

Regard vers le passé et vers l'avenir

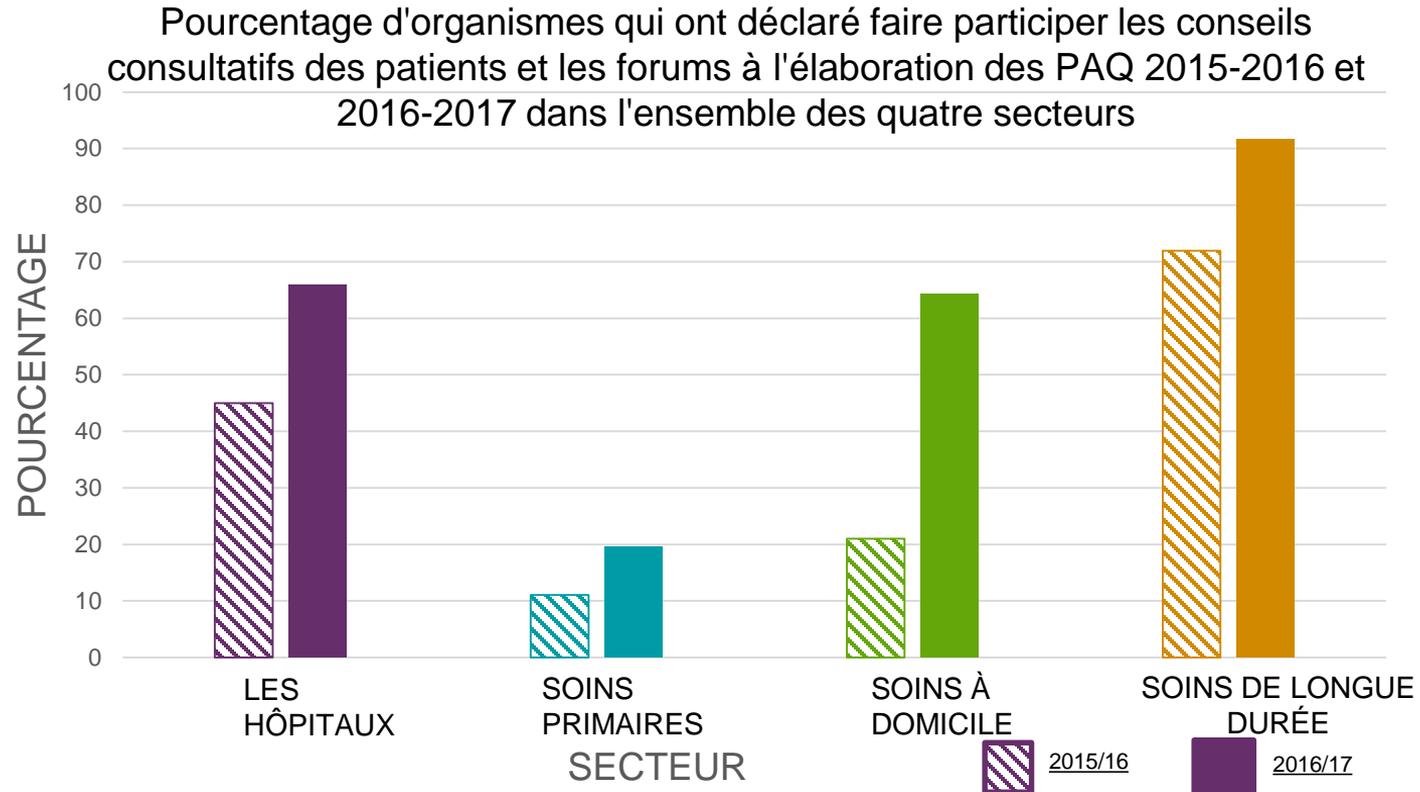
Un bref aperçu des PAQ 2017-2018 : Soins de longue durée

Danyal Martin, Qualité des services de santé Ontario
Sara Clemens, Qualité des services de santé Ontario
27 et 30 septembre 2016

Objectifs d'apprentissage

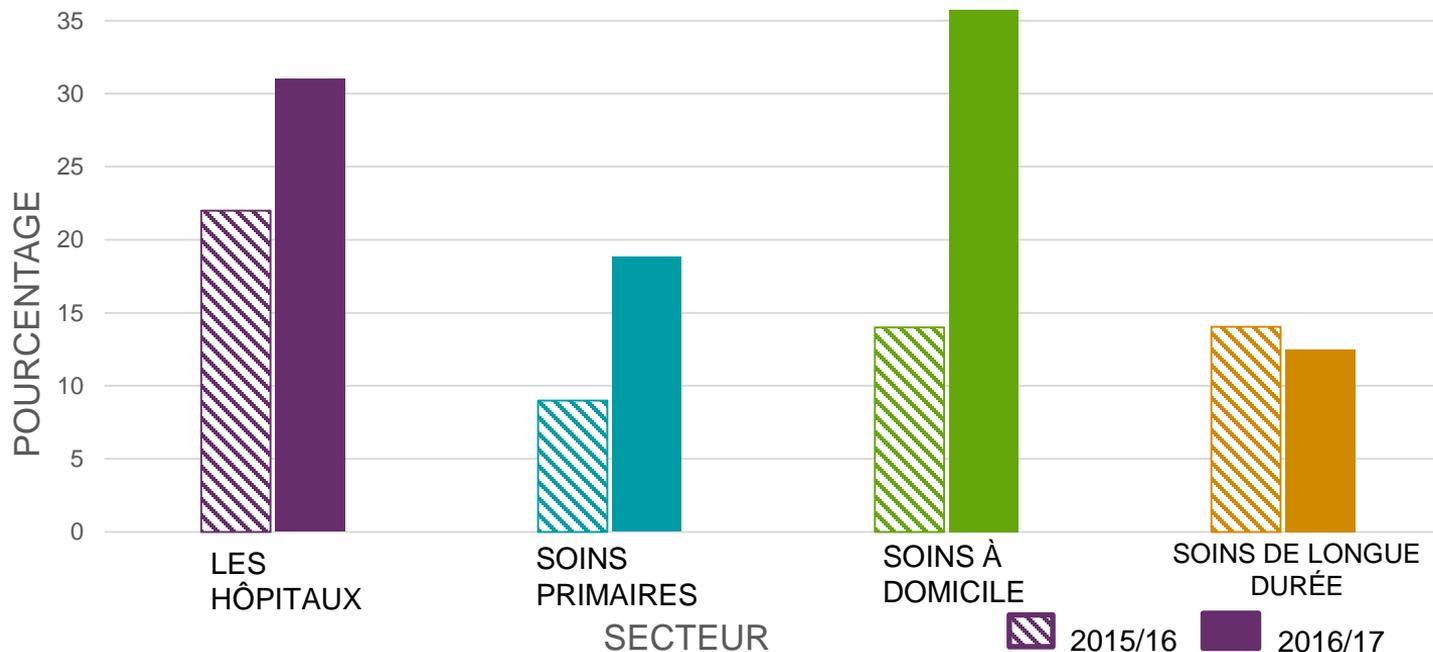
- Leçons retenues des PAQ 2016-2017
- Préparer les organismes à soumettre les PAQ 2017-2018 en les avisant des changements
- Donner un aperçu des ressources de QSSO pour appuyer les organismes dans l'atteinte de leurs objectifs et soutenir le changement dans l'ensemble du système

