

Favorisons la santé



Plan d'amélioration de la qualité dans les établissements de santé de l'Ontario 2018-2019



[Click here to enter text.](#)

Le présent document a pour objectif d'aider les organismes de soins de santé en Ontario à établir un plan annuel d'amélioration de la qualité. En dépit des efforts et des soins consentis dans la préparation de ce document, il ne devrait pas être considéré comme une référence juridique. En effet, les organismes doivent consulter au besoin leurs conseillers juridiques, leurs conseillers en gouvernance et d'autres conseillers appropriés pour élaborer leurs plans d'amélioration de la qualité. De plus, les organismes peuvent choisir de concevoir leur propre plan d'amélioration de la qualité selon une formule et un contenu différents pourvu qu'ils en présentent une version à Qualité des services de santé Ontario (s'il y a lieu) dans le format décrit ci-après.

ontario.ca/excellentcare

Aperçu

La vision de L'Hôpital d'Ottawa est d'offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères. Nous nous efforçons de fournir à nos patients des soins de qualité, c'est-à-dire des soins accessibles, efficaces, efficients, sécuritaires et centrés sur leurs besoins. D'ici 2020, notre objectif est de faire partie du 10 % des centres hospitaliers les plus performants en Amérique du Nord aux chapitres de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Le trajet vers l'atteinte de ce principal objectif stratégique figure dans notre plan quinquennal d'assurance de la qualité et les initiatives précises qui nous permettront d'y arriver sont décrites dans notre plan de travail annuel et notre plan d'amélioration de la qualité (PAQ).

En 2017, L'Hôpital d'Ottawa a adopté une approche novatrice de jumelage du PAQ avec notre plan de travail global afin de renforcer la cohérence et la rigueur dans les initiatives d'amélioration. Cela a permis une meilleure harmonisation des ressources, du personnel, des connaissances et des compétences, et a suscité l'attention accrue nécessaire pour maintenir l'élan tout au long de l'année. Sur les 15 initiatives d'amélioration prévues dans notre PAQ l'an dernier, nous avons atteint ou dépassé deux objectifs, nous avons amélioré notre rendement de base pour six autres, tandis que six projets doivent encore être améliorés. Un résumé de chaque initiative et de ses répercussions sur les objectifs est disponible dans le rapport de situation sur le PAQ.

Nous prévoyons tirer parti du succès de l'an dernier en gérant huit initiatives de haut niveau sous l'angle de l'objectif quadruple de l'Hôpital, c'est-à-dire améliorer l'expérience du patient, l'expérience du personnel et la qualité à un moindre coût tout en favorisant la santé des populations. Cette carte de haut niveau servira de plan de travail organisationnel et nous permettra de concentrer nos efforts et nos ressources sur des initiatives à grande échelle qui cadrent avec les priorités organisationnelles. Afin d'améliorer l'expérience du patient, nous continuerons d'optimiser le cheminement des patients à travers l'hôpital, tout en poursuivant la mise en œuvre du Cadre d'engagement des patients et des familles d'Ottawa et de notre Cadre d'engagement communautaire. Nos efforts visant à améliorer l'expérience du personnel seront axés sur notre stratégie de santé, de mieux-être et de mobilisation ainsi que sur nos efforts visant à réduire la violence en milieu de travail. Pour continuer d'augmenter la qualité à un coût moindre, nous nous concentrerons sur la gestion de l'utilisation et la mise en œuvre de notre nouveau système d'information sur la santé. Enfin, notre travail en faveur de populations plus saines sera centré sur notre nouveau campus et sur notre programme d'innovation. Les mesures de réussite liées à chaque initiative sont les neuf indicateurs qui composent notre rapport de performance.

De concert avec notre plan de travail, notre PAQ de 2018-2019 comportera 12 initiatives axées sur 13 indicateurs qui nous permettront de mesurer et de suivre nos progrès sur des questions clés de qualité et de sécurité, comme les transitions efficaces, l'accès au niveau approprié de soins, l'expérience du patient, la sécurité et l'accès rapide aux services. Ces mesures plus précises du succès nous permettront d'évaluer directement l'incidence de ces initiatives et de susciter, à l'échelle de l'organisation, un intérêt à l'égard d'une amélioration fondée sur des données probantes. Un résumé détaillé de ces 12 initiatives et des indicateurs correspondants se trouve dans le plan de travail de notre PAQ de 2018-2019.

