

# Regard vers le passé et vers l'avenir

## Soins primaires

Danyal Martin, Qualité des services de santé Ontario

Margaret Millward, Qualité des services de santé Ontario

# 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

# 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'efficacité

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

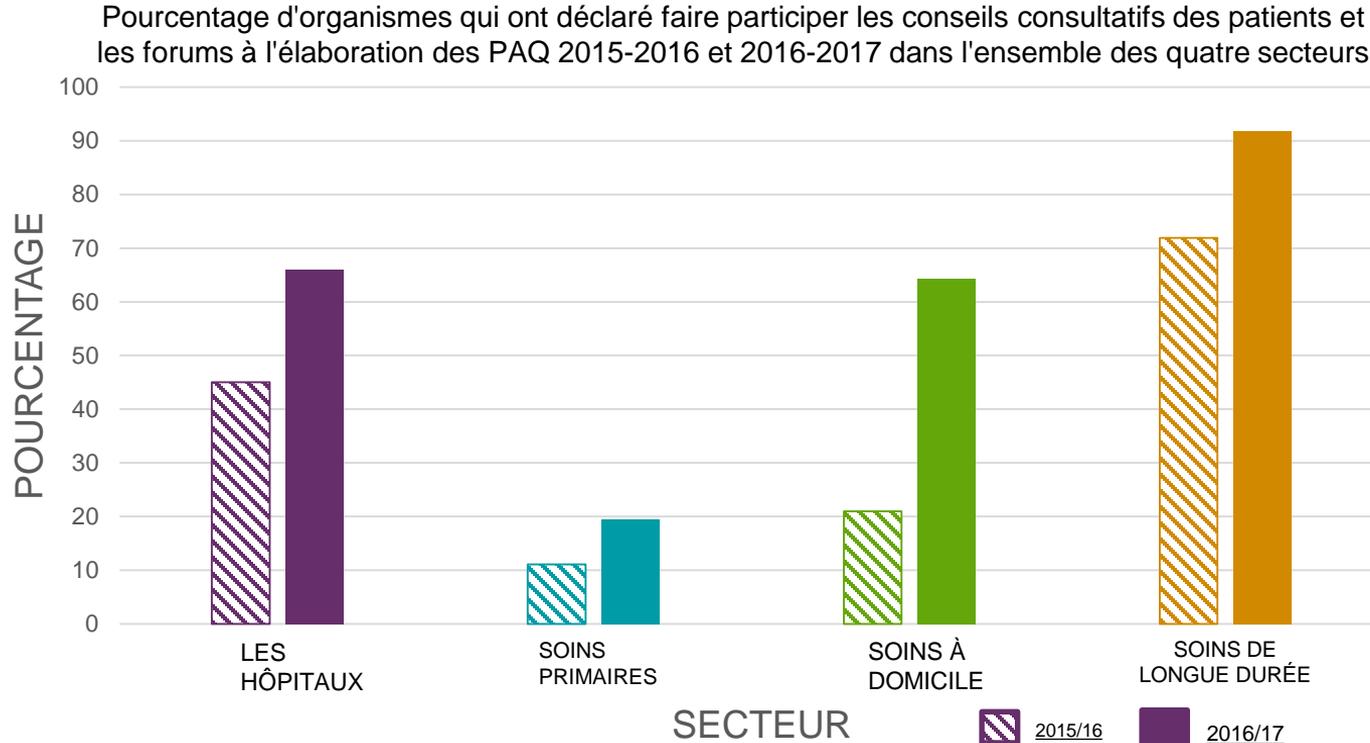
**Un système de santé équitable axé sur les patients qui se consacre sans relâche à l'amélioration. Faisons bouger les choses.**

