

Plans d'amélioration de la qualité (PAQ)

Mise à jour du programme, exercice 2023-2024

D^R DAVID KAPLAN

VICE-PRÉSIDENT, QUALITÉ

IVAN YUEN

DIRECTEUR RESPONSABLE DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ • QUALITÉ CLINIQUE

TERRI DONOVAN

GESTIONNAIRE, L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ CLINIQUE (AQ) • AMÉLIORATION DES SOINS DE SANTÉ

LE 16 NOVEMBRE 2022



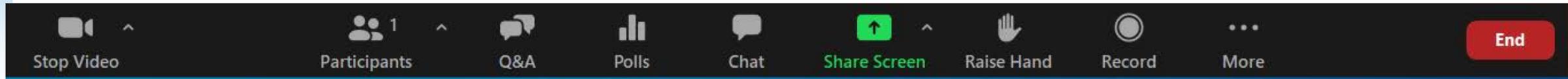


Reconnaissance territoriale

Remarques d'ouverture



Comment participer

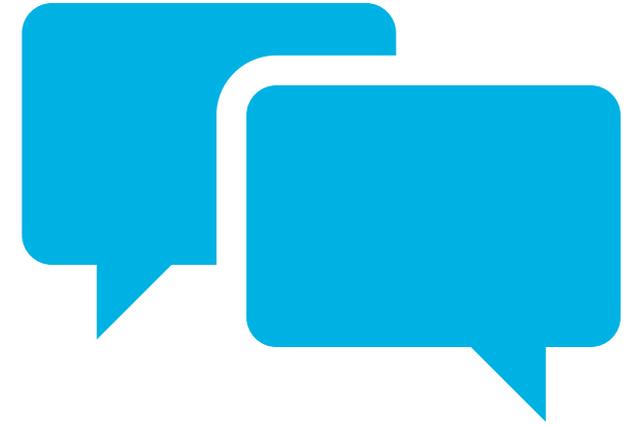


- Envoyez vos questions à la boîte de **questions et réponses**.
- Nous répondrons à vos questions à la fin de la présentation.
- En cas de difficultés techniques, utilisez la fonctionnalité de clavardage ou envoyez-nous un courriel à l'adresse suivante : QIP@ontariohealth.ca
- Une fois le webinaire achevé, les diapositives et l'PI correspondants seront publiés sur la [page d'accueil de la rubrique consacrée aux PAQ \(cliquez pour accéder au lien\)](#).

Question d'enquête

Dans quel secteur des soins de santé travaillez-vous?

- Soins hospitaliers
- Soins de longue durée
- Soins primaires interprofessionnels
- Santé mentale et dépendances
- Autre



Ordre du jour

- Mot d'ouverture
- Examen des objectifs du programme des PAQ
- Réflexion sur les PAQ de l'exercice 2022-2023
- Changements principaux pour les PAQ de 2023-2024
 - Changements des indicateurs spécifiques à chaque secteur
 - Révisions de la partie narrative
- Examen des aides et des ressources

Objectifs du programme des PAQ

- ✓ Établir et promouvoir des priorités en matière d'amélioration de la qualité, aux échelles provinciale et locale.
- ✓ Faire une différence. Parvenir à des améliorations de la qualité des soins dans l'ensemble des secteurs grâce à une approche systématique, collaborative, intégrée et aux effets démontrés.
- ✓ Promouvoir la qualité à titre de priorité stratégique, et intégrer une culture de la qualité parmi les organismes et les fournisseurs de soins.
- ✓ Renforcer la capacité des organismes à améliorer plus rapidement la qualité des soins fournis grâce à l'analyse des plans d'amélioration et à l'échange de données probantes et de résultats favorisant des activités et des résultats futurs.
- ✓ Promouvoir la mobilisation de la communauté et des patients en faveur de la qualité.

Vue d'ensemble : PAQ et PAQ collaboratifs

Les PAQc sont liés aux PAQ provinciaux à l'échelle d'un organisme, mais ils en sont distincts.