Notre stratégie organisationnelle, notre plan de qualité, notre plan de travail et notre PAQ constituent ensemble les outils qui favorisent une culture de la sécurité et de l'amélioration continue de la qualité. Cette harmonisation directe de nos plans et stratégies a pour but de favoriser de solides partenariats entre les médecins, le personnel, la direction, les patients et les familles qui travaillent à des objectifs

communs pour réaliser notre grand but d'offrir à chaque patient, en tout temps, des soins de haute qualité empreints de compassion.

Décrivez les plus grandes réalisations de votre organisation en matière d'AQ par rapport à l'année précédente.

1. Agrément avec mention d'honneur décerné par Agrément Canada

L'Hôpital d'Ottawa est parmi les rares hôpitaux universitaires du pays à avoir reçu d'Agrément Canada l'agrément avec mention d'honneur – la plus haute distinction possible. L'Hôpital s'attache à assurer l'excellence des soins et l'amélioration continue de la qualité. Tous les quatre ans, il accueille des visiteurs d'Agrément Canada qui vérifient sa conformité à plus de 3 300 normes d'excellence en soins de santé, ce qui comprend les soins aux patients et les services administratifs. Durant cette visite d'une semaine, huit évaluateurs d'Agrément Canada se sont rendus dans chaque campus de l'Hôpital. Ils ont visité les installations, observé des activités cliniques et non cliniques, examiné des documents et discuté avec le personnel de première ligne et les patients de leur engagement et de leurs expériences. Agrément Canada nous a informés que les patients ont à maintes reprises souligné l'excellence des soins et la compassion du personnel. Les visiteurs ont également fait l'éloge du personnel, soulignant la passion et l'excellence qu'ils ont observées dans tous les coins de l'Hôpital. Après avoir discuté avec le personnel, l'un des visiteurs a fait observer que « celui-ci était fier de ses programmes et avait des choses positives à dire ». Un autre visiteur a dit que « la qualité fait vraiment partie intégrante des unités et que les données sont utilisées pour rehausser le rendement et apporter des améliorations. » L'Hôpital d'Ottawa est le plus important hôpital d'enseignement au Canada, selon le volume de patients, à avoir reçu l'agrément avec mention d'honneur.

2. Cadre d'innovation de l'Hôpital et programme d'innovation IQ@TOH

Le renforcement des capacités d'amélioration de la qualité est une priorité dans notre stratégie pluriannuelle. À cette fin, nous avons élaboré un cadre unique (le cadre d'innovation de l'Hôpital) pour diriger l'amélioration durable de la qualité dans l'ensemble de notre organisation. Nous avons élaboré une formation de quatre jours afin que les dirigeants du changement puissent montrer à d'autres au bon moment comment l'appliquer et les encadrer pendant toute l'exécution des idées de changement. Le cadre d'innovation est enseigné dans tout l'Hôpital en partenariat avec les programmes pour cadres de l'École de gestion Telfer de l'Université d'Ottawa et par l'entremise du Bureau du développement professionnel continu de l'Université d'Ottawa, en tant que programme provincial mixte (programme IDÉES Ontario).

En lançant notre site Web interne et notre application mobile IQ@TOH (Improving Quality@TOH), nous avons utilisé la technologie pour mettre les outils et les modèles entre les mains des utilisateurs finaux et faciliter la communication des exemples de réussite pour inspirer les autres à participer. Ce site comprend un registre qui saisit tous les projets d'amélioration de la qualité se déroulant à l'Hôpital. Ce forum vise à améliorer la collaboration, l'accès, la participation, le réseautage et la création d'idées. Grâce à IQ@TOH, le personnel peut facilement célébrer les réussites, apprendre des autres et partager ses idées, étapes essentielles pour instaurer une culture d'amélioration continue.

3. Culture juste

L'Hôpital d'Ottawa s'est engagé à mettre en œuvre une culture juste dans l'ensemble de l'organisation. Nous l'avons fait pour harmoniser et accroître la sécurité des patients et du personnel. Dans une culture juste, chacun est à l'aise de parler, sans craindre de représailles, de ses préoccupations, des problèmes ou des erreurs en matière de sécurité afin de pouvoir en tirer des leçons et améliorer les méthodes de travail. Lancée en 2015, la culture juste mobilise nos cadres supérieurs, les membres de l'équipe de la haute direction et les principaux médecins dirigeants à titre de champions officiels. L'équipe des champions s'est élargie depuis et certains de nos leaders (vice-présidents, directeurs et gestionnaires), devenus formateurs agréés en culture juste, ont élaboré un programme de formation adapté à nos besoins particuliers.