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

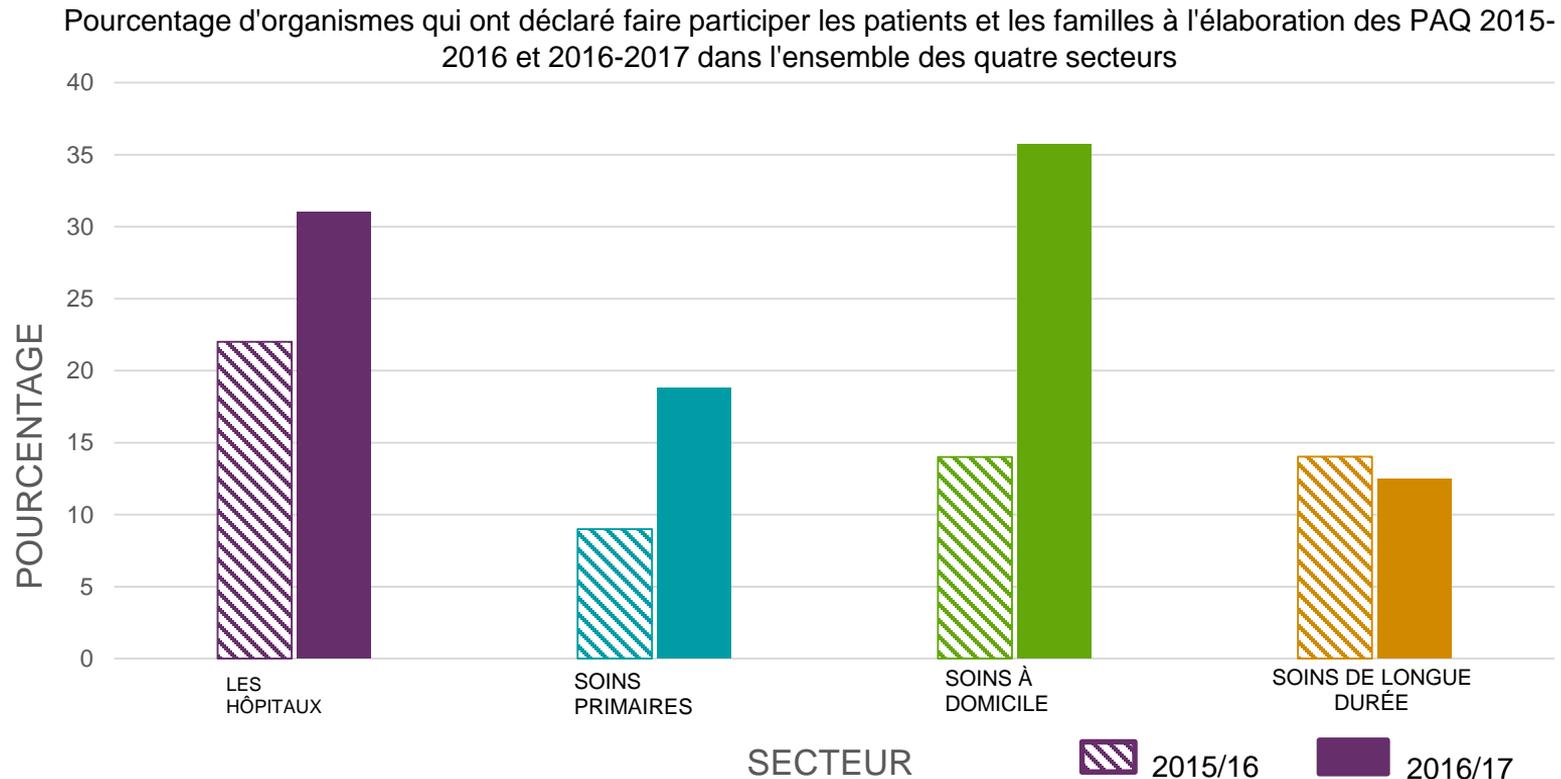
[www.hqontario.ca/accueil](http://www.hqontario.ca/accueil)



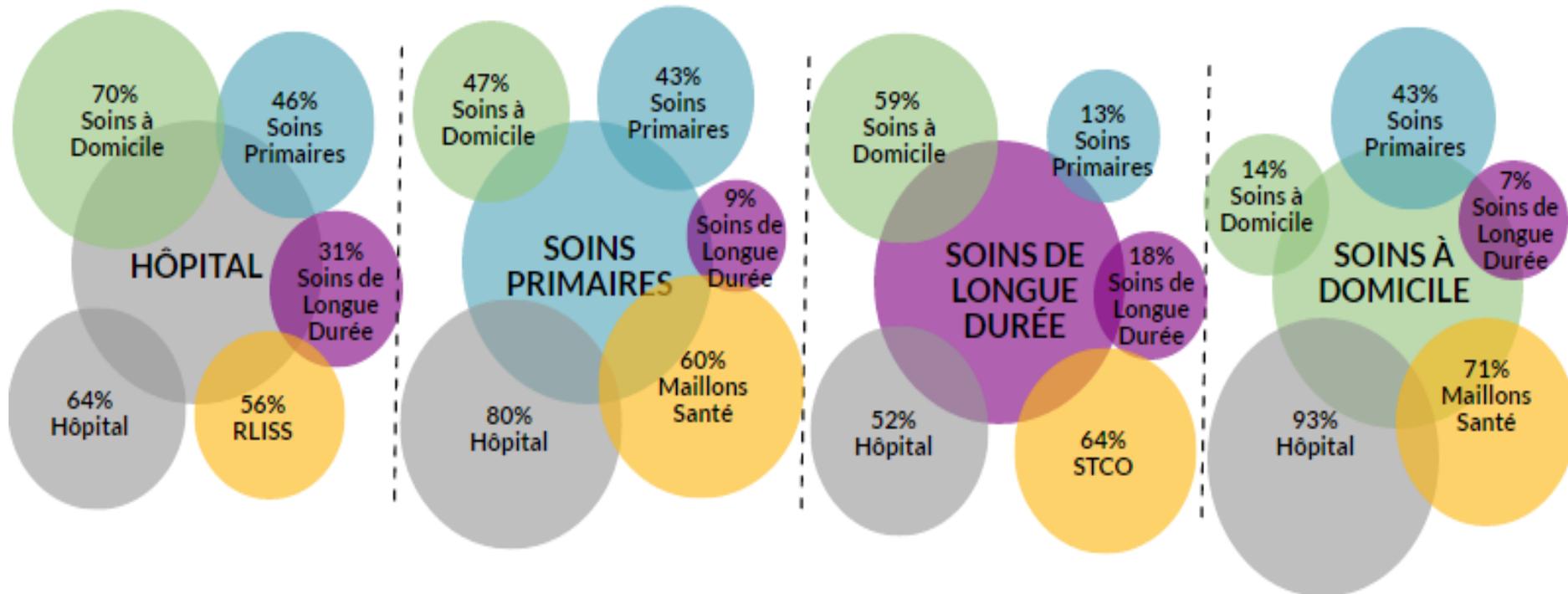
## Tous les secteurs ont décrit une utilisation accrue des conseils consultatifs des patients et des familles et des forums dans l'élaboration de leur PAQ