	Plan d'amélioration de la qualité (PAQ)	Plan d'amélioration de la qualité collaboratif (PAQc)
Objectif (commun)	Un processus auquel travaillent les organismes de soins de santé individuels comme les ESO tout au long de l'année pour repérer et pallier systématiquement les lacunes en matière de soins grâce à l'application de principes d'amélioration de la qualité et de gestion du changement, ainsi que d'une approche axée sur l'équité.	
Description	Un ensemble d'engagements publics et documentés en faveur de la qualité qu'un organisme de soins de santé prend chaque année envers ses patients, ses résidents et son personnel : ces engagements sont axés sur l'amélioration d'éléments particuliers en lien avec la qualité et doivent faire l'objet de mesures et d'objectifs précis.	Un engagement formel en faveur de la qualité qu'une ESO prend envers sa communauté, présenté chaque année dans un format normalisé pour améliorer des aspects du système et échanger des progrès grâce à des mesures et des objectifs précis.
Structure	Un ensemble d'aspects précis que des organismes de toute la province et appartenant à plusieurs secteurs du système de soins de santé s'efforcent d'améliorer.	Un plan d'amélioration correspondant aux priorités du système de soins de santé provincial et local axé sur les populations les plus exposées aux risques.
Orientation principale	Sujets à l'échelle de l'organisme ou du secteur. Les commissions continuent d'axer leur travail sur la qualité des soins « en leur propre sein », ainsi que sur les aspects qui affectent les patients et le personnel.	Aspects pertinents à l'échelle de la population ou du système dont l'amélioration nécessite une approche intégrée. Les ESO sont formées et accompagnées pour les approches de promotion de la santé à l'échelle de la population. On accorde la priorité aux stratégies de prévention.

Réflexions sur la partie narrative des PAQ de 2022-2023

Partie narrative – Vue d’ensemble :

Soins hospitaliers : Effets de la pandémie, maintien de la concentration des efforts dans le cadre de l’engagement envers l’amélioration de la qualité (amélioration de l’accès, collaboration et pratiques sécuritaires).

Soins de longue durée : Importance de la création de partenariats externes pour gérer les difficultés présentées par la pandémie.

Soins primaires interprofessionnels : Engagement en faveur de la qualité, activités en lien avec la COVID-19 et plans relatifs à la période postérieure à la pandémie.

Partie narrative—Expérience des patients :

Soins hospitaliers : Effets des mesures de restrictions imposées aux visiteurs et importance de la mise en place d’autres possibilités, par exemple l’organisation de visites virtuelles et la modification des politiques.

Soins de longue durée : Description d’autres méthodes de mobilisation des résidents et de mesures d’amélioration de la communication avec ces derniers, recours à des outils tels Zoom, Skype et la diffusion de mises à jour par courriel pour établir des connexions avec les familles.

Soins primaires interprofessionnels : Reprise des enquêtes, menées selon plusieurs méthodes, de la présence des patients au sein des comités, des groupes de discussion.

Partie narrative—Expérience des fournisseurs de soins :

Soins hospitaliers : Bien-être du personnel et des fournisseurs de soins, violence sur le lieu de travail, questions relatives aux ressources humaines en santé, prévention et contrôle des infections, lassitude face à la pandémie, épuisement professionnel, travail depuis le domicile, technologie pour la rationalisation de la charge de travail, importance de la communication avec le personnel.

Soins de longue durée : Résilience et cohésion du personnel grâce au soutien mutuel entre les personnes.

Soins primaires interprofessionnels : Épuisement professionnel et lassitude, en se concentrant sur les activités de promotion du bien-être.

Réflexions sur le plan de travail dans les PAQ de 2022-2023

Sujet : Soins de santé efficaces et fournis en temps opportun

Soins hospitaliers : Sommaires de congés – Améliorations axées sur l'utilisation d'outils numériques pour la surveillance et l'amélioration du flux opérationnel et de la diffusion des sommaires de congés (+ la conformité aux bilans comparatifs des médicaments).

Soins de longue durée : Limitation du nombre de visites évitables dans les services d'urgence – Le travail était axé sur la prestation et l'amélioration de la supervision médicale au sein du foyer et la définition de méthodes pour la promotion des avantages de la prestation de soins à domicile.

Soins primaires interprofessionnels : Dépistage du cancer – Priorité au flux opérationnel visant à la lutte contre les arriérés de travail accumulés en raison de la COVID-19 : systèmes de rappels électroniques et de création de calendriers.