En 2017, des documents éducatifs ont été créés et diffusés afin que les leaders puissent former l'ensemble de leur personnel. Jusqu'à présent, la plupart des leaders ont reçu une formation sur la philosophie à la base de la culture juste et sur l'utilisation de l'algorithme de prise de décisions. Nous avons également consolidé et amélioré notre méthode d'enquête sur les incidents afin que celles-ci se déroulent de manière juste, quel que soit le type d'incident ou la gravité du résultat. Une formation destinée aux chefs de première ligne qui mènent des enquêtes sur les incidents et une trousse d'outils à l'intention des leaders favoriseront la normalisation de cette approche. Nous aimerions que tous les leaders aient suivi la formation au sujet des enquêtes sur les incidents au début de l'année financière 2018.

Grâce à nos efforts pour instaurer une culture juste, les employés se sentent de plus en plus libres de communiquer les informations, de chercher des moyens d'améliorer leur travail et d'apprendre les uns des autres et des erreurs commises. Une culture juste est indispensable si l'on veut offrir aux patients et aux familles des soins sécuritaires de qualité supérieure, privilégier les expériences des patients et du personnel et créer un milieu de travail de choix où le soutien mutuel est empreint de compassion et de respect.

4. Cadre de mobilisation des patients et des familles

L'Hôpital d'Ottawa s'est engagé à ce que chaque patient reçoive des soins de grande qualité, sécuritaires et centrés sur le patient et sa famille. Nous mettons à profit notre cadre d'engagement des patients et des familles, créé pour optimiser la participation de ces groupes à la planification, à la prestation et à l'évaluation des soins cliniques, de la recherche et de la formation. L'objectif est d'offrir de meilleurs résultats, un système de soins de santé amélioré et une satisfaction accrue pour toutes les personnes concernées. À cette fin, nous avons priorisé le recrutement de conseillers des patients, que nous avons engagés dans des activités clés de prise de décisions et de planification. Ce cadre est au cœur d'un véritable partenariat avec les patients et leurs familles, que nous mobilisons pour la conception et l'amélioration des services de santé. Il ne s'agit plus d'une simple relation patient-professionnel de la santé.

L'Hôpital étant l'un des plus grands hôpitaux d'enseignement et de recherche au Canada, la participation des patients, des familles et des collectivités à tous les niveaux est indispensable pour la production d'une recherche axée sur les patients et inspirée par les patients. L'expérience vécue par les patients et les familles avec les soins de santé représente une riche source d'informations. Leur participation à des partenariats de recherche nous permet d'harmoniser les priorités de recherche avec les besoins des patients et de tenir compte du point de vue du patient tout au long du processus de recherche. Elle constitue également un pilier de notre mobilisation des patients et est à l'origine du lancement récent de la campagne « Des questions sur notre recherche? ». Cette campagne vise à nous faire connaître comme hôpital de recherche auprès des patients et des familles et à mobiliser ceux-ci pour la recherche par l'entremise de nos ambassadeurs de la

recherche. Nous les invitons soumettre des idées de recherche, à répondre à des questionnaires, à participer à des essais et à des comités et à agir comme conseillers.

5. Réaménagement du Campus Civic et projet Fusion

La vision de L'Hôpital d'Ottawa pour l'avenir comprend un nouveau campus au cœur de la capitale du Canada, où la collectivité pourra bénéficier de soins de santé dignes du 21^e siècle. Ce nouveau campus – où nous offrirons des soins critiques, mènerons des recherches vitales et formerons une relève prometteuse des quatre coins de la planète – figurera parmi les meilleurs établissements de soins au monde. Sa planification pourra favoriser la collaboration entre la collectivité et les administrateurs des soins de santé pour la conception d'un nouvel hôpital, solution pour nos besoins en matière de soins.

Projet Fusion

En partenariat avec cinq autres centres de soins de santé de la région d'Ottawa, L'Hôpital d'Ottawa met en œuvre le système d'information sur la santé Epic d'ici juin 2019. Avec ce système, il y aura pour chaque patient un seul dossier médical et de meilleurs processus cliniques normalisés dans un continuum de soins. Nous pourrons plus facilement consulter des renseignements cliniques en temps réel et le personnel et les médecins auront accès à de meilleures analyses, ce qui permettra d'améliorer la prise de décisions en fonction de l'information la plus récente. Appelée projet Fusion, cette initiative vise plusieurs centaines de flux cliniques et opérationnels dans le continuum de soins. Nous sommes très fiers de cette étape clé, qui nous permet d'offrir mieux que jamais des soins continus de calibre mondial aux patients de l'Est ontarien.

