

## Accès et flux

### Mesure Dimension : Opportun

Indicateur #5	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Nombre de nouveaux patients/clients/nouvelles inscriptions	F	nombre / SP patients/clients	Le dossier médical électronique/examen du dossier / Période de 12 mois consécutifs la plus récente	92.00	100.00	Atteindre le panel complet  Les chiffres sont en pourcentage	

### Idées de changements

Idée de changement #1 Continue d'accueillir les nouveaux-nés - Nouveau financement pour MD et IP (projet avec Seaway Valley CHC, Glengarry Nurse Practitioner, FHT Rideau) - accueillir de nouveaux clients - Mise en place et respect de la politique de tri pour les nouveaux clients - Comblent les panels sizes des IP et MD

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
- 1 fois par trimestre, un rapport concernant le panel size des MD et IP est fourni - 1 fois par trimestre, évaluation de l'état de la liste d'attente est faite, 1 fois par année : vérifier que les personnes sur liste d'attente sont toujours orphelins et offrir ressources pour soins intérimaires.	Compter le nombre de nouveaux clients intégrer au CSCE, compter le nombre de nouveaux nés,	Panel complet pour l'ensemble du CSCE	

**Mesure** Dimension : Opportun

Indicateur #6	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Perception des patients/clients de l'accès aux soins en temps opportun	F	% / Soins primaires destinée population enquêtée	Sondage interne / Période de 12 mois consécutifs la plus récente	65.00	75.00	Un changement de cette envergure prend un certain et effort	

**Idées de changements**

Idée de changement #1 - Augmenter l'accèsibilité des rendez-vous pour les urgences non urgentes le jour même afin d'éviter que nos clients se présente au service d'urgence. - Réserver des blocs de temps accorder à l'avance dans les horaires des professionnels de la santé afin de leur permettre de faire des suivis dans un temps opportun avec les clients -Rendez-vous en soirée et des rendez-vous virtuels et téléphonique - Offrir une variété de groupe pour aider nos clients dans l'attente de service (santé mentale, hypertension...), - 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.- Prise de rendez-vous en ligne, Ajout de rendez-vous d'urgence le jour même pour chaque intervenants de santé primaire ainsi que trois rendez-vous d'urgence disponible par semaine par l'équipe de santé mentale.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Évaluation continue des horaires des membres de l'équipe de santé primaire afin de respecter les rendez-vous d'urgence et rendez-vous de suivi accordé à l'avance. Septembre 2024 : révision du processus des horaires afin de maximiser la disponibilité des rendez-vous	Vérification du nombre de rendez-vous urgents utilisés à l'avance. Vérification de la bonne utilisation des blocs de rendez-vous (urgences ou suivis) Vérification du nombre du mode de rendez-vous (présentiel, téléphonique, vidéoconférence)	- Augmentation de 10% du nombre de prise de rendez-vous en ligne - Atteindre 75% de satisfaction de la clientèle dans le sondage de satisfaction annuel - Aucun rendez-vous d'urgence réserver à l'avance	

## Équité

### Mesure Dimension : Équitable

Indicateur #3	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Réalisation de la collecte des données sociodémographiques	F	% / patients	Le dossier médical électronique/ examen du dossier / Période de 12 mois consécutifs la plus récente	CB	75.00	Atteindre un plus grand pourcentage de la collecte sociodémographiques pour la mise à jour de nos dossiers	

### Idées de changements

**Idée de changement #1** Afin d'avoir des profils sociodémographiques à jour, qui nous permet d'offrir de meilleurs soins de santé aux clients et développer des programmes répondant à leur besoin. Nous demandons aux clients de mettre à jour leur profil sociodémographique. Informer les clients de l'importance et les bénéfices de mettre à jour leur profil sociodémographique dans leur dossier client dans le DME.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Lorsque le temps est venu, le formulaire sociodémographique est remis au client afin qu'il le remplisse. Les données sont mises à jour dans son dossier dans le DME. Le client doit mettre son profil sociodémographique à chaque 3 ans. Déployer les tablettes dans les sites afin que les clients puissent mettre à jour leur profil. Ajout de la barre d'information qui confirme le statut de la mise à jour du profil dans le DME.	1 fois par trimestre, un rapport est fourni afin d'évaluer le montant de profil non à jour.	75 % de nos clients avec un profil sociodémographique à jour	

