



**The Ottawa  
Hospital** | **L'Hôpital  
d'Ottawa**



## **Rapport sur les indicateurs de la qualité** pour la période se terminant le 31 mars 2010

### **Table des matières**

#### **Nos patients**

- Satisfaction des patients (patients admis)
- Satisfaction des patients (patients à l'Urgence)

#### **Répondre aux besoins de la collectivité**

- Taux d'occupation
- Chirurgies annulées
- Temps d'attente pour une tomodensitométrie
  - Très urgente
  - Urgente
  - Non urgente
- Temps d'attente pour un examen d'IRM
  - Très urgent
  - Urgent
  - Non urgent
- Personnes en attente de placement (autre niveau de soins)

## Satisfaction des patients (patients admis)

### Que mesure cet indicateur?

Cet indicateur mesure le degré de satisfaction des patients admis par rapport à tous les aspects de leur séjour à l'hôpital. Les résultats sont fondés sur un sondage sur la satisfaction des patients, à l'échelle de la province, qui comprend des questionnaires détaillés distribués à un échantillon aléatoire de patients chaque mois.

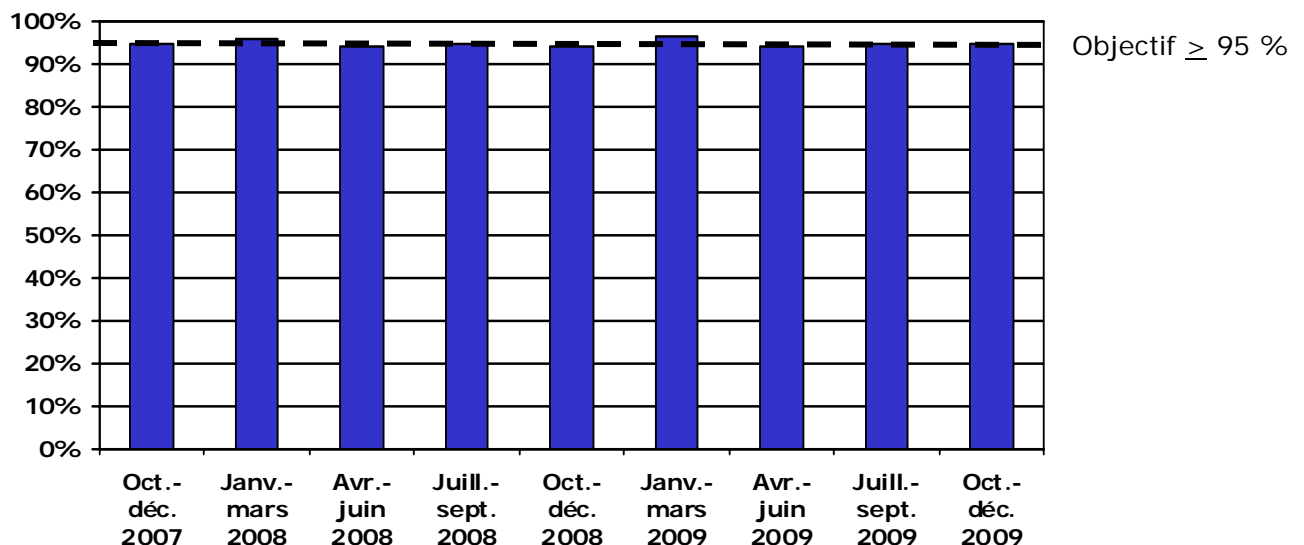
### Qu'indique le graphique?

Les degrés de satisfaction des patients à L'Hôpital d'Ottawa sont légèrement supérieurs à la moyenne des hôpitaux d'enseignement en Ontario.

### Commentaires du D' Kitts...

« Jusqu'à dernièrement, les patients à L'Hôpital d'Ottawa étaient moins satisfaits de leurs soins que les patients à d'autres grands hôpitaux semblables en Ontario. C'était très décevant, pas uniquement pour moi mais aussi pour tous les membres de l'équipe de soins à l'hôpital qui travaillent si fort pour prodiguer de bons soins. Ce résultat nous a incités à passer à l'action et au cours de la dernière année nous avons effectué plusieurs changements. Il s'agit, entre autres, de garder l'hôpital plus propre, de donner davantage de soutien aux patients pour gérer la douleur, d'encourager tous les membres de notre personnel à être plus courtois envers les patients et entre eux, et d'améliorer notre façon de communiquer avec nos patients au sujet des soins qu'ils reçoivent. Même si nous avons réalisé d'importants progrès, nous continuerons à demeurer à l'écoute de nos patients et à prendre plus de mesures afin que leur séjour à L'Hôpital d'Ottawa leur apporte le plus de réconfort possible et leur permette de se rétablir le plus rapidement possible. »

