

Favorisons la santé



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

1/3/2019

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.

ontario.ca/excellentcare

1) APERÇU

Décrivez brièvement votre organisation et présentez les grandes lignes de votre plan d'amélioration de la qualité (PAQ). Imaginez que vous décrivez votre organisation à un membre du public : allez droit à l'essentiel, et donnez des renseignements sur vos travaux, vos clients et vos priorités de soins. Montrez également comment vos travaux améliorent les soins prodigués à toute population mal desservie faisant partie de sa clientèle. Commencez votre PAQ par un aperçu des principaux objectifs de votre organisation. Voyez cette présentation comme un résumé vous permettant de contextualiser les différents éléments du PAQ et de les lier entre eux.

En 2017-2018, le CSCE a entamé un processus de planification stratégique pour la période 2018-2021, qui a offert l'opportunité d'intégrer les principes et pratiques prometteuses liés à la priorité du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) « Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé ».

Afin d'atteindre les objectifs de la planification stratégique, le Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE) a misé sur une approche consultative et participative qui s'est déployée sur plus de quatre mois, les principaux éléments de cette approche ayant été :

- Une consultation dans les six communautés où se trouve le CSCE présentement, incluant le nouveau site de Limoges.
- Une consultation auprès de près de 100 partenaires, par sondage, avec un taux de réponse de plus de 20 %.
- Une consultation auprès des équipes d'employés de chacun des quatre secteurs d'activités du CSCE.
- Une consultation avec le personnel engagé dans les services administratifs (réception, ressources humaines, gestion des données, communications, finances, informatique, etc.).
- Des séances de travail individuelles avec la gestion.
- Des échanges avec les membres du conseil d'administration.
- Des échanges individuels avec plusieurs employés.

Pour déterminer sa planification stratégique sur l'horizon 2018-2021, le CSCE devait comprendre d'où il partait en effectuant un diagnostic de l'état actuel, obtenu en examinant autant les facteurs internes (forces et améliorations) que les facteurs externes (opportunités et obstacles). De plus, ce diagnostic aura été un outil important pour sensibiliser les employés et les dirigeants sur des changements pour l'avenir.

Comme point de départ d'une réflexion stratégique riche, ce diagnostic a servi d'outil de sensibilisation sur les changements actuels et futurs du système de santé et a permis au CSCE d'élaborer un plan de travail pour s'y attaquer.

Cinq grandes stratégies ont été identifiées et contribueront à alimenter le tableau de bord opérationnel du CSCE pour les trois prochaines années :

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

C'est avec confiance et enthousiasme que nous abordons le travail qui nous attend, et ce, toujours dans le but de mieux servir notre clientèle.

L'accent dans les quatre dernières années a été mis sur la poursuite de l'excellence en améliorant l'accès aux services. Comme l'année précédente, le *Plan d'amélioration de la qualité* (PAQ) du CSCE met l'accent sur l'accessibilité, par le biais d'une augmentation importante de l'accès aux soins primaires (« panel size ») pour tous les médecins et les infirmières praticiennes de l'organisation, comme spécifié dans notre *Entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels* (ERS-M), tout en maintenant le haut niveau de performance face aux autres indicateurs de rendement.

En automne 2018, le CSCE à Embrun a déménagé dans des locaux plus accessibles. Ce déménagement permettra au CSCE d'avoir une meilleure accessibilité et une visibilité accrue au sein de la communauté d'Embrun. D'un autre point de vue, l'aménagement des bureaux, tous situés sur un même étage, facilitera les discussions entre professionnels. Également, l'emplacement de nos nouveaux locaux permettra aux clients d'avoir accès à plus d'espaces de stationnement.

Cette année, suivant la fusion des trois maillons santé des comtés de Stormont, Dundas et Glengarry et de Prescott-Russell vers un seul (Champlain Est) qui est maintenant géré par l'Hôpital général de Hawkesbury et district, le CSCE a accueilli dans ses bureaux du site de Cornwall trois coordonnatrices de plans de soins coordonnés de l'Hôpital général de Hawkesbury et district. Le CSCE continue ainsi de collaborer activement à l'implantation de mesures favorisant une meilleure intégration des soins et services et facilitant le travail en réseau.

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 clients ayant des problèmes de santé complexes. Cette initiative permet d'aider une clientèle vulnérable à haut risque d'hospitalisation, d'admission et de fréquentation des services d'urgence. Les maillons santé contribuent aussi à réduire le nombre de visites à l'urgence, à favoriser l'accessibilité et à améliorer l'expérience du client dans la navigation du réseau de la santé de même qu'à réduire les coûts associés aux soins de santé.