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



# 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

# Réflexions sur les PAQ 2016-2017

## Regard vers le passé

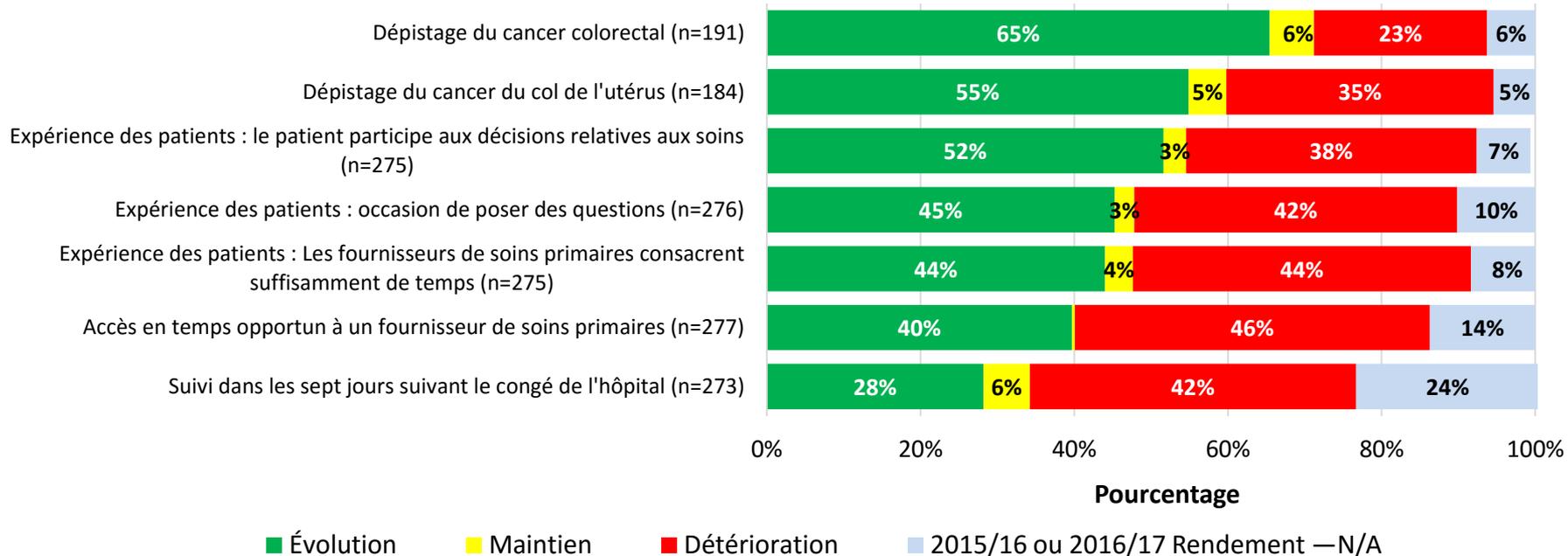
- Les indicateurs de dépistage du cancer avaient le taux de progrès le plus élevé.
- Environ 30 % des organismes travaillaient sur les visites aux services des urgences, les réadmissions à l'hôpital et la vaccination (indicateurs supplémentaires)

## Regard vers l'avenir

- 94 à 100 % des organismes travaillent sur des indicateurs prioritaires
- Application des apprentissages tirés du dépistage du cancer à la mesure du taux de HbA1c
- Plus de 93 000 patients interrogés sur les indicateurs de l'expérience des patients