6. Viabilité financière

L'Hôpital d'Ottawa s'ingénie à trouver des mesures d'économies dans ses programmes et services. Nous avons ainsi pu réduire considérablement ces dernières années le coût moyen par patient recevant des services hospitaliers (coût par cas pondéré). Nous sommes maintenant fiers d'être reconnus comme l'un des hôpitaux d'enseignement les plus efficaces de l'Ontario. Toutefois, dans le contexte financier tendu d'aujourd'hui, nous reconnaissons que l'efficacité ne peut pas être un succès ponctuel et nous avons donc adopté la viabilité financière comme l'une de nos grandes priorités stratégiques.

Le programme de viabilité financière de l'Hôpital est un effort de mobilisation du personnel qui privilégie les idées d'économies et de production de revenus supplémentaires qui permettraient à l'Hôpital de continuer à offrir des soins de qualité à chaque patient. Les patients et le public sont aussi invités à soumettre leurs suggestions sur le site Web de l'Hôpital ou en communiquant avec l'équipe du programme.

Ce programme procure déjà des avantages importants. De nombreux projets en cours visent à trouver des moyens de maximiser l'efficacité tout en maintenant ou en rehaussant la qualité. Parmi les domaines visés, mentionnons la normalisation des fournitures et la réduction des dépenses postales, de linge d'hôpital et de déplacements.

Nos efforts de maximisation de l'efficacité doivent être équilibrés avec l'impératif d'assurer des soins continus de haute qualité et la satisfaction des patients. En 2017-2018, nous avons constaté que la satisfaction globale des patients et la satisfaction au service d'urgence augmentaient tandis que notre taux de mortalité hospitalière (notre principal indicateur de la sécurité des patients) demeurait parmi les plus faibles au pays. Le succès du programme de viabilité financière

représente un engagement envers un système de santé durable ainsi qu'un investissement dans des soins de grande qualité.

Mobilisation des résidents, des patients, des clients et relations

Nous consultons notre Conseil consultatif des patients et des familles durant l'élaboration annuelle de notre plan d'amélioration de la qualité et pendant la mise en œuvre de nos initiatives d'amélioration. Ainsi, les membres du conseil ont participé aux réunions de planification et indiqué ce qui était le plus important du point de vue du patient. Nous avons appliqué les renseignements et les avis précieux qu'ils nous ont fournis dans le cadre de certains projets d'amélioration de la qualité. L'an dernier, notre mobilisation des patients et des familles a été centrée sur la création d'un processus de recrutement de conseillers des patients, dont le nombre s'est accru de 85. Ces conseillers sont maintenant jumelés aux comités et aux initiatives d'amélioration de la qualité, ce qui leur permet de jouer un rôle clé dans l'élaboration des programmes. Il s'agit d'un véritable partenariat avec les patients et leurs familles, que nous mobilisons pour la conception et l'amélioration des services de santé et pour la recherche. Il ne s'agit plus d'une simple relation patient-professionnel de la santé. Ce cadre est au cœur d'un véritable partenariat avec les patients et leurs familles, que nous mobilisons pour la conception et l'amélioration des services de santé. Il ne s'agit plus d'une simple relation patient-professionnel de la santé. En plus de faire participer les patients et les familles à l'élaboration de notre PAQ, nous faisons de la participation du public une priorité stratégique dans la planification de notre nouveau campus. En intégrant les perspectives et les idées de nos patients, des familles et des membres de la collectivité, le projet donnera les meilleurs résultats possible. L'Hôpital s'est engagé à établir un processus fructueux, inclusif et transparent, guidé par le Cadre ontarien de participation du public. La discussion ouverte et la délibération autour de questions importantes comme les espaces verts, la conception, l'accessibilité, la planification des transports et le stationnement seront une priorité. Les patients, les familles et les membres de la collectivité sont encouragés à exprimer leur avis sur le site Web public de l'Hôpital (mieuxensemble.ca) et lors de séances en personne (p. ex. assemblées publiques, groupes de discussion et autres événements communautaires). Il y aura aussi un groupe de travail permanent comptant des membres de la collectivité et des patients qui servira de tribune principale pour la délibération et dont les membres représenteront des intérêts très variés. Toutes ces occasions de participer permettent à la collectivité de concevoir l'avenir avec nous.

