

Rapport instantané du PAQ 2016-2017 du RLISS du Centre

INTRODUCTION

Objet

- Donner à chaque réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) un portrait de ses efforts d'amélioration de la qualité tels qu'ils se reflètent dans les Plans d'amélioration de la qualité (PAQ) 2016-2017 soumis à Qualité des services de santé Ontario par les hôpitaux, les organismes de soins primaires interdisciplinaires, les centres d'accès aux soins communautaires et les foyers de soins de longue durée.
- Formuler des observations d'ordre général, mettre en évidence les domaines qui ont démontré de l'amélioration et cerner les domaines potentiels d'amélioration (en mettant l'accent sur quelques indicateurs).

Comment utiliser ce rapport

Nous souhaitons que ce rapport :

- soit utilisé par le RLISS pour discuter avec ses FSS quant aux réussites et aux domaines à améliorer, selon ce que démontrent les PAQ;
- stimule la collaboration au sein des organismes et entre les organismes de l'ensemble des RLISS qui travaillent peut-être sur des idées de changement ou des domaines d'amélioration semblables;
- soit utilisé comme point de discussions avec les tables rondes régionales sur la qualité;
- soit partagé avec le conseil d'administration du RLISS et (ou) les conseils d'administration des FSS au sein de votre RLISS.

Le présent rapport a été produit dans un format PowerPoint modifiable pour soutenir les utilisations ci-dessus.

Structure du rapport

Pour un certain nombre d'indicateurs du PAQ 2016-2017, ce rapport résumera :

1. **Des données quantitatives**, notamment :
 - le rendement actuel et la sélection des indicateurs
 - les progrès réalisés comparativement au PAQ 2015-2016
2. **Des données qualitatives**, notamment :
 - des idées de changement et des partenariats
 - les obstacles et les défis
 - des exemples de réussite

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces indicateurs et sur d'autres indicateurs, veuillez consulter le site Web de Qualité des services de santé Ontario pour accéder aux PAQ rendus publics ([PAQ de secteur](#)) ou consulter la base de données des PAQ ([Requête dans les PAQ](#)).

Justification pour certains indicateurs

Cet aperçu fournit des renseignements sur les indicateurs de priorité qui exigent une collaboration et de l'intégration dans l'ensemble des secteurs.

Hôpital

- Réadmissions dans les 30 jours pour les réadmissions pour des groupes sélectionnés de patients hospitalisés du MAS
- Réadmissions dans les 30 jours pour les cohortes de procédures fondées sur la qualité (PFQ) (maladie pulmonaire obstructive chronique, accidents vasculaires cérébraux, insuffisance cardiaque congestive)
- Taux de jours désignés comme autres niveaux de soins

Soins primaires

- Suivi dans les 7 jours suivant le congé de l'hôpital
- Accès rapide aux soins primaires
- Réadmission à l'hôpital des patients en soins primaires

Soins communautaires

- Réadmissions à l'hôpital pour clients d'un centre d'accès aux soins communautaires (CASC)

Foyers de soins de longue durée (SLD)

- Consultations au service des urgences pour des conditions propices aux soins ambulatoires

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ces indicateurs du PAQ, consulter le [document intitulé Caractéristiques techniques des indicateurs de PAQ de 2016-2017](#)

CASC du Centre

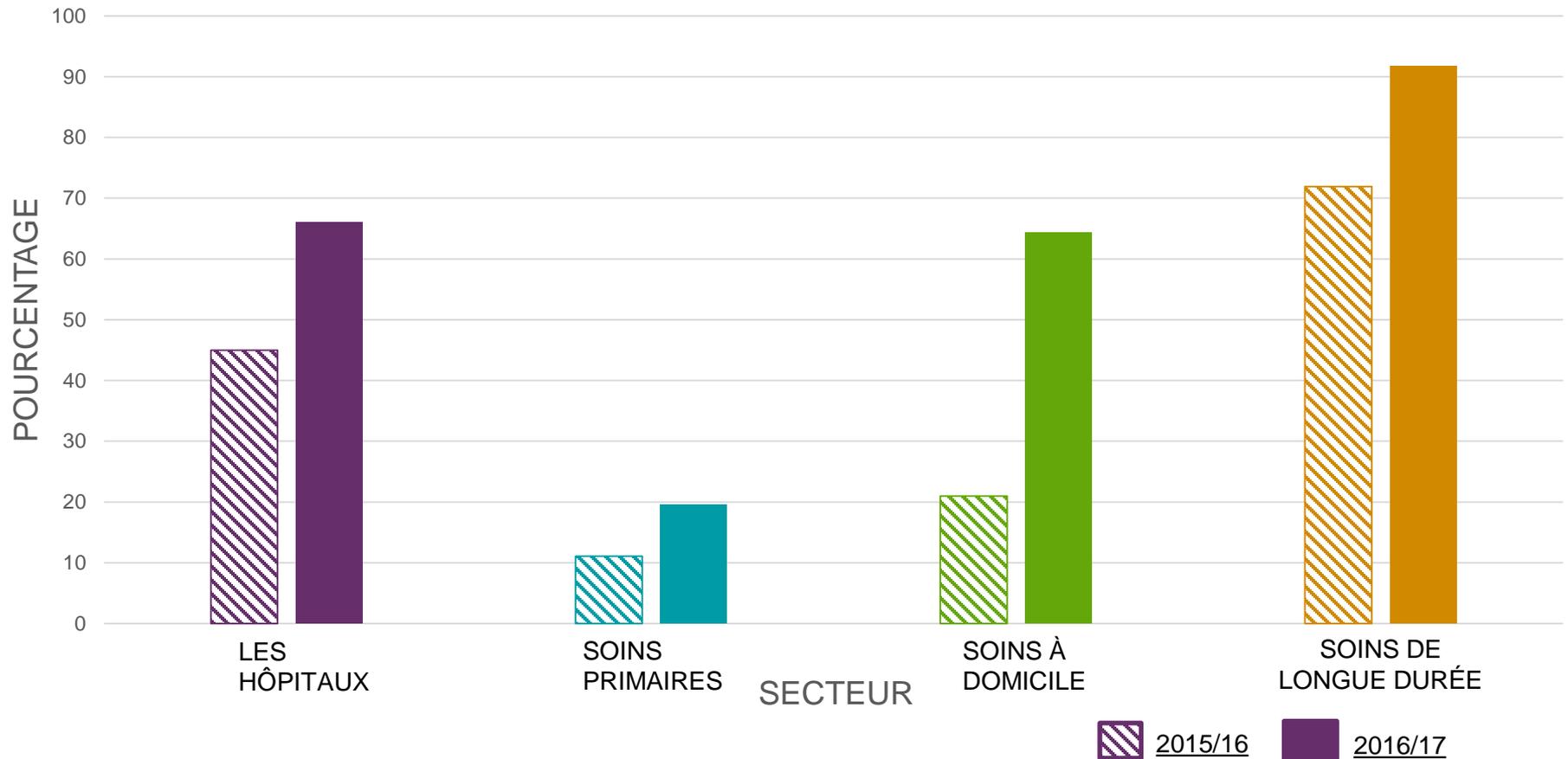
Secteur	Décompte du PAQ	Description
Hôpitaux	6	<ul style="list-style-type: none">• 5 grands hôpitaux communautaires• 1 petit hôpital communautaire
Soins primaires	15	<ul style="list-style-type: none">• 11 équipes de santé familiale• 2 centres de santé communautaire• 2 cliniques dirigées par du personnel infirmier praticien
Soins communautaires	1	<ul style="list-style-type: none">• CASC
Soins de longue durée	46	<ul style="list-style-type: none">• 23 établissements à but lucratif• 18 établissements sans but lucratif• 5 établissements municipaux
Multisectoriel	0	

Principales observations – Généralités

- Dans le cadre de réflexions sur leur PAQ 2015-2016, plus de 85 % des organismes ont signalé des progrès à l'égard d'au moins une priorité ou un indicateur supplémentaire, et plus de la moitié ont signalé des progrès à l'égard de trois ou plus.
- On a observé une adoption élevée des enjeux prioritaires dans les PAQ 2016-2017, particulièrement ceux liés à l'expérience des patients et à l'intégration.
 - Plus des trois quarts (78 %) des organismes ont décrit travailler à au moins un des indicateurs liés à l'intégration.
 - Plus de 80 % des organismes ont décrit travailler à au moins un des indicateurs liés à l'expérience des patients.
- La plupart des organismes ont établi des cibles d'amélioration, mais bon nombre de ces cibles sont modestes – généralement situées entre 1 et 5 % de leur rendement actuel.
 - Bien que cela puisse être approprié pour certains indicateurs, on encourage les organismes à réfléchir sur leur rendement actuel et à envisager si une cible élargie pourrait être appropriée.