## Satisfaction des patients - Patients admis



## Satisfaction des patients (patients à l'Urgence)

### Que mesure cet indicateur?

Cet indicateur mesure le degré de satisfaction des patients traités à l'Urgence par rapport à tous les aspects des soins qu'ils ont reçus. Les résultats sont fondés sur un sondage provincial sur la satisfaction des patients, qui comprend des questionnaires détaillés distribués à un échantillon aléatoire de patients chaque mois.

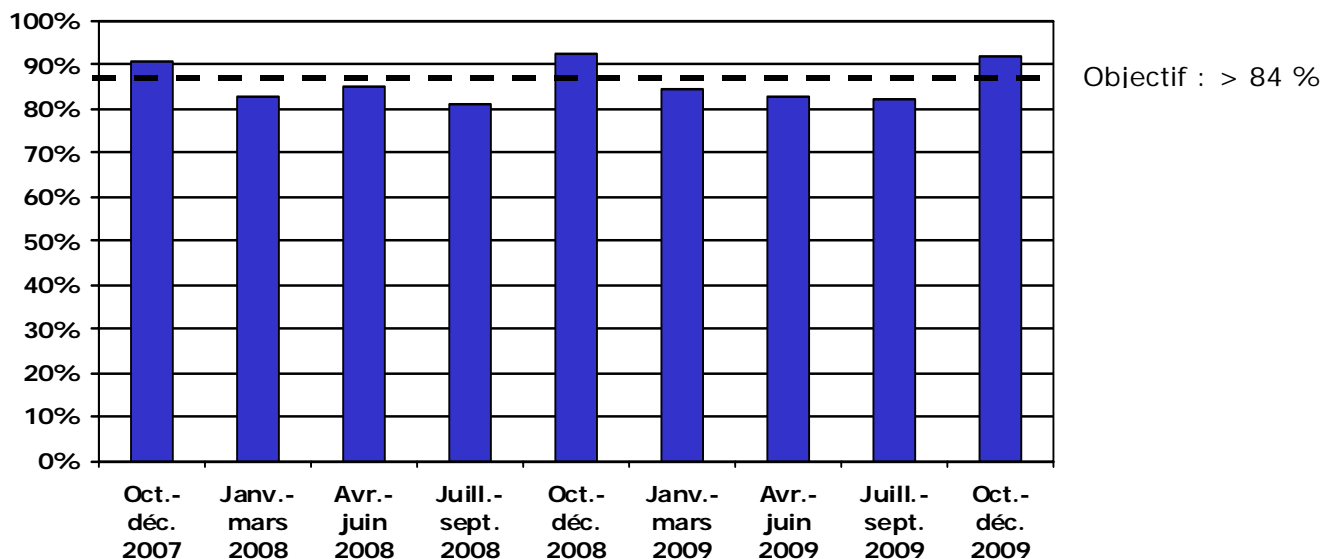
### Qu'indique le graphique?

Les degrés de satisfaction des patients à l'Urgence de L'Hôpital d'Ottawa sont supérieurs à la moyenne des centres hospitaliers universitaires en Ontario.

### Commentaires du D<sup>r</sup> Kitts...

« Je suis heureux de constater une amélioration de la satisfaction des patients à l'Urgence. Ce que vivent nos patients à l'Urgence m'importe beaucoup. Ils sont souvent très anxieux. Nous devons tout faire en notre pouvoir pour les réconforter et les aider à se rétablir le plus rapidement possible. Le personnel de l'Urgence est à l'écoute des patients et fait son possible pour répondre à leurs besoins. Nous avons fait ce que nous pouvions pour réduire les temps d'attente et améliorer la façon dont nous communiquons avec nos patients au sujet de leurs soins. Nous avons aussi amélioré la propreté à l'Urgence. Quand nous aurons terminé les rénovations, qui se chiffrent à 14 millions de dollars, à l'Urgence au Campus Civic, nous réaménagerons l'Urgence du Campus Général. Je crois que ces travaux amélioreront grandement les soins que nous prodiguons à nos patients. »

### Satisfaction des patients - Patients à l'Urgence



## Taux d'occupation

### Que mesure cet indicateur?

Cet indicateur mesure le pourcentage moyen de lits d'hôpital occupés à L'Hôpital d'Ottawa du lundi au vendredi.

