

Plan d'amélioration de la qualité 2020-2021 pour les organisations de soins primaires de l'Ontario

Cibles et initiatives d'amélioration

Centre de santé communautaire de l'Estrie (841, rue Sydney, bureau 6, Cornwall, ON K6H 3J7)

But		Mesures										Changement				
Problème	Dimension de qualité	Mesure / Indicateur	Type	Unité / Population	Source / Période	Id. org.	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes	Initiatives d'amélioration prévues (Idées de changement)	Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques	
O = Obligatoire (toutes les cellules doivent être remplies) P = Prioritaire (remplissez SEULEMENT la cellule de commentaires si vous ne travaillez pas sur cet indicateur) S = Sur mesure (ajoutez tous les autres indicateurs sur lesquels vous travaillez)																
Thème I : Transitions opportunes et efficaces	Efficient	Pourcentage de clients qui ont eu un suivi dans les sept jours suivant leur congé de l'hôpital pour certaines affections (CSC, CASSA, clinique DPIP).	P	% / Patients ayant obtenu leur congé	Voir caractéristiques techniques / 1er avril au 31 décembre 2018	92338*	40,2	45	Établie en tenant compte du nombre annuel de rendez-vous laissés vacants principalement des espaces réservés pour des rendez-vous « demandés par le client » le jour même ou le lendemain.	Hôpital communautaire de Cornwall, Hôpital général de Hawkesbury et district, Hôpital Glengarry Memorial, Hôpital Winchester District Memorial, Hôpital Montfort	Être davantage proactif et appeler nous-mêmes le client à la réception de son rapport de congé de l'hôpital.	Améliorer le triage des rapports reçus de l'hôpital, et lorsqu'indiqué, appeler le client concerné pour lui offrir un rendez-vous de suivi suivant son congé de l'hôpital.	Rôle d'information sur le changement et promotion de l'amélioration du gestionnaire de programmes, du superviseur de site et des membres du comité de qualité des services.	Information et éducation des clients à l'importance de nous appeler pour un rendez-vous après avoir reçu leur congé de l'hôpital au moyen d'un feuillet d'information affiché dans la salle d'attente du CSCE.	Nombre de rendez-vous « suivi post-hospitalisation dans les sept jours » du 1er janvier au 31 décembre 2019 : * Alexandria : 14 (+7) * Bourget : 54 (-5) * Cornwall : 93 (+24) * Crysler : 12 (+1) * Embrun : 69 (+33) N.B. Les chiffres entre parenthèses indiquent la différence avec 2018.	
	Opportun	Pourcentage de patients et de clients qui peuvent consulter un médecin ou un infirmier praticien le jour même ou le lendemain de la sollicitation de services.	P	% / Soins primaires destinés à la population enquêtée	Sondage interne / Avril 2019 à mars 2020	92338*	45	46	Sondage interne réalisé dans les six sites du CSCE entre le 3 septembre et le 30 novembre 2019. La cible tient compte de l'écart positif de +2 entre les résultats de 2018 et ceux de 2019.		Explorer la possibilité d'augmenter notre publicité sur les rendez-vous disponibles le jour même et le lendemain compte tenu du nombre de rendez-vous laissés vacants dans les horaires des médecins et infirmières praticiennes.	À partir de l'observation du nombre de rendez-vous laissés libres dans les horaires, décider s'il y a lieu d'augmenter ou de diminuer le nombre de places réservées pour des rendez-vous « demandés par le client » le jour même.	«Nombre de rendez-vous cliniques non assignés à un client du 1er janvier au 31 décembre 2020 pour chaque médecin et infirmière praticienne. »	Augmentation du pourcentage du nombre de rendez-vous « demandés par le client ».	Pourcentage de rendez-vous « demandés par le client » en 2019 : * Alexandria 40 (+11) * Bourget (-5) * Cornwall 41 (-1) * Crysler 54 (-1) * Embrun (-9) * Limoges (+6) * Total CSCE : 43 (-1) N.B. Les chiffres entre parenthèses indiquent l'écart avec le résultat observé en 2018.	
		Pourcentage de répondants au sondage interne qui ont répondu « oui » à cette question : « La dernière fois où j'ai été malade ou préoccupé par ma santé, j'ai obtenu un rendez-vous au CSCE à la date qui me convenait. »	S	% / Répondants au sondage	Sondage interne / 1er janvier au 31 décembre 2020	92338*	85	88	Tient compte de la capacité d'accès à des rendez-vous « demandés par le client ».		Explorer la possibilité d'accroître la publicité sur les rendez-vous « demandés par le client » disponibles le jour même ou le lendemain.	Discussions interprofessionnelles sur le triage des rendez-vous « demandés par le client » en fonction du degré d'urgence de sa condition médicale.	Diminution du nombre de rendez-vous laissés vacants dans les horaires des médecins et infirmières praticiennes.	Augmentation de 2 % de la proportion des rendez-vous « demandés par le client » le jour même ou le lendemain sur l'ensemble des rendez-vous « demandés par le client ».	En 2019, 46 % des rendez-vous « demandés par le client » ont été donnés le jour même ou le lendemain. En 2018, 45 % des rendez-vous « demandés par le client » ont été donnés le jour même ou le lendemain.	
