besoins et les objectifs des patients ayant des problèmes de santé complexes. Cette initiative cherche à aider la clientèle vulnérable, à haut risque d'hospitalisation, d'admission et de fréquentation des services d'urgence, à réduire le nombre de visites à des services d'urgence, à favoriser l'accessibilité et l'expérience du client et à réduire les coûts associés aux soins de santé.

Quant à l'établissement du cadre pour les services de réadaptation en milieu communautaire du Rehabilitative Care Alliance, le CSCE dispose des trois programmes suivants dans chacun de ses sites : Prévention des chutes, Programme Stanford de gestion des maladies chroniques et Programme d'éducation sur le diabète. En partenariat avec l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa, un programme de réadaptation pulmonaire s'est ajouté dans les sites de Bourget, Chrysler, Embrun et Limoges, et un programme de réadaptation cardiaque s'est ajouté au site de Bourget. Le programme de réadaptation pulmonaire offre de la spirométrie et de l'éducation aux clients atteints d'une MPOC. L'éducatrice respiratoire évalue les clients, offre des recommandations basées sur les lignes directrices de la SCT, fait de l'éducation, élabore des plans d'action et offre des suivis au besoin. Le programme de réadaptation cardiaque est offert par un kinésologue qui développe des programmes individualisés comprenant l'activité physique, l'éducation et des conseils destinés à favoriser le rétablissement des personnes ayant subi un infarctus ou vivant avec un problème cardiaque. Ce programme personnalisé leur permet de reprendre leurs forces, empêche l'aggravation de leur problème et réduit les risques de problèmes cardiaques futurs.

Le CSCE s'implique dans les développements de carrefours santé. Le site de Limoges du CSCE est intégré dans le Carrefour santé de Limoges qui regroupe une pharmacie, une dentiste et une clinique médicale privée. Le CSCE est heureux d'avoir établi un partenariat avec les Services communautaires de Prescott et Russell, dont les bureaux seront intégrés à ses locaux.

Le CSCE a appuyé la démarche de l'Hôpital communautaire de Cornwall qui a proposé un projet pour les jeunes de la sous-région de Champlain Est dans le cadre de l'appel de propositions « Carrefours bien-être pour les jeunes de l'Ontario ».

Pour les fins et objectifs spécifiques de ce projet, le CSCE dispose des ressources suivantes dans chacun des comtés de Champlain Est :

- Des infirmières praticiennes mobiles pouvant offrir des consultations individuelles dans les écoles, les cliniques pour jeunes adultes du Bureau de santé de l'est de l'Ontario ou autres lieux visés par ce projet.
- Des thérapeutes en santé mentale pouvant répondre aux besoins spécifiques des jeunes qui éprouvent des difficultés de transition dans l'entrée de la vie adulte de même qu'aux membres de leurs familles ou de leurs réseaux de soutien immédiats.
- Des promoteurs santé et des agents de santé communautaire pouvant regrouper les jeunes et participer avec eux à l'élaboration de programmes de prévention et d'éducation faits sur mesure pour les problématiques reliées aux déterminants sociaux de la santé qui ont une incidence particulière sur leur développement affectif et social.
- Avec le développement du programme de l'équité en santé, le CSCE est particulièrement bien positionné pour contribuer à l'atteinte des résultats anticipés intermédiaires 3 : Hausse de la qualité des services et accès accru à une approche de services intégrés pour les individus et les collectivités qui, dans le passé, se sont butés à des obstacles nuisant à l'accès, p. ex. les jeunes des Premières Nations, Métis et Inuits, les jeunes LGBTQ+, les jeunes francophones, les jeunes immigrants, réfugiés et minorités ethnoculturelles, les jeunes racialisés et les jeunes handicapés.
- Un accès au Réseau Télémédecine Ontario permettant l'accès à distance à une gamme de services spécialisés.

Le CSCE a aussi déposé un projet d'amélioration des services de santé (PASS) visant une expansion des équipes interprofessionnelles de santé dans les comtés de Prescott et Russell.