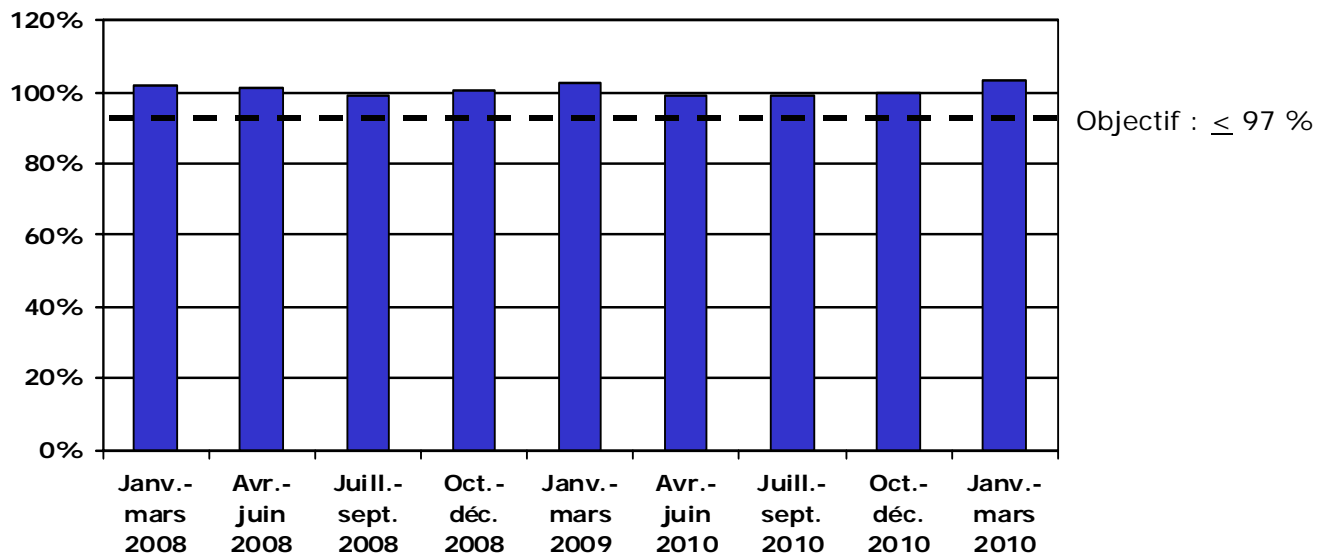
### Qu'indique le graphique?

Les taux d'occupation de L'Hôpital d'Ottawa sont supérieurs à l'objectif accepté de 97 %.

### Commentaires du D<sup>r</sup> Kitts...

« Des taux d'occupation élevés indiquent que nous avons très peu de flexibilité pour accueillir les patients admis à l'hôpital à partir de l'Urgence. Cela peut entraîner de longues attentes pour des soins ainsi que des retards importants avant qu'un patient soit transféré de l'Urgence à une unité de soins. Dans un effort pour réduire nos taux d'occupation, nous devons parfois annuler des chirurgies non urgentes, ce qui est très déplorable pour les patients de la collectivité qui attendent les soins dont ils ont besoin. L'agrandissement des hôpitaux dans la région – y compris L'Hôpital d'Ottawa – devrait aider à réduire notre taux d'occupation à un niveau plus acceptable. »

## Taux d'occupation



## Chirurgies annulées

### Que mesure cet indicateur?

Afin de suivre de près la manière dont nous répondons aux besoins de notre collectivité en matière de soins, nous tenons compte du nombre de fois qu'une chirurgie non urgente est annulée parce qu'il n'y a aucun lit d'hôpital pour le patient après la chirurgie. Ce chiffre comprend les lits d'hôpital ordinaires ainsi que les lits des Soins intensifs.