Collaboration et intégration

Au cours des dernières années, l'Hôpital a travaillé avec ses partenaires communautaires pour améliorer la transition des patients, s'assurant que leurs renseignements de santé les suivent lorsqu'ils passent de leur médecin de famille aux hôpitaux, aux foyers de soins de longue durée et aux services de soins à domicile. L'an dernier, nous avons continué d'œuvrer à ce que les départs de l'hôpital se fassent au bon moment et soient sécuritaires et efficaces. Nous avons mis davantage l'accent sur les transitions vers les soins de suivi et en améliorant la communication avec les patients. Avec la collaboration de Maillons Santé, l'équipe de direction de l'Hôpital a uni ses forces pour déterminer les meilleures options de soins et nous avons pu régler bon nombre des problèmes ayant causé frustration et difficultés par le passé.

La mise en œuvre systématique du Modèle d'Ottawa pour l'abandon du tabac en partenariat avec l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa est un autre effort de collaboration qui procurera des avantages importants aux patients. Elle représente aussi une initiative de conformité aux exigences

législatives faisant de tous les milieux hospitaliers ontariens des environnements sans fumée à compter de janvier 2018.

Le processus d'acquisition d'un nouveau système d'information sur la santé a mobilisé cinq partenaires du milieu de la santé de l'Est ontarien pour la création d'un réseau numérique. Une fois le système lancé, les professionnels de la santé auront accès en temps réel à des renseignements médicaux et pourront prendre des décisions éclairées au bon moment en se fondant sur les données les plus complètes. Dans tout le réseau de la santé, les avantages sont considérables : plus grande collaboration, meilleure qualité des soins, meilleure gestion des maladies, réduction des temps d'attente et de la durée du séjour, réduction des déchets et des erreurs médicales, et ce, pour plus de patients et de manière rentable. Une véritable collaboration est essentielle à l'amélioration à grande échelle et le projet Fusion représente une occasion de normaliser les processus et la communication entre cinq centres de santé de la région.

Engagement des cliniciens, de la direction et du personnel

Les initiatives fixées pour le PAQ sont le résultat d'un processus de planification complet qui comprend l'engagement des équipes cliniques et non cliniques pour chacun des indicateurs prioritaires. Les cliniciens, les dirigeants et le personnel sont non seulement une source importante d'idées favorables au changement, mais ils possèdent également l'expertise nécessaire pour concrétiser ces idées. L'Association médicale universitaire de L'Hôpital d'Ottawa (AMULHO) offre divers plans de financement pour des projets innovateurs et est un facteur clé de l'amélioration des soins de santé. En plus d'appuyer des approches de soins nouvelles et novatrices, l'AMULHO fournit une structure de responsabilisation et de croissance du leadership. Cette année, nous avons introduit des aspects qualitatifs distincts dans l'évaluation du projet, ce qui a contribué à la promotion de la collaboration et de nouvelles connaissances dans l'ensemble du système de santé. Cette structure de financement a ouvert la voie à de nombreuses initiatives d'amélioration de la qualité qui se sont traduites par de meilleurs résultats pour les patients et de meilleurs processus cliniques.

Les stratégies d'engagement des employés et des médecins exercent une influence considérable sur l'expérience du personnel et contribuent à bâtir une culture d'amélioration continue. À la suite du sondage sur l'engagement personnel réalisé en 2015, nous avons entrepris un processus de consultation exhaustif avec nos employés afin de dresser un plan d'action pour les mobiliser davantage. L'Hôpital cherche à devenir un milieu de travail de choix en mettant en œuvre une culture juste, en améliorant le bien-être et la résilience du personnel et en habilitant le personnel et les dirigeants à devenir des chefs d'équipe. L'objectif est habilitier le personnel et à faire de l'initiative et de l'innovation une composante de l'ADN de notre organisation. Ces efforts ont récemment été reconnus, l'Hôpital ayant reçu un des prix du meilleur employeur de la région de la capitale nationale pour 2017-2018.