Tous les secteurs ont décrit une utilisation accrue des conseils consultatifs des patients et des familles et des forums dans l'élaboration de leur PAQ



La plupart des secteurs ont décrit une participation accrue des patients et des familles dans la conception conjointe d'initiatives d'AQ

Pourcentage d'organismes qui ont déclaré faire participer les patients et les familles à l'élaboration des PAQ 2015-2016 et 2016-2017 dans l'ensemble des quatre secteurs



Adopter Qualité des services de santé Ontario

● Un système de santé ayant une culture de qualité est axé sur ...

la sécurité

l'efficacité

le patient

l'efficience

la rapidité

le caractère équitable

● ...reste fidèle à ces principes

Prône l'amélioration continue de la qualité

Veille sur la santé de la population

Assure l'accessibilité pour tous

Traite les patients comme des partenaires

Concilie les priorités

Utilise les ressources de façon responsable

● ... et peut seulement être mis en place lorsque nous

Faisons participer les patients et le public

Concevons de nouveau le système pour soutenir des soins de qualité

Aidons les professionnels et les personnes soignantes à réussir

Veillons à ce que la technologie fonctionne pour tout le monde

Soutenons l'innovation et transmettons les connaissances

Surveillons le rendement en tenant compte de la qualité

Établissons une culture axée sur la qualité

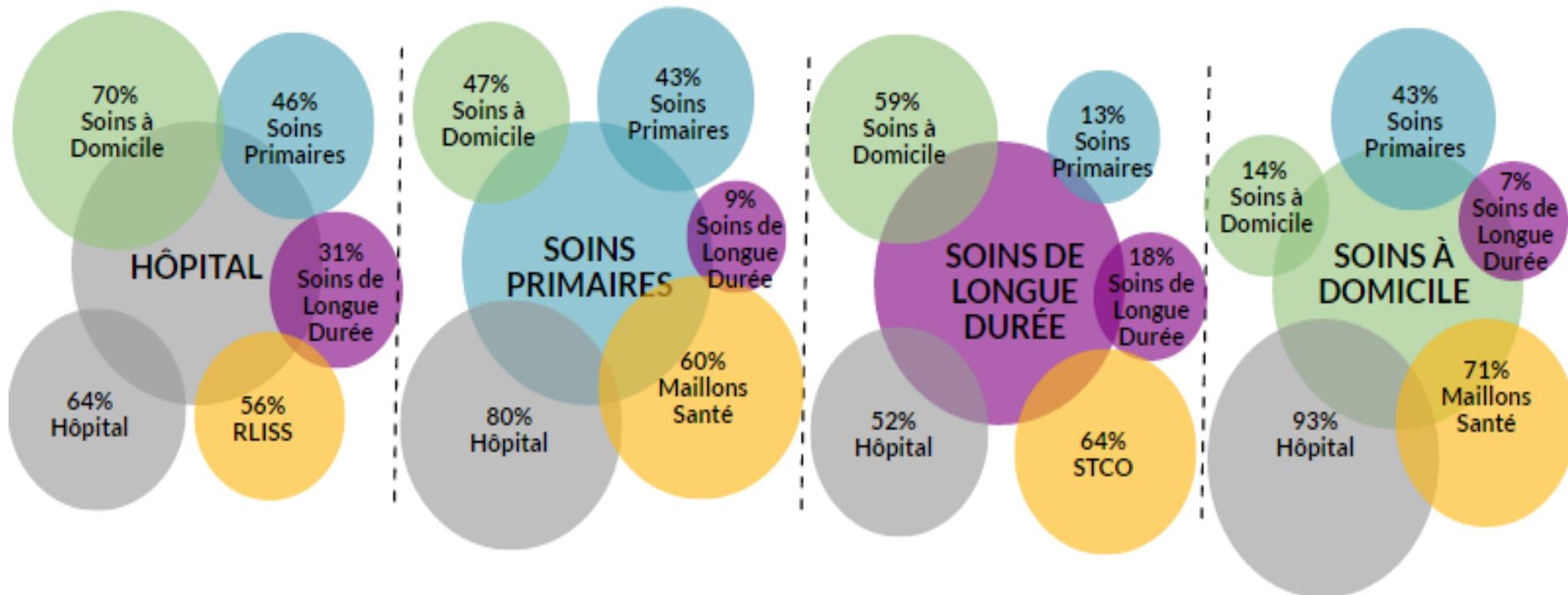
Un système de santé équitable axé sur les patients qui se consacre sans relâche à l'amélioration. Faisons bouger les choses.