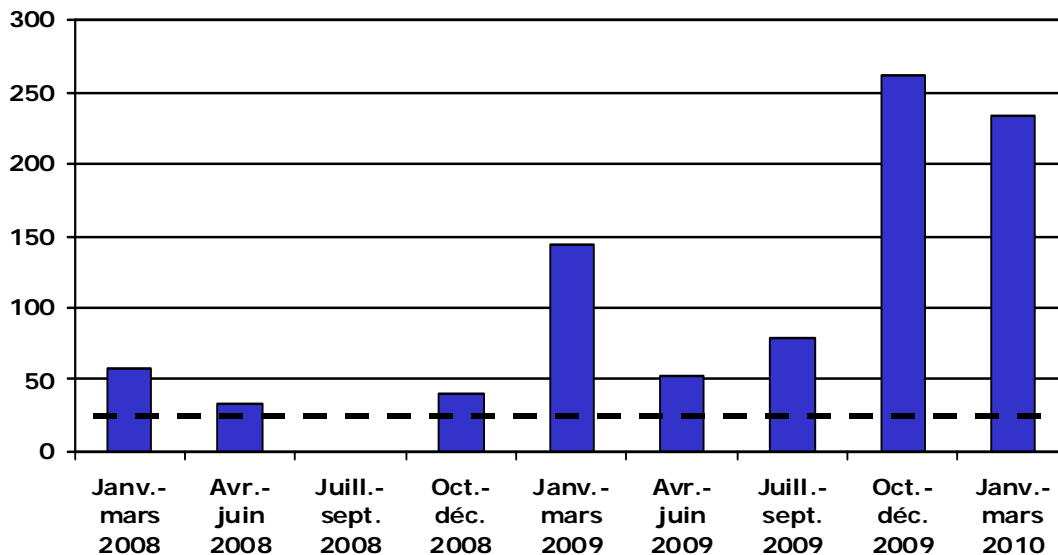
### Qu'indique le graphique?

Le nombre de chirurgies annulées en raison du manque de lit a diminué entre janvier et mars 2010.

### Commentaires du D<sup>r</sup> Kitts...

« Tous nos patients se rendent à l'hôpital parce qu'ils ont besoin de nos services. Il est très difficile de prendre la décision d'annuler la chirurgie d'un patient, car nous savons combien de temps certains patients attendent pour se faire opérer. Nous faisons notre possible pour ne pas avoir à prendre cette décision et nous avons ouvert dernièrement six nouveaux lits aux Soins intensifs afin d'accueillir un plus grand nombre de patients et de prévenir l'annulation de chirurgies. Bientôt, nous agrandirons encore nos installations, ce qui réduira notre taux d'occupation et permettra d'annuler le moins de chirurgies possible. »

## Chirurgies annulées



Objectif : < 30

## Temps d'attente pour une tomodensitométrie (non urgente)

### À noter :

- Tomodensitométrie de catégorie 1 – Toutes les tomodensitométries très urgentes se font dans les 24 heures qui suivent la demande.
- Tomodensitométrie de catégorie 2 – Toutes les tomodensitométries urgentes se font dans les 48 heures qui suivent la demande.
- Tomodensitométrie de catégorie 3 – Le délai ciblé pour les tomodensitométries semi-urgentes est de moins de 10 jours suivant la demande.
- Tomodensitométrie de catégorie 4 – Le délai ciblé pour les tomodensitométries non urgentes est de moins de 28 jours suivant la demande.

### Que mesure cet indicateur?

Cet indicateur porte sur la médiane des temps d'attente pour des tomodensitométries courantes, non urgentes, afin de tenir compte de la capacité de l'hôpital de répondre aux besoins de la collectivité pour ce service.

### Qu'indique le graphique?

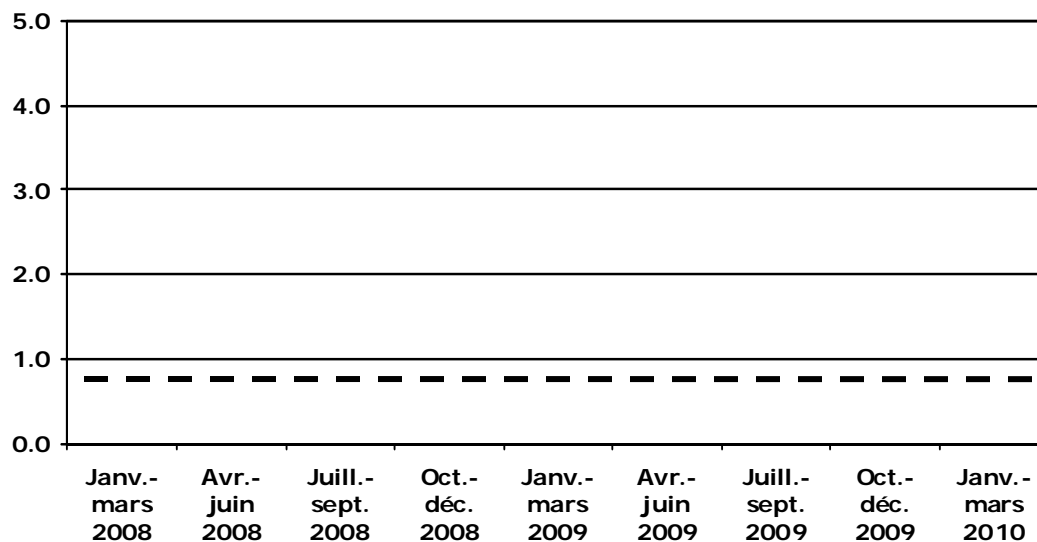
La médiane des temps d'attente pour des tomodensitométries non urgentes est au-dessus de la norme acceptable de 28 jours.

