

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

March 28, 2024



APERÇU

Au cours de la dernière année à Montfort, plusieurs changements significatifs ont eu lieu, notamment l'arrivée d'un nouveau président-directeur général et de nouveaux membres au sein de l'équipe de haute direction, entraînant une vision renouvelée pour l'hôpital. Malgré les défis persistants en matière de ressources humaines, les équipes ont intensifié leurs efforts pour fournir des soins exemplaires centrés sur la personne.

Pour améliorer l'accès aux soins, notons la refonte et le déploiement d'un modèle de soins collaboratif et interprofessionnel à l'Urgence et dans les unités de médecine, ainsi que des exercices de Kaizen Lean pour optimiser les processus.

En ce qui concerne l'équité et la santé autochtone, Montfort a entretenu des partenariats, notamment avec le Centre Wabano, et a lancé une première formation obligatoire en antiracisme, équité, diversité et inclusion (AR&ÉDI), ainsi que des initiatives pour rendre les lieux physiques de l'hôpital plus culturellement accueillants.

Des avancées technologiques ont été réalisées pour améliorer l'expérience des patients, telles que le remplacement des téléviseurs au chevet par des terminaux tactiles intelligents, l'administration électronique des sondages de satisfaction et la mise en place de la clinique virtuelle equilia pour un soutien en santé mentale plus accessible.

Pour améliorer l'expérience des fournisseurs de services, Montfort a renouvelé sa marque employeur, déployé des initiatives de rétention et de fidélisation, et relancé les Matinées du savoir pour le partage des meilleures pratiques en lien avec l'offre de soins.

En matière de sécurité, chaque recommandation émise à la suite d'une revue d'incident est désormais associée à un critère spécifique des normes d'excellence d'Agrément Canada, favorisant ainsi la culture d'amélioration continue.

Pour avoir un impact favorable sur la santé des populations, un nouveau rôle de vice-présidence associée, soins aux patients et responsabilité sociale a été créé, et un processus de planification stratégique a été lancé en collaboration avec l'Institut du Savoir Montfort et Santé Montfort.

Enfin, Montfort a été reconnu pour son excellence par différentes désignations, notamment en figurant au palmarès des 40? principaux hôpitaux de recherche du Canada, au palmarès des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale, et en recevant le prix de Gestion des déchets de la Coalition canadienne pour un système de santé écologique.

ACCÈS ET FLUX

L'optimisation de l'accès aux soins et du flot de patients est un facteur important dans une expérience patient positive. L'ensemble de l'organisation collabore pour mettre en œuvre des initiatives novatrices, dont la promotion d'un nouveau modèle de soins interprofessionnel et collaboratif. Notre modèle vise à offrir des soins de qualité en assurant un accès aux fournisseurs de soins dans le meilleur délai, notamment en misant sur l'étendue des champs de pratique des divers rôles au sein de l'équipe.

La collaboration interprofessionnelle maximise l'efficacité des interventions, optimise les ressources et favorise un parcours de soins plus fluide et vise une réduction des temps d'attente, améliorant ainsi l'expérience des patients. Le modèle de soins est en place à l'Urgence et dans diverses unités de médecine. Le travail se continue afin d'inclure les bonnes pratiques de collaboration interprofessionnelle dans l'ensemble des équipes cliniques.

ÉQUITÉ ET SANTÉ AUTOCHTONE

Montfort démontre un engagement soutenu envers l'antiracisme, l'équité, la diversité et l'inclusion (AR&ÉDI), par la mise en œuvre d'un plan d'action annuel dédié à l'instauration de meilleures pratiques. Le Comité contre le racisme et pour l'équité, la diversité et l'inclusion (CRÉDI), en place depuis 2020, propulse ce plan d'action qui comprend la collecte de données sociodémographiques, la formation pour accroître les connaissances en sécurité culturelle, et l'amélioration de la gestion et résolution des plaintes liées à la discrimination.

?

Montfort concrétise aussi son engagement envers l'équité et la santé autochtone par des formations dédiées à la sécurité culturelle autochtone, et des partenariats renforcés avec ces communautés, comme avec le Centre Wabano. Ces relations améliorent la pertinence culturelle des services fournis. En favorisant des pratiques inclusives, l'hôpital s'efforce de créer un environnement adapté aux besoins des populations qu'il dessert.