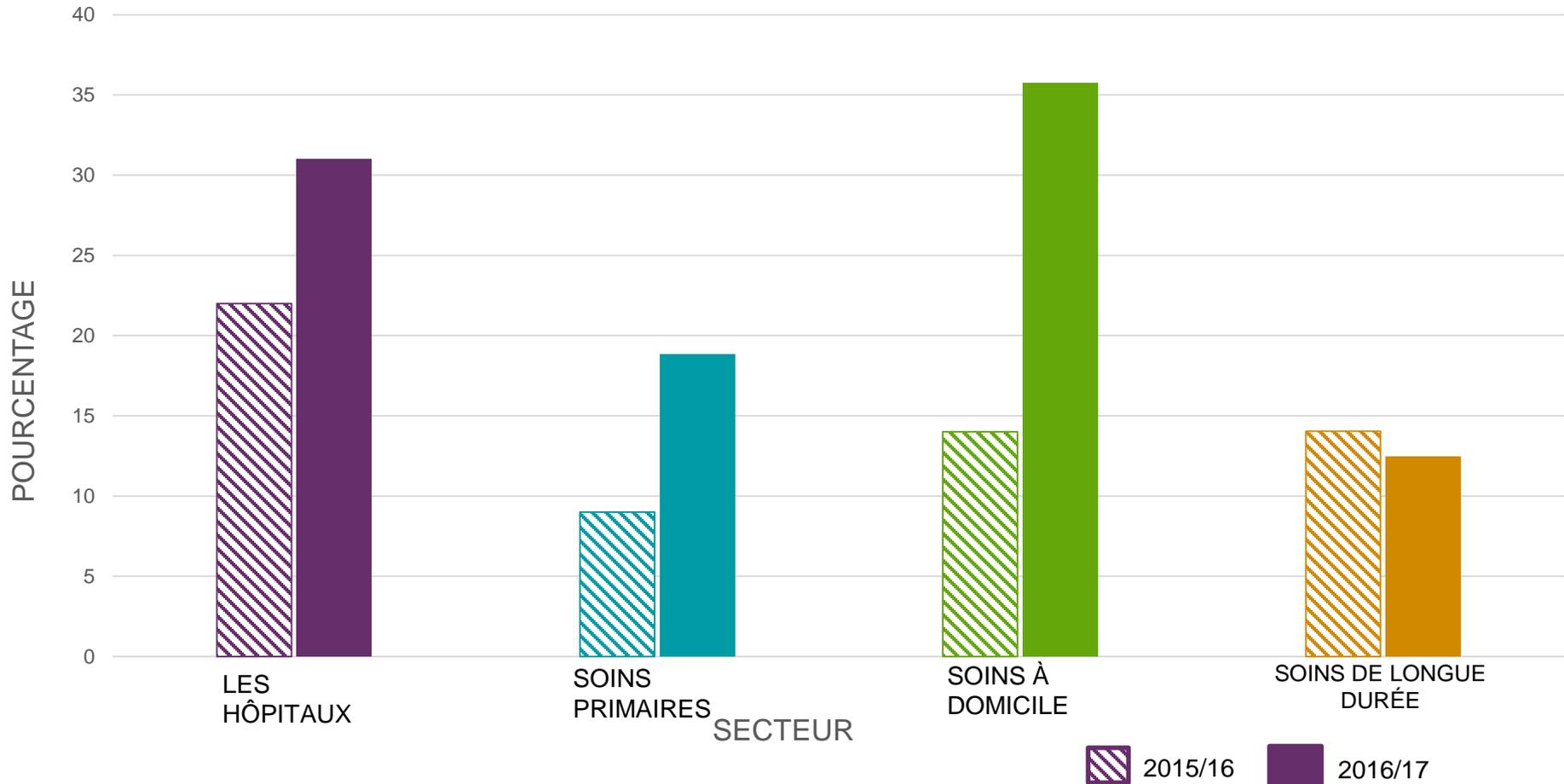
Tous les secteurs ont décrit une utilisation accrue des conseils consultatifs des patients et des familles et des forums dans l'élaboration de leur PAQ

Pourcentage d'organismes qui ont déclaré faire participer les conseils consultatifs des patients et les forums à l'élaboration des PAQ 2015-2016 et 2016-2017 dans l'ensemble des quatre secteurs



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

Pourcentage d'organismes qui ont déclaré faire participer les patients et les familles à l'élaboration des PAQ 2015-2016 et 2016-2017 dans l'ensemble des quatre secteurs



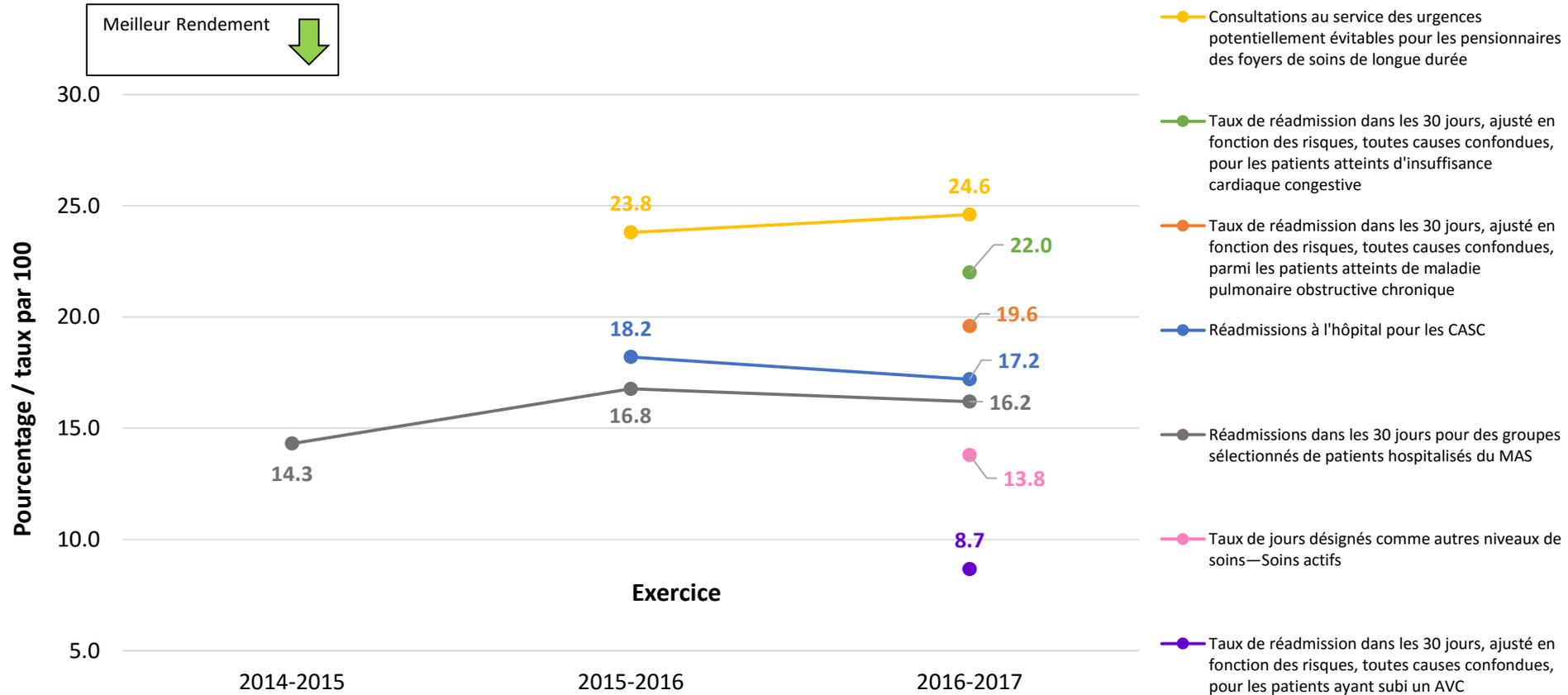
Principales observations – par secteur

- **Hôpitaux** : Le domaine où la plupart des hôpitaux ont fait état de progrès était la durée du séjour aux services des urgences (61 % des hôpitaux ayant déclaré des progrès), suivi par une expérience positive pour les patients (recommandent l'hôpital; 60 % des hôpitaux ont déclaré des progrès).
- **Soins primaires** : Le domaine où la plupart des organismes de soins primaires ont signalé des progrès a été le dépistage du cancer (65 % ont déclaré des progrès réalisés dans le dépistage du cancer colorectal et 55 %, des progrès dans le dépistage du cancer du col de l'utérus).
- **Soins à domicile** : Le domaine où la plupart des CASC ont observé des progrès était lié à des questions d'intégration (77 % des CASC ont signalé des progrès sur les consultations non prévues aux urgences et 75 % des CASC ont signalé des progrès sur les réadmissions à l'hôpital).
- **Soins de longue durée** : Le domaine où la plupart des foyers ont déclaré des progrès était la prescription appropriée en matière d'antipsychotiques (78 % des foyers ont signalé des progrès).

