



Plan d'amélioration de la qualité (PAQ)

Section narrative du plan d'amélioration de la qualité (PAQ) pour les organismes de soins de santé de l'Ontario

6 mai 2022



VUE D'ENSEMBLE

Les années de pandémie passent mais ne se ressemblent pas.

Oui, cette édition du Plan d'amélioration de la qualité mentionne la façon dont la COVID-19 continue d'influencer les opérations de l'hôpital. Mais c'est surtout l'occasion de parler de nos plans pour le futur, de célébrer plusieurs innovations, et de remercier les nombreux partenariats qui permettent à Montfort d'être toujours plus présent, et de mieux répondre aux besoins de notre communauté.

RÉFLEXIONS FORMULÉES DEPUIS LA SOUMISSION DE VOTRE DERNIER PAQ

La précédente stratégie de Montfort ciblait la période de 2016 à 2021. L'expérience nous a appris que le monde évolue trop rapidement pour établir des stratégies sur cinq ans, que trop d'éléments hors de notre contrôle peuvent influencer le fonctionnement de l'hôpital.

En 2021, nous avons donc lancé une nouvelle **stratégie** à plus court terme, très enlignée avec notre mission et notre vision.

- Notre percée : Vous aurez des services de santé intégrés, centrés sur vos besoins
- Nos buts :
 - Vous bénéficierez d'un Centre d'excellence clinique en gestion des maladies chroniques
 - Les francophones en situation minoritaire auront accès à des services de santé de qualité
 - Tous (patients, proches, membres du personnel) vivront une expérience exceptionnelle à chaque interaction

Quant aux priorités stratégiques, elles seront mises à jour sur une base annuelle afin de répondre aux objectifs organisationnels.

L'équipe chirurgicale a complété plus de 4 000 cas de chirurgies considérées parmi les pratiques fondées sur la qualité (p.ex. diverses chirurgie orthopédique, de cancer, soins de la vue, etc.). Ceci représente environ 75% du nombre de cas ciblés pour l'année 2021-22. Bien que la cible n'ait pas été atteinte, en partie à la suite des périodes de réductions mandatées par le ministère de la Santé dans le but de mitiger certains points de pressions de la pandémie, ainsi qu'en raison du redéploiement du personnel professionnel et le manque d'effectif, la récupération des volumes chirurgicaux demeure une priorité organisationnelle.

Par exemple, les priorités pour 2021-22 incluaient le déploiement d'une stratégie de reprise post-COVID ainsi que le lancement d'un programme de rétention à l'intention de l'équipe Montfort, entre autres.

RELATIONS ET PARTENARIAT AVEC LES PATIENTS, LES CLIENTS ET LES RÉSIDENTS

La pandémie a tout de même apporté certains changements positifs, notamment l'offre accrue de **services de télésanté**. Nous savions depuis longtemps que les consultations virtuelles, par vidéo ou au téléphone, avaient un rôle important à jouer dans le futur des soins aux patients. La plupart des obstacles ou des réticences qui pouvaient exister, tant de la part des patients que des professionnels de la santé, ont été résolus au début de la pandémie; à Montfort, les services de télésanté ont continué leur expansion en 2021-22.

Les visites virtuelles sont maintenant offertes aux patients de plusieurs cliniques ambulatoires, par exemple pour une consultation

avec un expert en pédiatrie, en orthopédie, en diététique ou en diabète gestationnel, entre autres. Les patients qui se préparent à une chirurgie peuvent recevoir l'information à l'avance et poser leurs questions aux spécialistes sans devoir se déplacer à l'hôpital; et plusieurs programmes sont aussi offerts en télésanté aux clients du programme de santé mentale externe.

Nous avons également lancé plusieurs programmes innovateurs de **télé-surveillance à domicile**, permettant ainsi aux patients de retourner plus tôt dans le confort de leur foyer. Ces programmes se font en partenariat avec d'autres organisations en santé, tels que *Service de soutien à domicile et en milieu communautaire* ainsi que nos collègues du Service paramédical d'Ottawa. En plus d'avoir du soutien via la télé-surveillance, le patient peut recevoir une visite à domicile si sa situation le nécessite. Ce modèle prometteur permet d'offrir des soins centrés sur le patient, de rehausser l'expérience patient et la transition de l'hôpital à la maison en offrant un soutien et un file de sécurité 24/7 pendant 14 jours après leur congé. Ce programme permet d'optimiser l'utilisation des ressources régionales en santé, et de libérer plus rapidement un lit pour un patient ayant besoin d'accès à des soins aigus à l'hôpital.

Malgré les bouleversements liés à la gestion de la pandémie, nous étions très fiers d'apprendre que Montfort continuait à progresser dans le **palmarès des meilleurs hôpitaux au monde**, compilé par la revue américaine *Newsweek*, en se classant 55^e au Canada.