EXPÉRIENCE DES PATIENTS/CLIENTS/RÉSIDENTS

Offrir des soins centrés sur la personne et des services exceptionnels sont des principes vitaux pour Montfort. Il était ainsi important pour l'hôpital de pouvoir sonder la satisfaction de la clientèle de manière représentative. En juillet 2023, nous avons déployé un nouveau sondage de satisfaction des patients en mode électronique, avec la plateforme Qualtrics. Cela nous permet de gravir de nouveaux sommets dans l'utilisation d'informations pour améliorer l'expérience patient.

Les différentes données accessibles par services sont présentées aux équipes qualité et à différents comités. Les données sont également corrélées avec les plaintes et compliments reçus par d'autres moyens (courriel, téléphone, tournées des cadres, déclarations d'incidents). Également, ces données sont utilisées dans la conception des nouveaux projets. Notons que le taux de réponse au sondage a augmenté significativement à la suite du lancement de sa version électronique, ce qui permet un portrait davantage représentatif de l'expérience des patients à Montfort.

De plus, les patients partenaires sont présents à tous les niveaux de l'organisation, de la gouvernance à la gestion des projets, en passant par des comités. Le Conseil des patients partenaires est actif et engagé. Les membres participent activement au processus d'accréditation avec Agrément Canada en réalisant des visites simulées.

Aussi, pour améliorer l'expérience des patients pendant leur séjour à l'hôpital, la plateforme MonUniversSanté a été implantée dans toutes les unités de médecine et chirurgie, et au Centre familial de naissance. Ce système offre des options de divertissement et des ressources en matière de soins de santé au chevet du patient. Un service d'interprétation par appel vidéo est rendu accessible sur cette plateforme, ainsi que sur des tablettes et téléphones intelligents, et permet de mieux prendre en charge les patients qui

parlent une langue autre que le français ou l'anglais. L'interprétation est disponible en plus de 200 langues, incluant la langue des signes en français et en anglais.

EXPÉRIENCE DES FOURNISSEURS DE SERVICES

L'Hôpital Montfort s'efforce d'offrir à son personnel un environnement propice au développement professionnel continu (DPC). Dès l'embauche, des formations régulières, des opportunités d'apprentissage et des simulations sont disponibles pour consolider ses compétences. Ce programme vise à renforcer les connaissances et à favoriser la croissance individuelle.

La pandémie a accentué l'importance de la qualité de vie au travail (QVT), et Montfort a mis en place des mesures concrètes en ce sens, notamment un projet d'horaires électroniques pour favoriser la flexibilité, des espaces de détente comme des cabines de repos RecharjMe, un programme de bien-être comprenant un gymnase sur place et des cours de yoga, et une trousse anti-épuisement professionnel. Un comité de QVT rassemblant des employés de divers secteurs permet la consultation et la collaboration pour mettre en place des programmes innovants.

Face aux défis en matière de ressources humaines dus à la rareté du personnel qualifié et bilingue, Montfort a élaboré une stratégie complète de fidélisation. Des entrevues de fidélisation avec les nouveaux employés sont menées, un modèle de gestion avec des outils standardisés tels que la feuille de statut, des forums mensuels ouverts, des tournées mensuelles entre gestionnaires et employés, et des cercles de qualité sectoriels, favorise la reconnaissance du

travail et la résolution proactive des enjeux potentiels.

Montfort a également revu ses processus d'acquisition de talents, modernisé ses outils pour améliorer les processus de sélection et d'embauche, et a lancé une nouvelle marque employeur pour attirer une main-d'œuvre bilingue. L'hôpital s'engage résolument à créer un environnement de travail où chaque membre du personnel se sent valorisé, soutenu et motivé, mettant en œuvre des stratégies concrètes pour surmonter les défis actuels.