## Regard vers le passé : Pourcentage des organismes de soins primaires de l'Ontario dont le rendement a progressé, s'est maintenu ou s'est aggravé entre le PAQ 2015-2016 et le PAQ 2016-2017 relativement aux indicateurs prioritaires, comme indiqué au rapport

Indicateurs prioritaires pour les soins primaires



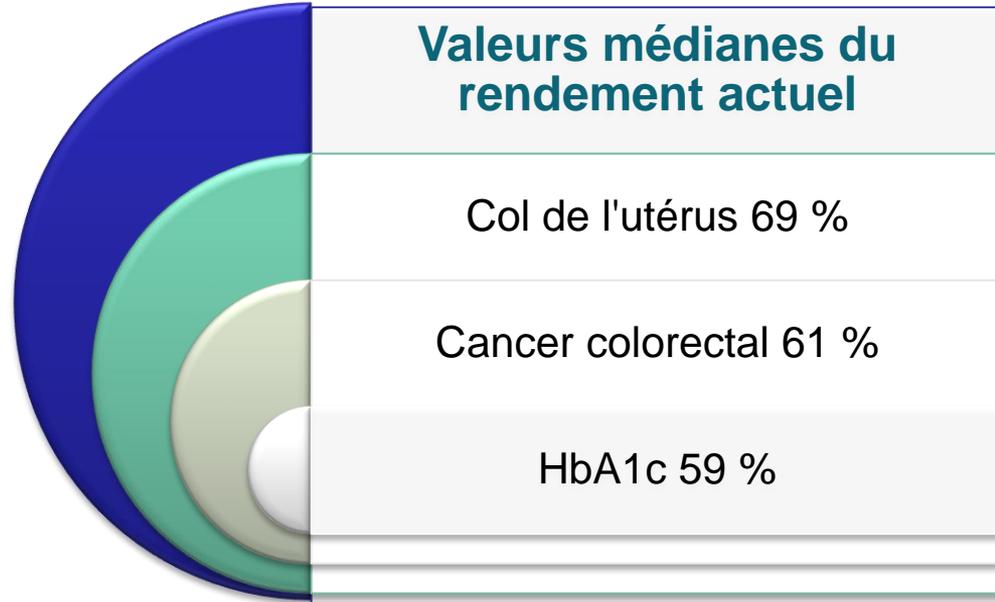
Moins de 50 % des organismes ont progressé relativement à quatre des sept indicateurs prioritaires de soins primaires entre 2015-2016 et 2016-2017. Comparativement, 65 % et 55 % des organismes de soins primaires ont progressé relativement aux indicateurs du dépistage du cancer colorectal et du cancer du col de l'utérus, respectivement. Veuillez consulter les caractéristiques techniques pour la période de référence des indicateurs.

