

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 26, 2024

## APERÇU

Dans le cadre de notre plan d'amélioration de la qualité, notre organisme s'engage résolument à accroître la qualité des soins offerts, en particulier pour les clients diabétiques et ceux en situation de crise de santé mentale. Nous sommes particulièrement fiers de nos efforts concertés visant à améliorer l'accessibilité et la qualité des services de santé primaire, en étroite collaboration avec l'équipe du programme d'éducation au diabète et de l'équipe de santé mentale.

Notre équipe de santé primaire travaille en partenariat avec l'équipe spécialisée dans la gestion du diabète pour garantir que les clients diabétiques bénéficient d'un examen des pieds annuellement. Cette initiative vise à prévenir les complications liées au diabète et à promouvoir la santé et le bien-être de nos clients. En assurant un suivi régulier, nous cherchons à détecter précocement toute anomalie et à fournir les soins appropriés pour éviter les complications potentielles.

Parallèlement, nous avons renforcé notre collaboration avec l'équipe de santé mentale pour répondre de manière plus efficace aux besoins des clients en situation de crise. En travaillant main dans la main, nous avons mis en place un processus qui permet d'offrir une intervention rapide aux clients en crise, en les prenant en charge immédiatement par un thérapeute qualifié. Cette approche permet non seulement de répondre aux besoins urgents de nos clients, mais aussi de les accompagner de manière continue jusqu'à ce qu'ils puissent rencontrer leur intervenant habituel.

Ces initiatives témoignent de notre engagement à fournir des soins de haute qualité et accessibles à tous nos clients, en répondant à

leurs besoins spécifiques de manière efficace et proactive. Nous sommes convaincus que ces efforts contribueront à améliorer significativement l'expérience des clients au sein de notre organisme et à renforcer leur santé et leur bien-être à long terme.

## ACCÈS ET FLUX

Dans le but d'améliorer l'accès des clients aux soins au bon endroit et au moment opportun, notre centre de santé communautaire a mis en œuvre plusieurs mesures. Tout d'abord, nous optimisons les flux de patients en réduisant les temps d'attente et en favorisant une gestion efficace des rendez-vous en bloquant à l'avance des rendez-vous réservés pour des urgences le jour même. Lorsque les intervenants ont un délai moyen de plus de quatre semaines pour la disponibilité de rendez-vous réguliers, nous réservons des rendez-vous de niveau d'urgence intermédiaire à leur horaire. Ces rendez-vous seront utilisés par l'intervenant pour programmer des suivis de résultats, des suivis de santé mentale, des suivis de début de médication, ou d'autres suivis avec des clients qui ont des besoins qui ne peuvent pas attendre les disponibilités régulières. Ensuite, nous renforçons la collaboration interprofessionnelle entre les différents services de santé pour assurer une continuité des soins et faciliter les références appropriées, tout en promouvant l'adoption de nouveaux modèles de soins axés sur la prévention et la gestion des maladies chroniques. En garantissant un accès en temps opportun aux soins primaires et en mettant en œuvre une démarche pour évaluer la disponibilité des rendez-vous à venir, nous visons à améliorer l'expérience des clients en leur offrant un accès plus rapide et plus approprié aux soins, tout en réduisant la pression sur les services d'urgence et en favorisant des résultats de santé positifs.

## FARDEAU ADMINISTRATIF

Notre centre de santé communautaire s'engage à soutenir nos cliniciens et équipes interprofessionnelles en rationalisant le travail clinique et administratif, afin de consacrer davantage de temps aux soins directs aux patients. Nous avons mis en place plusieurs initiatives spécifiques pour atteindre cet objectif

Mise en place d'un système d'admission centralisé et d'un système de référence électronique. Nous utilisons un système informatisé permettant aux cliniciens de soumettre électroniquement des demandes de référence vers des spécialistes. Ce système permet un accès rapide et efficace aux consultations spécialisées, réduisant ainsi les délais d'attente pour nos patients.

Nous avons élaboré des gabarits de notes cliniques, des lettres de références et autres documents médicaux, afin de simplifier et d'accélérer le processus de documentation. En utilisant des modèles préétablis, nos cliniciens peuvent remplir plus rapidement leurs notes cliniques tout en assurant une qualité et une cohérence optimales dans la documentation des soins.

Nous utilisons un système de dossiers médicaux électroniques (DME) conviviaux et intuitifs, permettant aux cliniciens de naviguer efficacement à travers les dossiers des patients et d'accéder rapidement aux informations pertinentes. De plus, nous avons mis en place une messagerie sécurisée pour faciliter la communication interprofessionnelle.