DONNÉES DU PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Moyennes provinciales

Moyennes provinciales de l'Ontario (%) pour certains indicateurs d'intégration dans l'ensemble des secteurs*, PAQ 2014-2015 à PAQ 2016-2017



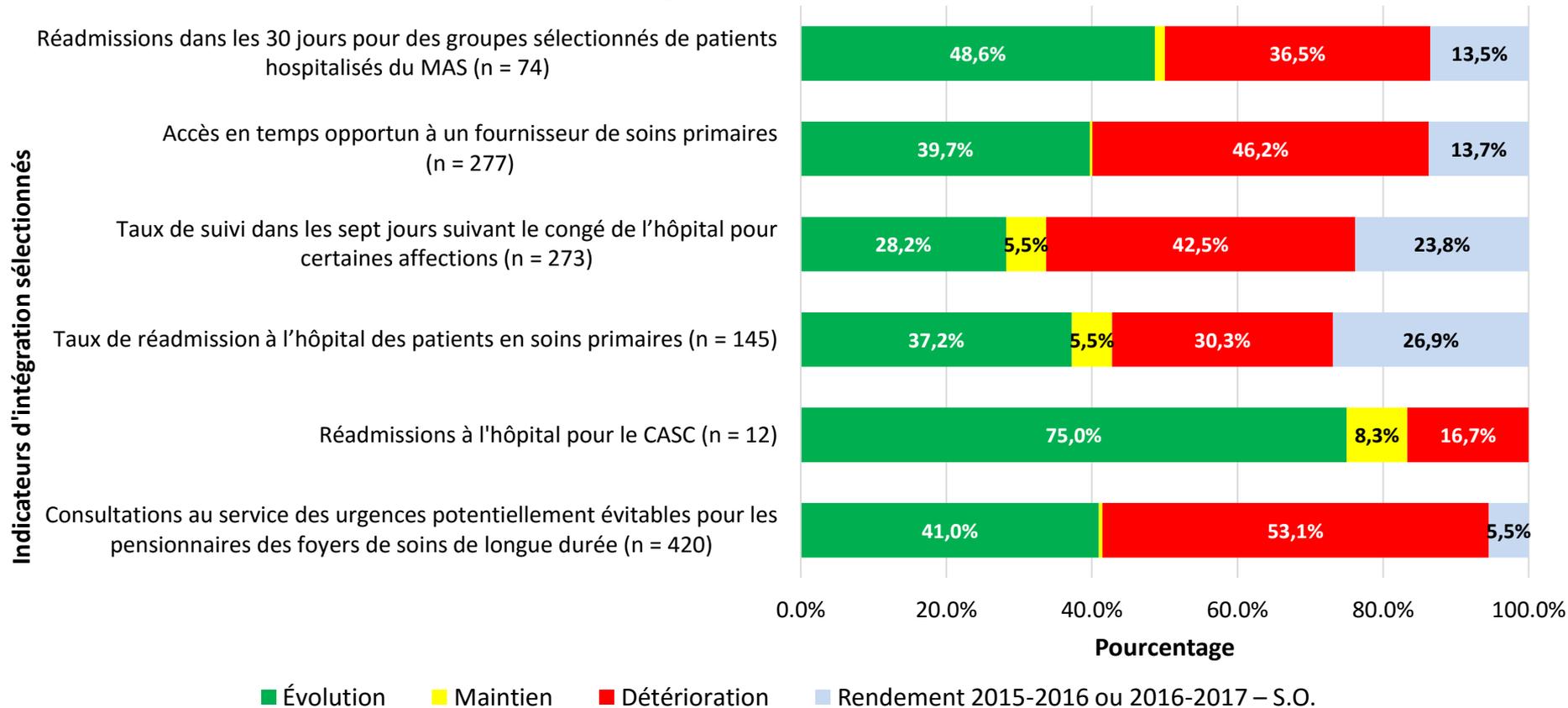
*Les données ont été obtenues de sources externes, et les indicateurs présentés dans le tableau ne sont pas ajustés en fonction des risques, sauf indication contraire. Les visites au SU potentiellement évitables pour les pensionnaires des foyers de soins de longue durée ont un taux pour 100 pensionnaires; tous les autres indicateurs sont formulés en pourcentage. Les données des moyennes provinciales n'étaient pas disponibles pour les indicateurs des organismes de soins primaires provenant de sources de données externes et ne sont pas présentées dans ce graphique.

Sources des données

Consultations au service des urgences potentiellement évitables pour les pensionnaires des foyers de soins de longue durée : Institut canadien d'information sur la santé.
 Taux de réadmission dans les 30 jours, toutes causes confondues, ajusté en fonction des risques, parmi les patients atteints d'insuffisance cardiaque congestive; taux de réadmission dans les 30 jours, toutes causes confondues, ajusté en fonction des risques parmi les patients atteints de maladie pulmonaire obstructive chronique; taux de réadmission dans les 30 jours pour des groupes sélectionnés de patients hospitalisés du modèle d'allocation fondée sur la santé (MAS); taux de réadmission dans les 30 jours, toutes causes confondues, ajusté en fonction des risques, pour les patients ayant subi un accident vasculaire cérébral : Institut canadien d'information sur la santé, Base de données sur les congés des patients.
 Réadmissions à l'hôpital pour les CASC : Base de données sur les soins à domicile, Institut canadien d'information sur la santé, base de données sur les congés des patients, Système national d'information sur les soins ambulatoires.
 Taux de jours désignés comme autres niveaux de soins – Soins actifs : Action Cancer Ontario, Système d'information sur les temps d'attente.

Données sur les PAQ de l'Ontario: Progrès réalisés en 2016-2017

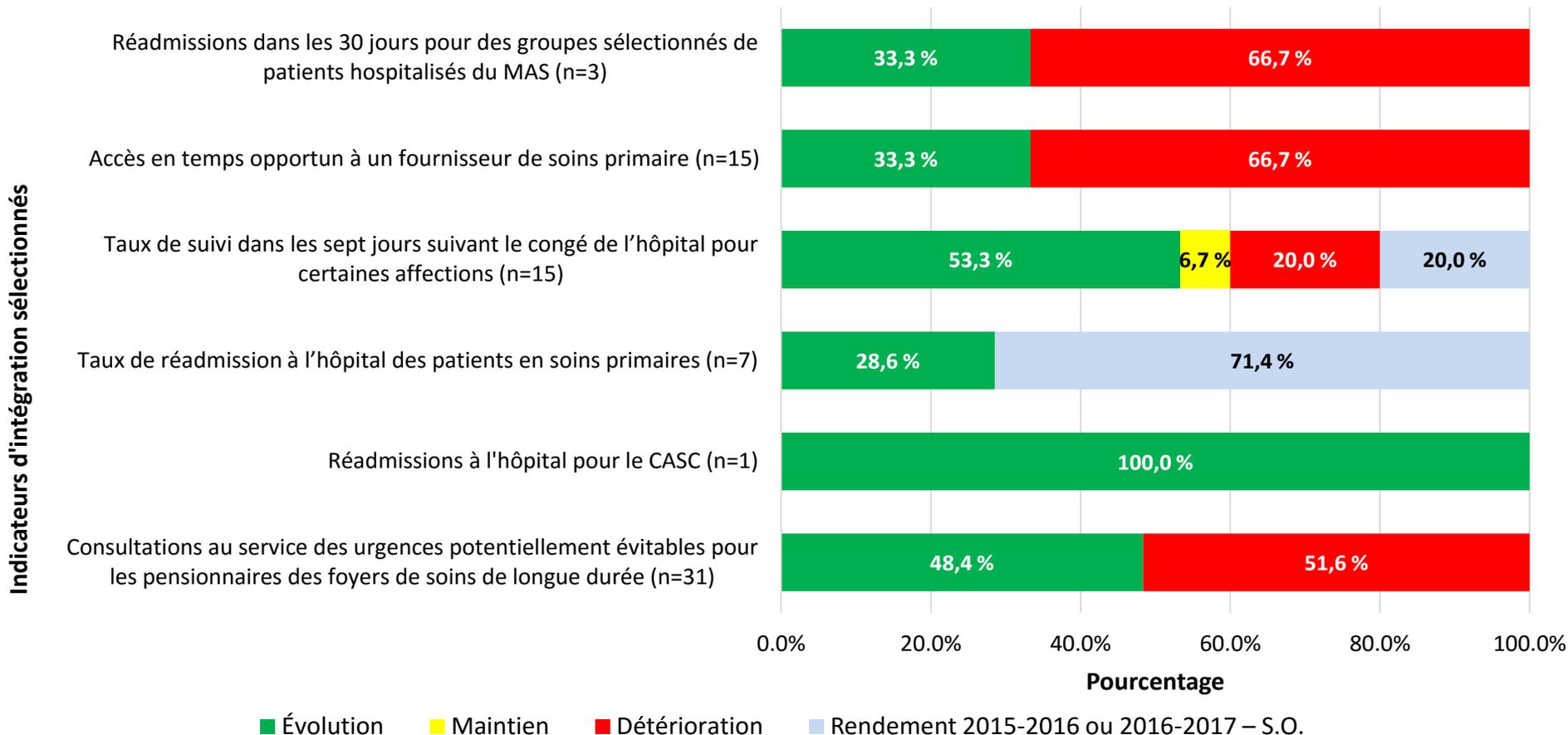
En regardant en arrière: Pourcentage d'organismes de l'Ontario dont le rendement s'est amélioré, s'est maintenu ou a diminué entre le PAQ 2015-2016 et le PAQ 2016-2017 pour les indicateurs d'intégration sélectionnés, comme indiqué dans le rapport d'étape du PAQ 2016-2017



Ce graphique représente les organismes qui ont choisi l'indicateur dans leurs PAQ 2015-2016 et 2016-2017, et compare leur rendement actuel pour ces deux exercices, comme indiqué dans le rapport d'étape du PAQ 2016-2017. Les chiffres représentent les définitions originales des indicateurs seulement.