2) PLUS GRANDE RÉALISATION INTERNE DE L'AN DERNIER EN MATIÈRE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Décrivez une initiative d'amélioration de la qualité qui fait la fierté de votre organisation. Essayez de voir cela comme une « bonne idée » qui peut être présentée à d'autres organisations. Votre exemple devrait aussi faire état des résultats de l'initiative (p. ex., y ajouter des données mettant en évidence les retombées du projet ou du programme). Cette section a pour but de montrer ce qui peut être accompli et d'inspirer les équipes de votre organisation à faire encore mieux dans l'année à venir. Suggestion : Téléversez des graphiques ou des photos montrant vos résultats. Cette année, nous cherchons tout particulièrement des exemples d'amélioration dans les domaines suivants :

- Accès et transitions – p. ex., initiatives favorisant la prestation des bons soins, au bon endroit et au bon moment.
- Santé mentale et dépendances.
- Opioides.

Suggestion : En panne d'inspiration ? Rendez-vous sur [Quorum](#) pour découvrir les plus grandes réalisations d'autres organisations.

Cette année, le CSCE a remarqué plusieurs améliorations dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle qui sont directement reliées aux efforts du CSCE de progresser vers l'accès adapté (« advanced access ») en continuant d'augmenter le nombre de rendez-vous demandés par le client versus les rendez-vous réguliers demandés par le médecin ou l'infirmière praticienne.

Les améliorations suivantes ont été observées dans le sondage de satisfaction de la clientèle :

- Question : *Dans la dernière année, j'ai dû me rendre à une autre clinique ou à l'urgence parce que je n'ai pas pu avoir un rendez-vous au Centre de santé communautaire de l'Estrie.* **Augmentation du pourcentage de « Non » de 76.7 % (2017) à 86 % (2018).**
- Question : *Quand j'en ai eu besoin, j'ai réussi à obtenir un rendez-vous pour une visite d'urgence avec un médecin ou une infirmière praticienne au Centre de santé communautaire de l'Estrie.* **Augmentation du pourcentage de « Toujours » et « Souvent » de 70 % (2017) à 77 % (2018).**
- Question : *Quand je fixe un rendez-vous au Centre de santé communautaire de l'Estrie, je suis satisfait de la date qu'on me suggère.* **Augmentation du pourcentage de « Toujours » et « Souvent » de 87 % (2017) à 94 % (2018).**
- Question : *La dernière fois que vous étiez malade ou qu'un problème de santé vous inquiétait, combien de jours ont passé entre le moment où vous avez demandé les services de votre médecin ou de votre infirmière praticienne et le moment où vous avez reçu les services de cette personne ou de quelqu'un d'autre du Centre de santé communautaire de l'Estrie ?* **Réduction du pourcentage de personnes qui ont reçu des services « 3 jours plus tard » ou « Plus de 3 jours plus tard » de 46 % (2017) à 36 % (2018).**

- Question : *Mon médecin ou mon infirmière praticienne me laisse poser des questions sur le traitement qui m'est recommandé.* **Augmentation du pourcentage de personnes qui indiquent « Toujours » de 83 % (2017) à 87.5 % (2018).**
- Question : *En général, lorsque j'arrive au Centre de santé communautaire de l'Estrie pour voir un intervenant, on vient me chercher...* **Augmentation du pourcentage de personnes qui indiquent qu'on vient les chercher « Avant l'heure du rendez-vous » et « À l'heure du rendez-vous » de 51 % (2017) à 60 % (2018).**

Lombalgie

Depuis 2015, le CSCE a été l'hôte du projet pilote en matière de lombalgie du MSSLD aux sites de Cornwall et d'Alexandria. Le CSCE a permis un meilleur accès aux traitements à des clients qui n'auraient pu en bénéficier autrement, puisqu'ils sont peu accessibles pour les personnes à faible revenu ou n'ayant pas d'assurances. Pour répondre aux besoins, le CSCE a embauché des chiropraticiens et a procédé à l'achat de matériel spécialisé pour offrir des services de traitement, d'évaluation, de références et d'éducation. La forte demande pour ce service, la qualité des résultats obtenus et le niveau de satisfaction élevé de la clientèle ont mené au financement permanent de cette initiative, qui, depuis le printemps 2018, fait partie intégrante de notre offre de services en soins primaires.

Cliniques de mémoire

Depuis janvier 2019, le CSCE offre à sa clientèle une clinique de mémoire au site d'Embrun. Ce service s'adresse aux clients du CSCE ayant des troubles cognitifs ou ayant remarqué une diminution dans la capacité à effectuer des activités de leur vie quotidienne. L'équipe interprofessionnelle de la clinique de mémoire est composée d'un médecin, d'une infirmière et d'une travailleuse sociale qui travaillent en collaboration avec un pharmacien local ainsi qu'une intervenante de la Société Alzheimer. Cette équipe est spécialement formée selon le modèle de la Docteure Linda Lee pour évaluer les fonctions de la mémoire ainsi que les capacités fonctionnelles pouvant inclure la conduite automobile. Suivant l'évaluation, des recommandations sont faites quant aux traitements et ressources disponibles. En Ontario, beaucoup de personnes sont atteintes de démence et d'autres troubles de la mémoire qui ne sont ni traités ni diagnostiqués. La situation peut devenir un lourd fardeau pour les personnes atteintes, les familles et le système de santé. La Docteure Linda Lee, une omnipraticienne spécialisée dans le traitement des aînés, a constaté cette lacune. Elle a alors décidé de développer un programme unique ayant pour but d'améliorer la capacité des intervenants à traiter les personnes atteintes de démence tout en soutenant les aidants familiaux.

