

**NORMES DE QUALITÉ**

---

# **Normes de qualité mises au service de l'amélioration des soins**

**Rapport mettant en lumière  
London Health Sciences Center**

AOÛT 2024

# Mise en pratique des normes de qualité

Ce rapport présente un exemple l'hôpital ayant réussi à mettre en oeuvre les normes de qualité de Santé Ontario axées sur l'amélioration des soins.

Ce rapport met en évidence la mise en oeuvre réussie de la [Fracture de la Hanche : Norme de qualité des soins pour les personnes présentant des fractures de fragilisation](#) au London Health Sciences Centre, plus précisément sur le site de [l'hôpital Victoria](#). Publiée initialement en 2016 et mise à jour en 2024, les normes de qualité ont guidé les soins à travers la province et à l'échelle [nationale](#).

Le London Health Sciences Centre exploite deux sites de soins pour adultes au sein de son réseau qui disposent de services orthopédiques similaires et traitent tous deux les fractures de fragilisation liées à la hanche. La University Hospital et la Victoria Hospital. L'hôpital Victoria a pris des mesures proactives pour mettre en oeuvre la norme de qualité pour les soins des fractures de la hanche, tandis que l'hôpital universitaire a maintenu ses pratiques habituelles. Les approches contrastantes entre les deux sites ont entraîné des différences dans les résultats des patients. Les résultats clés à l'hôpital Victoria depuis son travail en 2018 pour mettre en oeuvre les normes de qualité :

- La réduction du taux de mortalité de 10 % à 4 %, par rapport à la moyenne provinciale de 6 % pour l'année 2022-2023.
- Une réduction de 60 % du nombre de jours d'hospitalisation, avec une durée médiane actuelle de 9 jours.
- 98 % des patients ont subi une intervention chirurgicale dans les 48 heures, dépassant la moyenne provinciale de 75 %.
- Une réduction du délire postopératoire (le taux de l'hôpital Victoria était de 20,8 % comparé au taux de l'hôpital Universitaire de 34,1 %).
- Économies annuelles projetées de plus de 1 million de dollars.

Ces améliorations démontrent les avantages financiers et en matière de santé de la mise en oeuvre de normes de qualité et positionnent l'hôpital Victoria, London Health Science Centre, comme un modèle pour d'autres organisations de soins de santé.

Le rapport a pour but de servir d'exemple sur la façon dont les organisations peuvent mettre en oeuvre n'importe quelle [norme de qualité](#). Les équipes de Santé Ontario et les régions de Santé Ontario peuvent également utiliser ce rapport pour comprendre comment les organisations qu'elles soutiennent peuvent réussir dans leurs efforts de mise en oeuvre des normes de qualité.

# Étape 1 : Planification du changement

## Contribution de la direction

Les travaux de mise en oeuvre des normes de qualité à Ontario Shores sont dirigés par une collaboration entre le Dr David Sanders (chirurgie orthopédique), le Dr Emil Schemitsch (chirurgie orthopédique) et la Dr Jenny Thain (médecine gériatrique). Leurs principales responsabilités dans la mise en oeuvre des normes de qualité comprenaient le maintien de l'harmonisation entre les objectifs de l'équipe et la stratégie de l'organisation, la promotion du projet, l'élimination des obstacles, la résolution des conflits et la prise de décisions opportunes qui continuent de favoriser les progrès de la mise en oeuvre.

## Constitution d'une équipe de mise en oeuvre interprofessionnelle

Pour mettre en oeuvre les normes de qualité sur la fracture de la hanche, l'hôpital Victoria a formé une équipe comprenant des chirurgiens orthopédistes, des infirmières praticiennes, des gériatres, un pharmacien, un éducateur en soins infirmiers, un médecin en médecine interne, des anesthésistes, des médecins d'urgence, des chercheurs et des spécialistes en technologies de l'information.

L'équipe de mise en oeuvre des normes de qualité a travaillé collectivement à la définition précise du rôle de chacun de ses membres et au maintien d'échanges constants entre les membres et avec leurs cadres délégués.

