# Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences

# Modèle narratif

Date de publication : novembre 2023

## Contexte

Le document narratif vous donne l’occasion de préciser les activités d’amélioration de la qualité que vous menez au sein de vos services des urgences. Ce document porte généralement sur les initiatives d’amélioration de la qualité lancées dans le but de remédier aux problèmes cernés dans le cadre du Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences. L’objectif de ce document est de recueillir des renseignements sur les initiatives d’amélioration de la qualité que vous avez mises en œuvre cette année, ainsi que sur les résultats de celles-ci, qu’ils soient positifs ou négatifs. Le fait de revoir les approches qui ont ou n’ont pas fonctionné et d’en tirer les enseignements nécessaires est une partie importante du processus d’amélioration de la qualité, ces enseignements pouvant s’avérer particulièrement utiles aux autres établissements participant au programme. Votre contribution et les détails que vous fournissez permettront de transférer les connaissances dans l’ensemble de la province.

**Nous vous demanderons votre autorisation avant de publier dans nos rapports ou dans d’autres documents du programme les éléments que vous aurez inclus dans cette section.**

## Questions

**Question 1**

Dans la soumission de l’an dernier (basée sur les vérifications de 2022), vous avez fait part de vos priorités et de vos initiatives pour l’année en matière d’amélioration de la qualité. Veuillez faire le point, dans cette section, sur l’état d’avancement d’une ou deux de ces initiatives en fournissant les renseignements suivants :

1. Décrivez l’initiative ou les initiatives d’amélioration de la qualité entreprises.

1. Quel est l’objectif poursuivi par cette initiative ou ces initiatives? Quels résultats essayez-vous d’obtenir?

1. L’initiative ou les initiatives d’amélioration de la qualité ont-elles été mises en œuvre dans vos services des urgences ou dans votre hôpital? Pourquoi ou pourquoi pas?

1. Quels en ont été les obstacles?

1. Quels en ont été les catalyseurs?

1. Décrivez l’incidence ou l’efficacité de l’initiative ou des initiatives d’amélioration de la qualité (incluez si possible des données ou des graphiques en pièces jointes séparées).

**Question 2**

En vous appuyant sur les vérifications que vous avez menées en 2023 concernant les visites répétitives aux services des urgences, veuillez répondre aux questions suivantes :

1. Sur quels types de cas vos vérifications sont-elles axées? Par exemple, choisissez-vous des cas de visites répétitives aléatoires, ou bien des diagnostics ou des thèmes spécifiques (p. ex., santé mentale et lutte contre les dépendances, radiologie)?

1. Quels problèmes en matière d’amélioration de la qualité avez-vous mis en évidence lors des vérifications sur les visites répétitives de cette année?

1. Quelles sont les initiatives d’amélioration de la qualité auxquelles vous donnez la priorité afin de remédier à ces problèmes?

**Question 3**

Comment vos services des urgences associent-ils le financement axé sur les résultats (FAR) et le Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences? Plus précisément, comment tirez-vous parti des données et des incitations du FAR pour renforcer la qualité des services des urgences et inversement (p. ex., harmonisation des ressources, détermination des priorités en matière d’amélioration de la qualité)? À titre d’exemple, certains établissements ont créé un tableau de bord de la qualité des services des urgences au travers duquel ils examinent régulièrement leurs indicateurs FAR, ainsi que leurs visites répétitives (c’est-à-dire, le nombre de vérifications effectuées, le nombre d’événements indésirables ou de problèmes de qualité recensés, le nombre de patients qui ont quitté l’hôpital sans avoir été examinés et qui sont revenus et ont été admis), ou suivent leur taux de visites répétitives au fil du temps en tant que mesure compensatoire par rapport à leurs indicateurs FAR.

**Question 4**

Avez-vous des questions à l’intention des autres établissements qui participent au Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences, ou à celle de l’équipe de direction de ce programme?

## Coordonnées

Veuillez indiquer la personne-ressource principale au cas où nous aurions des questions sur cette soumission, ou si des changements sont prévus en 2024 quant à la personne-ressource de votre établissement.

Nom de la personne-ressource principale : ­­­­­­­­­­

Adresse électronique de la personne-ressource principale :

Consentez-vous à ce que l’équipe du Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences partage ces coordonnées avec les autres participants du programme afin de faciliter la discussion sur les initiatives que vous avez décrites?

[ ]  Oui

[ ]  Non

Pour toute question, n’hésitez pas à nous écrire à l’adresse EDQuality@OntarioHealth.ca.

## Signature du directeur général

Nom du directeur général :

