

Recommandations relatives à l'adoption :

Symptômes comportementaux de la démence

Normes
de qualité

Recommandations afin de permettre une adoption à grande échelle de cette norme de qualité

Qualité des services
de santé Ontario

Améliorons notre système de santé

 Ontario
Qualité des services
de santé Ontario

À propos du présent document

Le présent document résume les recommandations à l'échelle locale et à l'échelle du système afin de soutenir l'adoption de la norme de qualité relative aux symptômes comportementaux de la démence.

À l'échelle locale et régionale, les fournisseurs de soins de santé et les organismes de tous les milieux, le cas échéant, les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et d'autres partenaires du système de santé de la province sont encouragés à utiliser la norme de qualité comme ressource pour l'amélioration de la qualité en évaluant les soins qui sont actuellement offerts par rapport aux soins axés sur des données probantes présentés dans la norme de qualité.

Bien que de nombreux organismes et fournisseurs offrent les soins décrits dans la norme de qualité, les déclarations, les mesures connexes et les outils de soutien à l'adoption sont conçus pour aider les organismes afin de déterminer où il existe des possibilités de concentrer leurs efforts d'amélioration.

Le [guide de démarrage](#) décrit le processus d'utilisation de cette norme de qualité à titre de ressource pour offrir des soins de qualité supérieure.

Une prochaine étape importante consistera à mettre en œuvre les recommandations figurant dans le présent document. Dans certains cas, il peut être nécessaire d'établir un plan plus détaillé, de créer de nouvelles ressources ou de tirer parti des programmes existants ou de les élargir. En même temps, de nombreux aspects de la norme de qualité représentent les soins qui peuvent et doivent être offerts aujourd'hui.

Une stratégie de surveillance et d'évaluation figure dans la dernière section, accompagnée de suggestions de mesures pour surveiller les progrès réalisés et en faire le suivi. Le Comité ontarien des normes de qualité de Qualité des services de santé Ontario les examinera régulièrement, y compris les mesures nécessaires pour soutenir la mise en œuvre.

Norme de qualité relative aux symptômes comportementaux de la démence

Cette norme de qualité porte sur les soins destinés aux personnes présentant des symptômes comportementaux de la démence. Elle est axée sur les soins destinés aux patients qui consultent un service des urgences, qui sont admises à l'hôpital ou qui vivent dans un foyer de soins de longue durée. Elle offre également des directives visant à améliorer les soins lorsque les patients/pensionnaires passent de l'un de ces milieux à un autre.

Une norme distincte portant sur les soins destinés aux personnes qui sont aux prises avec la démence dans la collectivité est en cours d'élaboration.

Cliquez [ici](#) pour accéder à la norme de qualité.

Les recommandations relatives à l'adoption

La démarche visant à élaborer ces recommandations a été orientée par le principe consistant à utiliser les normes de qualité afin de promouvoir l'amélioration de la pratique parmi les professionnels de la santé.^{i iii}

Cliquez [ici](#) pour télécharger le Guide des processus et des méthodes pour l'élaboration de normes de qualité et de recommandations relatives à l'adoption.

Les recommandations relatives à l'adoption ont été élaborées après un examen des données probantes disponibles et une

analyse des programmes existants, ainsi qu'une vaste consultation avec le Comité consultatif sur la norme de qualité relative aux symptômes comportementaux de la démence, les intervenants clés et les organismes qui travaillent dans le domaine; les commentaires du public sur la norme de qualité et une série d'entrevues structurées auprès de cliniciens (plus de détails concernant l'élaboration de ces recommandations sont fournis à [l'annexe A](#)). Ces recommandations visent à combler les écarts entre les soins actuellement prodigués ainsi que les soins indiqués dans les énoncés de qualité.

RECOMMANDATIONS RELATIVES À L'ADOPTION (SUITE)

Ces conversations ont mis en évidence certains thèmes communs : la nécessité d'offrir une formation sur les pratiques exemplaires en matière de soins de la démence au personnel et aux cliniciens; la nécessité de formuler des recommandations tirant parti des ressources existantes afin de soutenir l'adoption de sujets comme le consentement, les moyens de contention et la formation des fournisseurs et des personnes soignantes et la compréhension qu'il est extrêmement important de mettre l'accent sur les transitions entre les soins dans un domaine qu'il est possible d'améliorer considérablement.