Données sur les PAQ du RLISS du Centre: Progrès réalisés en 2016-2017

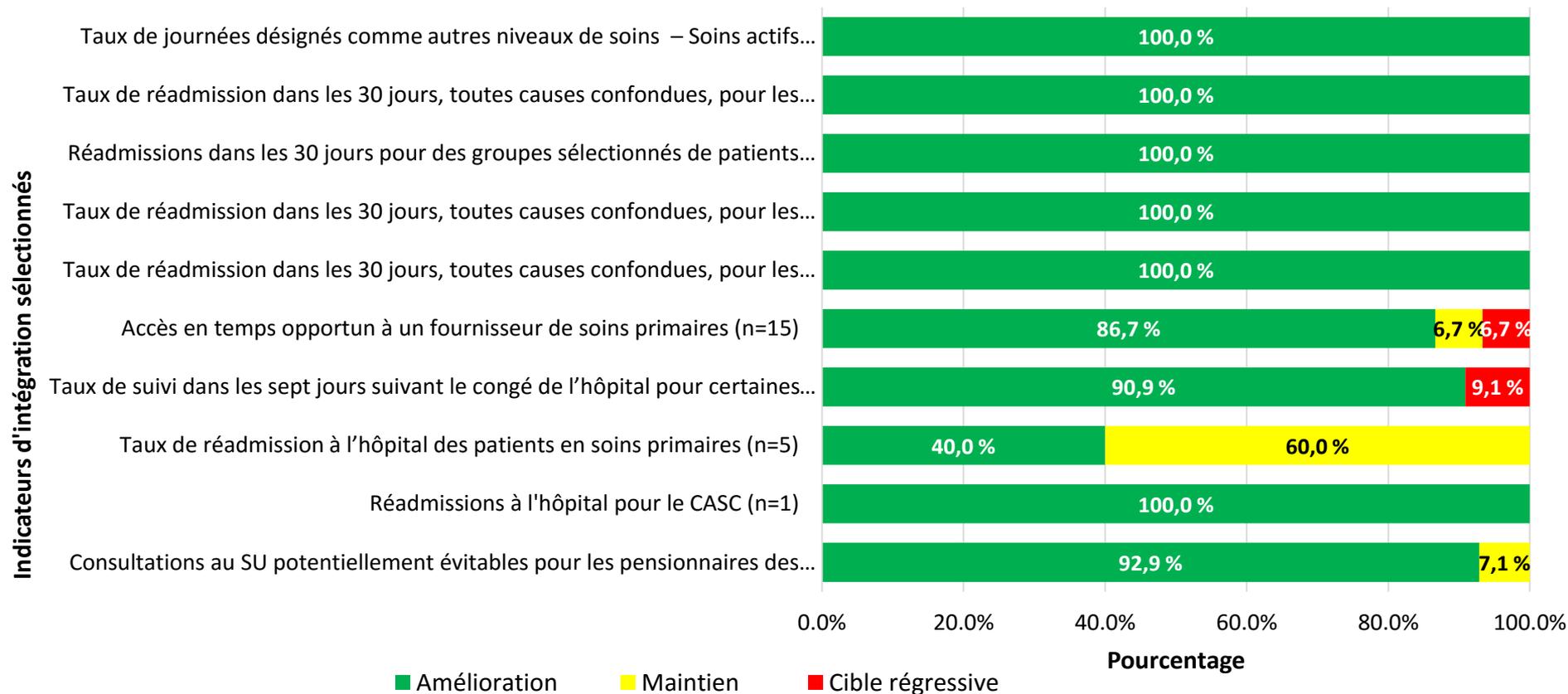
En regardant en arrière: Pourcentage d'organismes du RLISS du Centre dont le rendement s'est amélioré, s'est maintenu ou a diminué entre le PAQ 2015-2016 et le PAQ 2016-2017 pour les indicateurs d'intégration sélectionnés, comme indiqué dans le rapport d'étape du PAQ 2016-2017



Ce graphique représente les organismes qui ont choisi l'indicateur dans leurs PAQ 2015-2016 et 2016-2017, et compare leur rendement actuel pour ces deux exercices, comme indiqué dans le rapport d'étape du PAQ 2016-2017. Les chiffres représentent les définitions originales des indicateurs seulement. Le nombre d'organismes dans chaque RLISS peut être petit; veuillez tenir compte de la taille de l'échantillon (n) de chaque indicateur lors de l'interprétation des données présentées – par exemple, il n'existe qu'un CASC par RLISS; il faut donc interpréter les données avec précaution.

Données sur les PAQ du RLISS du Centre: Établissement des objectifs en 2016-2017

Regard vers l'avenir: Pourcentage d'organismes dans du RLISS du Centre qui ont établi un objectif afin d'améliorer, de maintenir ou de réduire le rendement dans le PAQ 2016-2017 à l'égard d'indicateurs d'intégration sélectionnés, comme indiqué dans le plan de travail du PAQ 2016-2017



Ce graphique représente les organismes qui ont choisi l'indicateur dans leurs PAQ 2016-2017, et compare leur rendement actuel au rendement cible de 2016-2017, comme indiqué dans les plans de travail des PAQ 2016-2017. Les chiffres représentent les définitions originales des indicateurs seulement. Le nombre d'organismes dans chaque RLISS peut être petit; veuillez tenir compte de la taille de l'échantillon (n) de chaque indicateur lors de l'interprétation des données présentées – par exemple, il n'existe qu'un CASC par RLISS; il faut donc interpréter les données avec précaution.

Données sur les PAQ du RLISS du Centre: Sélection des indicateurs pour 2016-2017

Secteur	Domaines cibles généraux : Indicateurs d'intégration	Moyenne du rendement actuel du RLISS du Centre	Moyenne du rendement actuel de la province	Sélection des indicateurs : PAQ 2016-2017*
Hôpital/Soins actifs	i. Taux de réadmission dans les 30 jours, toutes causes confondues, pour les patients atteints d'insuffisance cardiaque congestive (PFQ)	22,39%	22,00 %	1/6
	ii. Taux de réadmission dans les 30 jours, toutes causes confondues, parmi les patients atteints de maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC)	21,08%	19,60 %	4/6
	iii. Taux de réadmission dans les 30 jours, toutes causes confondues, pour les patients ayant subi un AVC	9,44%	8,67 %	2/6
	iv. Réadmission dans les 30 jours pour des groupes sélectionnés de patients hospitalisés du modèle d'allocation fondée sur la santé (MAS)	15,68%	16,19 %	2/6
	v. Taux de jours désignés comme autres niveaux de soins – Soins actifs (taux d'ANS)	13,34%	13,84 %	5/6
Soins primaires	i. Taux de suivi dans les sept jours suivant le congé de l'hôpital pour certaines affections	S.O.**	S.O.**	15/15
	ii. Accès à un fournisseur de soins primaires (selon un sondage)	S.O.**	S.O.**	15/15
	iii. Taux de réadmission à l'hôpital des patients en soins primaires	S.O.**	S.O.**	7/15
Centres d'accès aux soins communautaires	i. Réadmissions à l'hôpital	17,68%	17,23 %	1/1
Soins de longue durée	i. Consultations aux SU pour des conditions propices aux soins ambulatoires	25,00%	24,55 %	28/46

* L'analyse de la sélection des indicateurs présentés dans le tableau comprend la définition originale des indicateurs seulement. Le dénominateur représente le nombre total de PAQ qui ont été soumis au sein du RLISS dans chaque secteur. La sélection des indicateurs sur mesure a été effectuée comme suit pour le RLISS du Centre :

- Un organisme de soins primaires a choisi un indicateur sur mesure lié à l'*accès aux soins primaires*.