# PROBLÈMES

# Santé de la population

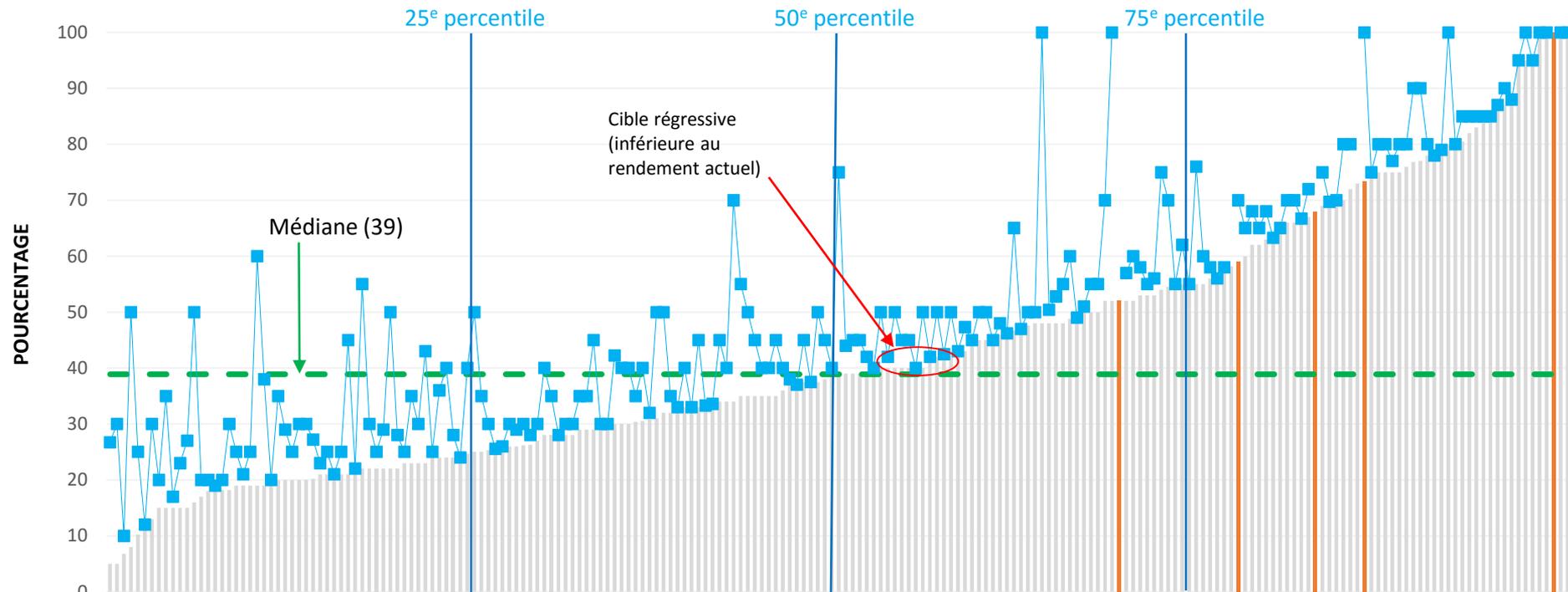
## Idées de changement courantes

- Identifier la population
- Aviser les patients
- Informer les patients
- Vérifier et fournir une rétroaction



# TRANSITIONS : Pourcentage de patients ou de clients qui consultent leur fournisseur de soins primaires dans les 7 jours suivant l'obtention de leur congé de l'hôpital pour certaines affections en Ontario, PAQ 2016-2017

↑ Meilleur rendement

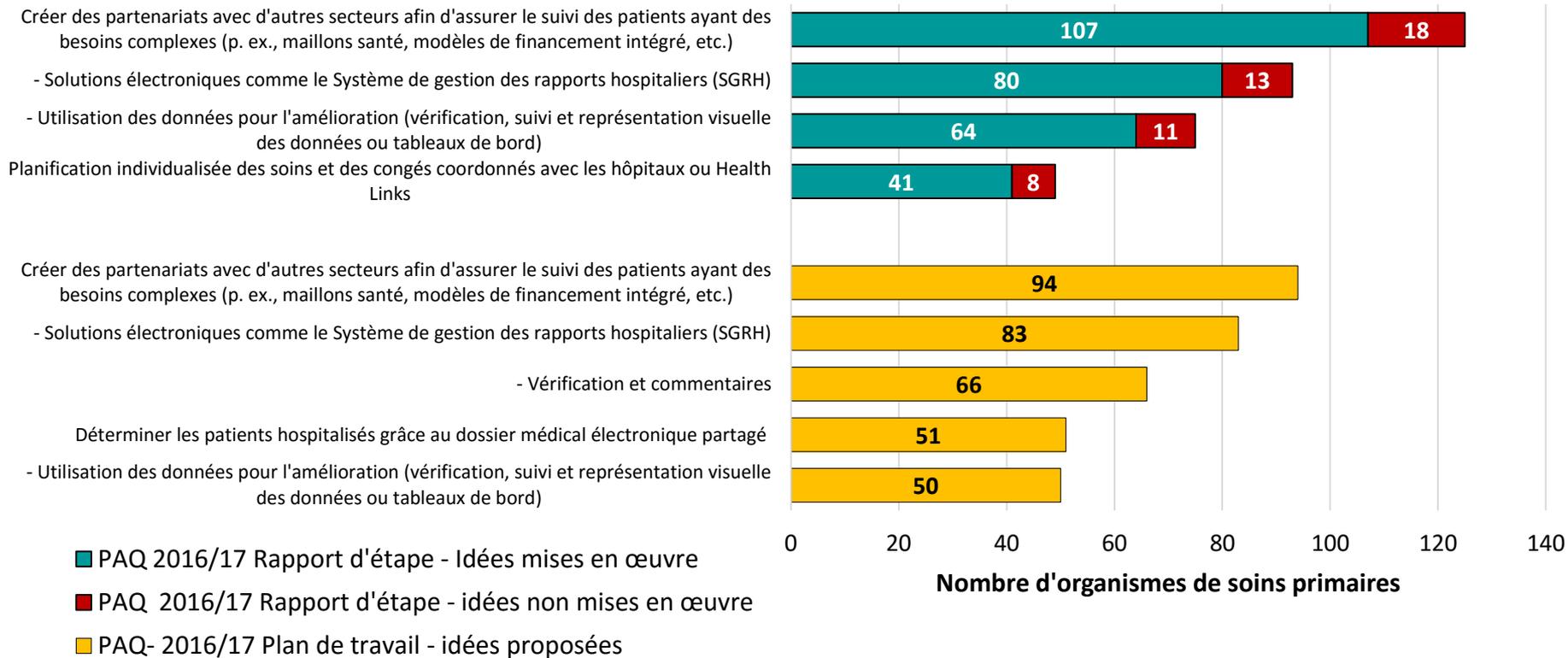


Plage : 5 % à 100 %  
Remarque : Cinq organismes de soins

ORGANISMES DE SOINS PRIMAIRES (n = 209)