Sujet : Expérience des patients, des clients et des résidents

Soins hospitaliers : Priorité accordée aux améliorations en lien avec l'organisation d'enquêtes (reprise, augmentation du taux de réponse).

Soins de longue durée : Foyers concentrés sur l'amélioration de la collecte de données, l'intensification des enquêtes, le renforcement de l'éducation du personnel sur le sujet des soins axés sur les résidents.

Soins primaires interprofessionnels : Participation des patients à la prise de décisions relatives aux soins – Priorité accordée à la reprise des enquêtes menées auprès des patients, discussion autour de plusieurs méthodes pour la collecte de la rétroaction.

Réflexions sur le plan de travail dans les PAQ de 2022-2023

Sujet : Soins sécuritaires et efficaces

Soins hospitaliers : Prévention de la violence sur le lieu de travail – Priorité accordée à la prévention par la formation (désescalade) et approches proactives pour la définition des personnes les plus exposées aux risques (outils de signalement et d'évaluation des risques).

Bilan comparatif des médicaments – Mise en œuvre de solutions électroniques (p. ex., nouveaux DME) pour intégrer les pratiques exemplaires, normaliser les procédures et permettre la formation des personnes pertinentes à la pratique du bilan comparatif des médicaments et du meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP).

Soins de longue durée : Utilisation inappropriée – Priorité accordée à l'accès aux aides et aux ressources en faveur des pratiques exemplaires, par exemple « Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario », ainsi qu'à l'examen de la précision des données pour l'évaluation des résidents.

Soins primaires interprofessionnels : Prescription d'opioïdes – Priorité accordée à la collecte et au suivi de données.

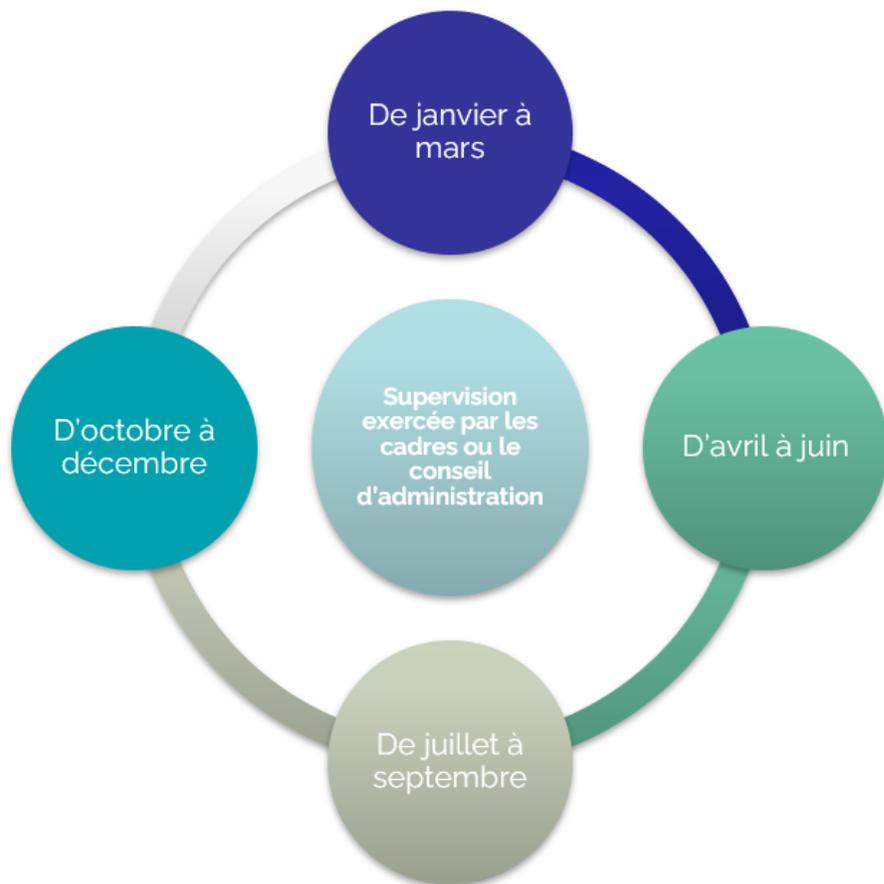
Sujet : Soins équitables

On a observé des exemples de collecte de données sociodémographiques, de stratification des données pour les populations mal desservies, de formation et d'éducation formelles sur les sujets de l'équité, de la diversité, de l'inclusivité et de l'antiracisme, en accordant la priorité à la création de liens sociaux et aux concepts de sécurité et de souveraineté alimentaires.