** Les moyennes du RLISS et celles de la province ne sont pas disponibles auprès des fournisseurs externes de données.

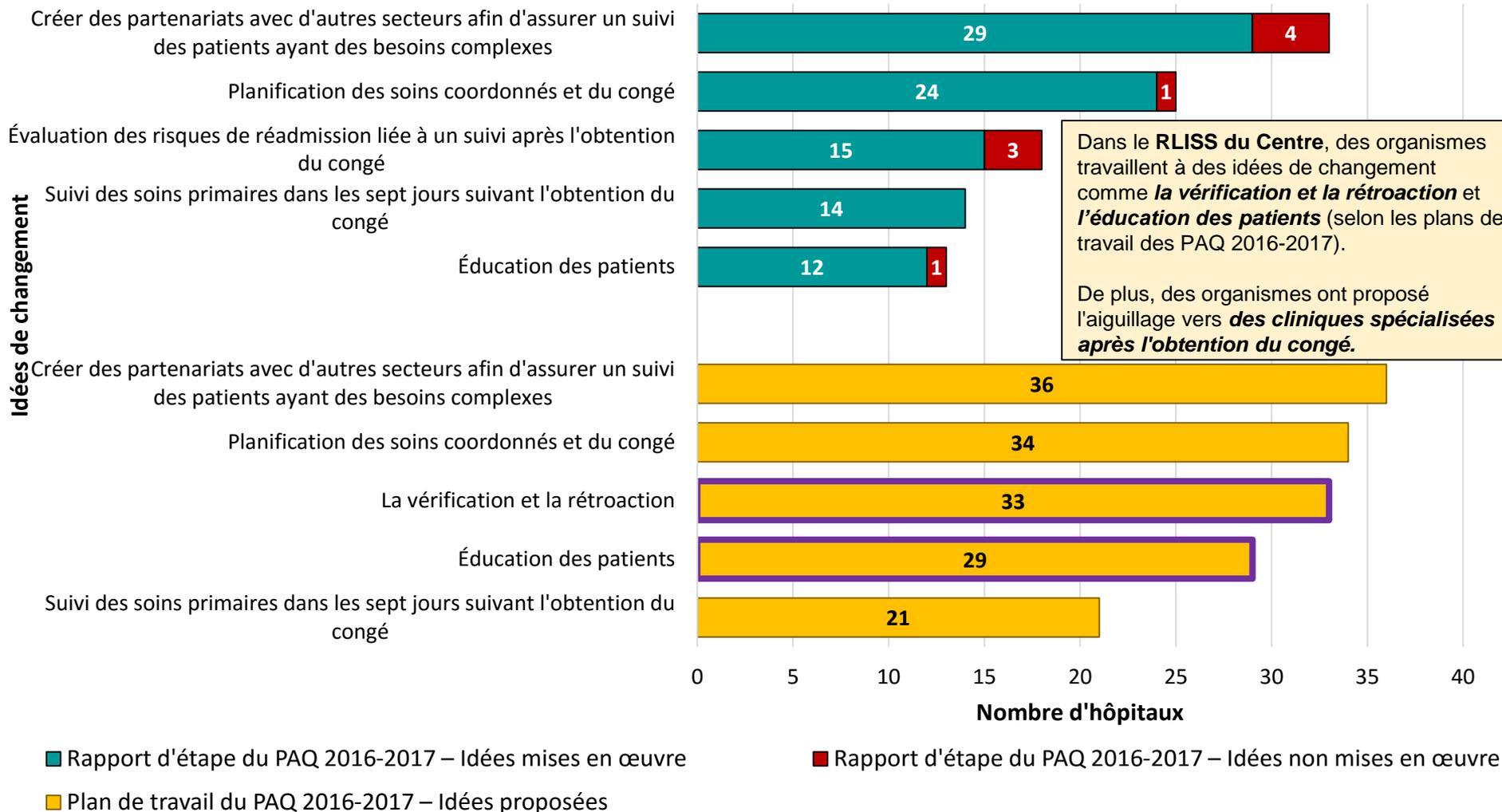
Remarque : Interpréter les données avec prudence; veuillez vous reporter aux caractéristiques techniques; par exemple, les trois indicateurs de PFQ et l'indicateur des réadmissions pour des groupes du MAS sont ajustés en fonction des risques, alors que les autres ne le sont pas.

IDÉES DE CHANGEMENT LES PLUS COURANTES TIRÉES DES PAQ 2015-2016 ET 2016-2017

Idées de changement courantes

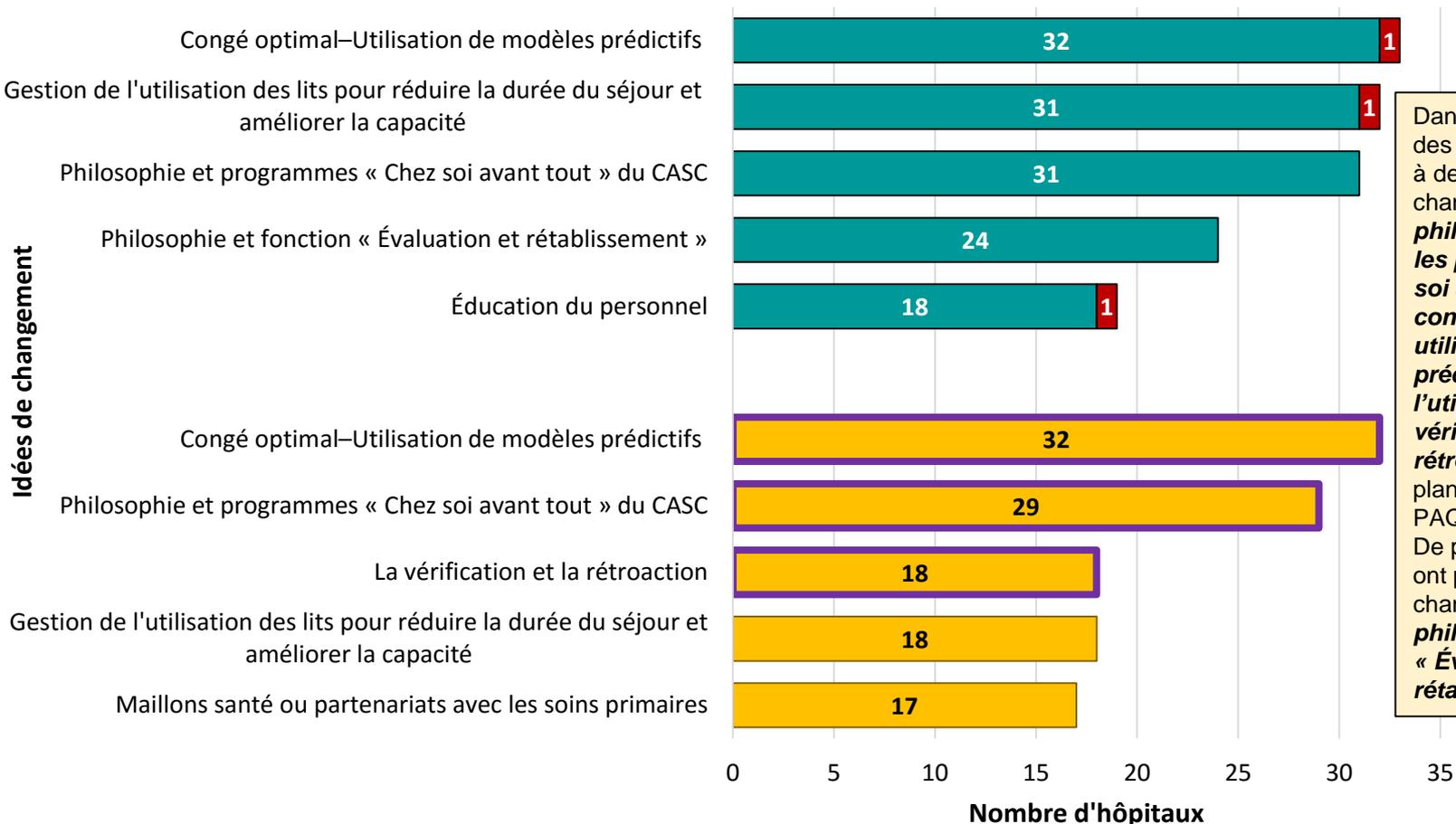
- Les diapositives suivantes montrent des idées de changement au niveau provincial; les idées ont été classées par thème.
- Les graphiques affichent les idées de changement par indicateur et montrent :
 - L'idée de changement la plus courante incluse dans les PAQ 2016-2017 (rapport d'étape) et un retour sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre des idées de changement
 - La mesure dans laquelle ces idées de changement étaient également incluses dans les plans de travail des PAQ
 - Les remarques propres à chaque RLIS afin de recueillir des idées de changement régionales ou uniques dans les plans de travail

Idées de changement les plus courantes en Ontario tirées des PAQ 2015-2016 et 2016-2017 des hôpitaux pour le taux de réadmission dans les 30 jours*, comme indiqué dans les PAQ 2016-2017



* Les renseignements présentés combinent des données soumises par les organismes sur les quatre indicateurs de réadmission dans les 30 jours suivants : Taux de réadmission dans les 30 jours, toutes causes confondues pour les patients atteints d'insuffisance cardiaque congestive; taux de réadmission dans les 30 jours, toutes causes confondues pour les patients atteints de maladie pulmonaire obstructive chronique; taux de réadmission dans les 30 jours, toutes causes confondues pour les patients ayant subi un accident vasculaire cérébral; et taux de réadmission dans les 30 jours pour des groupes sélectionnés de patients hospitalisés du MAS.