- Rendement actuel (non associé à une cible)
- Rendement actuel (associé à une cible)
- Cible de rendement

# TRANSITIONS : Idées de changement les plus courantes en Ontario tirées des PAQ sur les soins primaires 2015-2016 et 2016-2017 des hôpitaux pour le taux de suivi dans les sept jours suivant le congé de l'hôpital pour certaines affections, comme indiqué dan



- PAQ 2016/17 Rapport d'étape - Idées mises en œuvre
- PAQ 2016/17 Rapport d'étape - idées non mises en œuvre
- PAQ- 2016/17 Plan de travail - idées proposées

# Expérience des patients (3 indicateurs)

## Rendement actuel :

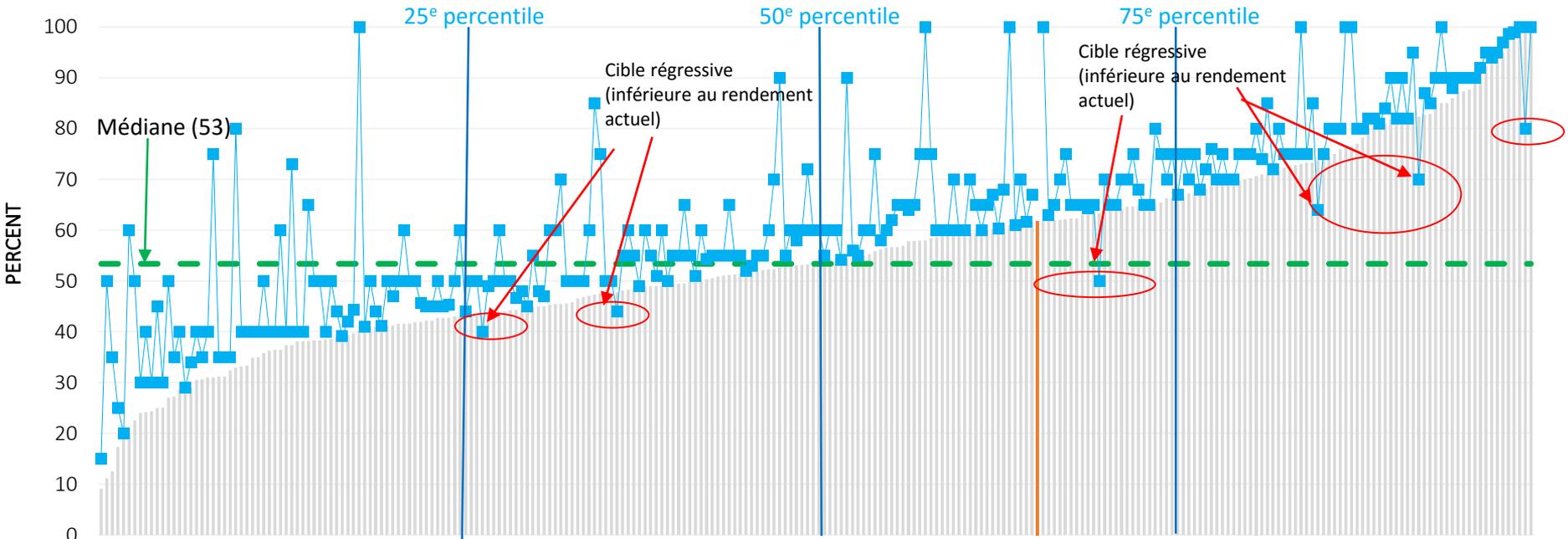
- Petite plage allant de 59 % à 100 % globalement
- Médiane : 92 % à 93 %
- Cibles plus régressives

## Échantillon de sondage sur l'expérience des patients :

- Globalement, le nombre de patients qui ont participé au sondage a augmenté de 30 %, soit d'environ 70 000 à plus de **93 000!**
- Plage énorme : 1 à 4 102 patients interrogés
- Médiane du nombre de patients sondés par organisme : 163 à 166

# RAPIDITÉ : Pourcentage de patients et de clients qui peuvent consulter un médecin ou du personnel infirmier praticien le jour même ou le lendemain, en Ontario, PAQ 2016-2017

↑ Meilleur rendement



Plage : 9 % à 100 %  
 Taille de l'échantillon : 5 à 4 348  
 Remarque : Sept organismes de soins primaires ont établi des cibles régressives  
 Nombre total de patients interrogés : 92 323

ORGANISMES DE SOINS PRIMAIRES (n = 256)

- Rendement actuel (non associé à une cible)
- Rendement actuel (associé à une cible)
- Cible de rendement