### Commentaires du D<sup>r</sup> Kitts...

« À L'Hôpital d'Ottawa, cinq tomodensitomètres fonctionnent en moyenne 16 heures par jour, 7 jours sur 7. Nous faisons tout ce que nous pouvons pour faire fonctionner nos tomodensitomètres autant que possible, dans les limites du financement et du personnel disponibles. Même si les temps d'attente sont moins longs, on peut faire davantage pour que l'accès à ce service soit plus rapide et plus facile pour les patients qui en ont besoin. À la lumière de cette réalité, nous collaborons avec le gouvernement provincial pour examiner la possibilité de disposer d'un plus grand nombre de tomodensitomètres dans la région. »

## Temps d'attente pour une tomodensitométrie de catégorie 1 \*

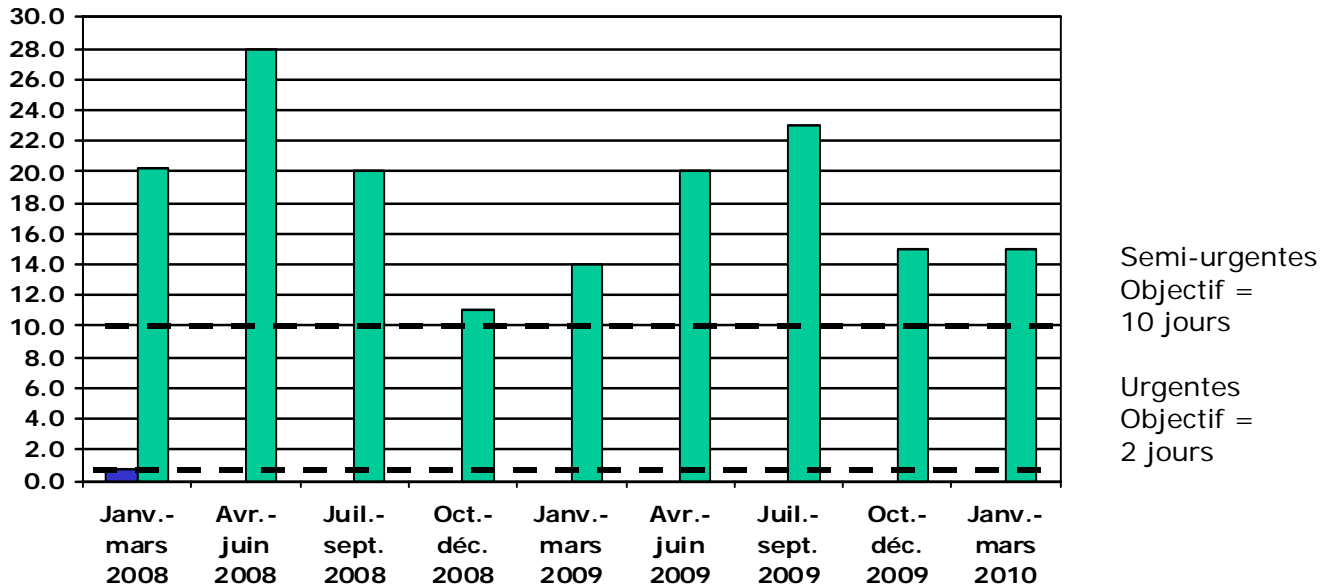
**\*Toutes les tomodensitométries très urgentes se font dans les 24 heures qui suivent la demande.**