Le volet de la **recherche** n'a pas été mis sur glace durant la pandémie et Montfort se classe au 39^e rang des principaux hôpitaux de recherche au Canada.

En fait, le coronavirus a fourni de nombreux sujets d'observation aux médecins de Montfort et aux chercheurs affiliés à l'Institut du Savoir Montfort. Ainsi, Dre Marie-Hélène Chomienne et son équipe se sont penchés sur la détresse psychologique des préposés à l'entretien ménager pendant la COVID-19. Cette étude a permis de les inclure de façon plus systématique dans le partage d'information, facilitant ainsi l'organisation de leur travail. La recherche de Dre Chomienne et son équipe est maintenant étendue à d'autres hôpitaux à travers le Canada, afin d'avoir un portrait plus global de l'impact de la pandémie sur les équipes d'entretien ménager, qui sont un maillon essentiel dans la prévention des infections.

D'autre part, grâce à l'expertise et le savoir-faire de 15 de ses chercheurs membres, l'Institut du Savoir Montfort (ISM) a atteint un taux de succès de 45% à un concours des Instituts de recherche en santé du Canada visant l'amélioration de la recherche en soins de santé des communautés en situations minoritaires au Canada.

En ce qui concerne le volet **formation**, l'Institut du Savoir Montfort a fait preuve de créativité pour continuer sa mission. Malgré les mesures sanitaires, qui ont forcé l'annulation de certaines séances de formation ne pouvant être offertes en format virtuelle (p.ex. session accréditée nécessitant une présence) ou par la réduction des inscriptions, nous avons offert 644 séances de formation pour un total de 4 629 participants sans compter la disponibilité d'au-delà de 100 formations en ligne sur des sujets divers. De plus, l'ISM a monté plus de 15 nouvelles formations pour les employés, a participé à l'ouverture du Carrefour santé d'Orléans l'entremise d'une orientation offerte aux employés et partenaires, et a accru son offre de formation pour les étudiants de programmes cliniques.

Comme toujours, nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos partenaires régionaux – hôpitaux, équipes de santé familiale, Santé publique Ottawa, les institutions d'enseignement, etc. – afin d'offrir les meilleurs soins possibles aux patients et à la communauté.

Un de nos plus importants partenariats est celui avec les membres de l'**Association des bénévoles**.

En 2021-22 la fréquence et la nature des activités de bénévolat ont connu des hauts et des bas, et ont dû s'adapter au gré des restrictions sanitaires. Une des conséquences du prolongement de la pandémie a été la diminution du nombre total de bénévoles disponibles, qui est présentement d'environ 200 personnes. Malgré les circonstances toujours difficiles, environ 95 bénévoles ont fourni près de 17 000 heures de bénévolat à Montfort et au Carrefour santé Orléans.

Ces heures ont permis d'offrir des services dans plusieurs secteurs, tels que l'accueil des patients et des visiteurs, le yoga et la zoothérapie en mode virtuel en santé mentale, les visites amicales virtuelles, la boutique, la friperie et plusieurs autres. Les bénévoles ont aussi été actifs au Carrefour dès son ouverture, accueillant et dirigeant les patients. Ils ont également entrepris plusieurs initiatives qui visaient à féliciter et encourager le personnel, par exemple en distribuant des friandises et des fruits ou en envoyant des messages et des cartes de souhaits.

Un autre groupe qui fournit une importante contribution à Montfort de façon bénévole est notre équipe de **patient·e-s partenaires**. Impliqués dans plus de 16 comités et 55 consultations, nos 18 patient·e-s partenaires ont partagé la richesse

de leur expertise et leur savoir expérientiel pendant 685 heures, cette dernière année au profit de nombreuses initiatives.

De leur présence au sein du comité stratégique du Carrefour santé d'Orléans, au plan d'amélioration qualité, en passant par un projet de recherche et une demande de subvention, l'apport de nos patient·e-s partenaires est indéniable et c'est un réflexe bien ancré dans nos façons de faire que de s'assurer de les impliquer et consulter pour bien comprendre et rencontrer les attentes : « pour vous et avec vous ».

Afin de tenir notre promesse d'offrir une expérience exceptionnelle à chaque interaction, et d'offrir un milieu de travail qui soit inclusif, stimulant et sécuritaire, il est essentiel de poser des gestes afin de mieux comprendre la réalité et la diversité de notre milieu.

Soulignons ainsi le travail réalisé par notre **Comité contre le racisme et pour l'équité, la diversité et l'inclusion** durant sa première année. Lancé dans la foulée des événements entourant la mort de George Floyd en juin 2020, ce groupe de gens de Montfort a formé un comité, s'est doté d'un mandat et d'un plan d'action, a mené une campagne de sensibilisation et accompli le travail nécessaire pour mener au dépôt, en septembre 2021, d'un rapport produit en partenariat avec un consultant externe. Ce portrait de la situation à Montfort, ainsi que les recommandations émises, guideront Montfort dans la mise en œuvre des priorités de notre plan d'action pour contrer le racisme et favoriser un climat d'inclusion et d'appartenance.