## Financement sécurisé

L'hôpital Victoria a commencé à planifier la mise en oeuvre en obtenant une subvention d'innovation de la Academic Medical Organization of Southwestern Ontario (AMOSO) en 2018. Cette subvention a fourni un financement qui a permis à l'équipe de l'hôpital Victoria de développer une unité interprofessionnelle de fractures de la hanche et d'utiliser les [services nationaux de liaison pour les fractures orthogériatriques](#). L'unité de fracture de la hanche créée à l'hôpital Victoria est un regroupement physique de lits réservés aux personnes ayant subi une fracture de fragilisation de la hanche et est desservie par une équipe dédiée de cliniciens spécialisés dans les fractures de la hanche.

# Comparaison de vos pratiques actuelles avec celles décrites dans les énoncés de qualité

L'hôpital Victoria a évalué ses pratiques par rapport aux déclarations de qualité, identifiant les domaines nécessitant des améliorations. Ils ont classé leurs lacunes en fonction du niveau d'effort requis pour répondre aux déclarations de qualité. Par exemple, l'hôpital Victoria a constaté des lacunes dans ses pratiques de documentation; par conséquent, des améliorations simples ont été apportées à leur système de dossiers médicaux électroniques (DME) afin d'assurer une capture de données plus détaillée et une gestion plus efficace des délires.

Un exemple d'intervention légèrement plus complexe concernait les protocoles médicamenteux pour les patients âgés qui manquaient d'application uniforme. En améliorant les fonctionnalités des DME pour inciter à des examens réguliers des médicaments, l'hôpital Victoria a amélioré le respect de ces protocoles, garantissant une meilleure gestion des médicaments plus bénéfiques pour les patients âgés.

Certaines déclarations de qualité ont exigé des changements importants dans le modèle de soins de l'hôpital Victoria, ce qui a nécessité une réaffectation des ressources, de nouvelles technologies et une formation du personnel. Des initiatives telles que la formation approfondie des infirmières, les consultations gériatriques et la création d'une équipe de lutte contre le délire ont marqué un changement significatif vers une voie de soins axée sur les personnes âgées, nécessitant une gestion du changement et de nouveaux partenariats pour une mise en œuvre efficace.

## Étape 2 : Mise en oeuvre du changement

### Sélection des stratégies de mise en oeuvre

Pour choisir ses stratégies de mise en oeuvre, Ontario Shores a tenu compte des principaux obstacles et leviers associés à l'apport des changements prioritaires. Il a également consulté des travailleurs de soutien des pairs et des personnes ayant une expérience vécue dans le cadre de l'élaboration de leur plan de mise en oeuvre afin de garantir l'adoption d'une démarche globale. L'équipe interprofessionnelle réunie en 2018 s'est concentrée sur les interventions suivantes :

#### **Un changement aux programmes, aux politiques et aux procédures :**

- Des consultations gériatriques obligatoires pour les personnes âgées de 65 ans et plus afin de fournir des soins spécialisés adaptés aux besoins des personnes âgées.

- Former le personnel infirmier et les infirmiers praticiens aux soins gériatriques, y compris la gestion et la prévention du délire, avec le soutien de la direction pour une durée de formation dédiée.
- Développement d'un parcours de traitement de l'ostéoporose pour s'assurer que les patients reçoivent un traitement de l'ostéoporose avant leur congé, si possible. Des liens sont également établis avec la clinique de l'ostéoporose pour un suivi de santé osseuse communautaire.
- Mise en œuvre d'un protocole de gestion du délire, comprenant un dépistage régulier à l'aide de la Confusion Assessment Method (méthode d'évaluation de la confusion) (CAM) et la création d'un groupe de travail sur le délire (DASH).

#### **Un changement aux pratiques :**

- S'assurer que les aides auditives et visuelles des patients sont disponibles et fonctionnelles pendant leur séjour à l'hôpital afin d'améliorer la communication et l'efficacité des soins.
- Élaborer des plans de soins normalisés pour les patients atteints de fractures de la hanche préopératoires et postopératoires afin de garantir des soins cohérents et optimaux pour tous.
- La participation précoce des anesthésistes dans le processus préopératoire afin d'administrer des blocages nerveux, ce qui améliore la gestion de la douleur et qui réduit potentiellement le temps de récupération.
- Intégration du dépistage de l'ostéoporose dans les analyses de sang préopératoires pour faciliter les soins postopératoires immédiats et la planification du traitement.