Idées de changement les plus courantes en Ontario tirées des PAQ 2015-2016 et 2016-2017 des hôpitaux pour les autres niveaux de soins*, comme indiqué dans les PAQ 2016-2017

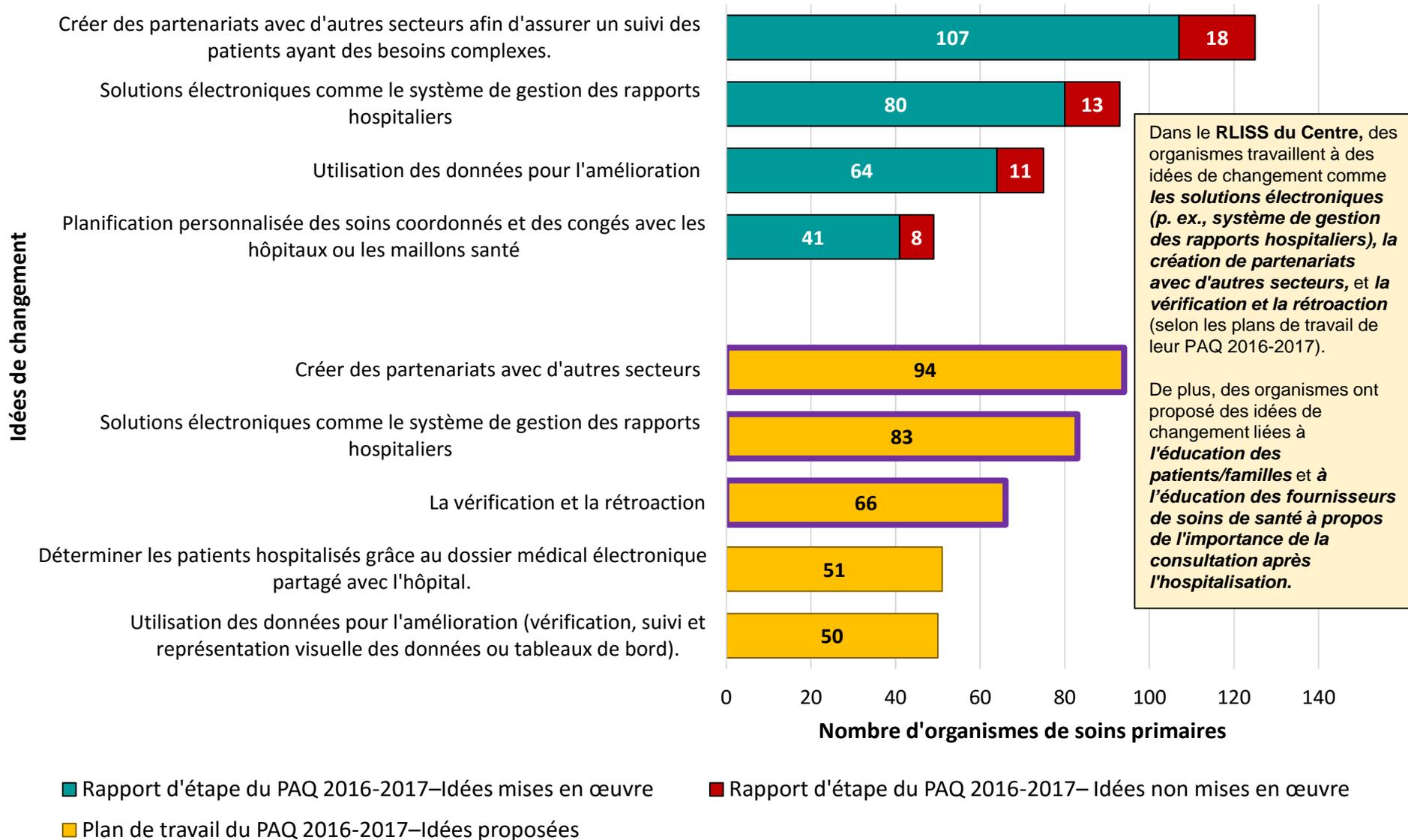


Dans le RLISS du Centre, des organismes travaillent à des idées de changement comme la **philosophie du CASC et les programmes « Chez soi avant tout »**, le **congé optimal – utilisation de modèles prédictifs, la gestion de l'utilisation des lits et la vérification et la rétroaction** (selon les plans de travail des PAQ 2016-2017). De plus, des organismes ont proposé des idées de changement relatives à la **philosophie et fonction « Évaluation et rétablissement »**.

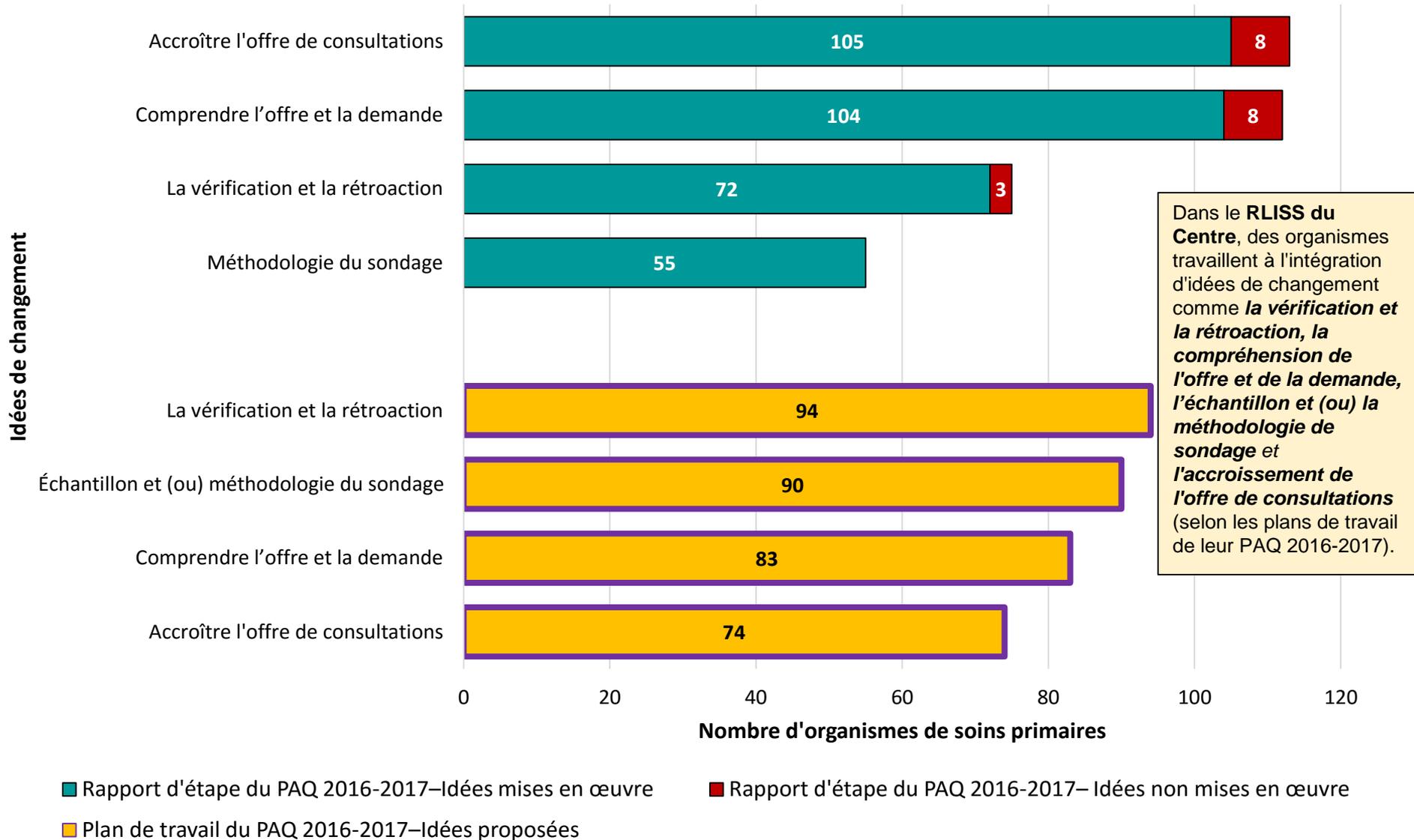
- Rapport d'étape du PAQ 2016-2017 – Idées mises en œuvre
- Rapport d'étape du PAQ 2016-2017 – Idées non mises en œuvre
- Plan de travail du PAQ 2016-2017 – Idées proposées

* Les renseignements présentés combinent des données soumises par les organismes sur les indicateurs relatifs au taux de journées d'hospitalisation de patients nécessitant d'autres niveaux de soins : Taux de journées d'hospitalisation de patients nécessitant d'autres niveaux de soins – soins actifs , et pourcentage de journées d'hospitalisation de patients nécessitant d'autres niveaux de soins.