Participation des dirigeants, des cliniciens et du personnel

Le CSCE a mis sur pied un comité de qualité des services en 2006. Le mandat du comité a été révisé en 2016 à l'occasion du renouvellement de l'agrément par le Centre canadien de l'agrément. Il a pour objectif de veiller à l'amélioration continue de la qualité des soins et services offerts par le CSCE. Il est composé de professionnels de différentes disciplines travaillant dans différents sites du CSCE et il est dirigé par le gestionnaire responsable de la qualité des services. Son mandat se lit comme suit :

- S'assurer que l'organisation élabore annuellement un sondage pour évaluer le niveau de satisfaction de la clientèle face aux services reçus.
- S'assurer que le CSCE organise des sondages auprès de ses employés, au moins une fois tous les deux ans.
- Surveiller les enjeux en matière de qualité des services que fournit le CSCE, entre autres avec l'examen des données sur les incidents médicaux critiques, tel que présenté par la direction générale.
- Établir un processus de relations avec les clients afin d'aborder et d'améliorer leur expérience.

Ce comité a également la responsabilité d'offrir aux clients les moyens pour exprimer leurs commentaires concernant les services au CSCE. Le comité s'assure finalement que le processus de révision de la tenue des dossiers médicaux ou des archives médicales soit fait annuellement par les pairs, dans tous ses points de services.

De plus, tous les employés du CSCE sont activement impliqués dans l'exercice de planification stratégique, participant à des rencontres et consultations non seulement sur les orientations, mais aussi sur les méthodes pratiques pour la réalisation des objectifs. Le souci de la direction et des employés à maximiser l'accessibilité pousse le CSCE à repenser l'approche à rendre certains services cliniques.

Santé de la population et questions d'équité

Le CSCE estime que l'équité en santé doit être une approche comportant des politiques et des interventions qui combattent la discrimination et l'oppression dans le but d'éliminer l'inégalité et le désavantage sur le plan social, et ce, pour réduire les écarts dans les résultats de santé.

LGBTQ+ (formation diversité des genres)

Certaines communautés éprouvent des défis dans le système de santé, notamment la communauté LGBTQ+. Un rapport produit par la table de planification régionale pour les communautés trans, bispirituelles, intersexes et de la pluralité du genre dans la région de Champlain a identifié des lacunes importantes dans les soins de santé (primaires et autres), les services de santé mentale et les services communautaires pour les communautés trans, bispirituelles, intersexes et de la pluralité du genre. Pour s'assurer que le personnel du CSCE offre un service culturellement sécuritaire à cette population, il invitera Arc-en-ciel Ontario pour offrir deux formations sur la diversité des genres aux employés. Ceci est une première étape dans l'objectif de mieux servir cette population sous-desservie.

Compétences culturelles autochtones

L'équipe de gestion a suivi une formation en compétences culturelles autochtones (CCA). Cette formation est la première du genre en Ontario. Elle a été adaptée du programme de formation en CCA offert par la Provincial Health Services Authority de la Colombie-Britannique, qui a rendu cette formation obligatoire pour tout son personnel il y a plus de cinq ans. Le cours de formation en CCA en ligne est conçu pour accroître les connaissances, renforcer la conscience de soi et développer les compétences existantes afin de bâtir un système de soins culturellement sécuritaire pour les communautés autochtones de l'Ontario.

Maillon santé de la sous-région de Champlain Est

Le CSCE a été l'hôte d'une consultation publique du RLISS de Champlain portant sur le développement du Maillon santé de la sous-région de Champlain Est.

Accès au bon niveau de soins – s'attaquer aux problèmes

Un programme de réadaptation pulmonaire s'est ajouté dans les sites de Crysler, Bourget, Embrun et Limoges et un programme de réadaptation cardiaque s'est ajouté au site de Bourget.

En collaboration avec le Réseau régional des AVC (accidents vasculaires cérébraux) de Champlain et le Centre d'accès aux soins communautaires, le site de Cornwall du CSCE intègre depuis janvier 2016 trois catégories de professionnels : ergothérapeute, orthophoniste et physiothérapeute. Ce programme externe de réadaptation permet de réduire la durée du séjour à l'hôpital de la personne ayant subi un AVC. Il vise à faciliter le rétablissement de ces personnes et à améliorer leur réintégration dans la communauté suivant leur congé de l'hôpital.

Les maillons santé sous-régionaux offrent, à travers le RLISS, la coordination d'un plan de soins centré sur les besoins et les objectifs des patients ayant des problèmes de santé complexes. Cette initiative cherche à aider la clientèle vulnérable, à haut risque d'hospitalisation, d'admission et de fréquentation des services d'urgence, à réduire le nombre de visites à des services d'urgence, à favoriser l'accessibilité et l'expérience du client et à réduire les coûts associés aux soins de santé.

