

# 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

2/3/2020

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](http://ontario.ca/excellentcare)

## 1) APERÇU

Au cours de la prochaine année, le Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE) continuera ses efforts de travailler en collaboration avec l'Hôpital Montfort pour recevoir les clients de la région de Prescott-Russell dans les programmes de gestion de maladies chroniques au CSCE. Le secteur de la santé communautaire du CSCE continue d'offrir des programmes d'intervention en groupe qui rendent disponibles des options favorisant la « déprescription » d'opioïdes pour les personnes en soins non palliatifs aux prises avec des douleurs chroniques. Le programme *Vivre une vie saine avec une douleur chronique* est particulièrement bien fréquenté.

Le CSCE est aussi fier de sa participation au développement de l'approche de soins intégrés et interconnectés pour les patients ayant des besoins complexes. Il s'est montré créatif en développant deux façons de faire qui lui ont permis de surpasser les cibles établies pour le nombre de clients inscrits au maillon santé tout en réussissant à ne pas affecter son offre de service pour les autres besoins en soins primaires.

Enfin, le CSCE est particulièrement fier de constater que 95 % des 825 répondants au sondage interne sur la satisfaction de la clientèle ont indiqué qu'ils sentent que leur médecin ou infirmière praticienne les implique dans les décisions touchant leurs soins et traitements. Cette capacité de bien impliquer les clients dans leur traitement sera particulièrement mise à profit dans l'évaluation des besoins en soins palliatifs et dans l'intervention précoce en cette matière.

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

Le CSCE tient ici à faire valoir l'implantation d'un système centralisé des références et admissions pour les services de son programme en santé mentale. Ce système permet d'abord d'accorder la priorité aux personnes qui n'ont pas accès à d'autres sources de soins en santé mentale telles que, par exemple, un programme d'aide aux employés, ou à des services de thérapie remboursés par leur assurance. Les références internes sont dirigées via le dossier médical électronique (DME) à une boîte de réception centralisée. Le délai pour recevoir un appel de prise de contact suivant la référence a été fixé à 10 jours. Les clients présentant une situation de crise aiguë sont référés aux services de crise appropriés.

De plus, pour améliorer l'offre de service complète dans chacun des six sites du CSCE, l'équipe de thérapeutes en santé mentale a établi un cadre de formation commun permettant de développer la capacité de traiter le plus large éventail possible de problématiques et d'intervenir selon les quatre modalités suivantes : thérapie individuelle, conjugale, familiale et de groupe.

Enfin, l'offre de programmes d'intervention en groupe permet d'accroître le volume de clients servis et un accès plus rapide aux services. Le projet pour développer un programme d'intervention de groupe en thérapie cognitive comportementale inspiré de l'approche « Stepped Care Model » permettra d'offrir un accès mieux adapté selon l'intensité variable des problématiques en santé mentale et le niveau de soutien requis.

### 3) COLLABORATION ET INTÉGRATION

Le CSCE est un partenaire actif et impliqué dans le développement de partenariats entourant la création de trois équipes Santé Ontario dans les cinq comtés de l'est de l'Ontario, c'est-à-dire l'Équipe santé d'Ottawa Est, l'Équipe santé de Prescott et Russell et l'Équipe santé de Cornwall et des environs. Ces équipes santé se situent à des stades de développement variables. La direction générale du CSCE s'implique dans les comités de gouvernance/direction de ces trois équipes santé. Les gestionnaires/superviseurs des sites d'Embrun, de Limoges et de Bourget s'impliquent dans les comités opérationnels des modèles de soins et de services des équipes santé d'Ottawa Est et de Prescott et Russell. De plus, la gestionnaire/superviseuse du site d'Embrun siège sur le comité de priorité à la reconfiguration du système de soins et de services de l'Équipe santé de Prescott et Russell alors que le gestionnaire responsable des technologies de l'information au CSCE siège sur le comité de la santé numérique de cette dernière. L'Équipe santé d'Ottawa Est est, au moment d'écrire ces lignes, en attente de la réponse du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario concernant son approbation finale. L'Équipe santé de Prescott et Russell, de même que celle de Cornwall et des environs, sont en phase de développement et en attente des prochaines étapes à être communiquées par le ministère.

Il importe aussi de souligner l'apport du CSCE dans la création du Carrefour bien-être pour les jeunes de Champlain Est (sites de Rockland et de Cornwall). Le CSCE est le gestionnaire responsable de la gestion des ressources humaines du superviseur des opérations et des pairs aidants qui ont été embauchés pour ce projet. Le CSCE fournit aussi les services d'une infirmière praticienne présente sur place à raison d'une soirée par semaine.

### 4) RELATIONS ET COLLABORATION AVEC LES PATIENTS, LES CLIENTS ET LES RÉSIDENTS

Le conseil d'administration est composé de membres des communautés dans lesquelles le CSCE offre sa variété de programmes et services. La plupart de ceux-ci 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 qui a été mené en 2019 a comporté un échantillon de 825 clients actifs. Les répondants intéressés par la possibilité qu'on communique avec eux pour faire un retour sur les résultats du sondage pouvaient laisser leurs coordonnées à la dernière page du sondage.