**Mesure** Dimension : Équitable

Indicateur #4	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Pourcentage de membres du personnel (cadres, dirigeants ou tous les membres) ayant suivi une formation pertinente en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme	F	% / Personnel	Collecte de données à l'interne / Période de 12 mois consécutifs la plus récente	66.67	100.00	100% des employés doivent suivre des formations obligatoires	

**Idées de changements**

Idée de changement #1 Continuer nos efforts de formation en lien avec l'équité, la diversité et l'inclusion. - PNMI, 2ELGBTQI+, offrir des soins de santé au nouveau arrivant, la santé des femmes, pour les aînés. Augmenter le nombre de gestionnaire ayant suivi des formations EDI, création de partenariat avec des groupes EDI dans nos communautés. - Sondage annuel auprès des employés et des cadres pour évaluer leur niveau de confort et de connaissance par rapport aux besoins des clients EDI.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
- Offrir 2 formations par année pour l'ensemble du personnel et des membres du conseil d'administration. - Assurer que les nouveaux employés obtiennent les formations obligatoires	- sondage pré et post formation afin de voir si les employés sont maintenant mieux outillés pour offrir des soins de santé de qualité et approprié à nos clients, Question posée dans le sondage de la satisfaction des usagers en lien avec EDI.	100% de notre équipe reçoivent les formations jugées nécessaires	

## Expérience

### Mesure Dimension : Axé sur les patient

Indicateur #1	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
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	F	% / Soins primaires destinée population enquêtée	Sondage interne / Période de 12 mois consécutifs la plus récente	89.53	90.00	Atteindre un plus haut taux de clients satisfaits	

### Idées de changements

**Idée de changement #1** L'équipe discute avec le client des différentes options de traitement ou d'approches, ainsi que des impacts négatifs sur sa santé s'il refuse un traitement. L'intervenant et le client élabore un plan de soins en prenant en compte des préférences du client, des diagnostics et des options de traitement disponibles. À chaque étape, l'intervenant obtient le consentement éclairé du client de manière verbale avant chaque intervention. Nous utilisons des contrats pour la prise de médicaments contrôlés afin de garantir la collaboration et la sécurité du client. En fonction de la situation, le client a la liberté de choisir où effectuer les tests nécessaires à son traitement. Nous favorisons l'implication du client dans la gestion de ses soins en mettant en place des séances préliminaires avec les infirmières pour discuter de ses besoins et de ses préoccupations avant les examens médicaux.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Enseignement et renforcement	- Sondage de satisfaction de la clientèle	- 90 % répondent oui dans le sondage de satisfaction. Réduction du montant de demande de transfert de demande d'intervenant.	Enquête totale lancée: 100

**Mesure** Dimension : Axé sur les patient

Indicateur #2	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Les patients/clients se sentent-ils à l'aise et bienvenus dans leur cabinet de soins primaires?	F	% / Soins primaires destinée population enquêtée	Sondage interne / Période de 12 mois consécutifs la plus récente	80.00	100.00	Tout le monde doit se sentir bienvenues pour recevoir des soins	

**Idées de changements**

Idée de changement #1 - Offrir des espaces de santé sécuritaire et accueillante - Confidentialité des clients - Approche non-violente - Indication au dossier du client qui indique le nom préféré de la personne et ses pronoms utilisés - Offrir de la formation aux employés - servir dans leur langue - Offrir des salles de toilette non-genrée.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
- Application des politiques et formation continue	- Question dans le sondage de la satisfaction - Gestion des commentaires et des plaintes des clients dans un temps opportun	- 90 % de satisfaction dans le sondage de la clientèle	