Plans d'amélioration de la qualité de 2023-2024

Cycle annuel des PAQ à l'échelle des organismes



De janvier à mars

- Examen des progrès
- Élaboration du plan : Qu'essayons-nous d'accomplir?
- Détermination des possibilités d'amélioration
- Examen des données et mobilisation des principaux intervenants
- Achèvement de la rédaction du plan de travail et de l'exposé
- Approbation des cadres ou du conseil d'administration
- Présentation du plan d'amélioration de la qualité à Santé Ontario

D'avril à juin

- Évaluation de l'incidence des idées de changement

De juillet à septembre

- Mise en œuvre des idées de changement et évaluation/surveillance des résultats et de l'amélioration

D'octobre à décembre

- Mise en œuvre des idées de changement et examen des progrès réalisés dans ce domaine
- Planification des priorités continues ou des nouvelles priorités

Changements principaux pour les PAQ de 2023-2024

On a apporté des modifications mineures au programme des PAQ en réaction au fardeau considérable de la COVID-19 et aux difficultés en matière de ressources humaines en santé rencontrées par le système de soins de santé.

- On a simplifié la matrice des indicateurs prioritaires en s'appuyant sur la rétroaction.
- Les organismes peuvent continuer à inclure les indicateurs des PAQc à titre d'indicateurs personnalisés.
- Nouvelle partie narrative
- Pour les parties qui ont présenté un PAQ pour l'exercice 2022-2023, une partie présentant un rapport sur les progrès.
- La date d'échéance pour les soumissions est fixée au 31 mars 2023.

Plans d'amélioration de la qualité de 2023-2024 : indicateurs prioritaires

 Les organismes peuvent ajouter des indicateurs personnalisés, y compris les indicateurs du PcAQ de leurs ESO, pour traiter de leurs propres capacités d'amélioration dans chaque domaine, en fonction de l'intérêt ou de l'évolution du rendement.

 Hôpitaux	 Soins primaires interprofessionnels	 Soins de longue durée
<p align="center">Domaine d'intérêt : Soins opportuns et efficaces</p> <p align="center">Un système de santé de grande qualité fournit aux gens les soins dont ils ont besoin, au moment et à l'endroit où ils en ont besoin.</p>		
		<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de visites aux urgences que les résidents de foyers de soins de longue durée pourraient potentiellement éviter
<p align="center">Domaine d'intérêt : Expérience des patients/clients/résidents/fournisseurs</p> <p align="center">De meilleures expériences donnent de meilleurs résultats. Le suivi et la compréhension de l'expérience sont des aspects importants des travaux de qualité.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Les patients sont-ils d'avis qu'on leur a présenté les renseignements adéquats au sujet de leur santé et des soins nécessaires au moment de leur congé? 	<ul style="list-style-type: none"> • Les patients se sentent-ils impliqués dans la prise de décisions au sujet de leurs soins ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Les résidents sont-ils d'avis qu'ils peuvent s'exprimer et que le personnel est à leur écoute? • Les résidents considèrent-ils qu'ils peuvent s'exprimer sans craindre de représailles?
<p align="center">Domaine d'intérêt : Soins sécuritaires et efficaces</p> <p align="center">Un système de santé de grande qualité veille à ce que les gens aient accès aux meilleurs soins possibles et à ce que leurs soins soient prodigués de façon sécuritaire et efficace.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Part des patients qui ont reçu leur congé d'un hôpital et pour qui on a établi un bilan comparatif des médicaments • Nombre total d'incidents de violence au travail (expérience des fournisseurs de services) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de patients en soins non palliatifs qui reçoivent un opioïde depuis peu (à l'exception des traitements par agonistes) au cours d'une période de référence de 6 mois 	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage des résidents de foyers de soins de longue durée à qui on a prescrit des médicaments antipsychotiques de façon inappropriée
<p align="center">Domaine d'intérêt : Soins équitables</p> <p align="center">Un système de santé de qualité reposant sur la promotion de l'équité, de l'inclusion, de la diversité et de la lutte contre le racisme obtient de meilleurs résultats pour les patients et leurs familles.</p>		

Révision de la partie narrative pour 2023-2024

• Vue d'ensemble

• Relations et partenariats avec les patients, les clients et les résidents

• Expérience des fournisseurs de soins de santé

• Prévention de la violence sur le lieu de travail **RETOUR**

• Sécurité des patients **NOUVEAU**

• Équité dans le domaine de la santé **RETOUR**

• Domaines spécifiques à chaque secteur

Quels sujets importants souhaitez-vous aborder et mettre en œuvre dans le cadre de votre PAQ?