C'est ainsi que le CSCE a ajouté une nouvelle activité de rencontre avec ses clients lors de son assemblée annuelle du 19 juin 2019. Elle a regroupé neuf répondants du sondage 2018 sur la satisfaction de la clientèle. Les personnes présentes ont identifié les forces du CSCE et les activités qu'elles apprécient particulièrement de même que les pistes d'amélioration des programmes et services qui pourraient favoriser une plus grande appréciation encore. Suivant cette rencontre, une première amélioration a consisté à présenter plus précisément le rôle de l'infirmière praticienne sur le site Internet du CSCE.

Enfin, le CSCE, via ses promoteurs de la santé, ajoute cette année un programme de soutien à l'intention des proches aidants qui sont appelés à devenir des contributeurs importants dans le réseau de la santé, notamment en ce qui concerne les soins à domicile des personnes ayant des besoins complexes, et des partenaires de professionnels de la santé dans les soins intégrés et interconnectés pour cette clientèle.

## 5) PRÉVENTION DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

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, ses bénévoles et ses 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 provenant du comité de santé et de sécurité au travail en collaboration avec le gestionnaire/ superviseur de chaque site.

Le comité de qualité des services du CSCE analyse annuellement les rapports d'incidents reçus par la direction générale et s'assure de vérifier si le nombre ou l'intensité des incidents reliés à des réactions agressives, menaçantes, voire même violentes provenant des clients s'accroît. Cette situation a été constatée en 2019 si bien que le CSCE prévoit offrir à ses employés une formation portant sur la « désescalade » des situations potentielles de violence en milieu de travail.

## 6) AUTRES NIVEAUX DE SOINS

Le CSCE contribue aux autres niveaux de soins en améliorant l'offre de service en réadaptation en milieu communautaire. Il y arrive par les moyens suivants :

- En collaboration avec le Réseau régional des AVC de Champlain, le CSCE offre trois espaces de bureau et la salle communautaire à son site de Cornwall pour accueillir des ergothérapeutes, orthophonistes et physiothérapeutes. Ce programme externe de réadaptation permet de réduire la durée du séjour à l'hôpital de la personne ayant subi un accident vasculaire cérébral. Il vise également à faciliter le rétablissement de ces personnes et à améliorer leur réintégration dans la communauté suivant leur congé de l'hôpital.
- Un programme de réadaptation cardiaque est offert au site de Bourget grâce à une collaboration avec l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa. Les clients admissibles ont généralement été hospitalisés pour l'un des problèmes cardiaques suivants et ont été référés par un médecin de l'Institut de cardiologie : crise cardiaque ou infarctus, pontage ou autre opération du cœur, insuffisance cardiaque, transplantation cardiaque, angioplastie ou implantation d'un stimulateur cardiaque.

- Un programme de santé pulmonaire est offert dans les sites de Bourget, Crysler, Embrun et Limoges. Il s'adresse aux personnes ayant un diagnostic ou des symptômes de MPOC (maladie pulmonaire obstructive chronique) et les aide à mieux gérer leur condition. Son but est d'améliorer la qualité de vie du client et de promouvoir l'autogestion de la maladie. Le programme comprend l'évaluation, des recommandations basées sur les lignes directrices de la Société canadienne de thoracologie, l'éducation, l'élaboration d'un plan d'action et les soins de suivi.
- Au moyen du guide « The Caregiver Helpbook, Powerful Tools for Caregivers », facilitation de groupes de soutien à l'implication des proches aidants qui sont des partenaires de plus en plus importants dans l'organisation des soins à domicile.

## 7) SOINS VIRTUELS

Au cours des dernières années, le CSCE s'est montré ouvert à intégrer des rencontres cliniques virtuelles offertes aux clients via le Réseau télémédecine de l'Ontario (RTO). Par exemple, des rencontres avec une diététiste clinique du site de Bourget ont eu lieu à partir de l'Hôpital général de Hawkesbury et district. L'équipe de la Clinique de diabète de Cornwall a aussi utilisé la télémédecine pour des rencontres de consultation avec une endocrinologue de l'Hôpital d'Ottawa. La télémédecine est aussi occasionnellement utilisée aux sites de Crysler et d'Alexandria pour des rencontres en santé mentale avec l'Hôpital d'Ottawa et Le Royal, Santé mentale - Soins et recherche. Enfin, le site de Cornwall du CSCE offre à ses clients des consultations via télémédecine avec le psychiatre Docteur Benjamin Fortin-Langelier de Le Royal à raison d'un avant-midi par mois.

Aussi, il importe de souligner la contribution continue de plusieurs années avec la psychiatre Docteur France Rocheleau du Service de traitement en santé mentale de Prescott-Russell de l'Hôpital général de Hawkesbury et district qui offre des services de consultation interprofessionnelle regroupant les médecins, infirmières praticiennes, infirmières autorisées et les thérapeutes en santé mentale du CSCE. Ces rencontres servent à des présentations de cas visant la recherche de solutions médicamenteuses et thérapeutiques pour améliorer la santé mentale et le fonctionnement social des clients dont on discute.

Enfin, le CSCE a adhéré à ConnexionOntario afin d'avoir accès au dossier de santé électronique des clients, ce qui permet aux cliniciens d'avoir accès en temps réel aux renseignements médicaux pertinents qui ont été recueillis par d'autres fournisseurs de services partenaires dans les soins des clients.