Nous avons introduit un système de prise de rendez-vous en ligne, permettant aux patients de planifier leurs consultations de manière pratique et rapide, sans avoir à passer par des appels téléphoniques

ou des visites en personne. Cela réduit la charge administrative pour le personnel du CSCE et offre une plus grande flexibilité aux patients dans la gestion de leur emploi du temps.

Nous avons désigné une infirmière pour assumer la responsabilité de remplir certains formulaires administratifs, libérant ainsi du temps pour nos cliniciens afin qu'ils puissent se concentrer pleinement sur les soins aux patients lors des rendez-vous.

En mettant en œuvre ces initiatives, le CSCE vise à optimiser l'efficacité opérationnelle, à réduire la charge administrative des cliniciens et à améliorer l'accès des patients aux soins spécialisés, tout en plaçant toujours les besoins des patients au premier plan de nos priorités.

## ÉQUITÉ ET SANTÉ AUTOCHTONE

Dans le cadre du plan d'amélioration de la qualité du CSCE, nous nous engageons à améliorer les résultats de santé et à réduire les inégalités. Notre approche stratégique et durable en matière d'équité en santé pour les communautés que nous servons repose sur des initiatives spécifiques visant à favoriser l'inclusion, la diversité, l'équité et l'antiracisme.

Notre approche intègre les priorités provinciales existantes telles que les services de santé en français, la Loi sur les personnes handicapées, le Plan de santé des Noirs, et autres, conformément à nos obligations en vertu des accords de responsabilisation en matière de services.

Nous priorisons également la sensibilisation des personnes vulnérables et issues des milieux minoritaires à travers plusieurs formations visant à sensibiliser notre personnel à l'équité en santé et à la culture autochtone, entre autres. Ces formations sont conçues pour renforcer la compréhension des enjeux liés à l'équité en santé et à la sécurité culturelle autochtone, ainsi que pour favoriser une approche inclusive dans la prestation de nos services.

En intégrant ces initiatives dans notre PAQ, nous nous engageons à promouvoir des pratiques exemplaires en matière d'équité en santé et à contribuer à la réduction des disparités de santé au sein de nos communautés.

## EXPÉRIENCE DES PATIENTS/CLIENTS/RÉSIDENTS

Nous accordons une grande importance à l'expérience de nos clients. Pour nous assurer que nous répondons efficacement à leurs besoins et que nous améliorons constamment nos services, nous

intégrons activement les informations provenant de diverses sources d'expérience, notamment le sondage de satisfaction de la clientèle.

Chaque année, nous demandons à nos clients de répondre un sondage de satisfaction pour évaluer leur niveau de satisfaction et recueillir leurs commentaires sur leur expérience de soins. Ces enquêtes fournissent des données précieuses sur nos réussites et sur des domaines où des améliorations sont nécessaires.

Les résultats de ces sondages sont ensuite examinés attentivement par notre comité de la qualité des services. Ce comité, composé de membres du personnel administratif et de professionnels de la santé, joue un rôle essentiel dans l'analyse des données et dans la formulation de recommandations pour améliorer nos services.

Les commentaires et les recommandations issus de ces processus d'évaluation sont ensuite présentés à la direction et à la gestion. Ces informations sont examinées de près et utilisées pour orienter nos efforts d'amélioration continue. Nous identifions les domaines où des changements sont nécessaires, élaborons des plans d'action pour y remédier et surveillons attentivement la mise en œuvre de ces plans.

En intégrant activement les commentaires de nos clients et en collaborant étroitement avec notre comité de la qualité des services, nous nous engageons à offrir des soins de la plus haute qualité et à améliorer constamment notre parcours client.

## **EXPÉRIENCE DES FOURNISSEURS DE SERVICES**

Nous nous engageons à améliorer constamment l'expérience de

nos précieux employés tout en relevant les défis actuels en matière de ressources humaines. Dans le cadre de cet engagement, nous avons mis en place un programme de récompense pour l'identification de talents, encourageant ainsi nos employés à recommander des candidats qualifiés pour les postes vacants.

Nous accordons une importance particulière à l'équilibre entre le travail et la vie personnelle de nos employés. Pour cela, nous offrons des horaires de travail flexibles et avons introduit le travail hybride dans certains secteurs, permettant ainsi à nos employés de gérer plus efficacement leurs responsabilités professionnelles et personnelles.