# REGARD VERS L'AVENIR – 2017-2018

# Sujets de réflexion pour des idées de changement à l'avenir

- Si vous ne faites que commencer
  - Fixez un objectif pour compléter vos données de référence et mieux connaître votre point de départ
  - Commencez la formation sur les principes associés à l'accès ouvert
  - Faites participer les fournisseurs de soins de première ligne et la haute direction au plan et aux initiatives
- Si vous êtes en train de tester les idées de changement
  - Si l'idée a fonctionné avec un médecin, une équipe, essayez-la avec une autre équipe, adaptez-vous et apportez des améliorations
  - Si cela a fonctionné dans un cabinet, essayez dans un autre cabinet, puis revenez partager vos apprentissages pour favoriser une amélioration mutuelle
- Si vous avez pleinement mis en œuvre le changement
  - Procédez régulièrement à une nouvelle formation du personnel nouveau et actuel
  - Utilisez la vérification et la rétroaction afin que les nouveaux processus deviennent la « nouvelle normalité »
  - Pensez à ajuster vos cibles pour devenir les meilleurs

# Le processus de consultation des PAQ



Conseil consultatif des patients, des familles et du public (CCPFP)  
Groupe consultatif de QSSO sur les PAQ

Association of Family Health Teams of Ontario  
Association of Ontario Health Centres

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

## Exemple : Les bons soins, au bon moment et au bon endroit

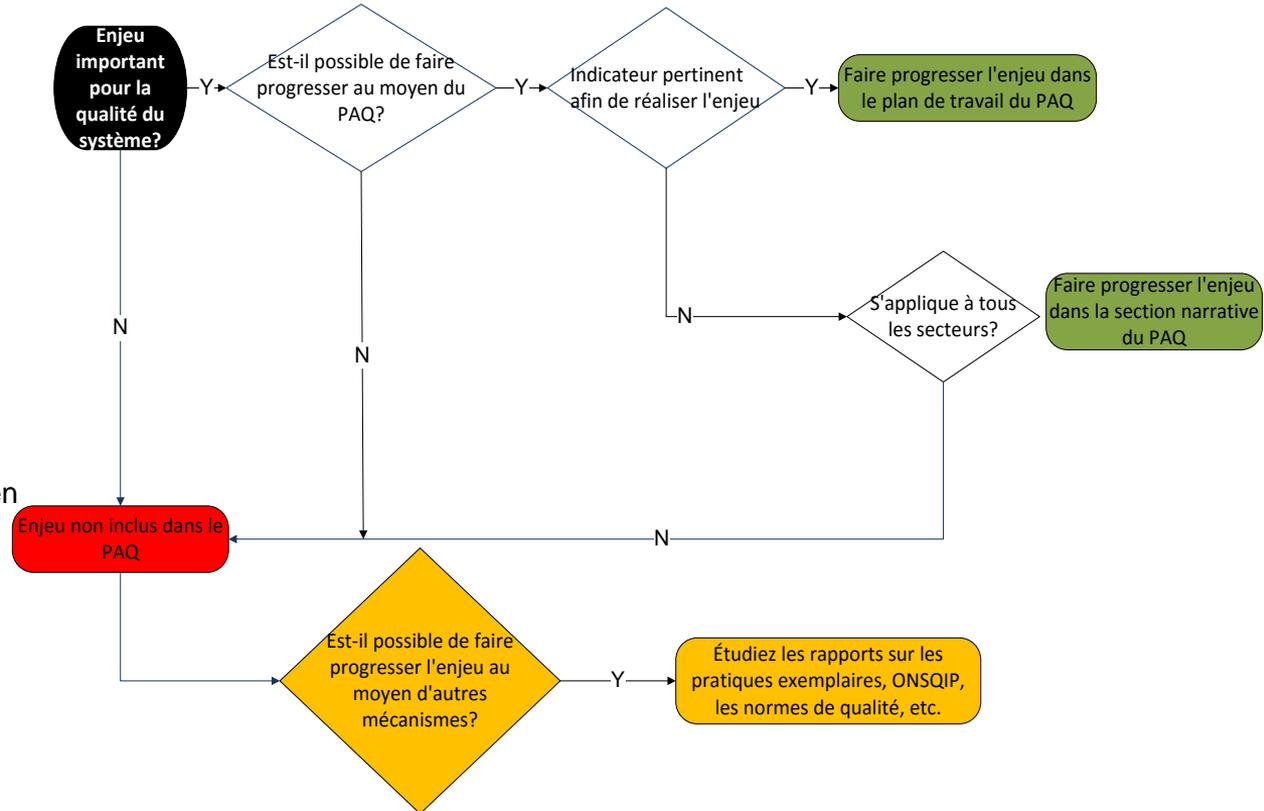
Indicateur : Accès rapide aux soins primaires

✓ Être en mesure d'observer l'incidence de votre fournisseur de soins primaires sur les patients et le système de santé.