Consultez notre vision pour parvenir à un système de santé de qualité.
La qualité ça compte : Réaliser l'excellence des soins pour tous

www.hqontario.ca/accueil



Collaboration au sein du secteur

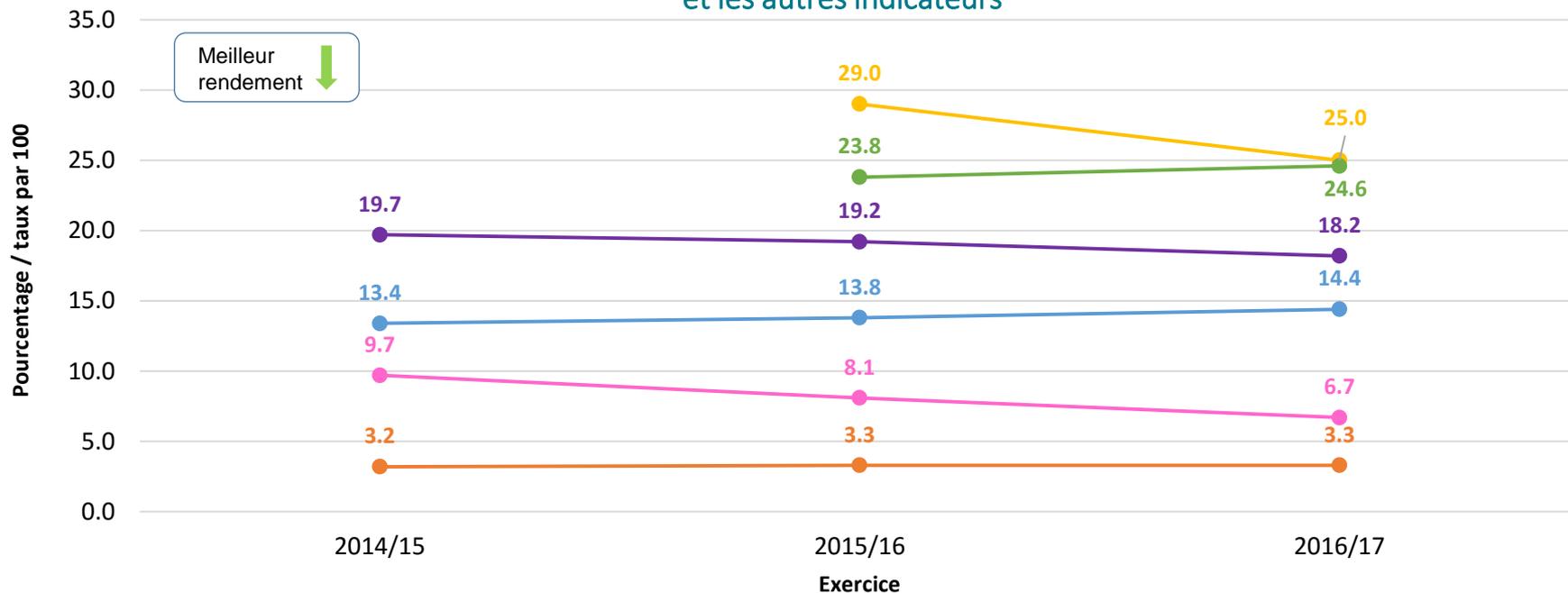


Principales observations : indicateurs de l'équité

1. Collecte et analyse de données, surtout les sondages
2. Formation sur les compétences culturelles
3. Planification du programme
4. Accès aux soins
 - Pauvreté
 - Itinérance
 - Collectivité rurale et du Nord

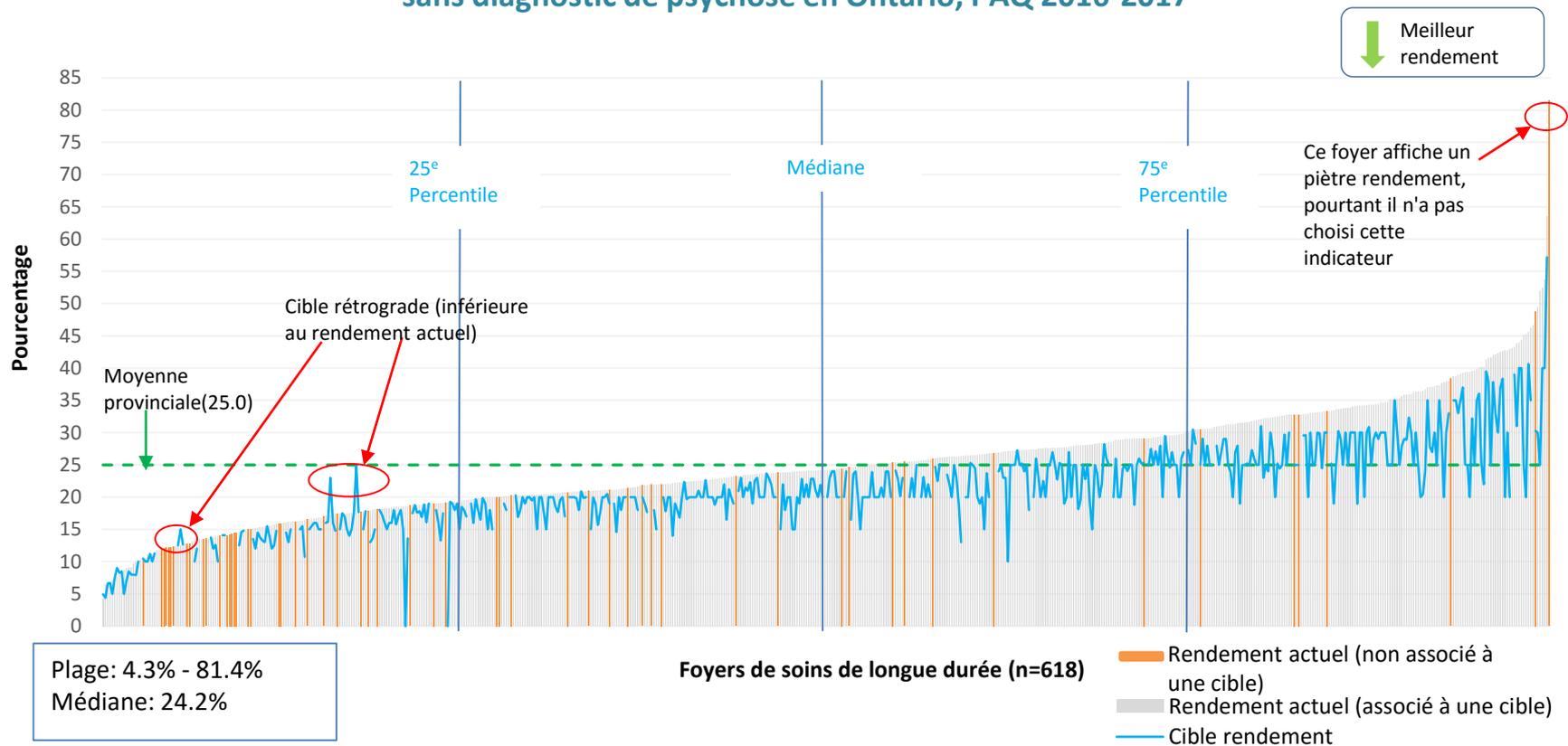
RÉFLEXIONS SUR LES PAQ 2016-2017 : REGARD VERS LE PASSÉ