Considérations relatives à l'équité : Les questions relatives à l'équité doivent être prises en compte pour s'assurer que les stratégies d'adoption particulières ne renforcent pas les états actuels d'iniquité et d'inégalité, mais contribuent plutôt, dans la mesure du possible, à des améliorations ou mettent en évidence les domaines de possibilités d'égalité et d'équité.

Les recommandations relatives à l'adoption sont classées comme suit :

- Intégration de la norme de qualité dans la pratique
 - Amélioration de la qualité
 - Coordination des soins
- Éducation et formation
- Politiques et planification du système

Trois périodes relatives à l'adoption sont précisées : On entend par « immédiatement » un délai de un an; par « moyen terme », un à trois ans et par « long terme », plus de trois ans.

Remarque : Les organismes, les programmes et les initiatives mentionnés dans le présent document sont des exemples à prendre en compte et ne reflètent pas l'ensemble des organismes, des programmes et des initiatives qui œuvrent dans ce domaine dans l'ensemble de la province.

[L'annexe B](#) comprend une liste de ces mêmes recommandations classées selon des organismes et des groupes précis.

ⁱ French, S. D., S. E. Green, D. A. O'Connor et coll. « *Developing theory-informed behaviour change interventions to implement evidence into practice: a systematic approach using the Theoretical Domains Framework* », *Implementation Sci.*, vol. 7, n 38 (2012).

ⁱⁱ Bero, L. A., R. Grilli, J. M. Grimshaw, E. Harvey, A. D. Oxman et M. Thomson. « *Closing the gap between research and practice: An overview of systematic reviews of interventions to promote the implementation of research findings* », *BMJ*, vol. 315 (1998), pp. 465 à 468.

ⁱⁱⁱ National Implementation Research Network. *Implementation Drivers* [Internet], Chapel Hill, NC : FPG Child Development Institute, université de Caroline du Nord [cité le 8 févr. 2017]. Accessible à l'adresse : <http://nirn.fpg.unc.edu/learn-implementation/implementation-drivers>

Intégration de la norme de qualité dans la pratique – Amélioration de la qualité

Écart : Il n’y a pas suffisamment d’outils pratiques pour aider les fournisseurs et les organismes à intégrer la norme de qualité dans leur pratique de soins quotidienne. L’utilisation d’outils communs permettrait d’atténuer le chevauchement de l’information.

Recommandations	Énoncés de qualité	Mesures devant être prises par	Période
Évaluer les soins prodigués par rapport à la norme de qualité en utilisant le Guide de mise en pratique de Qualité des services de santé Ontario et en consultant le Modèle de plan d’action à titre d’outil pour soutenir l’amélioration de la qualité.	Tous	Hôpitaux Foyers de soins de longue durée	Immédiatement
Le leadership clinique infrarégional devrait travailler avec les organismes de soins de santé afin de comparer les soins fournis à la norme de qualité et utiliser les énoncés de qualité, les indicateurs connexes et la science de l’amélioration de la qualité pour apporter des améliorations aux soins.	Tous	RLISS	Moyen terme
Élaborer une méthodologie permettant d’évaluer si les cheminement cliniques existants et les autres outils peuvent être utilisés pour soutenir la norme ou si de nouveaux outils ou cheminement sont requis (p. ex., modèles d’évaluation complète, schémas d’adaptation posologique, politiques relatives à l’utilisation de moyens de contention).	1 : Évaluation complète 8 : Contentions mécaniques 5 : Dosage et surveillance de médicaments psychotropes	Qualité des services de santé Ontario	Immédiatement
Adapter ou adopter les cheminement cliniques existants et les documents d’orientation (le cas échéant), tels que les protocoles d’évaluation exhaustive et de traitement, et travailler en collaboration avec le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement et d’autres organismes afin de diffuser ces ressources.	1 : Évaluation complète 4 : Indications pour les médicaments psychotropes 5 : Dosage et surveillance de médicaments psychotropes 6 : Changements de médicaments psychotropes 7 : Révision des médicaments pour la réduction de la dose ou l’arrêt de la médication	Qualité des services de santé Ontario	Moyen terme

