

## Thème II : Excellence du service

### Mesure Dimension : Axé sur les patient

Indicateur #1	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Pourcentage de répondants qui ont répondu « complètement » à la question suivante : Le personnel hospitalier vous a-t-il fourni suffisamment de renseignements sur ce que vous pouviez faire si vous avez des inquiétudes au sujet de votre problème ou de votre traitement après votre départ de l'hôpital?	P	% / répondant au sondage	ICIS SEHPC / Dernière période de 12 mois	CB	61.40	Augmenter de 1,8% comparativement aux résultats de 2021-22	

### Idées de changements

Idée de changement #1 Reprendre les suivis téléphoniques pour une clientèle ciblée en médecine

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Reprendre les suivis téléphoniques personnalisés pour les patients en médecine avec MPOC	Pourcentage et nombre de suivis téléphoniques complétés avec succès selon les objectifs du programme MPOC	Augmenter le % du taux de succès à rejoindre la clientèle ciblée de 25% d'ici le 31 mars 2023	

Idée de changement #2 Augmenter l'accès à la télémédecine pour les patients de médecine post-congé

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Poursuivre l'implantation de la télésurveillance en partenariat avec le RLISS et les paramédics pour une clientèle cible de la médecine (ex. MPOC, CHF, ANS)	Nombre de patient qui participe au programme de télésurveillance	Atteindre 100% des cibles établis pour chaque type de diagnostique ciblé	

Idée de changement #3 Piloter l'accès aux ressources d'enseignement par l'outil de télédivertissement au chevet des patients

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Prendre connaissance et optimiser le partage des consignes et meilleures pratiques de gestion de conditions chroniques en commençant avec la maladie pulmonaire obstructive chronique et l'insuffisance cardiaque congestive par l'outil de télédivertissement	Pourcentage de répondants qui ont répondu "entièrement" à la question "Avez-vous reçu suffisamment d'information du personnel hospitalier sur quoi faire si vous êtes inquiet de votre condition ou traitement après avoir quitté l'hôpital"	Selon notre cible d'indicateur : 61,4%	

Idée de changement #4 Optimiser l'accès aux ressources d'enseignement en ligne

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Rendre disponible nos 250 + documents d'information sur le nouveau site web, en format accessible.	Nombre de visiteurs sur les différentes pages web	Avoir 80% des documents consultés	

Idée de changement #5 Rehausser l'enseignement des médicaments au patient

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Revoir le rôle des professionnels de la santé dans l'enseignement au congé (Pharmacien, MD, TR, IA/IAA)	Documentation du personnel clinique en lien avec l'information au congé	Révision complétée	

**Mesure** Dimension : Axé sur les patient

Indicateur #2	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
« Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et aux membres de votre famille? (les soins aux hospitalisés ) », additionnez le nombre de personnes interrogées qui ont répondu « Oui, absolument » (CNR du Canada) ou « Entièrement d'accord » (HCAHPS) et divisez-le par le nombre de personnes interrogées qui ont répondu à cette question (en excluant les abstentions).	P	% / tous les patients hospitalisés	Sondage NRC Picker / cumulatif des 12 derniers mois	75.40	76.00	Augmenter de 0.6% comparativement aux résultats de 2021-22	

## Idées de changements

Idée de changement #1 Rehausser les soins et services pour les patients atteint de la démence			
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Implanter les activités découlant du plan d'action soins pour patients avec la démence	Plan d'action soins pour patients avec la démence	Atteindre 100% des échéanciers établis pour les diverses stratégies	
Idée de changement #2 Diminuer le temps de réponse aux cloches			
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Optimiser les outils de travail (ex. Zebra) pour assurer un suivi rapide des cloches et une communication efficace entre le patient / proches et équipe de soins	Temps de réponse aux cloches Nombre de cloches Plaintes formelles Déclaration de la gestion des incidents Insatisfactions	Réduction de 50% à tous les niveaux	
Idée de changement #3 Renforcer les tournées des patients des directeurs dans les différents secteurs			
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Aligner tous les types de tournées (gestionnaire, directeur, VP et employé) sous un seul endroit au portail. Réviser le contenu des questions en fonction des besoins des patients. Faciliter la documentaion des tournées. Revoir le calendrier standard des directeurs	Nombre de tournées de qualité Nombre de cercles d'opportunités d'amélioration recueillies	Cinq (5-10) tournées par mois, par directeur clinique	
Idée de changement #4 Rehausser les options de divertissement aux patients			
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Implanter le télédivertissement au chevet des patients : divertissement, option de commande de repas, outil d'enseignement	Nombre d'utilisateur du télédivertissement	Atteindre 100% des échéanciers du plan de projet	