Les moyennes provinciales de l'Ontario pour les indicateurs prioritaires pour les soins de longue durée et les autres indicateurs

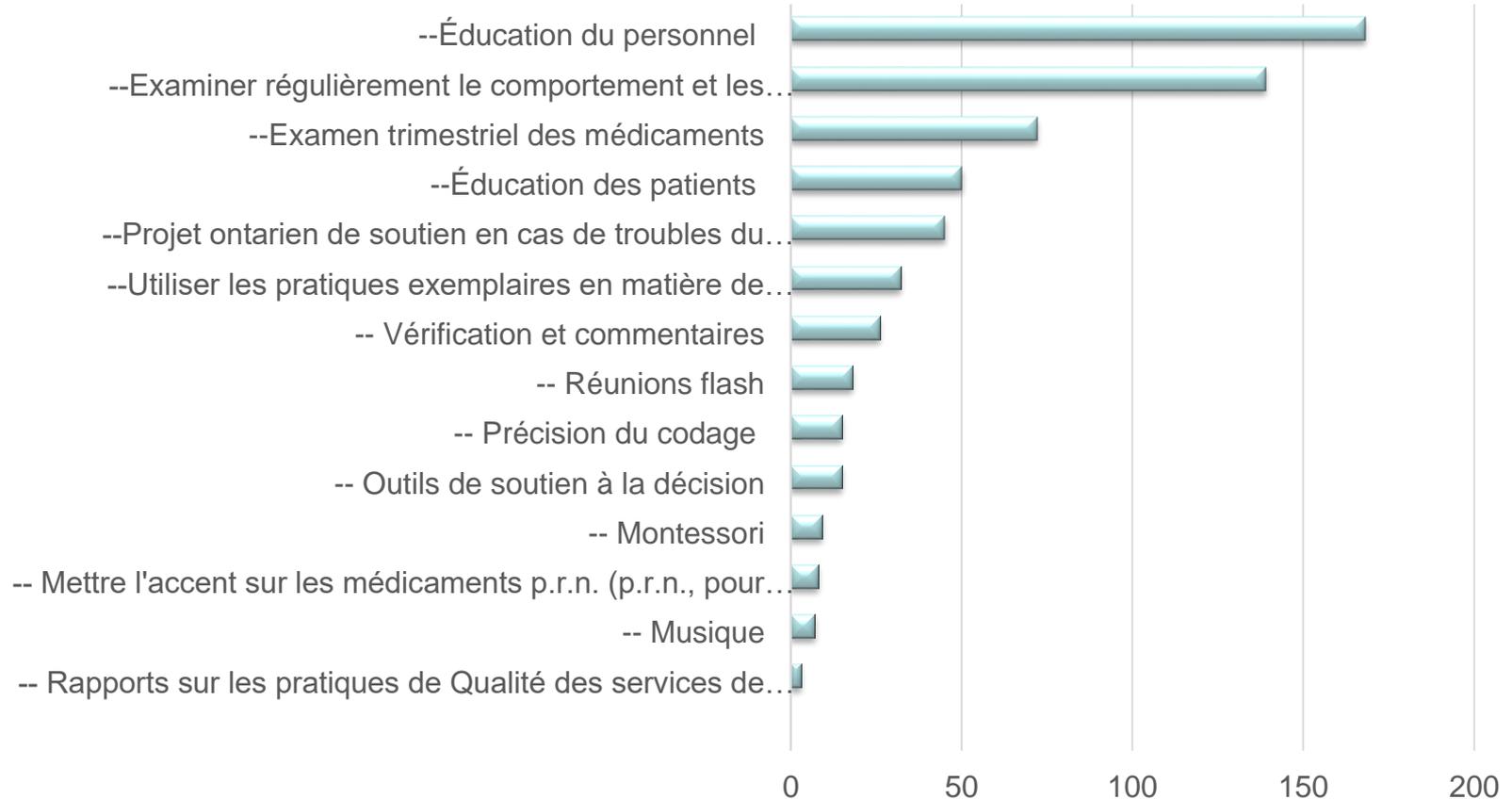


- Prescription appropriée d'antipsychotiques
- Consultations au service des urgences potentiellement évitables pour les pensionnaires des foyers de soins de longue durée
- Incontinence
- Chutes dans les foyers de soins de longue durée
- Contention dans les foyers de soins de longue durée

Pourcentage de résidents de soins de longue durée ayant potentiellement donné antipsychotiques sans diagnostic de psychose en Ontario, PAQ 2016-2017



Idées de changement les plus fréquentes pour la prescription potentiellement inappropriée d'antipsychotiques