#### **Un changement aux médicaments :**

- Une évaluation critique des médicaments pour minimiser le risque de délire et d'autres effets secondaires chez les patients âgés, en s'éloignant des prescriptions génériques comme la gabapentin pour la douleur postopératoire et les diazépines au besoin pour le sommeil, au profit d'alternatives adaptées aux personnes âgées comme la mélatonine ou la trazodone.

## **Démonstration de succès**

L'équipe du London Health Sciences Centre a comparé la mise en œuvre du modèle des soins selon les normes de qualité pour les fractures de la hanche à l'hôpital Victoria avec les soins habituels à l'hôpital universitaire. Leur analyse continue des données du National Surgery Quality Improvement Program (Programme national d'amélioration de la qualité en chirurgie) (PNACQ)\* a montré des résultats préliminaires prometteurs de septembre 2018 à janvier 2023.

## Résultats globaux :

- Taux de mortalité : L'hôpital Victoria a obtenu une réduction de 60 % des taux de mortalité à 30 jours, passant de 10 % à 4 %.
- Durée du séjour : L'hôpital Victoria a une durée moyenne de séjour de 9,9 jours, avec 7,2 % des patients séjournant plus de 30 jours, comparativement à l'hôpital universitaire où la durée moyenne de séjour est de 11,6 jours avec 16,4 % des patients y séjournant pour plus de 30 jours.
- Retour à la maison : À 30 jours après l'opération, 7 % des patients de l'hôpital Victoria sont restés hospitalisés par rapport à 18 % à l'hôpital Universitaire.

## Résultats particuliers de l'énoncé :

- Salle d'opération dans les 48 heures : L'hôpital Victoria a maintenu des taux supérieurs à 90 %, avec près de 95 % depuis 2022, comparativement à l'hôpital Universitaire qui se situe entre 80 et 85 %.
- Taux de délire : L'hôpital Victoria rapporte 20,8 % par rapport à 34,1 % pour l'hôpital Universitaire.
- Soins postopératoires : L'hôpital Victoria a des taux de lésions de pression (0-2 %) par rapport à l'hôpital universitaire (2-11 %).

L'hôpital Victoria a présenté ces données à son réseau hospitalier ainsi qu'à des organisations provinciales et nationales, des régions de Santé Ontario et des équipes de Santé Ontario.

### Améliorer les soins chirurgicaux en Ontario

\*Le [Programme national d'amélioration de la qualité chirurgicale](#) (NSQIP) est un programme compréhensif et axé sur les données visant à améliorer la qualité des soins chirurgicaux. En collectant et en analysant des données cliniques, le NSQIP aide les hôpitaux à cerner les domaines à renforcer, à élaborer des pratiques exemplaires et à améliorer les résultats des patients. Les hôpitaux de l'Ontario peuvent s'inscrire au NSQIP pour bénéficier d'une formation et d'un soutien en matière de collecte de données et d'amélioration de la qualité.

Le [Réseau d'amélioration de la qualité des soins chirurgicaux en Ontario](#) (ON-SQIN) s'appuie sur les données et les références du NSQIP pour améliorer davantage la qualité chirurgicale dans la province. L'ON-SQIN favorise la collaboration entre les hôpitaux afin de partager les meilleures pratiques et les stratégies pour améliorer les soins chirurgicaux. Les hôpitaux de l'Ontario peuvent se joindre à l'ON-SQIN pour bénéficier du réseau collaboratif et des ressources supplémentaires.

# Étape 3 : Maintien du changement

## Surveillance du rendement

L'équipe des procédures basées sur la qualité et l'équipe NSQIP de l'hôpital Victoria produisent des rapports trimestriels liés à ce travail qui sont examinés par l'équipe de mise en œuvre. Les résultats de ces rapports sont également surveillés par le Conseil de la qualité chirurgicale.