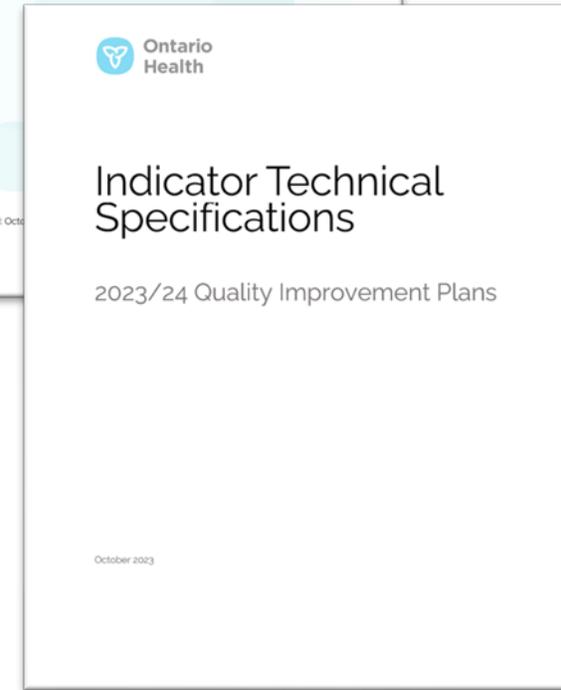
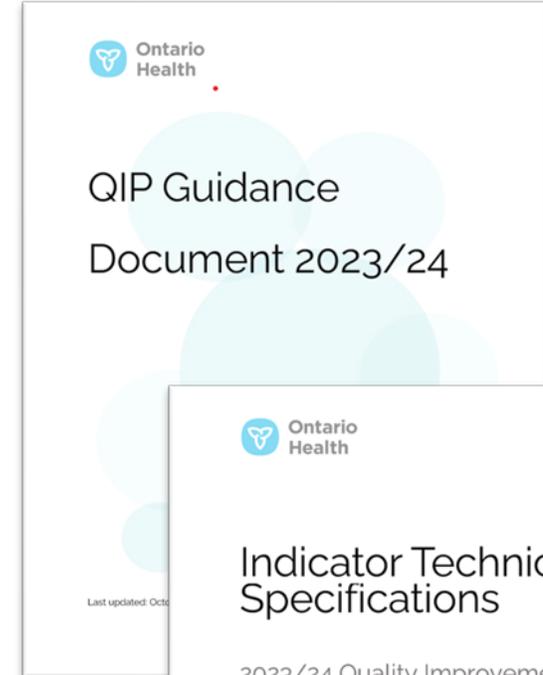
- Équité dans le domaine de la santé
- Sécurité des patients
- Des données probantes à la pratique (p. ex., norme de qualité)
- Mobilisation des patients, des clients, des résidents et des prestataires de soins
- Expérience des patients, des clients, des résidents et des prestataires de soins
- Prévention de la violence sur le lieu de travail
- Autre – Indiquez le sujet dans le salon de clavardage



Ressources/aides

Renseignements et ressources disponibles

- ❑ Document d'orientation relatif aux PAQ ([cliquez ici pour suivre le lien](#))
- ❑ Caractéristiques techniques des indicateurs des PAQ ([cliquez ici pour suivre le lien](#))
- ❑ Matrice des PAQ ([cliquez ici pour suivre le lien](#))
- ❑ Vidéos sur la science de l'AQ ([cliquez ici pour suivre le lien \[en anglais seulement\]](#))
- ❑ Webinaires et séances informelles sur les PAQ ([cliquez pour suivre le lien](#))
- ❑ Communiquez avec un spécialiste de l'amélioration de la qualité à l'adresse suivante : QIP@ontariohealth.ca