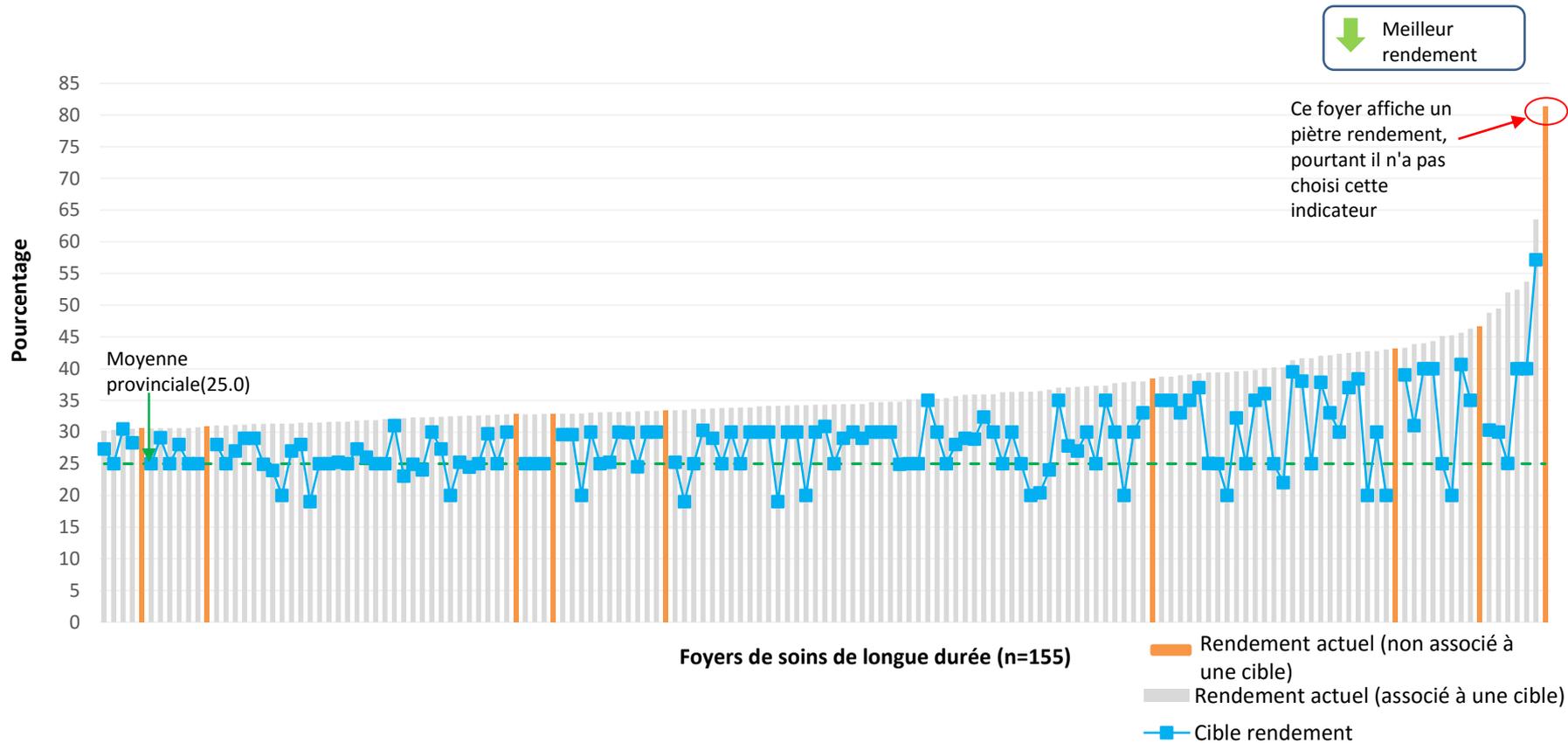


Pleins feux : foyer utilisant le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement

- À **Trillium Court**, le personnel de première ligne a suivi une formation sur les comportements réactifs, et le programme Montessori est utilisé. L'IA champion est un responsable du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement et sert de ressource dans le foyer. Le personnel de première ligne a suivi une formation sur les comportements qui bénéficieront ou ne bénéficieront pas de la prise d'antipsychotiques (d'autres programmes sont menés pour les pensionnaires qui ne bénéficieront pas de la prise de ces médicaments). Les médecins traitants reçoivent de l'information du pharmacien et ils ont participé au Projet collaboratif sur la réduction des antipsychotiques à l'échelle nationale, avec comme résultat une réduction globale des antipsychotiques prescrits.

PROBLÈMES

Pourcentage de résidents de soins de longue durée qui a eu visites au service des urgences potentiellement évitables en Ontario au-dessus de 75^e percentile, PAQ 2016-2017



Pleins feux : Foyer réduisant le nombre d'hospitalisations et les coûts

- BAY HAVEN NURSING HOME : *Le projet de thérapie par perfusion intraveineuse a permis d'économiser 43 jours d'hospitalisation en 2015. Le taux de facturation de l'Hôpital General and Marine de Collingwood est de 949 \$/jour. Ce projet a permis d'économiser 32 696 \$ en frais d'hôpitaux en permettant aux pensionnaires de Bay Haven de recevoir leurs antibiotiques par perfusion intraveineuse à leur domicile plutôt qu'à l'hôpital.*

Considérations pour aller de l'avant

- **Réfléchissez à ce que vos pensionnaires et leur famille veulent** et utilisez la méthode journalistique qui consiste à répondre aux cinq questions suivantes : qui? quoi? où? quand? et pourquoi?
- **Communiquez avec votre RLISS ou vos partenaires locaux** afin de voir comment vous pouvez collaborer.
- Si vous ne faites que **commencer à créer des PAQ** ou **si vous avez éprouvé de la difficulté à élaborer votre PAQ l'an dernier** :
 - Axez vos efforts sur les indicateurs prioritaires pour lesquels vous avez de la difficulté à atteindre la moyenne provinciale.
 - Examinez les pratiques exemplaires dans Compas Qualité et choisissez quelques idées de changement fondées sur des données probantes.
 - Permettez aux employés de faire un cycle PFEA (planifier, faire, étudier, agir) pour une idée qu'ils pensent réalisable et incluez cette idée de changement pour l'un de vos indicateurs.
- Si vous avez **un rendement dans la moyenne, mais que vous voulez voir plus de changements** :
 - Sélectionnez quelques pairs qui ont un meilleur rendement que vous dans les indicateurs que vous avez sélectionnés et consultez leur PAQ dans les PAQ par secteur, puis envisagez d'adapter leurs idées de changement pour votre PAQ
- Si vous êtes un **foyer qui donne l'exemple et que vous aimez pousser les limites** :
 - N'oubliez pas que « l'amélioration n'a pas de limites ». Jusqu'où votre foyer peut repousser les limites en intégrant des idées de changement perturbatrices et novatrices? En même temps, efforcez-vous de maintenir le bon travail que vous avez accompli.

REGARD VERS L'AVENIR – 2017-2018

Le processus de consultation des PAQ



Conseil consultatif des patients, des familles et du public (CCPFP)
Groupe consultatif de QSSO sur les PAQ
Ontario Association of NonProfit Homes and Services for Seniors (OANHSS)
Ontario Long-Term Care Association
Directions et services de QSSO
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée



Enjeux initiaux et
matrice des
indicateurs

Consultations
continues



Indicateurs du
PAQ 2017-2018

Faire progresser un enjeu au moyen du PAQ

Par exemple : la sécurité des médicaments.