Nous avons aussi signé une **entente avec le centre Wabano**, le 1^{er} novembre, afin d'offrir des soins culturellement connectés à nos

patients autochtones et leurs proches. En tant que centre d'excellence pour les services de santé autochtones, Wabano – qui est situé à proximité de Montfort sur le chemin Montréal – guidera et aidera Montfort à créer un environnement sûr et accueillant et à devenir l'hôpital de choix pour les autochtones.

L'équipe Santé Ontario de l'est d'Ottawa, qui regroupe Montfort et 36 partenaires, accueillera prochainement 21 nouveaux partenaires de la région de Prescott-Russell. Au cours de la dernière année, les membres ont solidifié leurs liens en travaillant sur des initiatives comme un accès plus rapide à des tests diagnostiques pour les personnes atteintes de maladie pulmonaire obstructive chronique et des comorbidités qui lui sont associés; la mise en place d'un projet de thérapie de reconsolidation pour les gens souffrant de troubles de stress post-traumatiques; ainsi que différentes activités de vaccination et de dépistage de la COVID-19. L'équipe Santé Ontario de l'est d'Ottawa est la seule équipe Santé qui offre des services dans les deux langues officielles.

EXPÉRIENCE DES FOURNISSEURS DE SERVICES

Il ne faut pas se le cacher, la gestion de la pandémie et de ses différentes vagues a mobilisé une grande partie de nos énergies cette année encore – mais une autre façon que l'année précédente.

En effet, en 2020, nous avons dû faire preuve d'une grande créativité afin de réaménager l'espace et nos façons de travailler, à mesure que nos connaissances sur la COVID-19 évoluaient.

Dans la dernière année, grâce à la vaccination, le défi s'est transféré vers le rattrapage des listes d'attente pour les chirurgies et autres interventions reportées, mais surtout sur la gestion des ressources humaines.

Les membres de l'équipe Montfort ont été extraordinaires, comme depuis le début de la pandémie. Les gens ont fait preuve de flexibilité en acceptant d'être réaffectés dans d'autres unités, ou en accueillant et en guidant du personnel venant d'autres organisations de santé. Nous avons, à plusieurs reprises, dû reporter des interventions non-urgentes – une situation aussi désagréable pour nous que pour les patients impactés, surtout que nous étions encore en mode rattrapage. Tout ceci s'est ajouté au stress de la dernière année pour augmenter le sentiment d'épuisement chez de nombreux membres du personnel.

En contrepartie, nous avons aussi augmenté nos efforts afin d'offrir des outils et des ressources pour maintenir et même augmenter le bien-être psychologique des membres de l'équipe Montfort. Des services de consultations ont été offerts, que ce soit via le service d'aide aux employés que par des membres de nos équipes – psychologues, travailleurs sociaux, conseillers spirituels – qui ont offert une oreille attentive aux gens qui en avaient besoin. Nous avons offert à nos cadres de la formation afin d'être très attentifs à la sécurité psychologique de leurs équipes.

La Fondation Montfort a également financé l'installation de deux cabines de relaxation, que les membres du personnel peuvent réserver sans frais pour une pause de quelques minutes. Les cabines insonorisées contiennent un siège zéro gravité massant et chauffant,

des programmes de relaxation et une lampe de luminothérapie, qui permettent aux membres du personnel de déconnecter et de se ressourcer.

RÉMUNÉRATION DES CADRES

Tel que prescrit par la *Loi sur l'excellence des soins pour tous (LEST)*, la rémunération des cadres supérieurs est liée au rendement du PAQ. Un maximum de 7,5 p.cent de la rémunération du président-directeur général (PDG) et 5 p.cent de la rémunération du médecin-chef et des personnes se rapportant directement au président-directeur général est lié à l'atteinte des cibles du PAQ 2022-23.

COURRIEL

Nous sommes ouverts à échanger des meilleures pratiques avec d'autres organismes. Pour plus d'information sur l'un des éléments mentionnés dans le PAQ de l'Hôpital Montfort, prière de contacter Philippe Marleau, vice-président, qualité et services d'appui aux patients et dirigeant principal de gestion de l'information, à philippemarleau@montfort.on.ca.

SIGNATURE

On encourage les personnes ci-dessous à passer en revue et à signer le plan d'amélioration de la qualité de votre organisme (s'il y a lieu).

J'ai passé en revue et approuvé le plan d'amélioration. **31 mai 2022**

M. Carl Nappert, Président (e) du conseil

Me Andrée-Anne Martel, Président (e) du comité de la qualité

Dr Bernard Leduc, Chef de la direction

Autre cadre au besoin

Code de champ modifié