Un plan de mobilisation spécifique a également été élaboré pour les médecins en fonction de leurs facteurs de mobilisation particuliers et de leurs priorités définies. Parmi les moyens de sensibilisation utilisés, mentionnons les ateliers de l'Institut de développement du leadership pour le personnel de l'Hôpital, les réunions de l'Association du personnel médical et le bulletin pour médecins *Stéthoscope*. D'autres commentaires seront recueillis au cours des prochains mois au moyen d'une série de consultations sur le mieux-être et l'engagement avec les services, départements et divisions de l'Hôpital. Les soutiens et les services disponibles comprennent l'accès à un médecin de famille sur place, au programme d'aide aux employés et à leur famille de Morneau Shepell, ainsi qu'à des médecins mentors. Les médecins résilients sont reconnus par le Prix de la santé et du mieux-être en

médecine, décerné annuellement. L'adaptation de modèles de résilience à des événements difficiles, les situations cliniques particulières, la participation à la mise en œuvre d'un nouveau système d'information sur la santé et le réaménagement du Campus Civic sont d'autres projets en cours. Nous présentons à l'échelle internationale cette approche axée sur le mieux-être et les médecins qui dirigent cette initiative sont considérés comme des spécialistes du mieux-être au Canada. Ces efforts de mobilisation sont essentiels à la création d'une meilleure expérience du personnel, une base essentielle sur laquelle bâtir une culture d'amélioration continue.

Santé de la population et équité

Corriger les inégalités en santé dans notre collectivité demeure une priorité pour L'Hôpital d'Ottawa. Pour offrir des soins équitables à nos patients et à la collectivité, nous œuvrons sans relâche à fournir des soins qui répondent le mieux aux besoins et qui sont d'une grande qualité pour tous, sans égard au sexe, à la race, à la langue, au revenu, aux incapacités ni à l'orientation sexuelle. Les facteurs sociodémographiques ont une incidence sur l'accès aux soins et les résultats cliniques, mais sans que nous comprenions exactement pourquoi. Étant donné que de plus en plus d'organismes de soins de santé reconnaissent l'importance de ces facteurs, ceux-ci devraient changer en fonction des recommandations du Ministère et de la province de l'Ontario. L'Hôpital d'Ottawa s'adaptera à ces changements.

Les responsables des systèmes de la santé de tout le pays savent depuis longtemps que les inégalités en santé existent et qu'elles touchent tous les Canadiens. Toutefois, leur impact sur les personnes qui vivent dans la pauvreté et qui sont désavantagées sur le plan socioéconomique est disproportionnellement élevé. Malgré des études récentes sur le sujet, une grande partie de l'information sur ces inégalités demeure inconnue des professionnels et des administrateurs de la santé. En raison de cette disparité grandissante, L'Hôpital d'Ottawa, en collaboration avec le Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain, a commencé à examiner la meilleure façon dont nous pourrions recueillir l'information sociodémographique et de nous positionner pour mieux soutenir la santé des personnes et de notre population sans provoquer en elles une crainte de discrimination.

Bien que l'établissement d'une approche globale en matière d'équité en soit encore à ses balbutiements, le Programme régional de cancérologie de L'Hôpital d'Ottawa a favorisé des activités spécifiques visant à atténuer les risques connus pour la santé des populations. L'équipe du dépistage et de la prévention intégrés du cancer et celle du Programme de lutte contre le cancer chez les peuples autochtones ont collaboré avec des organismes de la région pour remédier aux disparités dans les services de cancérologie entre des populations uniques de la région de Champlain. Ensemble, les deux équipes ont collaboré avec les communautés des Premières Nations, des Inuits et des Métis afin de créer des relations et d'éduquer les gens sur la prévention et le dépistage du cancer. L'an dernier, les activités de sensibilisation qu'elles ont organisées comprenaient la Journée du mieux-être communautaire des Inuits, des thés d'aînés avec la communauté inuite, des « Journées de mammographie » avec les résidents d'Akwesasne et de Pikwakanagan et une activité « Tota and Me Dance » avec les communautés d'Akwesasne. Ces efforts de mobilisation ont jeté les bases d'une amélioration soutenue des services de cancérologie et ont fourni des occasions de promouvoir la santé générale et le bien-être de populations vulnérables dans un milieu où elles se sentaient à l'aise. Ils ont également sensibilisé les groupes dont le dépistage est insuffisant ou inexistant. Dans l'esprit de la vérité et de la réconciliation, L'Hôpital d'Ottawa a également offert une formation continue sur la sensibilisation culturelle afin que tous les membres du personnel comprennent les incidences du

système des pensionnats autochtones au Canada, particulièrement sur la santé et le bien-être des Premières nations, des Métis et des Inuits. L'Hôpital a publié récemment un ouvrage intitulé « Des voix plus fortes, de meilleurs soins » qui met en évidence les possibilités et les défis que nous devons relever pour renforcer les relations avec ceux que nous servons. Cette mobilisation a été élaborée principalement pour soutenir la vision du nouveau campus, mais elle s'harmonise bien avec bon nombre de nos initiatives et avec nos désirs d'offrir des soins équitables. Le document s'inscrit dans un premier de trois dialogues à nouer avec les peuples autochtones de la région de Champlain.