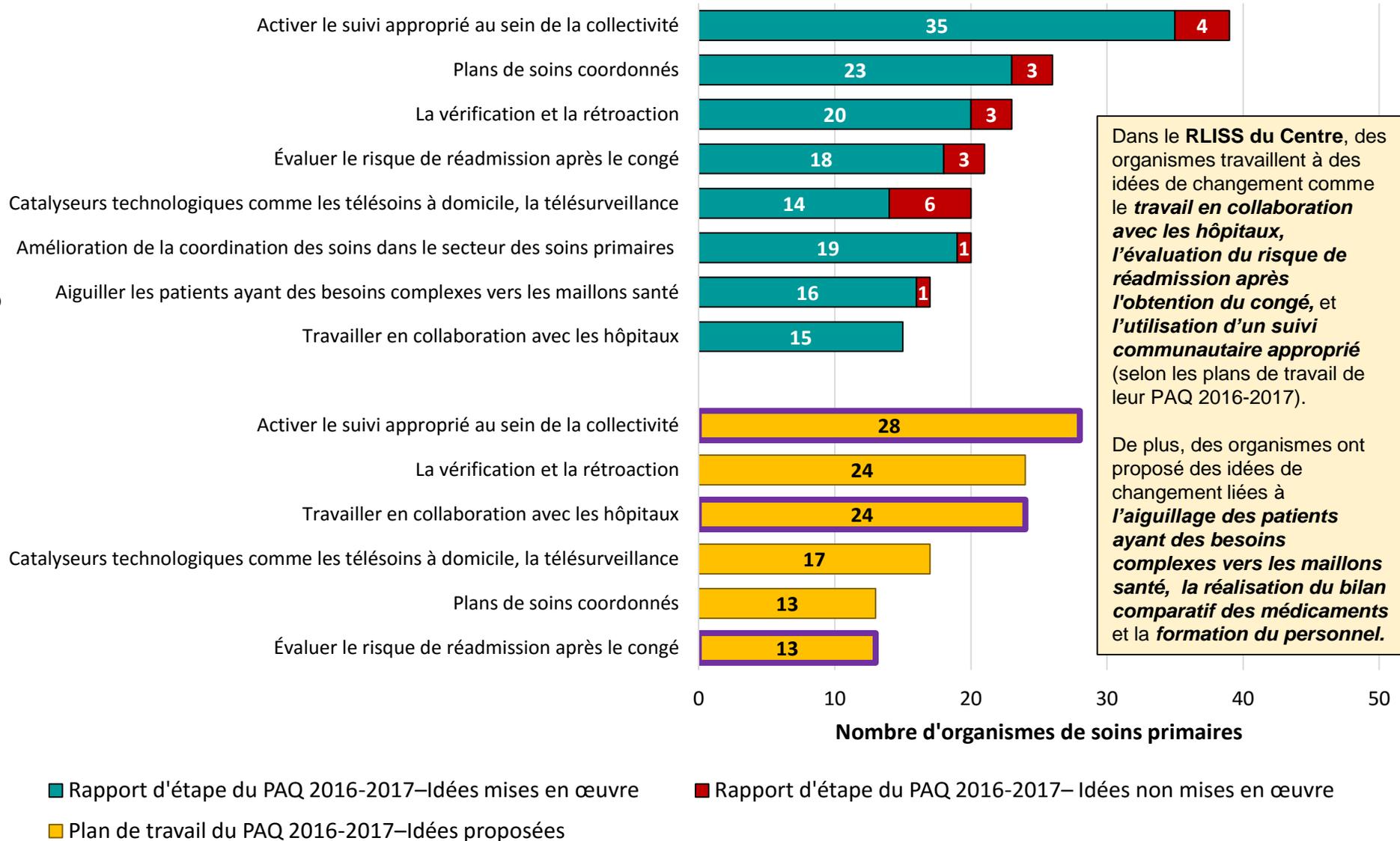
Idées de changement les plus courantes en Ontario tirées des PAQ 2015-2016 et 2016-2017 des hôpitaux pour le taux de suivi dans les sept jours suivant le congé de l'hôpital pour certaines affections, comme indiqué dans les PAQ 2016-2017



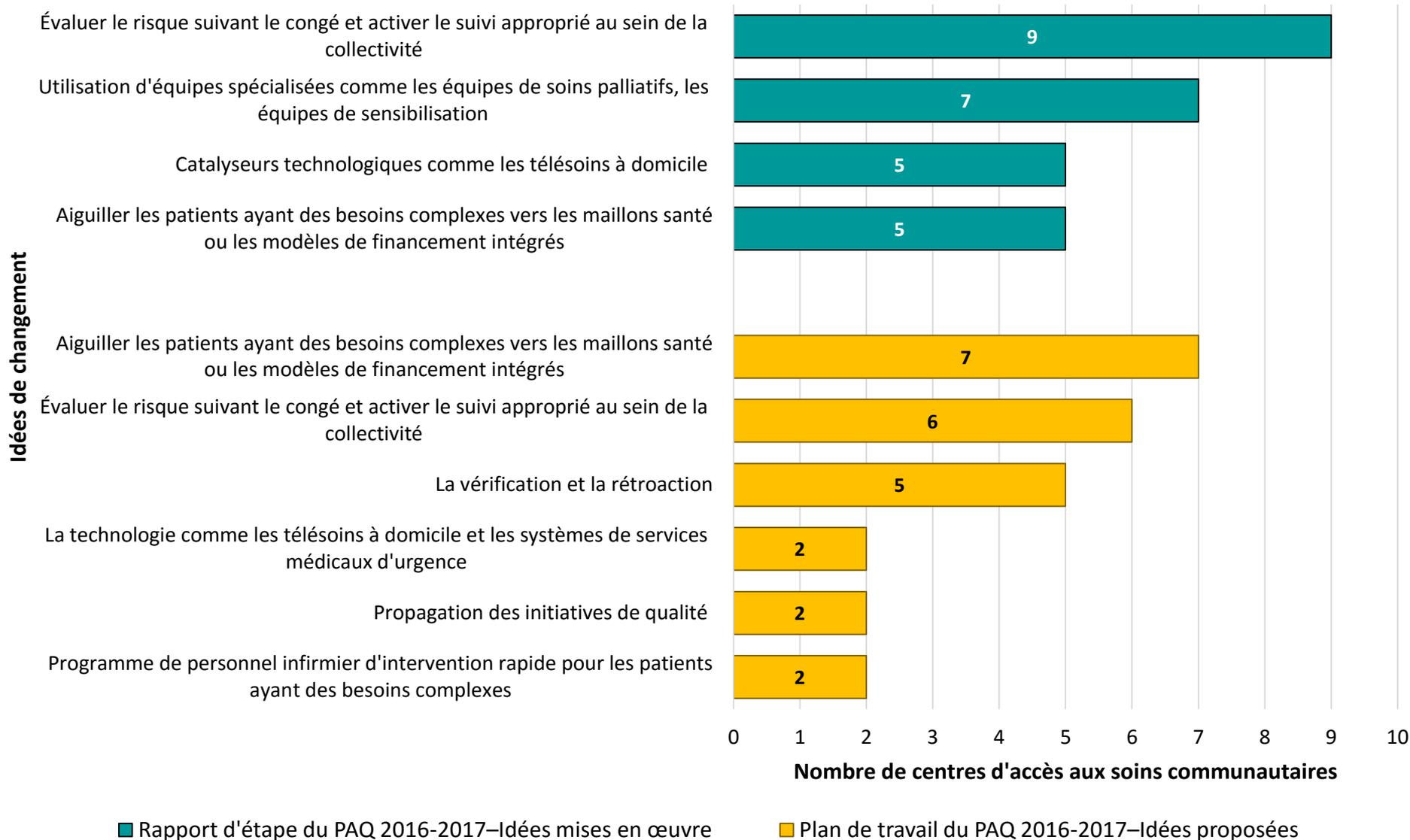
Idées de changement les plus courantes en Ontario tirées des PAQ 2015-2016 et 2016-2017 des hôpitaux pour l'accès en temps opportun à un fournisseur de soins primaires, comme indiqué dans les PAQ 2016-2017