Thème II : Excellence du service	Axé sur les patients	Pourcentage de patients ayant indiqué que lorsqu'ils consultent le médecin ou l'infirmier praticien, celui-ci ou quelqu'un d'autre du cabinet leur donne (toujours/souvent) à quelle fréquence cette personne ou une autre personne du cabinet vous inclut autant que vous le souhaitez dans les décisions touchant vos soins et votre traitement.	P	% / Soins primaires destinés à la population enquêtée	Sondage interne / Avril 2019 à mars 2020	92338*	95	96	Difficile de viser beaucoup plus compte tenu du résultat déjà élevé. Et selon les résultats observés dans Quorum, aucun CSC n'a atteint la cible à 90 %.		Rappeler aux professionnels concernés que cet indicateur est relié à notre politique et procédure sur le consentement éclairé au traitement. Favoriser la mise en commun des meilleures pratiques sur l'entrevue motivationnelle et la facilitation du changement de comportements.	Diffuser l'information sur les formations disponibles portant sur l'entrevue motivationnelle et la facilitation du changement de comportements. Encourager l'inscription des professionnels concernés.	Nombre de professionnels s'étant inscrits à une formation sur l'entrevue motivationnelle ou la facilitation du changement de comportements.	Nombre de répondants ayant indiqué « toujours » versus ceux ayant indiqué « souvent » : augmentation de 5 % des répondants ayant dit « toujours » plutôt que « souvent ».	En 2019, 82 % (+4) des répondants ont indiqué « toujours » et 13 % (-3) ont indiqué « souvent ». N.B. Les chiffres entre parenthèses indiquent l'écart par rapport aux résultats de 2018.	
		Pourcentage de clients qui ont répondu « toujours » à la question du sondage interne : « Je me sens toujours à l'aise et le/la bienvenu(e) au CSCE. »	S	% / Répondants au sondage	Sondage interne / 1er janvier au 31 décembre 2020	92338*	93	95	Difficile de viser la perfection ou l'unanimité dans un sondage.		Dynamiser l'utilisation des « boîtes à suggestions » et en faire un suivi plus serré.	Ajouter le suivi des informations recueillies provenant des « boîtes à suggestions » aux réunions du comité de qualité des services.	Nombres de suggestions recueillies.	Appliquer au moins une mesure de changement pour des suggestions qui reviennent plus fréquemment.		
Thème III : Soins sécuritaires et efficaces	Efficace	Proportion de patients atteints d'une maladie évolutive limitant la vie et jugés comme tirant avantage des soins palliatifs dont les besoins en soins palliatifs ont par la suite été déterminés au moyen d'une évaluation holistique complète (durant la période de traitement).	P	Proportion / Tous les patients	Collecte de données à l'interne / Dernière période de six mois	92338*	CB	CB	Nous ne pouvons entrer précisément les données dans notre dossier médical électronique (DME) Purkinje permettant de définir le dénominateur de l'indicateur.	Soins continus Bruyère Palliative Pain and Symptom Management, Regional Palliative Consultation Team	1) Promotion de cette approche et diffusion à l'ensemble des cliniciens concernés des offres de formation webinaire. 2) Avoir au moins un clinicien qui a obtenu la certification LEAP (Learning Essential Approaches to Palliative Care).	Vérification du nombre de cliniciens qui ont participé à au moins une activité de formation sur cette approche. Le clinicien ayant obtenu une certification LEAP sera disponible comme personne-ressource pouvant guider ses collègues dans la gestion des symptômes et l'optimisation des soins de confort.	Nous espérons pouvoir mesurer cet indicateur avec le nouveau DME PS Suite. Nombre de consultations internes sur les soins palliatifs.	Tous les professionnels concernés ont fait au moins une évaluation consignée des besoins des patients en soins palliatifs. Au moins cinq cliniciens auront consulté la personne-ressource certifiée LEAP pour discuter de leur cas en soins palliatifs.		
	Sécuritaire	Pourcentage de patients en soins non palliatifs qui ont fait exécuter une nouvelle ordonnance d'opioïde rédigée par tout fournisseur du système de santé au cours de la période de six mois visée.	P	% / Patients	CAPE, ICIS, BDPC, BDPI, NMS / Point de données : 31 mars 2019	92338*	5,1	4,3	Rejoindre la moyenne des CSCs de Champlain (réf. : 2019 Practice Profile for Champlain Region CHCs by Kendra Jones, January 2020).		1) Faire la promotion du Programme ECHO pour la douleur chronique. 2) Sensibiliser et éduquer les clients sur les effets de la prise d'opioïdes à long terme afin d'encourager la non-pharmacologie pour gérer les symptômes de la douleur.	Vérification du nombre de consultations externes au Programme ECHO. Accompagner le client lors de la « déprescription » d'opioïdes afin de minimiser les symptômes et effets indésirables du sevrage.	Augmentation du nombre de clients pour lesquels on a consulté le programme ECHO. Augmentation du nombre de clients non palliatifs aux prises avec une douleur chronique qui acceptent d'autres moyens thérapeutiques que la prescription d'opioïdes.	Une dizaine de nouveaux clients par année. Une dizaine de nouveaux clients par année sélectionnés en fonction de la gravité du handicap créé par la douleur.		
		Pourcentage de personnes ayant répondu « toujours » à la question du sondage interne : « Je sens que les employés du CSCE respectent mes différences (culturelles, physiques, intellectuelles, religieuses, au niveau de mon orientation sexuelle, identité de genre, etc.). »	S	% / Répondants au sondage	Sondage interne / 1er janvier au 31 décembre 2020	92338*	95	98	Il s'agit de l'écart observé entre le résultat de 2018 (92 %) et celui de 2019 (95 %).		Diffuser les offres de formation portant sur la diversité culturelle et de genre en encourageant les professionnels concernés.	Favoriser des échanges interdisciplinaires au retour d'une formation portant sur la diversité culturelle ou de genre.	Nombre d'employés ayant suivi une activité de formation sur la diversité culturelle ou de genre.	La majorité des professionnels de la santé par site qui déclare être à l'aise de traiter une personne présentant une identité de genre différente.		