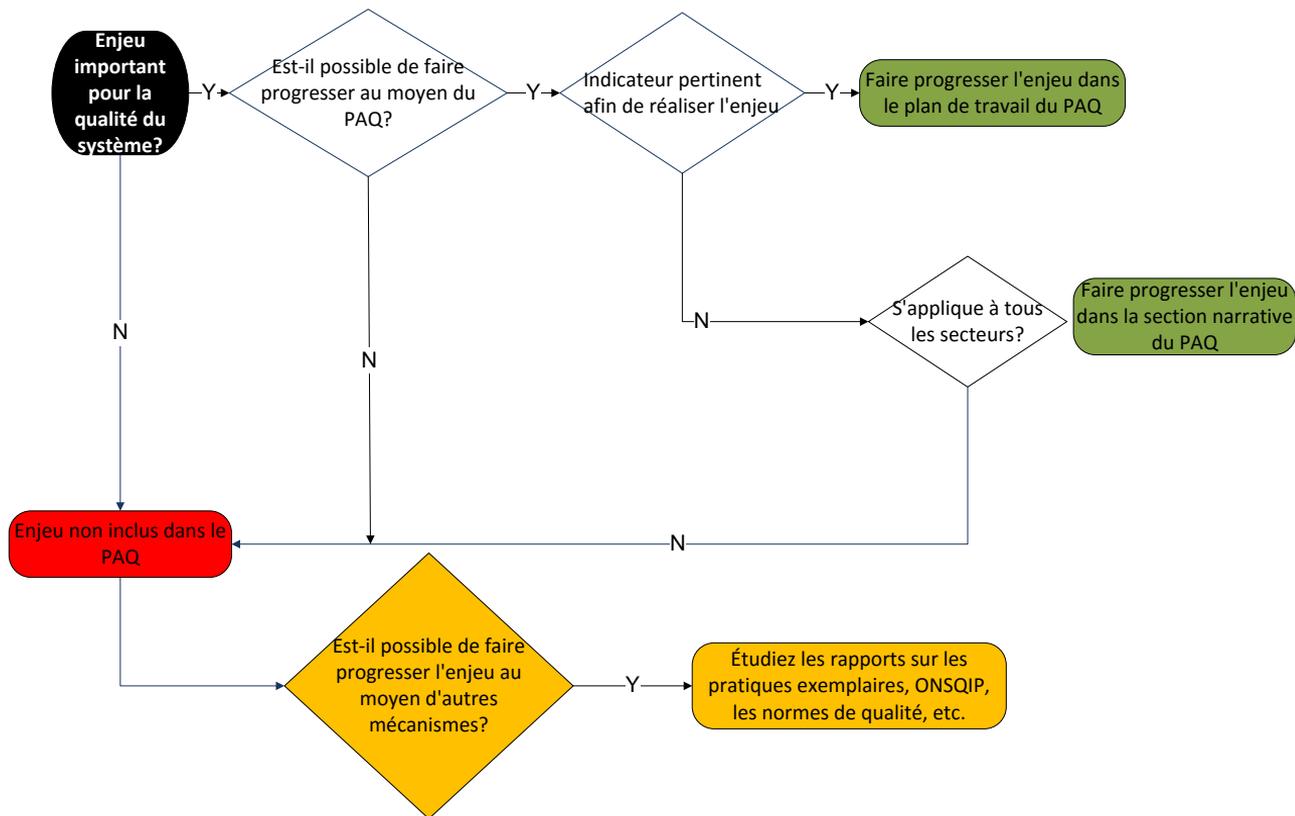
Indicateur : Prescription appropriée

✓ La prescription inappropriée d'antipsychotiques peut entraîner des préjudices et une réduction des fonctions

✓ Cet indicateur est une priorité dans les rapports sur les pratiques des SLD et les rapports sur le rendement du système de santé en ligne.

✓ Possible de faire progresser l'enjeu au moyen du PAQ.

✓ Il est important de favoriser les approches non pharmacologiques pour les personnes aux prises avec les comportements réactifs.



Questions relatives à la qualité et indicateurs pour les PAQ de 2017-2018

	Hôpital	Soins primaires	Soins à domicile	Soins de longue durée
Efficace	Transitions efficaces <ul style="list-style-type: none"> Réadmission pour certaines affections (A) Réadmission pour insuffisance cardiaque congestive, maladie pulmonaire obstructive chronique ou accident vasculaire cérébral (PFQ) (P) Réadmission dans les 30 jours pour problème de santé mentale et de toxicomanie (A) Patient a reçu suffisamment de renseignements au moment du congé (P) Sommaires de congé envoyés dans les 48 h suivant la mise en congé (A) 	<ul style="list-style-type: none"> Réadmissions à l'hôpital pour des affections précises (A) Suivi dans les sept jours après l'obtention du congé (médecin) (P) Suivi dans les sept jours après l'obtention du congé (tout fournisseur) (A) 	<ul style="list-style-type: none"> Réadmissions à l'hôpital (P) Consultations non prévues aux SU (P) 	<ul style="list-style-type: none"> Visites aux services des urgences potentiellement évitables (P)
	Coordination des soins <ul style="list-style-type: none"> Section narrative Identifier les patients ayant des besoins complexes (maillons santé) (A) 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative Identifier les patients ayant des besoins complexes (maillons santé) (A) 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative Identifier les patients ayant des besoins complexes (maillons santé) (A) 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative
	Santé de la population <ul style="list-style-type: none"> Section narrative 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative Test d'hémoglobine glyquée (A) Dépistage du cancer colorectal et du cancer du col de l'utérus (A) 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative
Axé sur le patient	Soins palliatifs <ul style="list-style-type: none"> Soutien à domicile pour les patients des soins palliatifs ayant obtenu leur congé (P) 		<ul style="list-style-type: none"> Fin de vie, décès au lieu préféré (A) 	
	Expérience de la personne <ul style="list-style-type: none"> Section narrative Expérience des patients (P) 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative Participation des patients (P) 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative Expérience des clients (P) 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative Expérience des pensionnaires (P)
Efficient	Accès au bon niveau de soins <ul style="list-style-type: none"> Section narrative Taux de jours désignés comme autres niveaux de soins (P) 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative
Sécurité	Soins sécuritaires <ul style="list-style-type: none"> Plaies de pression (A), utilisation de moyens de contention chez des patients ayant des problèmes de santé mentale (A) 		<ul style="list-style-type: none"> Chutes chez les clients des soins de longue durée (P) 	<ul style="list-style-type: none"> Plaies de pression, (A) moyens de contention (A), chutes (A)
	Sécurité des médicaments <ul style="list-style-type: none"> Bilan comparatif des médicaments (à l'admission) (P) Bilan comparatif des médicaments (au moment du congé) (P) 	<ul style="list-style-type: none"> Bilan comparatif des médicaments (A) 	<ul style="list-style-type: none"> Prescription potentiellement inappropriée d'antipsychotiques (P) 	
	Sécurité du lieu de travail <ul style="list-style-type: none"> Section narrative 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative
Opportun	Accès rapide aux soins ou aux services <ul style="list-style-type: none"> Durée du séjour aux SU (soins complexes) (P) 	<ul style="list-style-type: none"> Accès rapide aux soins primaires (perception du patient) (P) 	<ul style="list-style-type: none"> Temps d'attente pour les soins à domicile (préposé aux services de soutien à la personne, personnel infirmier) (P) 	
Équitable	Équité <ul style="list-style-type: none"> Section narrative 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative 	<ul style="list-style-type: none"> Section narrative