Quorum

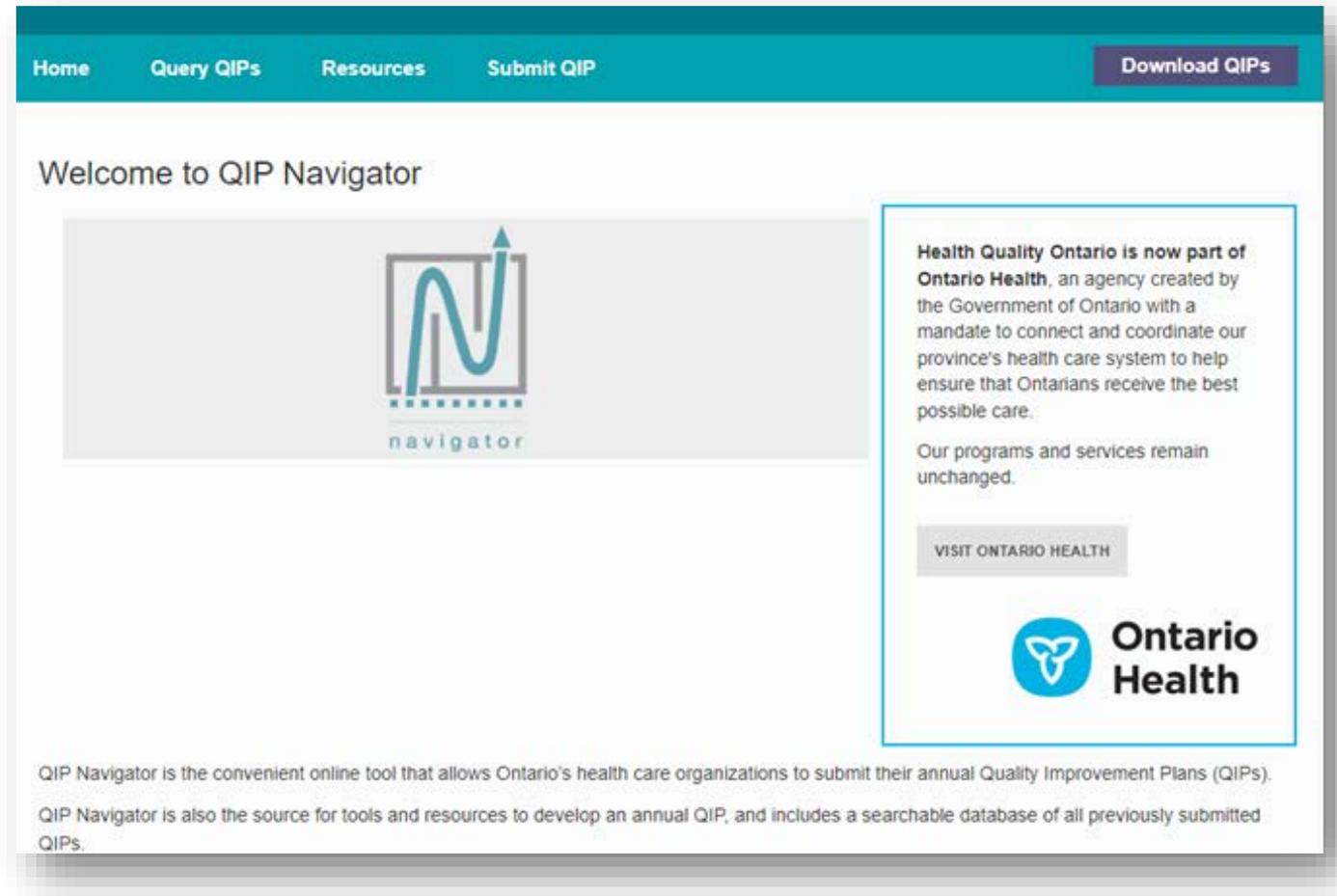
La [communauté en ligne](#) de Santé Ontario, au sein de laquelle les utilisateurs apprennent, échangent et collaborent pour améliorer la qualité des soins de santé en Ontario. Elle comprend :

- [Ressources et outils sur l'AQ](#)
- [Indicateurs et idées de changement](#)
 - Liens précis vers des idées de changement pour les indicateurs des PAQ