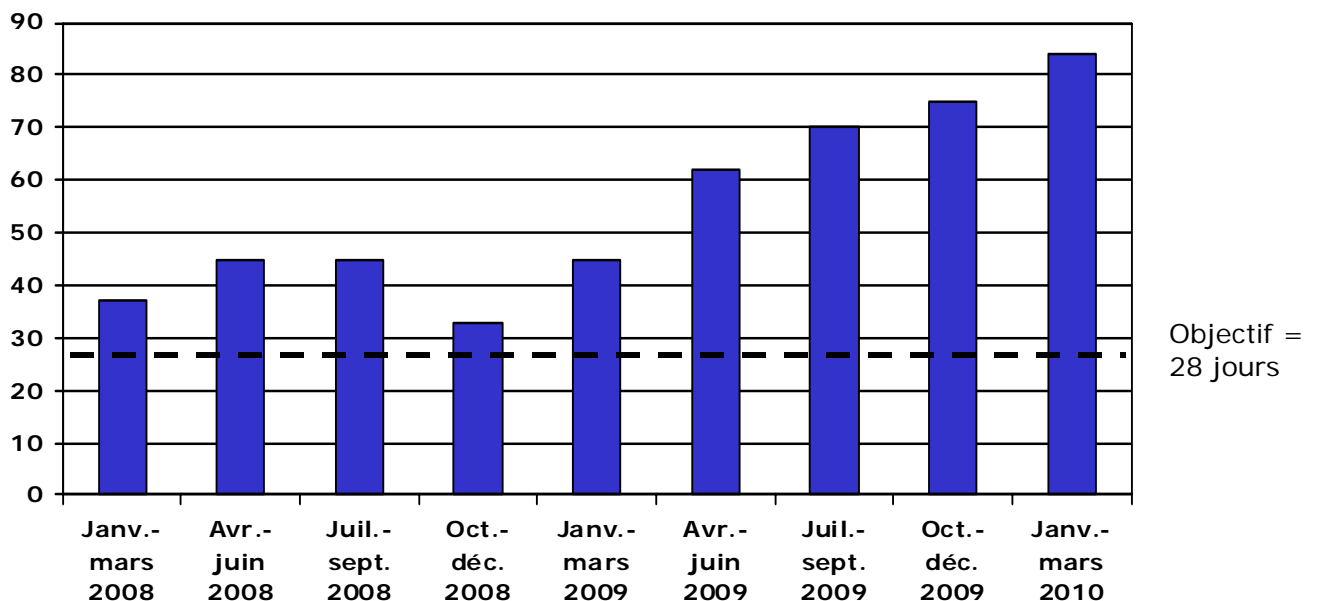
Objectif = 1 jour

## Temps d'attente pour une tomodensitométrie de catégorie 2 ou 3 \*

\* Toutes les tomodensitométries urgentes et semi-urgentes se font respectivement dans les 48 heures et 10 jours suivant la demande.



**Temps d'attente pour une tomodensitométrie de catégorie 4**  
 Le délai ciblé pour les tomodensitométries non urgentes est de moins de 28 jours suivant la demande.



## Temps d'attente pour un examen d'IRM (non urgent)

### À noter :

- **IRM de catégorie 1 – Tous les examens d'IRM très urgents se font dans les 24 heures qui suivent la demande.**
- **IRM de catégorie 2 – Tous les examens d'IRM urgents se font dans les 48 heures qui suivent la demande.**
- **IRM de catégorie 3 – Le délai ciblé pour les examens d'IRM semi-urgents est de moins de 10 jours suivant la demande.**
- **IRM de catégorie 4 – Le délai ciblé pour les examens d'IRM non urgents est de moins de 28 jours suivant la demande.**

### Que mesure cet indicateur?

Cet indicateur porte sur la médiane des temps d'attente pour des examens courants, non urgents, à l'aide des deux appareils d'imagerie par résonance magnétique (IRM) de l'hôpital, afin de tenir compte de la capacité de l'hôpital de répondre aux besoins de la collectivité pour ce service.