Légende : (P) : Indicateurs prioritaires

(A) : Indicateur additionnel

(PFQ) : Indicateur relatif aux procédures fondées sur la qualité

Indicateurs de la qualité des soins de longue durée pour les PAQ 2017-2018

- Prescription appropriée d'antipsychotiques (P)
- Expérience des pensionnaires :
 - Recommanderiez-vous...? (sondage InterRAI et sondage NHCAHPS) (P)
 - Faire entendre sa voix (NHCAHPS) (P)
 - Pouvoir parler du foyer sans crainte de représailles (InterRAI) (P)
- Consultations au service des urgences potentiellement évitables pour les conditions propices aux soins ambulatoires (ACSC) (P)
- Utilisation de moyens de contention (A)
- Plaies de pression (A)
- Chutes (A)
- Incontinence

RETIRÉ

- Incontinence

MODIFIÉ

NOUVEAU

Déterminer les priorités pour les PAQ 2017-2018

- Section narrative
 - Sommaire de votre PAQ visant à mettre ce dernier en contexte
 - Moyen pour faire participer vos patients et les membres du personnel à la planification en matière d'AQ
- La Section narrative est également un moyen de reconnaître et comprendre les enjeux émergents concernant la qualité
 - Par exemple, l'équité et la violence au travail

Déterminer les priorités du PAQ dans la Section narrative

Exemple : Équité

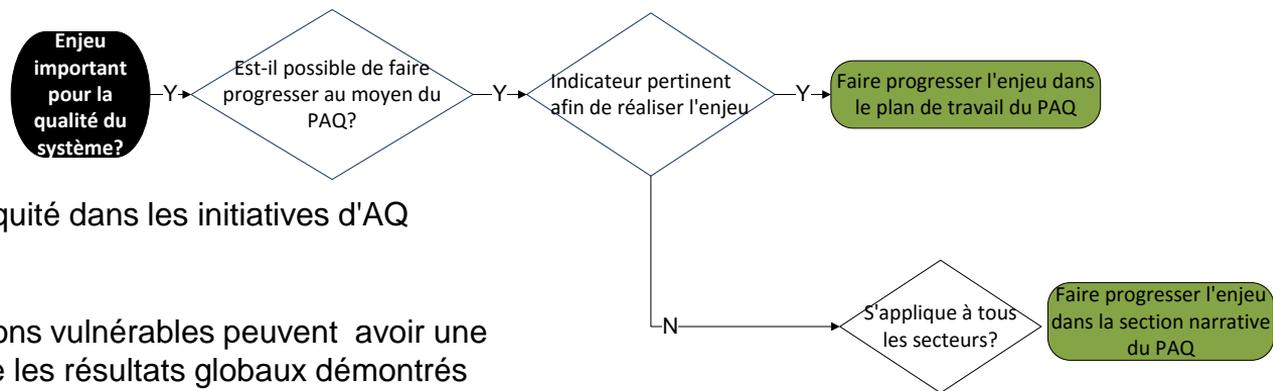
Priorité : Intégrer le point de vue de l'équité dans les initiatives d'AQ

✓ Important alors que les sous-populations vulnérables peuvent avoir une expérience très différente des soins que les résultats globaux démontrés

✗ Cependant, il n'existe aucun indicateur unique pour faire progresser cet enjeu.

✓ Cet enjeu est également important pour tous les secteurs.

✓ Possible de faire progresser l'enjeu au moyen du PAQ.



Questions dans la Section narrative, 2017-2018

Expliciter les questions existantes

- **Aperçu**
- **Réalisations en matière d'AQ au cours de la dernière année**
- **Intégration et continuité des soins**
- **Participation des dirigeants, des cliniciens et du personnel**
- **Participation des patients, des clients et des pensionnaires**



Nouvelles questions

- **Sécurité du personnel et violence au travail**
- **Santé de la population**
- **Équité**
- **Autre niveau de soins**

Saviez-vous que vous pouvez maintenant téléverser des graphiques et des échangeables dans votre Section narrative?

Plus grande réalisation d'AQ!

Réaménagement par Tech Pioneer
Résidence d'une terrasse sur son toit

- *« L'aide responsable des activités a organisé une soirée au pub sur la terrasse avec un groupe de musique. La terrasse surplombe le jardin sécurisé du service des patients atteints de démence. Le personnel a donc pu amener les pensionnaires de ce service dans le jardin et ils ont pu voir le groupe qui jouait, danser avec les employés et ont passé une merveilleuse soirée. »*



PLANIFICATION DES PAQ 2017-2018 : NAVIGATEUR

Dates et échéances importantes du navigateur

- Le navigateur sera déployé le 30 novembre 2016
- Ouvrez une session dans le navigateur avant le mois de mars afin de vous assurer qu'il n'y a pas de surprise
- Il y aura des séances de formation sur le navigateur cet automne et cet hiver afin de montrer les nouvelles fonctionnalités
- Le navigateur est fermé brièvement en février pour que les valeurs de rendement actuelles des indicateurs puissent être inscrites au préalable
- Organisez vos réunions du conseil d'administration maintenant pour vous assurer que votre soumission soit prête au 1^{er} avril 2017

Nouveauté cette année : Requête dans les PAQ

*Mot-clé ou expression	Coordination des soins	*Section narrative	Aperçu, Réalisations en matière d'	Consulter le rapport
*Secteur	Soins actifs/Hôpital, Soins primair	*Modèle	N/A, Centre d'accès aux services	
*Fiscale	2016/17	*RLISS	N/A, 1. Érié St-Clair, 2. Sud-Ouest	
*Organisation	Access Alliance Multicultural Health	*Afficher le nombre total du mot-clé ou expression	Oui	

1 de 1

Rapport texte: Narrative

Paramètre Sélectionné

Mot-clé ou expression: **Coordination des soins**(Nombre total: 4)

Section narrative: Tous

Secteur: Soins actifs/Hôpital, Soins primaires

Modèle: Tous

Fiscale: 2016/17

RLISS: Tous

Organisation: Tous

Organisation Démographie					Aperçu
Secteur	Modèle	Fiscale	RLISS	Nom de l'organisation	Aperçu
Soins actifs/Hôpital	Enseignement des soins actifs	2016/17	Champlain	Hopital Montfort	Aucune correspondance

Tout comme l'an dernier, le personnel clinique et la direction travaillent étroitement dans l'établissement du plan d'amélioration de la qualité, et la mise en oeuvre.