De plus, nous attachons une grande importance à l'opinion de nos employés. Nous menons donc un sondage annuel sur l'expérience au travail pour recueillir leurs commentaires et suggestions. Ces retours sont soigneusement examinés et utilisés pour améliorer continuellement nos pratiques et politiques internes afin de mieux répondre aux besoins de notre personnel.

De plus, nous maintenons un dialogue ouvert et régulier avec nos employés. Les employés ont l'occasion de rencontrer leur gestionnaire pour discuter de leur niveau de satisfaction au travail, de leurs préoccupations et de leurs aspirations professionnelles. Cette communication régulière permet non seulement de renforcer la relation entre l'employeur et l'employé, mais également de résoudre rapidement les problèmes et de favoriser un environnement de travail positif et productif.

Aussi nous encourageons activement la reconnaissance au travail. Nous croyons fermement que reconnaître les réalisations et les

contributions exceptionnelles de nos employés est essentiel pour maintenir un climat de travail positif et motivant. Ainsi, nous avons mis en place des mécanismes de reconnaissance, tels que des récompenses individuelles et collectives, des mentions honorifiques lors de réunions du personnel et des initiatives de célébration pour marquer les succès de l'équipe. Cette culture de reconnaissance renforce le sentiment d'appartenance et de valorisation chez nos employés, les incitant à donner le meilleur d'eux-mêmes dans leur travail quotidien.

Nous sommes convaincus que ces pratiques novatrices contribuent à créer un environnement de travail où nos employés se sentent valorisés, motivés et épanouis, ce qui se traduit par une prestation de soins de santé de qualité supérieure pour nos patients.

## SÉCURITÉ

Dans notre engagement continu envers l'excellence des soins et la sécurité des clients, nous tenons à souligner l'importance de tirer des leçons des événements liés à la sécurité des patients. Notre approche repose sur un processus normalisé visant à identifier, analyser et partager les enseignements tirés de ces événements, afin d'améliorer constamment nos pratiques et de prévenir les incidents futurs.

Nous encourageons fortement tous les membres de notre équipe à participer activement à ce processus en offrant un budget de formation dédié pour soutenir notre développement professionnel continu. Ce budget peut être utilisé pour participer à des formations pertinentes, des conférences ou des événements éducatifs qui contribuent à renforcer notre compréhension des meilleures pratiques en matière de sécurité des patients.

En plus de cela, nous avons mis en place plusieurs directives médicales supplémentaires pour garantir la sécurité et le bien-être de nos clients. Ces directives sont conçues pour fournir un cadre clair et précis pour la prestation de soins, en mettant l'accent sur la prévention des erreurs et la promotion de la sécurité.

Nous avons optimisé nos contrats de médicaments contrôlés afin de mieux encadrer nos clients. Nous cherchons à fournir des directives claires et précises pour garantir une utilisation sûre et responsable de ces médicaments, tout en respectant les réglementations en vigueur.

Nous accordons également du temps pour des discussions de cas avec notre équipe interdisciplinaire, reconnaissant l'importance de la collaboration et de la communication dans la gestion des soins complexes. Ces discussions permettent à chacun de partager son expertise et de contribuer à des plans de traitement plus complet et efficace.

Dans le cadre de notre engagement envers l'écoute et l'efficacité, nous avons mis en place des chefs d'équipe chargés de la gestion des questions urgentes de leurs collègues. Ces chefs d'équipe sont outillés pour répondre de manière rapide et éclairée en cas de situation imprévue, inhabituelle ou urgente, assurant ainsi une réponse appropriée et opportune à tout incident ou événement inattendu.

De plus, nous allouons du temps de travail spécifique pour que les intervenants discutent de sujets pertinents entre eux, favorisant ainsi l'échange de connaissances et l'amélioration continue de nos

compétences professionnelles. Ensemble, ces initiatives témoignent de notre engagement indéfectible envers la sécurité des patients et la qualité des soins.

Pour garantir la sécurité et le bien-être de notre équipe, ainsi que pour garantir une expérience positive pour nos clients, nous avons mis en place un système de code client VIP. Ce système vise à identifier et à traiter efficacement les clients qui ont présenté des comportements problématiques, violents, ainsi que ceux qui sont particulièrement exigeants. L'identification précoce de ces clients nous permet de prendre des mesures proactives pour assurer la sécurité de notre personnel et de nos installations, tout en offrant un service de qualité. Nous pouvons ainsi améliorer l'expérience client en reconnaissant les clients qui sont très demandant, nous pouvons mieux gérer leurs attentes et offrir un service mieux adapté à leurs enjeux. En mettant en œuvre ce système de code client VIP, nous démontrons notre engagement envers la sécurité, le service client. Nous encourageons tous les membres de notre équipe à utiliser ce système de manière responsable et à signaler tout incident ou problème rencontré lors de l'interaction avec un client identifié comme VIP.