The screenshot displays the Quorum website interface. At the top, there is a navigation bar with the Quorum logo, a search bar, and links for 'SIGN UP' and 'SIGN IN'. Below the navigation bar, there are tabs for 'POSTS', 'PROJECTS', 'QI TOOLS & RESOURCES', 'INDICATORS & CHANGE IDEAS', and 'GROUPS'. The main content area is titled 'Indicators & Change Ideas' and includes a sub-header 'Are you looking to improve the issues facing today's health care system?'. Below this, there is a search bar for indicators and a list of indicators categorized by type (All, Mandatory, Priority). A sidebar on the right offers filters for 'BROWSE INDICATORS BY QUALITY ISSUE', including categories like 'EFFECTIVE TRANSITIONS', 'PAIN MANAGEMENT', 'PALLIATIVE CARE', 'PERSON EXPERIENCE', 'ACCESS TO RIGHT LEVEL OF CARE', 'WORKPLACE VIOLENCE', 'MEDICATION SAFETY', and 'TIMELY ACCESS TO CARE SERVICES'.

Navigateur de PAQ

- Outil en ligne de Santé Ontario pour la création et la soumission des PAQ
- Lancement prévu fin novembre.



The screenshot shows the QIP Navigator website interface. At the top, there is a teal navigation bar with links for "Home", "Query QIPs", "Resources", "Submit QIP", and a "Download QIPs" button. Below the navigation bar, the main content area features a "Welcome to QIP Navigator" heading. A central graphic displays a stylized blue "N" with an upward-pointing arrow, set against a grey background with the word "navigator" below it. To the right, a text box contains the following information: "Health Quality Ontario is now part of Ontario Health, an agency created by the Government of Ontario with a mandate to connect and coordinate our province's health care system to help ensure that Ontarians receive the best possible care. Our programs and services remain unchanged." Below this text is a "VISIT ONTARIO HEALTH" button and the Ontario Health logo. At the bottom of the page, there are two paragraphs of text: "QIP Navigator is the convenient online tool that allows Ontario's health care organizations to submit their annual Quality Improvement Plans (QIPs)." and "QIP Navigator is also the source for tools and resources to develop an annual QIP, and includes a searchable database of all previously submitted QIPs."

Aides : Programmes et événements à venir sur l'AQ



Nouveau : Webinaire [Communauté de pratique pour la sécurité des patients](#) (6 décembre; écrivez à l'adresse courriel pour vous inscrire : qualityandpatientsafety@ontariohealth.ca)

Webinaire [MaPratique : Soins primaires](#) : opioïdes (novembre)

Webinaire [Normes de qualité](#) : diabète et équité (novembre : à déterminer)

Webinaire [Rondes de qualité et de sécurité des patients](#) : prévention des erreurs médicales (22 novembre)

[Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences](#)

[Réseau d'amélioration de la qualité de la médecine générale](#)

[Réseau d'amélioration de la qualité des soins chirurgicaux en Ontario](#)

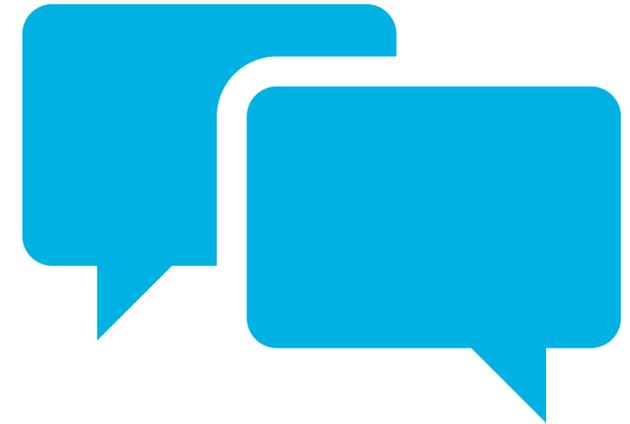
Webinaire [Communauté de pratique pour les soins primaires et la COVID-19](#) (8 novembre)



Questions

Dans l'ensemble, comment décririez-vous la qualité de ce webinar?

- Très bonne
- Bonne
- Acceptable
- Mauvaise
- Très mauvaise





Merci!