

## 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 consécutifs	CB	61.40	Non-disponibilité des données pour 2022/23, en processus de changement du fournisseur, la même cible sera maintenue jusqu'à ce que les nouvelles données soient traitées	

### Idées de changements

Idée de changement #1 Chaque patient reçoit de la documentation d'enseignement qui est à jour

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Poursuivre la revue des dépliants et outils d'enseignement disponibles aux patients * Prioriser les dépliants en lien avec les pratiques fondées sur la qualité	Nombre de documents mis à jour	Cible visée de 70%	Aucune remarque à ajouter

Idée de changement #2 Chaque patient connaît les ressources disponibles post-congé en cas de questions

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Clarifier dans les documents de congé (ex. document d'enseignement ou autre) les ressources accessibles aux patients et leurs proches en cas de questions post-congé nécessitant une attention plus rapide (avant le prochain rendez-vous de suivi)	% de documents qui ont l'information des ressources disponibles	Cible visée de 70%	Aucune remarque à ajouter

Idée de changement #3				
Chaque patient a accès aux documents d'enseignement à son chevet				
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques	
Poursuivre l'implantation de la plateforme collaborative des patients sur les autres unités de soins (donnant accès au site web de ressources de l'hôpital et à IMD (International Institute for Management Development))	Nombre d'unité de soins ayant la plateforme collaborative implantée Pourcentage de patients qui utilisent le volet éducatif sur la plateforme	100% des unités de soins 70% des patients utilisent le volet éducatif sur la plateforme	Aucune remarque à ajouter	
Idée de changement #4				
Chaque patient reçoit une formation sur ses médicaments avant son congé				
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques	
Terminer la révision et implanter les changements de rôles de tous les professionnels de la santé dans l'enseignement des médicaments en préparation au congé : 1) finaliser la cartographie des responsabilités, établir les rôles et responsabilités incluant ceux des patients et de leurs proches 2) identifier les attentes d'enseignement dès l'admission (identification des besoins du patient et de ses proches, documentation, ressources) 3) renforcement de l'utilisation des «GAP Tools» pour les pratiques fondées sur la qualité 4) assurer les connaissances requises des intervenants pour offrir l'enseignement aux patients	% de patients ayant répondu «complètement» à la question «Avant de quitter l'hôpital, connaissiez-vous bien tous vos médicaments prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital?» du sondage d'expérience des patients % de formulaire GAP Tool complété au dossier du patient	Cible visée de 70%	Aucune remarque à ajouter	

Idée de changement #5      Chaque patient a accès aux documents d'enseignement post-congé dans le format accessible

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Identifier les possibilités d'intégrer les outils d'enseignement personnalisé au portail patient	Aucunes mesures sont présentement établis - en développement	Aucune cible est présentement établie - en développement	Aucune remarque à ajouter

## Thème III : Soins sécuritaires et efficaces

### Mesure Dimension : Efficace

Indicateur #2	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Bilan comparatif des médicaments au congé: Nombre total de patients ayant reçu leur congé pour lesquels un meilleur plan pharmaceutique à la sortie de l'hôpital a été créé, en proportion du nombre total de patients ayant reçu leur congé.	P	Taux par # total de patients ayant reçu leur congé / Patients ayant obtenu leur congé	Les données recueillies auprès de l'hôpital / d'oct à dec 2022	CB	90.00	Obtenir globalement le résultat idéal de 100% en 2 ans (cibler 90% en 2023/24, mais avec des sous-cibles différentes par unité)	

### Idées de changements

Idée de changement #1 Améliorer la qualité de la capture du meilleur schéma thérapeutique possible dans les différents secteurs ayant les plus grands écarts sous les cibles.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Clarifier les rôles, responsabilités et pratiques de chaque groupe de professionnels et des patients pour appuyer le processus de capture d'information. Déterminer et mettre en place les outils et les ressources adéquates pour optimiser le processus de capture d'information	% des patients ayant un BCM d'admission et de congé complété	Cible visée de 70%	Aucune remarque à ajouter

Idée de changement #2 Rehausser les initiatives de formation d'intervenants pour accroître la conformité et favoriser la compréhension de l'importance sur la sécurité des patients d'avoir un BCM à jour

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Augmenter le nombre d'intervenants professionnels (infirmières, techniciens en pharmacie, pharmaciens, médecins, etc.) ayant suivi la nouvelle formation en ligne	% d'employés et de médecins ayant suivi la formation	100% des nouveaux intervenants	Aucune remarque à ajouter

Idée de changement #3 Communication des résultats trimestriels aux équipes

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Partager un rapport des résultats de conformité au BCM au congé par département aux chefs de département respectifs	Nombre de rapport trimestriel partagé	Cible visée de 100%	Aucune remarque

### 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 jan à dec 2022	250.00	250.00	Maintien du résultat de 2022-23, qui représente une réduction de 14 incidents par rapport à la cible de 2022-23	

### Idées de changements

Idée de changement #1 Rehausser le niveau de formation et sensibilisation des stratégies de prévention de la violence en milieu de travail			
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
"Déterminer le type de formation le plus approprié pour répondre aux besoins du personnel et des patients pour prévenir la violence au sein de l'hôpital. Augmenter le nombre d'employés de tous les secteurs à haut risque ayant suivi la formation spécifique aux techniques de prévention de la violence Augmenter le nombre d'employés ayant complété la formation désescalade pour tous les employés (obligatoire pour tous les employés) Piloter de nouvelles stratégies de formations pour la gestion d'événements de violence en milieu de travail"	Nombre d'employés formés	Atteindre 100% des cibles établies pour chaque secteur	ETF=1271  Aucune remarque a ajouté
Idée de changement #2 Implanter certaines activités du programme «Safeward» (stratégie de modèle de soins et services qui vise l'utilisation des interventions non techniques pour travailler de manière proactive pour éviter l'escalade des «points critiques»)			
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Rehaussement des connaissances et application des stratégies Safeward au 3B	% des stratégies Safewards mises en application	Atteindre 100% des échéanciers établis pour le relancement des activités	Aucun remarque à ajouter
Idée de changement #3 Poursuivre l'implantation des initiatives visées par l'étude de sécurité			
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
"Implantation du nouveau modèle de sécurité Implantation des modifications d'aménagements et technologiques Revue du modèle de réponse aux codes blancs Travailler avec les partenaires externes"	% des stratégies implantées du plan d'étude de sécurité	Atteindre 100% des échéanciers établis de la feuille de route	Aucun remarque à ajouter

Idée de changement #4 Réviser l'approche de prise en charge des patients pouvant démontrer des risques de violence à l'urgence

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Revoir les options des processus de triage et de prise en charge, rôles, responsabilités et ressources en place pour avoir une prise en charge rapide, efficace et centrée sur le patient	Nouvelle stratégie identifiée et endossée	Cible visée de 70%	Aucun remarque est ajouter

Idée de changement #5 Sensibiliser la population à l'importance de la prévention de la violence

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	Nombre de communication dans les réseaux sociaux	Cible est de 2 communications	Aucun remarque est ajoutée