Finalement, nous complétons une révision annuelle des dossiers cliniques par les pairs. Selon ce processus, les intervenants identifient les éléments essentiels pour les services, évaluations, suivis et traitements appropriés. Ainsi, nous avons une vingtaine de questions à vérifier pour chaque dossier client. Ensuite, un pair qui demeure anonyme vérifie dix dossiers client choisis au hasard pour évaluer s'il y a des lacunes. Lorsque des lacunes sont identifiées, elles sont rapportées à l'intervenant par son superviseur. Lorsque des tendances sont identifiées au sein d'un groupe d'intervenants,

la gestion est informée afin de pouvoir prendre des mesures correctives, d'enseignement ou de renforcement au niveau du programme.

## **APPROCHE EN MATIÈRE DE SANTÉ DE LA POPULATION**

Nous mettons en œuvre des approches axées sur la santé de la population en partenariat avec d'autres fournisseurs du système de santé ainsi qu'avec des équipes de santé Ontario pour répondre aux besoins uniques de nos communautés en matière de santé publique. Nous adoptons une approche proactive en fournissant des services visant à promouvoir la santé, à prévenir les maladies et à contribuer au bien-être quotidien de nos clients à chaque interaction.

Pour répondre aux besoins de santé de notre population, nous avons mis en place diverses initiatives de prévention des maladies chroniques. Par exemple, nous organisons des sessions éducatives sur l'hypertension, des groupes d'exercice, des séances d'information sur la prévention des chutes et un groupe pour vivre une vie saine avec une douleur chronique. Une nouvelle barre d'outils dédiée à la cessation du tabac intégrant ainsi les recommandations du programme MOAT (Mesure, Évaluer, Orienter, Traiter) est ajoutée dans notre DME (Dossier Médical Électronique).

Nous avons instauré des pré-évaluations infirmières avant certains rendez-vous, notamment pour les patients suivis pour des problèmes d'hypertension, de diabète, de TDAH, de sortie d'hôpital, ou pour des examens annuels. L'objectif est de mettre l'accent sur la prévention et l'éducation des patients concernant leur diagnostic.

Nous favorisons également l'accès à des services spécialisés en nutrition en proposant des références individuelles ou en groupe à notre équipe de diététistes. Pour la prévention et la gestion du diabète, nous offrons des consultations individuelles avec nos infirmières spécialisées en diabète.

En ce qui concerne les maladies cardiaques, nous avons en place un programme de réadaptation cardiaque pour soutenir les clients dans leur parcours de rétablissement. De même, nous proposons un programme de santé pulmonaire pour prévenir et soutenir les maladies pulmonaires, ainsi qu'un programme de gestion des douleurs lombaires.

Dans le cadre de notre engagement envers la santé publique, nous proposons également des cliniques de vaccination recommandée par les autorités de santé publique. Nous offrons des vaccins sur place le jour même de la visite, ce qui facilite l'accès à la vaccination pour nos clients. En intégrant cette pratique à nos services de santé, nous contribuons à la prévention des maladies infectieuses et à la protection de la santé de notre communauté.

Nous accordons de l'importance à la santé mentale et le bien-être global de notre communauté, notre organisme offre des sessions de groupe via notre service de santé mentale. Ces sessions sont conçues pour répondre à la demande croissante en matière de santé mentale et permettre un accès plus rapide à des services de soutien. En offrant ces sessions de groupe, nous visons à fournir un espace sécuritaire où les clients peuvent partager leurs expériences, trouver du soutien auprès de pairs et acquérir des compétences pour mieux gérer leur santé mentale.

En travaillant en étroite collaboration avec d'autres fournisseurs de soins de santé et en mettant en place ces initiatives de santé publique, nous nous efforçons de répondre de manière proactive aux besoins de notre communauté, en favorisant la santé et le bien-être à long terme de nos clients.

## 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 26, 2024**

---

**Francois Bazinet**, Président (e) du conseil

---

**Etienne Grandmaitre Saint-Pierre**, Président (e) du comité de la qualité ou délégué

---

**Marc Bisson**, Directeur général/Responsable de l'administration

---

**Etienne Grandmaitre Saint-Pierre**, Autre personne autorisée, le cas échéant

---