Le fait d'avoir une équipe interdisciplinaire facilite l'accès aux soins appropriés pour les clients. La tenue de rencontres fréquentes permettent l'amélioration de nos processus, ainsi que la **coordination des soins** de clients, et ce dans le but de créer de l'espace pour accepter de nouveaux clients. Les résultats de sondages annuels auprès de nos clients nous permettent d'ajuster au besoin.

Nouveauté cette année : Requête dans les PAQ – Type d'indicateur défini

- Les rapports de requête dans les PAQ peuvent être filtrés par type d'indicateur

*Secteur: Centre d'accès aux soins commun

*Fiscale: 2016/17

*Organisation: Alexandra Hospital, Alexandra Mar

*Type d' Indicateur: **Personnalisée**

*Modèle: N/A, Enseignement des soins acti

*RLISS: 2. Sud-Ouest, 3. Waterloo Welling

*Domaine: Axé sur le patient, Efficace, Efficie

*Indicateur:

*Opérateur de rendement actuel: Sélectionner tout

*Opérateur de rendement cible: Prioritaires

Mot-clé d'indicateur: Supplémentaires

Personnalisée

rendement actuel:

rendement cible:

Consulter le rapport

Documents d'orientation pour la planification de 2017-2018

Documents d'orientation diffusés le 30 novembre 2016

La trousse comprendra ce qui suit :

- Note annuelle et supplément de « nouveautés »
- Documents d'orientation actualisés
- Caractéristiques techniques des indicateurs mises à jour

Veillez consulter le site Web de QSSO pour obtenir d'autres ressources ou envoyer un courriel à l'adresse qip@hqontario.ca pour obtenir de l'aide.

Communauté de pratique sur les soins de longue durée

Qualité des services de santé Ontario et les intervenants du secteur des soins de longue durée travaillent de concert pour stimuler l'amélioration mettant en lien des chercheurs, des médecins, des équipes de soins et des pensionnaires. Ils partagent des données et des pratiques exemplaires et ils favorisent l'échange de connaissances qui contribue à améliorer l'expérience et les résultats des pensionnaires. Une communauté de pratique est définie comme un groupe de personnes qui partagent une préoccupation ou une passion pour quelque chose qu'elles font et qui apprennent comment mieux le faire en se rencontrant régulièrement.



Établir des relations

Apprendre et créer des pratiques



[Cliquez ici pour accéder à la communauté de pratique](#)



Effectuer des tâches et des projets

Créer de nouvelles connaissances





www.HQOntario.ca
[/accueil](#)
SUIVRE @QSSOntario 

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les Plans d'amélioration de la qualité :
QIP@HQOntario.ca

ANNEXES

Ressources en ligne

Veillez consulter le site www.hqontario.ca pour accéder à ces ressources.

Hospitals

Impressions and Observations
2015/16 Quality Improvement Plans

Let's make our health system healthier



QUALITY IMPROVEMENT PLANS REPORTS

We create sector-specific reports that analyze Quality Improvement Plans across the province and highlight exceptional change ideas, emerging trends and lessons learned about what is working and what is not.

[Learn more »](#)



QUALITY IMPROVEMENT WEBINARS

Participate in or listen to webinars on a variety of current quality improvement topics and issues

[Learn more »](#)

INDICATOR LIBRARY

Search Health Quality Ontario's health system performance indicators to find indicators that you can use to customize your organization's Quality Improvement Plan.



QUALITY COMPASS

To support you in developing your QIPs, visit [Quality Compass](#) to find evidence-based resources, change ideas, targets, measures, and tools for successful implementation.

HEALTH QUALITY ONTARIO'S
Quality Compass
Navigate from knowledge to action

Health Quality Ontario

The provincial advisor on the quality of health care in Ontario

November 2015
Indicator Technical Specifications
Quality Improvement Plan 2016/17

Impressions and Observations
2015/16 Quality Improvement Plans

Let's make our health system healthier



QUALITY IMPROVEMENT PLANS

Submit your Quality Improvement Plan, review other plans for ideas, and learn how to create a Quality Improvement Plan

[Learn more »](#)

Quality Rounds Ontario

QUALITY ROUNDS ONTARIO

Join our educational sessions for province-wide knowledge exchange and idea sharing on topics related to improving the quality of health care

[Learn more »](#)

Soutiens du programme

Liens vers les ressources	<u>Participation des patients</u>	<u>Rapports sur les pratiques</u>	<u>Normes de qualité</u>	<u>Équité</u>
Public cible	Fournisseurs, organismes et patients	Médecins et équipes interprofessionnelles	Membres de la communauté de pratique qui collaborent pour mettre en œuvre des normes de qualité	Tous les organismes qui souhaitent intégrer le point de vue de l'équité dans les initiatives d'AQ
Ressources	Outils et ressources visant à appuyer la participation des patients	Pour les SLD et les soins primaires, une ressource pour recueillir des données de la pratique à utiliser dans l'amélioration de la qualité	Trousses à outils et documents d'orientation, communauté de pratique pour le soutien par les pairs	Cadres et lignes directrices
Intégration avec les PAQ	Hôpitaux tenus de démontrer la façon dont ils font participer les patients à l'élaboration des PAQ	Les cliniciens ont accès à des données et reçoivent des renseignements au sujet du rendement et le rendement de la pratique	Il existe trois indicateurs dans les PAQ qui correspondent à des normes de qualité	L'équité est l'un des six aspects de la qualité mesurés dans le PAQ (section narrative).