### Qu'indique le graphique?

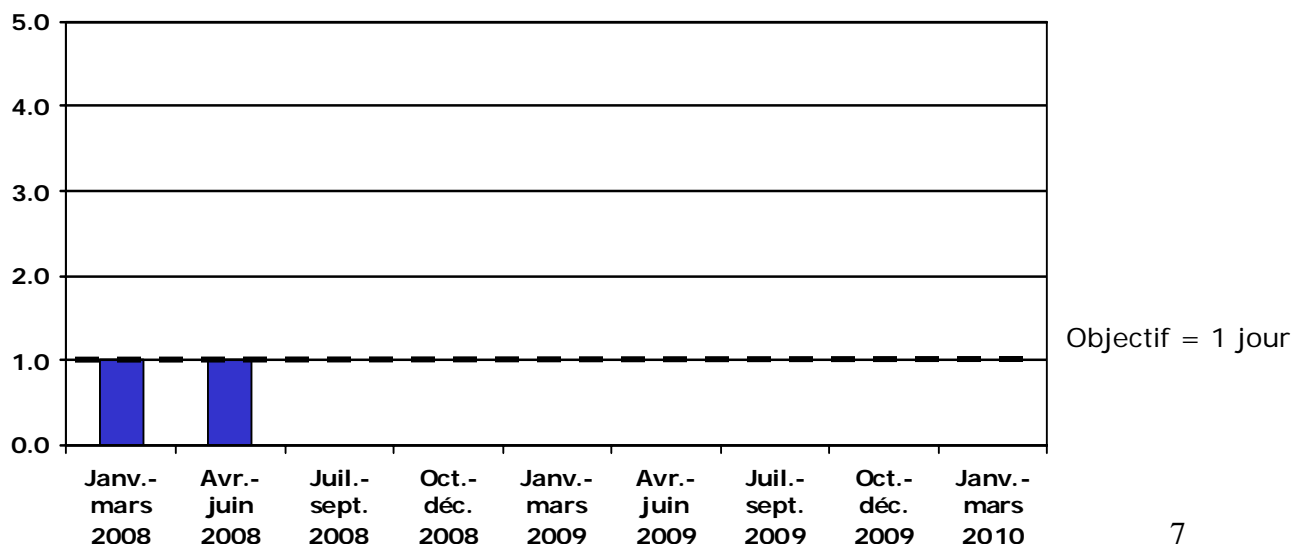
La médiane des temps d'attente pour des examens d'IRM courants, non urgents, a diminué depuis le dernier bilan trimestriel.

### Commentaires du D' Kitts...

« Nous avons beaucoup de patients qui attendent une chirurgie non urgente. Le nombre de places disponibles pour ces chirurgies est limité en raison du nombre d'interventions urgentes et très urgentes qui ont la priorité. Nous avons prolongé les heures et ajouté du personnel pour atténuer le problème, mais il nous faut d'autres appareils d'IRM pour réduire davantage les temps d'attente pour les cas non urgents. Je suis extrêmement fier des efforts déployés par notre équipe. Nous allons continuer de collaborer avec nos partenaires de l'Est ontarien en vue de maximiser l'utilisation de nos appareils et nous poursuivrons nos pourparlers avec le gouvernement afin d'augmenter le nombre d'appareils d'IRM dans la région. »

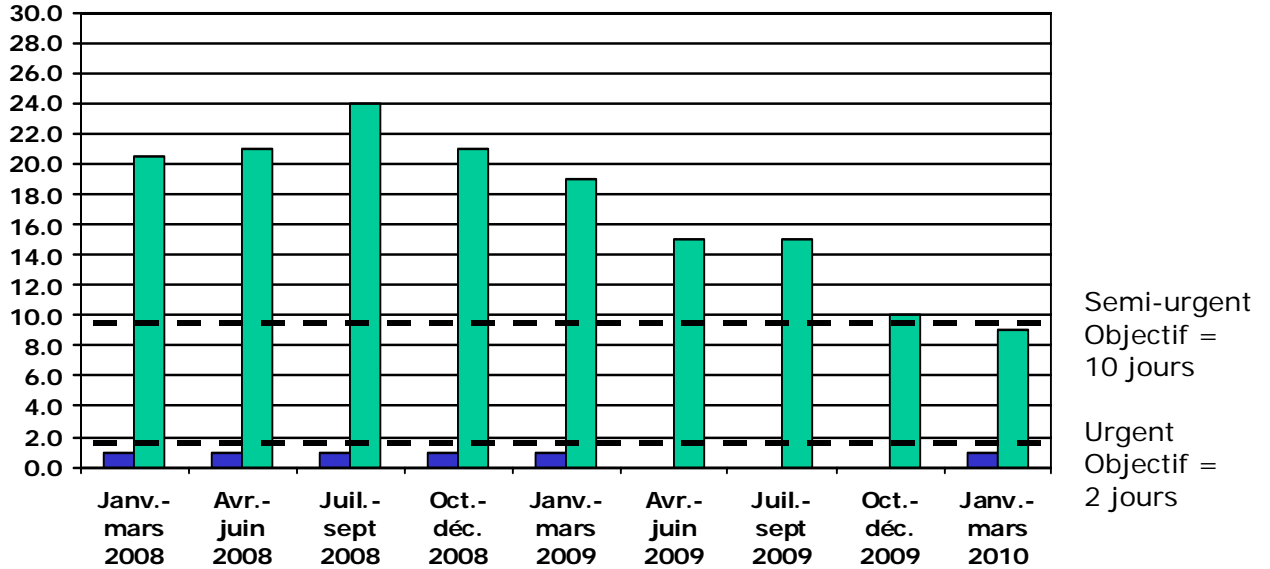
## Temps d'attente pour un examen d'IRM de catégorie 1\*