Équité en matière de santé

Le CSCE travaille de façon continue à l'avancement du dossier de l'équité en matière de santé. 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, les services de santé mentale et les services communautaires. Pour s'assurer que le personnel du CSCE offre un service sécuritaire à cette population, Santé arc-en-ciel Ontario a offert deux formations sur la diversité des genres aux membres du personnel au printemps 2018. Les médecins et infirmières praticiennes du CSCE sont maintenant en mesure de répondre aux besoins en soins primaires de cette population.

La direction générale et l'équipe de gestion ont suivi une formation en compétences culturelles autochtones (CCA). Cette formation est la première du genre en Ontario. 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.

Douleur chronique

Pour mieux outiller ceux et celles qui souffrent de la douleur chronique, et offrir soit une alternative aux opioïdes, ou un programme pour mieux comprendre la médication, le CSCE a offert pour une première fois, le programme *Vivre une vie saine avec la douleur chronique*. Ce programme est un atelier de six semaines conçu pour toutes les personnes qui souffrent de douleurs de quelque nature que ce soit : bas du dos, à la suite d'un accident de voiture, arthrite et fibromyalgie. Tous peuvent s'inscrire à un atelier sans passer par un professionnel de la santé.

ConnexionOntario

En 2018, le CSCE a mis en place le visionneur clinique de ConnexionOntario. Il s'agit d'un portail internet sécurisé qui offre un accès en temps réel aux dossiers de santé électroniques, y compris les médicaments dispensés, les résultats de laboratoire, les visites à l'hôpital, les services de soins à domicile et de soins de proximité des RLSS, les renseignements sur les soins de santé mentale et les rapports d'imagerie diagnostique.

Le visionneur clinique de ConnexionOntario, mis à la disposition des fournisseurs de soins de santé, offre une vue complète du parcours du client dans le système de santé, ce qui permet aux fournisseurs de prendre des décisions de soins plus rapides et plus éclairées.

3) RELATIONS ET COLLABORATION AVEC LES PATIENTS, LES CLIENTS ET LES RÉSIDENTS

Expliquez brièvement comment vous avez collaboré avec les patients, les clients et les résidents dans le cadre de vos initiatives d'amélioration de la qualité cette année, y compris lors de l'élaboration de votre PAQ. Y a-t-il des moments où leurs commentaires ont influencé vos initiatives ? Par exemple, les patients, les clients et les résidents vous ont-ils aidé à déterminer les domaines prioritaires de votre PAQ ? Ont-ils apporté des idées de changement ? Vous ont-ils aidé à concevoir ou à mettre sur pied des activités d'amélioration de la qualité ? Avez-vous noté des effets à grande échelle sur le personnel, sur les patients, les clients et les résidents ayant participé ou sur la clientèle de votre organisation ?

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, 334 clients actifs ont répondu au sondage sur la satisfaction de la clientèle qui s'est déroulé du 1^{er} au 30 novembre 2018.

À l'occasion de la Semaine de la santé et du bien-être communautaire (22 au 28 octobre 2018), le CSCE a organisé un café-causerie avec les membres de la communauté. Lors de l'activité, nous avons reçu un témoignage d'une cliente du CSCE qui a exprimé l'impact positif des services cliniques et communautaires sur sa vie.

Cette année le CSCE a ajouté une formation offerte par une promoteure santé permettant à des bénévoles d'agir comme instructeurs pour les groupes de mise en forme avec les personnes âgées de 65 ans et plus, ce qui a favorisé l'élargissement de cette offre de services dans nos collectivités. Les bénévoles sont essentiels au succès du CSCE. Leur talent ainsi que le temps et l'énergie qu'ils investissent enrichissent notre travail.

4) PRÉVENTION DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

La prévention de la violence au travail fait-elle partie des priorités stratégiques de votre organisation (oui ou non) ? Si oui, décrivez en quoi elle est prioritaire – p. ex., est-elle comprise dans votre plan stratégique ? Produisez-vous des rapports sur le sujet à l'intention de votre conseil d'administration ? Avez-vous effectué d'importants investissements pour améliorer la situation ?

Comme stipulé dans sa politique RH15.5 - *Prévention de la violence et du harcèlement psychologique et sexuel au travail*, 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.

Une journée de la santé et de la 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, est tenue de façon annuelle au CSCE. De plus, le responsable des inspections mensuelles de sécurité dans chaque site peut s'enquérir de la situation en faisant la tournée des bureaux. Enfin, une analyse des risques du milieu de travail est réalisée annuellement dans chaque site par un membre du comité de santé et de sécurité au travail provenant des employés en collaboration avec le gestionnaire/superviseur de chaque site.