✓ Cet indicateur est une priorité du cadre de mesure du rendement des soins primaires et progresse déjà grâce à la production de rapports en ligne sur le rendement du système de santé.

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

✓ Du point de vue des enjeux, il est important que les gens reçoivent les bons soins au bon endroit et au bon moment, et que les secteurs travaillent de concert. Le fait d'ajouter cela au PAQ favorise les partenariats intersectoriels et le partage d'idées qui fonctionnent.



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

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

Légende : (P) : Indicateurs prioritaires

(A) : Indicateur additionnel

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

# Indicateurs du PAQ 2017-2018 : Soins primaires

- **Suivi dans les sept jours suivant le congé de l'hôpital**
- **Accès en temps voulu à un fournisseur de soins primaires**
- **Expérience des patients : les décisions concernant les soins**
  - Taux de réadmission à l'hôpital
  - Test d'hémoglobine glycosylée (HbA1C)
  - Dépistage du cancer colorectal à jour
  - Dépistage du cancer du col de l'utérus à jour
  - Suivi de l'avis de mise en congé dans les 7 jours avec tout clinicien
  - Bilan comparatif des médicaments dans le secteur des soins primaires
  - Identifié comme répondant aux critères des maillons santé sur l'accès offert
  - Dépistage du cancer colorectal à faire
  - Dépistage du cancer du col de l'utérus

# 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

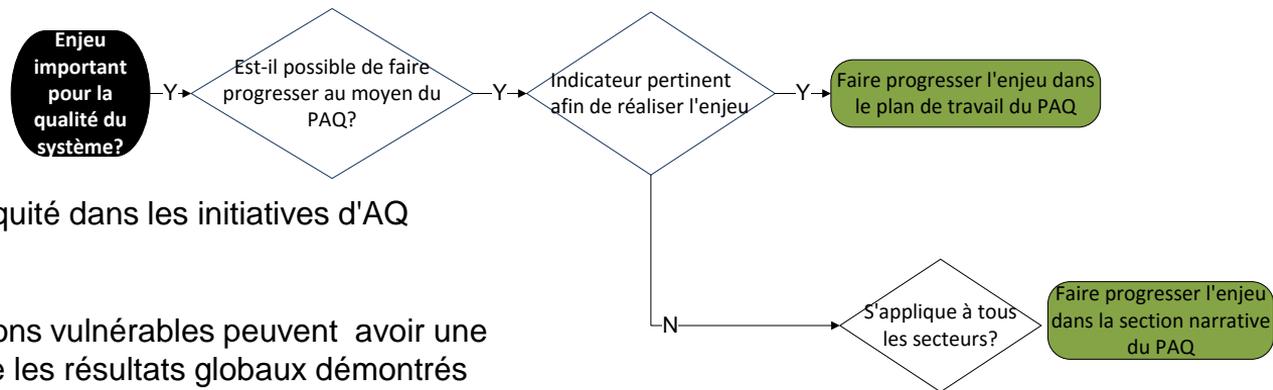
**Priorité :** Intégrer le point de vue de l'équité dans les initiatives d'AQ

✓ 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?

# 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<sup>er</sup> avril 2017

# Nouveauté cette année : Requête dans les PAQ

\*Mot-clé ou expression  \*Section narrative

\*Secteur  \*Modèle

\*Fiscale  \*RLISS

\*Organisation  \*Afficher le nombre total du mot-clé ou expression

1 de 1 Trouver | Suivant

## 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	*Modèle	N/A, Enseignement des soins acti	Consulter le rapport
*Fiscale	2016/17	*RLISS	2. Sud-Ouest, 3. Waterloo Welling	
*Organisation	Alexandra Hospital, Alexandra Mar	*Domaine	Axé sur le patient, Efficace, Efficie	
*Type d' Indicateur		*Indicateur		
*Opérateur de rendement actuel:	<input type="checkbox"/> Sélectionner tout	rendement actuel		
*Opérateur de rendement cible:	<input type="checkbox"/> Prioritaires	rendement cible		
Mot-clé d'indicateur	<input type="checkbox"/> Supplémentaires			
	<input checked="" type="checkbox"/> Personnalisée			

# 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](mailto:qip@hqontario.ca) pour obtenir de l'aide.



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

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

# ANNEXES

# Ressources en ligne

Veillez consulter le site [www.hqontario.ca](http://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 »](#)

## 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 IMPROVEMENT WEBINARS

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

[Learn more »](#)



Insights into Quality Improvement

### Engaging with Patients:

Stories and Successes  
from the 2015/2016  
Quality Improvement Plans

Let's make our health system healthier



## 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 »](#)

### 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.



# 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	Trousse 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).