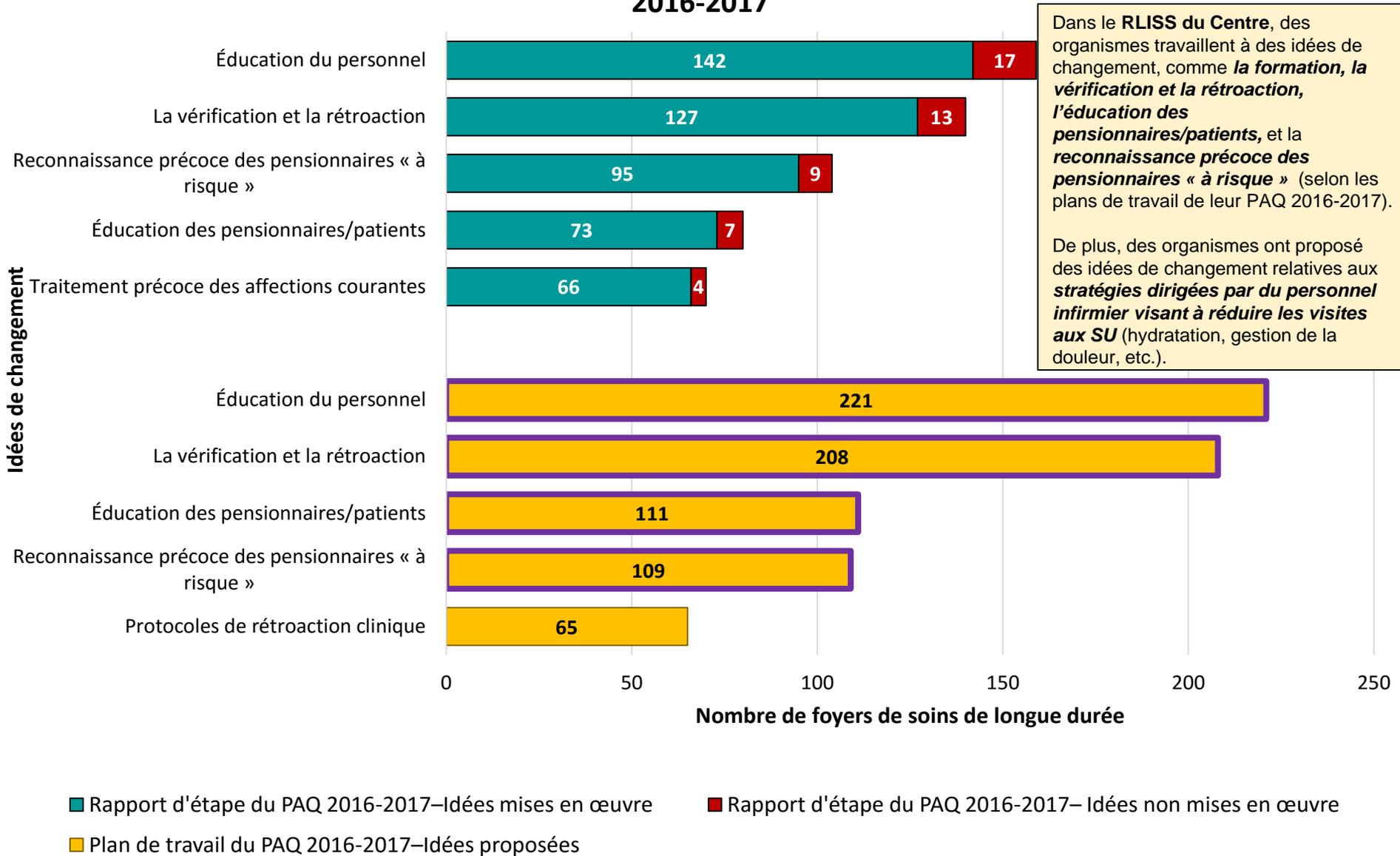
Idées de changement les plus courantes en Ontario tirées des PAQ 2015-2016 et 2016-2017 pour la réadmission dans les 30 jours pour des groupes sélectionnés de patients hospitalisés du modèle d'allocation fondée sur la santé, comme indiqué dans les PAQ 2016-2017



Idées de changement les plus courantes en Ontario tirées des PAQ 2015-2016 et 2016-2017 pour le taux de réadmission à l'hôpital pour les centres d'accès aux soins communautaires, comme indiqué dans les PAQ 2016-2017



Idées de changement les plus courantes tirées des PAQ de 2015-2016 et 2016-2017 pour les consultations au service des urgences potentiellement évitables pour les pensionnaires des foyers de soins de longue durée, comme indiqué dans le PAQ 2016-2017



MET EN LUMIÈRE

Réduire le nombre de consultations aux urgences

Établissement de soins de longue durée Union Villa et Hôpital Markham Stouffville

- Le foyer de soins de longue durée Union Villa a collaboré avec l'Hôpital Markham-Stouffville (HMS) dans le cadre d'un projet du Programme IDÉES (Programme pour l'excellence à travers les secteurs) et pour réduire les transferts potentiellement évitables au service des urgences (SU) et améliorer la communication entre les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée (FSLD).
- Un comité mixte HMS/FSLD a été mis sur pied et se réunit actuellement tous les trimestres.
- Les organismes ont utilisé l'outil généralisé SBARD (Situation, Background, Assessment, Recommendation, Decision), qui est conçu pour améliorer les soins pour le patient/pensionnaire pendant la transition entre les deux établissements.
- À ce jour, il n'y a eu aucun consensus quant à ce qui est un transfert potentiellement évitable et l'amélioration de la communication entre les deux établissements.

Réduction des plaies de pression grâce à un partenariat

Centre régional de santé Southlake

Objectif :

- Réduire les nouvelles plaies de pression de stade 2 ou plus de 39 % (de 6,4 % à 3,9 %)

Idées de changement :

- Analyser les données et les unités à rendement élevé
- Visites toutes les heures et accroissement du nombre d'infirmières et d'infirmiers qui ont terminé le programme de certificat pour personnel infirmier sur la détermination du stade des escarres de décubitus
- Vérification des dossiers pour tous les patients qui présentent une plaie de pression (stade 2 ou plus)
- Faire participer les hôpitaux pairs afin de partager des données relatives à l'incidence afin de déterminer des possibilités d'amélioration
- En 2013, mise en œuvre de l'utilisation de dispositifs antipression au talon pour les patients qui présentent un risque de développer des plaies de pression, et atteinte de l'objectif zéro plaies de pression au talon

Résultats :

L'amélioration de 52 % a dépassé notre objectif avec un taux de 3,1 %

- Un investissement plus poussé dans des surfaces de lit et de nouveaux lits a été réalisé afin d'aider à réduire ce taux encore plus

Réduire le nombre de réadmissions

CASC du Centre

Idées de changement :

- Mettre en œuvre des pratiques exemplaires pour les transitions de l'hôpital au domicile pour les patients ayant des besoins complexes
- Élargissement de l'avis du service des urgences mis à l'essai de l'Hôpital général de North York à l'Hôpital Markham Stouffville

Défi éventuel :

- Manque de données en temps opportun accessibles pour aider à déterminer les idées de changement qui ont contribué à l'amélioration

L'amélioration des transitions en matière de soins

Équipe Santé familiale de Markham

- L'équipe Santé familiale de Markham a élaboré un « programme de transitions » conçu pour assurer une communication optimale entre son cabinet et l'hôpital de la région (Hôpital Markham Stouffville)
- Le programme est conçu pour faciliter une transition harmonieuse entre l'hôpital et les soins primaires
- Le personnel infirmier autorisé du programme visitera souvent le patient à l'hôpital afin de faciliter le processus de mise en congé et peut faire une visite de suivi à domicile après le congé, ce qui permet une réévaluation plus rapide par le fournisseur de soins primaires du patient, le cas échéant

Améliorer la participation des patients

Équipe Santé familiale du Centre médical Woodbridge

- Le cabinet a mis en œuvre un nouveau rôle de coordonnateur des relations avec les patients en 2015 afin de :
 - Fournir du soutien pour les nouveaux patients
 - Faciliter l'orientation en ce qui concerne la clinique
 - Recevoir des renseignements concernant tous les aspects de la clinique
 - Recevoir de l'aide pour qu'ils s'inscrivent eux-mêmes et leur famille auprès de l'équipe de santé familiale
- Le coordonnateur des relations avec les patients est la personne chargée de la liaison avec des patients. C'est la personne à qui s'adresser pour ses préoccupations, ses expériences ou des suggestions. Le coordonnateur crée une structure et un processus pour cerner les lacunes entre les attentes des patients et leur expérience.
- Toutes les questions sont traitées ouvertement, honnêtement, et avec la confidentialité et la sensibilité les plus élevées possible.

DISCUSSION

Points de discussion

En vous fondant sur le rapport instantané du PAQ 2016-2017 du RLISS :

- Quelles sont vos impressions générales à propos des initiatives de qualité en cours dans votre RLISS, comme indiqué dans les PAQ?
- Avez-vous fait des constats surprenants (positifs ou négatifs)?
- Avez-vous observé des lacunes ou des domaines d'amélioration dans l'ensemble du RLISS?
- Comment ces renseignements pourraient-ils être utiles pour votre RLISS?
- Comment cette information peut-elle être liée au plan de services de santé intégrés du RLISS et à la table de qualité régionale?



www.HQOntario.ca/accueil

SUIVRE @QSSOntario 