Le programme Vieillir chez soi offre aux personnes âgées et à leurs fournisseurs de soins une gamme de services communautaires harmonisés et intégrés, destinés à les aider à demeurer en santé et à vivre de façon plus autonome dans leur propre domicile. Cette stratégie est présentement en place au site d'Embrun du CSCE. Ceci permet d'offrir des services dans la communauté et à la maison pour aider les clients à rester autonomes pendant plus longtemps.

Le CSCE offre une gamme de programmes communautaires qui encouragent la prise en charge du client. Le programme Vivre en santé avec une maladie chronique aide les gens ayant des problèmes de santé chroniques à mieux gérer leurs symptômes et leur vie quotidienne. L'atelier enseigne comment vivre en santé et inclut : l'alimentation saine, l'exercice, la gestion de la douleur et de la fatigue, la gestion de stress, la communication avec le professionnel de soins de santé, la gestion des médicaments ainsi que la planification et la résolution de problèmes. Les participants jouent un rôle actif au sein de l'atelier. Ils fixent des objectifs individuels chaque semaine et travaillent à les atteindre au cours de la semaine suivante. Les participants sont encouragés à partager leurs objectifs et leurs progrès avec le groupe.

L'équipe de santé mentale dispose de deux thérapeutes pouvant offrir des ateliers de groupe sur la gestion de la douleur et l'incapacité physique. Un programme d'éducation sur la douleur chronique sera offert à partir de mars 2018.

Prescription d'opioïdes pour le traitement de la douleur et trouble de l'usage des opioïdes

Projet pilote d'éducation thérapeutique sur la douleur chronique

Ce programme est offert par une travailleuse sociale spécialisée en gestion de la douleur chronique et s'adresse aux personnes vivant avec de la douleur depuis plus de 12 semaines.

Il a pour but d'aider ces personnes à mieux comprendre leur douleur et à mieux gérer leur condition à long terme en améliorant leur capacité d'agir et leur contrôle sur leur douleur. On y abordera la science de la douleur, les pics de douleur, les options thérapeutiques, le sommeil, les liens entre le stress et la douleur, de même que les liens entre la dépression et la douleur.

Présence au comité « Drug Awareness Group » piloté par le Bureau de santé de l'est de l'Ontario

Le CSCE siège au sein de ce comité qui a pour but de répondre au besoin d'un meilleur partage et d'une meilleure communication de l'information disponible concernant l'offre, l'usage et les surdoses de drogues opioïdes dans la communauté. Un suivi accru de la situation permet d'identifier les zones sensibles qui pourraient nécessiter l'activation d'un plan d'urgence pour répondre à une poussée de surdoses dans la communauté.

Prévention de la violence au travail

Conformément aux ajouts à la loi traitant de violence et de harcèlement au travail en Ontario, deux modifications ont été apportées à la politique RH15.5 du CSCE « Prévention de la violence et du harcèlement psychologique et sexuel au travail » : l'annexe G « Plan et procédure d'enquête en lien avec une allégation de harcèlement psychologique ou sexuel » et l'annexe H « Formulaire d'enquête en lien avec une allégation de harcèlement psychologique ou sexuel ».

Tel que stipulé dans sa politique RH15.5 : *Le CSCE s'engage à se conformer aux dispositions de la [Loi sur la santé et la sécurité au travail \(LSST\)](#) et à offrir un environnement de travail sain et sécuritaire en traitant ses employés, ses clients, bénévoles et stagiaires avec respect, équité et dignité. La violence et le harcèlement en milieu de travail ne seront pas tolérés.* Le CSCE tient dans chaque site une journée annuelle de santé et sécurité au travail servant à réviser les politiques et procédures en cette matière dont celle sur la prévention de la violence et du harcèlement psychologique et sexuel au travail. Le responsable des inspections mensuelles de sécurité dans chaque site peut s'enquérir de la situation en faisant la tournée des bureaux. En collaboration avec les membres du comité de santé et sécurité au travail, le CSCE procède annuellement à une évaluation des risques reliés à la violence en milieu de travail dans chacun de ses sites.

Courriel

Marc Therrien, gestionnaire de la santé primaire et de l'amélioration de la qualité :

mtherrien@cscestrie.on.ca

Signature

Les personnes suivantes ont passé en revue et ont approuvé le *Plan d'amélioration de la qualité* du CSCE.

Présidente du conseil d'administration : Madeleine Major

Président du comité de la qualité ou délégué : Marc Therrien

Directeur général/Responsable de l'administration : Marc Bisson

Signature du directeur général/Responsable de l'administration :



Marc Bisson

Directeur général