Éléments à prendre en compte dans le cadre de l’adoption : Un certain nombre de cheminement de soins existants peuvent être adaptés ou mis à profit en vue de soutenir la normalisation, y compris le cheminement clinique intégré portant sur la démence, l’agitation et l’agressivité du Centre de toxicomanie et de santé mentale.

Intégration de la norme de qualité dans la pratique – Amélioration de la qualité

Écart : Il est nécessaire d'améliorer l'accès aux données en temps opportun afin de permettre aux organismes et aux fournisseurs de faire le suivi du rendement et de l'amélioration.

Recommandations	Énoncés de qualité	Mesures devant être prises par	Période
S'assurer que les plans de soins utilisés dans le contexte des soins de longue durée s'harmonisent à la norme de qualité.	Tous	Ontario Long Term Care Association (OLTCA)	Immédiatement
Inclure des indicateurs liés à la norme de qualité dans les rapports sur les pratiques de soins de longue durée afin de soutenir l'amélioration de la qualité à l'échelle locale.	Tous	Qualité des services de santé Ontario	Moyen terme
Fournir un accès aux ensembles de modèles d'ordonnances destinés au personnel infirmier de l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIAO) sur le site Web de Qualité des services de santé Ontario.	Tous	Qualité des services de santé Ontario	Immédiatement

Éléments à prendre en compte dans le cadre de l'adoption :

- *Les ressources et les programmes existants de Qualité des services de santé Ontario peuvent être mis à profit afin d'accroître la diffusion et de favoriser l'adoption de la norme, y compris les plans d'amélioration de la qualité, qui renforce actuellement les indicateurs liés aux moyens de contention et aux antipsychotiques et qui sera élargie pour qu'elle traite de questions comme les transitions de soins.*
- *Le matériel de formation et d'information concernant les lignes directrices sur les pratiques exemplaires Dementia, Delirium and Depression in Older Adults de l'AIIAO peut aider les organismes dans le cadre de la mise en œuvre de la norme de qualité.*

Intégration de la norme de qualité dans la pratique – *Coordination des soins*

Écart : Obstacles aux transitions efficaces entre les établissements de soins qui comprennent le manque d'accès du fournisseur aux dossiers des patients, les variations de l'information dans ces dossiers et les problèmes de protection des renseignements personnels associés à l'échange de l'information.

Recommandation	Énoncés de qualité	Mesures devant être prises par	Période
S'assurer que cette population de patients est prise en compte dans l'élaboration de la norme de qualité sur les transitions.	14 : Transitions entre les soins	Qualité des services de santé Ontario	Moyen terme

Éléments à prendre en compte dans le cadre de l'adoption :

- *Les maillons santé, cyberSanté, OntarioMD et d'autres activités numériques liées à la santé qui sont en cours en vue d'accroître la connectivité peuvent être mises à profit afin d'assurer de meilleures transitions.*
- *Les équipes intégrées du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement ont déployé des efforts considérables en vue de l'élaboration de modèles de transition visant à favoriser l'efficacité des transitions. Les apprentissages tirés de ces initiatives peuvent également être mis à profit.*

Éducation et formation

Écarts : Il est nécessaire que les fournisseurs de soins de première ligne reçoivent une formation améliorée et plus spécialisée sur la démence. Les fournisseurs de soins de santé sont d'avis que la durée et la portée de la formation actuelle sur la démence sont limitées.

Des documents d'information et de sensibilisation destinés aux familles et aux personnes soignantes sont également requis. Étant donné que les gens demandent souvent aux fournisseurs de leur remettre ces documents, il est important de s'assurer que ceux-ci peuvent les trouver et les diffuser facilement.