## Intégration du changement aux processus existants

Les améliorations de la qualité et les changements de pratiques risquent d'être perdus en raison du roulement du personnel et des priorités de mise en œuvre changeantes. Depuis 2017, Ontario Shores a réduit ce risque en incluant la mise en œuvre de normes de qualité dans ses plans d'action annuels et dans les séances d'orientation du personnel à l'embauche. Cela garantit que les efforts de mise en œuvre des normes de qualité sont intégrés à l'orientation stratégique de l'organisation et aux processus existants, donnant ainsi la priorité à ces travaux dans l'ensemble de l'organisation.

## Célébration des réussites

Les données fournies par l'équipe des procédures basées sur la qualité et les rapports trimestriels du NSQIP permettent au LHSC de comparer leurs résultats entre l'hôpital Victoria et l'hôpital universitaire. L'hôpital Victoria célèbre activement ses réalisations grâce à des communications internes visant à reconnaître l'efficacité de leur approche de mise en œuvre et à favoriser la diffusion et le transfert des connaissances.

# Étape 4 : Diffusion du changement

Pour diffuser les changements que vous avez apportés, il vous faut partager vos outils, ressources, approches, réussites et leçons apprises au-delà de votre unité, de votre service ou de votre organisation. Le London Health Science Centre a déployé des efforts pour diffuser le modèle réussi dans d'autres régions et hôpitaux, en mettant l'accent sur la collaboration, le soutien informatique et la planification stratégique pour une mise en œuvre et une durabilité plus larges.

L'équipe de mise en œuvre de l'hôpital Victoria est en train de diffuser ses succès en matière de soins orthogériatriques innovants et de stratégies de mise en œuvre à l'hôpital universitaire ainsi qu'à 6 sites périphériques de l'Ontario du Sud-Ouest, selon le modèle du réseau en étoile. L'équipe lance également un programme Orthogériatrique ECHO pour diffuser des connaissances et fournir une télésurveillance à tous les sites intéressés.

# Conclusion

---

L'équipe du London Health Science Centre, à l'hôpital Victoria, a considérablement amélioré les résultats pour les personnes âgées présentant des fractures de fragilisation des hanches en utilisant les normes de qualité pour orienter leurs efforts. Depuis 2018, ils ont mis en place des plans de soins préopératoires et postopératoires, des examens de médicaments, des aides sensorielles optimisées, des consultations gériatriques obligatoires, ainsi que le dépistage et le traitement de l'ostéoporose. Ces changements, ainsi que des stratégies d'éducation ciblées et de gestion du délire, ont entraîné une réduction des taux de mortalité et du délire postopératoire, avec des économies annuelles projetées en termes de journées d'hospitalisation et de coûts dépassant 1 million de dollars.

## Premiers pas

Pour consulter toutes les normes de qualité de Santé Ontario, veuillez accéder à notre [bibliothèque des normes de qualité](#).

Toutes les normes de qualité sont accompagnées d'un ensemble de ressources, notamment :

- un **guide du patient** pour aider les patients et les aidants à savoir ce qu'il faut demander au sujet leurs soins;
- un **résumé de la norme de qualité**, à savoir une ressource de référence rapide pour les cliniciens résumant la norme de qualité et contenant des liens vers des ressources et des outils utiles;
- un **diaporama des arguments en faveur de l'amélioration** indiquant les raisons pour lesquelles la norme de qualité a été créée et présentant les données qui la sous-tendent;
- des **spécifications techniques** répertoriant les indicateurs de la norme de qualité;
- un **guide de mesure** appuyant la collecte et l'évaluation des données.

Le [guide de démarrage](#) de Santé Ontario est un bon point de départ pour les organisations qui souhaitent utiliser des normes de qualité pour améliorer leurs soins. Il traite de la planification, de la mise en oeuvre et du maintien du changement et fournit des exemples de plans d'amélioration de la qualité et un modèle de plan d'action.

Ontario Shores a également créé le [Guide des ressources de mise en oeuvre des soins hospitaliers offerts aux adultes atteints de schizophrénie](#).

Pour toute question ou pour obtenir de l'aide au sujet de la mise en oeuvre des normes de qualité, veuillez envoyer un courriel à l'adresse <mailto:QualityStandards@OntarioHealth.ca>. Veuillez également nous faire savoir si vous avez réussi à mettre en oeuvre une norme de qualité. Au plaisir d'avoir de vos nouvelles!

ISBN 978-1-4868-7318-0 (PDF)

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2024