Idée de changement #5 Déployer un projet d'amélioration du service de nutrition

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Révision des outils au service des patients pour le choix du menu : Optimisation du C-Board (logiciel / application de la nutrition) avec MEDITECH	Recueil des insatisfactions lors des tournées auprès des patients	Diminuer d'au moins 10% le nombre d'insatisfaction	

Idée de changement #6 Renforcer l'utilisation des tableaux de communication au chevet des patients

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Audit sur la qualité et l'utilisation des tableaux blancs et l'impact sur le patient	Questionnaire "Form" - audits d'observation Questionnaire "Form" - entretien avec les utilisateurs	Atteindre 100% des cibles établis pour chaque secteur	

## Thème III : Soins sécuritaires et efficaces

### Mesure Dimension : Sécuritaire

Indicateur #3	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Le nombre d'incidents de violence au travail rapportés par des travailleurs du milieu hospitalier (selon la définition de la LSST) sur une période de 12 mois	P	Compte / le travailleur	Collecte de données à l'interne / De janvier 2021 à décembre 2021	278.00	264.00	Culture bien établie de rapporter les incidents de violence en milieu de travail. Visons la réduction d'en moyenne : 1 incident par mois.	

### Idées de changements

Idée de changement #1	Rehausser les connaissances sur la prévention de la violence en milieu de travail						
Méthodes	Les mesures des processus			Cible pour la mesure de processus		Remarques	
Augmenter le nombre d'employé de tous les secteurs à haut risque ayant suivi la formation CPI de base, la formation CPI avancé et la formation approche douce	Nombre d'employés formés			Atteindre 100% des cibles établis pour chaque secteur		ETF=1266	
Idée de changement #2	Rehausser les connaissances sur la prévention de la violence en milieu de travail						
Méthodes	Les mesures des processus			Cible pour la mesure de processus		Remarques	
Augmenter le nombre d'employé ayant complété la formation désescalade avancée , incluant à l'orientation générale	Nombre d'employés formés			Atteindre 100% des cibles établis pour chaque secteur			
Idée de changement #3	Rehausser les connaissances sur la prévention de la violence en milieu de travail						
Méthodes	Les mesures des processus			Cible pour la mesure de processus		Remarques	
Relancer certaines activités du programme Safewards	% des stratégies Safewards mise en application Nombre d'employés reformés			Atteindre 100% des échéanciers établis pour le relancement des activités			

Idée de changement #4		Rehausser l'aménagement des espaces physiques		
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques	
Amélioration de la salle de réconfort au 3B	Plan de projet de rénovation	Atteindre 100% des échéanciers établis pour les divers éléments du projet		
Idée de changement #5		Rehausser l'aménagement des espaces physiques		
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques	
Aménagement du balcon au 3B-PSM permettant aux patients d'aller dehors à l'unité	Plan de projet de rénovation	Atteindre 100% des échéanciers établis pour les divers éléments du projet		
Idée de changement #6		Rehausser la sécurité des lieux		
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques	
Révision de la localisation des caméras et certains postes de travail pour optimiser la surveillance	Nombre d'emplacements révisés	Révision complétée		
Idée de changement #7		Rehausser la sécurité des lieux		
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques	
Implantation et rodage du système bouton code blanc l'urgence	Plan de projet et implantation	Atteindre 100% des échéanciers établis pour l'implantation		
Idée de changement #8		Revoir cheminement des patients à l'urgence		
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques	
Développer un protocole d'intervention / d'admission accéléré à l'urgence	Présence d'un protocole	Protocole développé		

Idée de changement #9	Rehausser la sensibilisation du public, des visiteurs et patients		
-----------------------	---	--	--

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Communiquer dans les médias sociaux un message d'être courtois auprès de notre personnel	Communication réseaux sociaux	Atteindre 100% des échéanciers et nombre de communication	