Recommandation	Énoncés de qualité	Mesures devant être prises par	Période
Intégrer la norme de qualité dans les programmes de perfectionnement professionnel à l'intention des fournisseurs.	Tous	Programmes d'enseignement cliniques et continus	Moyen terme

Éléments à prendre en compte dans le cadre de l'adoption : De nombreux organismes offrent des programmes de formation et des mesures de soutien qui pourraient être mis à profit, notamment le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement, BrainXChange, Cliniciens de soins de longue durée de l'Ontario, les programmes gériatriques régionaux de l'Ontario, les initiatives de soins adaptées aux personnes âgées et l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario, pour n'en nommer que quelques-uns.

Politique et planification du système

Les recommandations relatives à l'adoption comprennent celles qui sont nécessaires à l'échelle du système. Conformément au mandat de Qualité des services de santé Ontario énoncé dans la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*, le conseil d'administration a officiellement présenté les recommandations suivantes à propos de la norme de qualité relative aux symptômes comportementaux de la démence au ministre de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario.

Recommandations

Période

- | | |
|--|---------------|
| 1. S'assurer que la norme de qualité oriente les activités de planification de la capacité en cours dans le cadre de la stratégie provinciale relative à la démence. | Immédiatement |
| 2. S'assurer que la stratégie provinciale relative à la démence comprend une démarche permettant l'évaluation, la coordination et la diffusion de matériel d'information à l'intention des fournisseurs, des patients, des personnes soignantes naturelles et des familles | Immédiatement |

Mesure et production de rapports

Qualité des services de santé Ontario préparera un plan de surveillance et d'évaluation pour ces recommandations dans le cadre de l'évaluation élargie des normes de qualité. Ce plan peut nécessiter l'élaboration de mesures et (ou) d'un plan de ressources pour soutenir la collecte et le suivi des données. L'évaluation comprendra les éléments suivants :

1. Surveiller les bases de données existantes par l'entremise de résumés de renseignements, des plans d'amélioration de la qualité (PAQ) et de la production de rapports publics. Prendre note des écarts et des points à améliorer. Pour cette norme, les indicateurs de résultat ci-dessous sont actuellement mesurables et ont été classés comme prioritaires :
 - Pourcentage de demandes de placement en foyer de soins de longue durée qui sont rejetées par un foyer de soins de longue durée en raison d'une incapacité à répondre aux besoins des clients en matière des soins.
 - Pourcentage de pensionnaires de foyers de soins de longue durée dont les symptômes comportementaux se sont améliorés.
 - Nombre d'incidents dans les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée qui sont liés aux symptômes d'agressivité de la démence : incidents impliquant deux patients ou un patient et un membre du personnel (cet indicateur est en cours d'élaboration).

2. Surveiller la conformité des recommandations relatives à l'adoption.

Un plan pour évaluer l'incidence de recommandations précises liées aux soins et à l'amélioration cliniques sera défini (le cadre qui comprend la mesure de la portée, de l'efficacité, de l'adoption, de la mise en œuvre et du maintien fournit une méthode utile pour les interventions d'amélioration à plus grande échelle qui sont proposées). Cette démarche pourrait tirer parti des paramètres de mesure des processus qui peuvent être recueillis à l'aide d'outils intégrés, comme des ensembles d'ordonnances.

Qualité des services de santé Ontario recommandera que le Comité ontarien des normes de qualité reçoive des mises à jour deux fois par année sur la progression des recommandations et examine tout autre paramètre qui peut être nécessaire afin d'évaluer l'incidence.

Annexe A : Processus et méthodes d'élaboration des recommandations relatives à l'adoption

L'élaboration des recommandations relatives à l'adoption a nécessité une vaste consultation des parties prenantes occupant différents postes de professionnels et ayant différents points de vue dans l'ensemble de la province.