\*Tous les examens d'IRM très urgents se font dans les 24 heures qui suivent la demande.



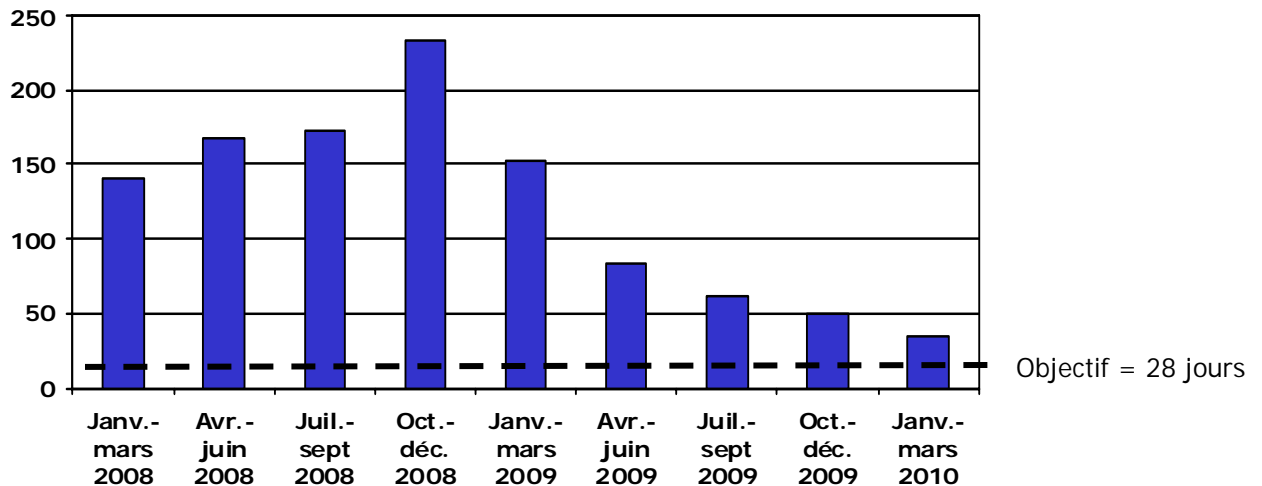
## Temps d'attente pour un examen d'IRM de catégorie 2 ou 3\*

\*Tous les examens d'IRM urgents et semi-urgents se font respectivement dans les 48 heures et 10 jours suivant la demande.



## Temps d'attente pour un examen d'IRM de catégorie 4

Le délai ciblé pour les examens d'IRM non urgents est de moins de 28 jours suivant la demande.



## Personnes en attente de placement (autre niveau de soins)

### Que mesure cet indicateur?

Les patients qui attendent à l'hôpital leur transfert dans un établissement de soins de longue durée ou dans d'autres établissements offrant des soins de soutien sont désignés « autre niveau de soins ». L'hôpital dispose d'un nombre limité de lits pour accueillir ces patients. Un nombre élevé de jours à un autre niveau de soins indique qu'il y a des retards et d'autres problèmes empêchant les patients d'avoir accès à des niveaux de soins appropriés. Ceci peut influencer sur la disponibilité de lits d'hôpital et causer des retards à l'urgence ou entraîner l'annulation de chirurgies.

### Qu'indique le graphique?

Le nombre de patients qui attendent à l'hôpital leur transfert dans un établissement de soins de longue durée a diminué. Le pourcentage de tous les lits à l'hôpital occupés par des patients qui attendent leur transfert est plus élevé que le niveau acceptable.

### Commentaires du D' Kitts...

« Nous continuons à travailler en étroite collaboration avec le Centre d'accès aux soins communautaires d'Ottawa pour veiller à ce que les patients soient transférés rapidement à des lits de soins de longue durée dans la collectivité. »

## Personnes en attente de placement (c.-à-d. soins de longue durée, réadaptation, etc.)