Accès au niveau de soins approprié – les patients ANS

Le nombre de patients qui nécessitent un autre niveau de soins (ANS) ne cesse de croître, ce qui demeure une source de préoccupation et un risque accru. Cette population continue d'avoir une incidence importante sur le cheminement global des patients, particulièrement sur les hospitalisations depuis l'Urgence. De plus, offrir les « soins appropriés, au bon moment, au bon endroit par les bons professionnels de la santé » demeure une de nos grandes préoccupations, d'autant plus que le milieu hospitalier n'est pas le meilleur milieu de soins pour les patients ANS. Nous ne ménagerons aucun effort pour optimiser le cheminement de tous les patients et pour collaborer avec nos partenaires communautaires dans ce sens.

Prescription d'opioïdes contre la douleur et troubles de consommation d'opioïdes

Notre nation est actuellement en proie à une crise des opiacés. En 2016 en Ontario, 865 personnes sont mortes de causes liées aux opiacés, et ces chiffres ne cessent de croître. De mai à juillet 2017, ces décès se sont chiffrés à 336, comparativement à 201 durant la même période en 2016, ce qui représente une augmentation de 68 %. De juillet à septembre 2017, 2 449 visites à l'Urgence en Ontario étaient liées à des surdoses d'opiacés, comparativement à 1 896 au cours des trois mois précédents, une hausse de 29 %. Offrir un soutien et un traitement adéquats aux patients souffrant de douleur est une priorité stratégique de l'Hôpital. Deux initiatives clés pour ce service essentiel sont présentées ci-dessous.

Clinique d'intervention en dépendance à l'alcool (CIDA) et Service régional d'intervention en dépendance aux opiacés

L'Hôpital a joué un rôle important dans l'élaboration de deux programmes en partenariat avec le Centre de santé mentale Royal Ottawa (le Royal). Les deux services offrent un accès instantané à des médecins, à des travailleuses sociales et à des infirmières spécialisés en toxicomanie (avec consultation en psychologie et en psychiatrie). Le Service régional d'intervention en dépendance aux opiacés offre un accès rapide aux soins ambulatoires pour des troubles de consommation d'opiacés et des problèmes de santé mentale (c.-à-d. buprénorphine/naloxone; évaluation et traitement en santé mentale; consultation et gestion des cas; liens avec les soins primaires et les services communautaires). Le Service est une collaboration du Royal avec un réseau d'organismes communautaires, de programmes hospitaliers, de médecins en soins primaires et d'infirmières praticiennes dans l'ensemble du RLSS de Champlain. Il collabore aussi avec Santé publique Ottawa, surtout en ce qui concerne la réduction des méfaits, la prévention des surdoses et l'intervention en cas de surdoses. Il offre également des formations, un mentorat et des consultations permanentes aux médecins de soins primaires, infirmières praticiennes et professionnels de la santé en toxicomanie et en santé mentale afin de renforcer la capacité du système à repérer et traiter les troubles de consommation d'opiacés dans la région.

Cadre stratégique pour la médecine intégrée de la douleur

La gravité de la crise des opiacés souligne la nécessité d'un cadre stratégique pour la médecine intégrée de la douleur à l'Hôpital et dans la collectivité. Les paramètres aideront à identifier, à évaluer et à traiter les patients souffrant de douleurs aiguës ou chroniques en vue de leur réadaptation. Il s'agit de gérer la douleur de patients en soins de courte durée, en réadaptation, en médecine chronique et en médecine palliative et de patients aux prises avec la toxicomanie. Domaines d'intérêt stratégiques :

- Accès équitable et rapide aux soins
- Engagement communautaire et transfert des connaissances entre professions et disciplines
- Éducation pour offrir une expertise au personnel, réduire la stigmatisation et informer le public
- Priorisation de la recherche et création d'une unité de recherche en médecine de la douleur
- Amélioration de la qualité par la réduction des temps d'attente, l'amélioration de la qualité de vie grâce par le soulagement de la douleur et l'amélioration de la fonction, l'amélioration de la sécurité des patients et de l'efficacité clinique, et la gestion des inefficacités et des obstacles aux soins de qualité

L'Hôpital d'Ottawa élabore également une politique de réduction des méfaits et un protocole connexe pour réduire le risque pour les patients, le personnel et le public. La politique contribuera à créer à l'Hôpital une culture sans préjugés face aux problèmes de toxicomanie .