On a consulté les organismes et les groupes suivants dans le cadre de l'élaboration de ces recommandations :

- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
- Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement
- BrainXchange
- Société Alzheimer de l'Ontario
- Centre de toxicomanie et de santé mentale
Programme de soutien au système provincial
- Regional Geriatric Program of Toronto
- Centre for Effective Practice (CEP)
- Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIAO)
- Association des hôpitaux de l'Ontario
- Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS)
- Ontario Long Term Care Association (OLTCA)
- Cliniciens de soins de longue durée de l'Ontario
- Responsables de la qualité clinique des RLISS et de Qualité des services de santé Ontario

Remarque : De décembre 2016 à février 2017, Qualité des services de santé Ontario a mené des entrevues avec des cliniciens et tenu des réunions auprès d'organismes de l'ensemble de la province. Cette participation a été orientée par le cadre des domaines théoriques qui utilise 14 domaines (connaissances, compétences, attitudes, etc.) afin de cerner les obstacles au changement de comportements et (ou) la capacité de mettre en pratique la norme de qualité. Quatorze fournisseurs de première ligne et administrateurs de sept RLISS ont participé à ces entrevues, dont les résultats ont été utilisés pour connaître les écarts dans les connaissances, les comportements et les attitudes liés à cette norme.

Annexe B : Résumé des recommandations pour les organismes et autres entités du secteur de la santé

Qualité des services de santé Ontario

Période*

Fournir un accès aux ensembles de modèles d'ordonnances destinés au personnel infirmier de l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario sur le site Web de Qualité des services de santé Ontario.

Immédiatement

Élaborer une méthodologie permettant d'évaluer si les cheminements cliniques existants et les autres outils peuvent être utilisés pour soutenir la norme ou si de nouveaux outils ou cheminements sont requis (p. ex., modèles d'évaluation complète, schémas d'adaptation posologique, politiques relatives à l'utilisation de moyens de contention).

Immédiatement

Inclure des indicateurs liés à la norme de qualité dans les rapports sur les pratiques de soins de longue durée afin de soutenir l'amélioration de la qualité à l'échelle locale.

Moyen terme

S'assurer que cette population de patients est prise en compte dans l'élaboration de la norme de qualité sur les transitions.

Moyen terme

Adapter ou adopter les cheminements cliniques existants et les documents d'orientation (le cas échéant), tels que les protocoles d'évaluation exhaustive et de traitement, et travailler avec le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement et d'autres organismes afin de diffuser ces ressources.

Moyen terme

Réseaux locaux d'intégration des services de santé

Période*

Le leadership clinique infrarégional devrait travailler avec les organismes de soins de santé afin de comparer les soins fournis à la norme de qualité et utiliser les énoncés de qualité, les indicateurs connexes et la science de l'amélioration de la qualité pour apporter des améliorations aux soins.

Moyen terme

ANNEXE B (SUITE)

Organismes de soins de santé

Période*

Évaluer les soins prodigués par rapport à la norme de qualité en utilisant le Guide de mise en pratique de Qualité des services de santé Ontario et en consultant le Modèle de plan d'action à titre d'outil pour soutenir l'amélioration de la qualité.

Immédiatement

Ontario Long Term Care Association

Période*

S'assurer que les plans de soins utilisés dans le contexte des soins de longue durée s'harmonisent à la norme de qualité.

Immédiatement

Programmes d'enseignement cliniques et continus

Période*

Intégrer la norme de qualité dans les programmes de perfectionnement professionnel à l'intention des fournisseurs.

Moyen terme

** Trois périodes relatives à l'adoption sont précisées : On entend par « immédiatement » un délai de un an; par « moyen terme », un à trois ans et par « long terme », plus de trois ans.*

Pour obtenir de plus amples renseignements :

site Internet : hqontario.ca/normesdequalite

Courriel : qualitystandards@hqontario.ca

POURSUIVONS LA DISCUSSION

 hqontario.ca  [@QSSOntario](https://twitter.com/QSSOntario)  [Qualité des services de santé Ontario](https://www.youtube.com/QualitedesservicesdesantéOntario)

 [@QSSOntario](https://www.facebook.com/QSSOntario)  [Health Quality Ontario](https://www.linkedin.com/company/HealthQualityOntario)

Qualité des services
de santé Ontario

Améliorons notre système de santé