

10th Floor
130 Bloor Street West
Toronto ON M5S 1N5
Tel: 416 323-6868
Toll-free: 1 866 623-6868
Fax: 416 323-9261

10^e étage
130, rue Bloor Ouest
Toronto ON M5S 1N5
Tél. : 416 323-6868
Sans frais : 1 866 623-6868
Télééc. : 416 323-9261



Le 8 novembre 2016

Chères collègues,
Chers collègues,

Sept mois se sont écoulés depuis le lancement, en avril 2016, du Programme de gestion de la qualité concernant les consultations répétitives aux urgences. Nous vous remercions tous et toutes de votre participation continue au programme dans le cadre de vos efforts visant à améliorer la qualité des soins que vous fournissez.

Comme vous le savez, on a demandé à tous les hôpitaux participants de prendre part à un sondage en répondant à un questionnaire qui devait être envoyé à Qualité des services de santé Ontario le 30 septembre 2016. Bien que près de 1,000 vérifications ont été menées, les résultats de ce sondage sont encourageants.

Vous trouverez ci-dessous des instructions concernant les exigences associées à la première soumission annuelle des résultats qui devront être communiqués à Qualité des services de santé Ontario au plus tard le 31 janvier 2017. Si vous avez des questions au sujet de ces exigences, contactez EDQuality@hqontario.ca

Exigences relatives à la soumission

Documents

Deux documents doivent être soumis pour répondre aux exigences du programme :

1. Un formulaire de vérification dûment rempli (distribué en avril 2016 et disponible [ici](#)), contenant les résultats du nombre de vérifications requis :
 - o Toutes les consultations répétitives correspondaient aux diagnostics sentinelles signalés dans vos rapports
 - o Une sélection des consultations répétitives liées à un diagnostic, *jusqu'à un total d'au moins 25 vérifications*
2. Un formulaire pour la partie descriptive dûment rempli (ci-joint)

Tous les renseignements susceptibles d'identifier les patientes et patients doivent être retirés de ces documents avant leur envoi à Qualité des services de santé Ontario. De tels renseignements inclus dans le modèle de vérification comprennent le numéro du dossier médical, le nom, la date de naissance, etc. Renseignez-vous auprès de la personne responsable de la protection des renseignements personnels de votre hôpital si vous ne savez pas si votre modèle dûment rempli contient des renseignements susceptibles d'identifier des patientes et patients.

Les résultats des contrôles provisoires de septembre 2016 montrent que certains hôpitaux envisagent de réaliser les 25 vérifications requises cette année. Si vous faites plus de 25 vérifications, incluez-les aussi dans votre soumission.

Signature du PDG et du comité de la qualité du conseil

Votre soumission doit être examinée et approuvée par la ou le PDG de votre hôpital et le comité de la qualité du conseil. S'il ne vous est pas possible de présenter les résultats en personne avant la date de soumission, vous pouvez les remettre par écrit à votre PDG et au comité de la qualité du conseil pour cette première fois. La ou le PDG devra indiquer que les deux parties ont examiné et approuvé la soumission en signant la section du formulaire pour le texte descriptif.

Processus de soumission

Veuillez envoyer ces documents par courriel à EDQuality@hqontario.ca d'ici le 31 janvier 2017.

Notre analyse de vos soumissions

Qualité des services de santé Ontario, avec l'aide du groupe de travail du Programme de gestion de la qualité concernant les consultations répétitives aux urgences, analysera toutes les soumissions et publiera un rapport au printemps 2017. Nous confirmons que nous *ne* comparerons *pas* le rendement des hôpitaux associé à tout aspect de ce programme. En particulier, nous reconnaissons que les consultations répétitives ne sont pas toujours indicatrices de la présence d'un événement indésirable/problème de qualité, et nous n'analyserons pas de même que nous ne partagerons pas l'information ni les taux de consultations répétitives des hôpitaux dans la province. Notre analyse portera sur les questions/événements les plus communs identifiés dans toute la province, et les façons dont les hôpitaux abordent ces questions.

Dans notre rapport, nous aimerions présenter des exemples remarquables de la façon dont les hôpitaux utilisent le programme ou les résultats de la vérification comme un outil pour améliorer les soins qu'ils fournissent. Toutefois, nous communiquerons auparavant avec les hôpitaux qui ont fourni les exemples.

Nous vous remercions pour votre participation enthousiaste à cet important programme. Il nous tarde de recevoir vos soumissions en janvier.



Lee Fairclough
Vice-présidente, Amélioration de la qualité
Qualité des services de santé Ontario

c. c. Dr Howard Ovens
Médecin en chef, service de médecine d'urgence, Sinai Health System
Professeur, service de médecine familiale et communautaire, Université de Toronto
Responsable de la médecine d'urgence, RLISS du Centre-Toronto, et responsable provincial
Coprésident, groupe de travail du Programme de gestion de la qualité concernant les consultations répétitives aux urgences