Prévention de la violence en milieu de travail

La surveillance, la réduction et la prévention de la violence dans le milieu du travail sont une priorité stratégique de L'Hôpital d'Ottawa et l'amélioration de l'expérience du personnel fait partie de notre objectif quadruple. Énormément d'efforts ont été déployés à ce chapitre ces dernières années. Nous avons inclus cet indicateur personnalisé dans notre Plan d'amélioration de la qualité en 2017-2018 et nous sommes heureux de constater qu'il s'agit maintenant d'un indicateur obligatoire pour tous les hôpitaux de la province.

L'an dernier, l'Hôpital a établi une collaboration avec nos comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail (CMSST), les représentants syndicaux et le personnel de première ligne pour fonder avec l'Association des infirmières et infirmiers de l'Ontario (AIIO) un partenariat afin d'accélérer l'adoption de pratiques exemplaires et la transformation de notre culture de sécurité. Ensemble, nous avons comparé nos pratiques aux nouvelles normes de l'AIIO, de l'Association pour la santé et la sécurité du secteur public (ASSSP) et d'autres organismes et nous avons mis à l'essai sans tarder des changements dans les domaines prioritaires, changements qui s'appliqueront dans tout l'Hôpital si l'expérience s'avère positive.

Nous avons continué de mettre à jour notre processus et nos pratiques d'évaluation des risques, ce qui a été le point central de nos activités d'amélioration de la qualité en 2017-2018. Nous pouvons maintenant mieux situer en contexte des risques spécifiques à chacun des domaines que nous examinons et communiquer cette information à l'équipe d'évaluation. Nous avons également collaboré avec nos CMSST pour cerner des lacunes et des solutions lorsque des évaluations dépassent nos échéanciers.

Le 1^{er} septembre 2017, notre système d'information sur les incidents de sécurité sur papier a cédé la place à un seul système d'apprentissage sur la sécurité électronique pour les préoccupations sur la sécurité du personnel et sur la sécurité des patients, qui permet notamment de signaler des problèmes

de violence et de harcèlement. Le nombre d'incidents signalés s'est amélioré, la qualité de l'information communiquée est bien meilleure et les mesures de suivi par les dirigeants sont plus faciles à voir, à surveiller et à communiquer.

À l'Hôpital, nous sommes conscients qu'il y a encore beaucoup à faire pour prévenir la violence en milieu de travail. Le Conseil des gouverneurs et l'équipe de la haute direction se sont engagés à prévenir les blessures au travail et à faire en sorte que notre personnel ait la meilleure expérience de travail qui soit. Ils ont fait de cet objectif une priorité stratégique pour que notre vision se concrétise. Les membres des CMSST et nos partenaires syndicaux estiment que nous réalisons des progrès importants et nous nous félicitons de ces progrès.

Rémunération axée sur le rendement

Le Conseil des gouverneurs a délégué l'exécution du PAQ annuel et du plan de travail de l'Hôpital au président-directeur général en vertu d'une politique sur la délégation des pouvoirs. Le Conseil des gouverneurs examine, approuve et surveille ces plans par l'évaluation trimestrielle du rendement du président-directeur général et du médecin-chef, qui se répercutent ensuite sur tous les dirigeants de l'Hôpital. C'est la somme de tous les objectifs contenus dans ces plans qui permet de déterminer la rémunération des cadres supérieurs, incluant le médecin-chef, en fonction du rendement.

Coordonnées

Pour en savoir plus sur le PAQ de l'Hôpital, écrivez à Qualité@lho.ca.

Autre

Approbation

Il est recommandé que les personnes suivantes examinent et approuvent le plan d'amélioration de la qualité de l'Hôpital (le cas échéant) :

J'ai examiné et approuvé le plan d'amélioration de la qualité de l'Hôpital.



Katherine Cotton
Présidente du Conseil des
gouverneurs



Lillian Thomsen
Présidente du Comité de la qualité



D. J. B. Kitts
Président-directeur général