SÉCURITÉ

Plusieurs initiatives ont été consolidées en matière de sécurité des patients et certaines innovations démontrent clairement la poursuite continue de l'excellence. La restructuration de la Direction de la qualité, des risques et de l'éthique (DQRE) a permis un rapprochement entre la gestion intégrée des risques et l'éthique clinique. Le processus de gestion des incidents est également revu en tenant compte de l'expérience patient dans la gestion des plaintes, et pour inclure encore davantage la perspective des patients dans l'identification et l'évaluation des risques et dans la recherche d'actions.

Le Comité sur la qualité des soins (CQS), le Comité d'appréciation des actes médicaux (CAAM), le Comité médical consultatif CMC) et le Comité de la démarque qualité (CDQ) regroupent des membres de la haute direction, des représentants de la DQRE et de la pratique professionnelle, ainsi que des médecins de divers services, et permettent la revue des événements critiques ou potentiellement critiques. Cette année, chaque recommandation émise est liée à un critère spécifique des normes d'excellence

d'Agrément Canada, favorisant ainsi la culture d'amélioration continue. Plusieurs comités comme les comités de prévention de la violence, des mesures d'urgence et de prévention et contrôle des infections contribuent également à la culture de sécurité à Montfort.

Nous misons sur l'alignement de nos activités avec les meilleures pratiques en fonction des données probantes, notamment dans le déploiement de notre modèle de soins, nos efforts soutenus de diffusion, notamment par le biais de la Semaine nationale de la sécurité des patients, de journées thématiques et de conférences.

Soulignons également des actions de formation et différents partenariats pour une pratique de soins culturellement adaptée dans un respect tacite de l'ensemble de nos patients, indépendamment de leurs origines, genres, croyances et valeurs.

APPROCHE EN MATIÈRE DE SANTÉ DE LA POPULATION

Au courant de la dernière année, nous avons entamé ou continué plusieurs initiatives pour répondre aux besoins des populations que nous desservons. Citons notamment?:

La clinique virtuelle equilia a été lancée et rend disponibles des services en santé mentale pour mieux répondre aux besoins de la communauté, qui peut bénéficier d'une prise en charge en étape (psychothérapie, psychiatrie) si nécessaire.

En novembre 2023, nous avons nommé une vice-présidence associée, soins aux patients et responsabilité sociale. Ce rôle permet de créer des partenariats avec des organismes en communauté pour mieux connaître les besoins des populations vulnérables et développer des initiatives pour y répondre.

Nous travaillons étroitement avec l'Équipe Santé Ontario Archipel pour identifier et répondre aux besoins de nos patients. Entre autres, nous participons à plusieurs groupes de travail qui rassemblent les organismes membres pour travailler des cheminement de santé de nos patients à travers la région. Citons notamment le groupe de travail sur la navigation des soins et le groupe de travail sur la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC).

Nous participons à des efforts régionaux de guichet unique dans l'objectif d'améliorer l'accès aux soins en imagerie par résonance magnétique, en orthopédie et en endoscopie.

En reconnaissant le besoin essentiel d'offrir des soins culturellement sécuritaires, nous retravaillons le plan corporatif en sécurité culturelle autochtone, ce qui inclut notamment une formation pour le personnel sur l'histoire des peuples autochtones au Canada, formation qui sera déployée dans certains secteurs cliniques dès le printemps 2024.

Nous continuons de faire évoluer notre offre de service en cliniques ambulatoires pour prévenir des maladies ou épisodes aigus de soins, ainsi que pour assurer des suivis après un séjour à l'hôpital. Nous avons augmenté notre offre de service en hépatologie et en infectiologie dans la dernière année et nous travaillons à mettre en

place une clinique de référence rapide pour éviter des admissions à l'hôpital à la suite de visites à l'Urgence.

En février 2023, nous avons lancé une série de consultations publiques pour alimenter le plan stratégique de Montfort. En consultant le public, nous en apprenons davantage sur les besoins et les attentes des communautés que l'on dessert.

RÉMUNÉRATION DES CADRES

Comme prescrit par la Loi sur l'excellence des soins pour tous (LEST), la rémunération des cadres supérieurs est notamment liée au rendement du PAQ. Un maximum de 10 pourcents (10%) de la rémunération du président-directeur général (PDG) et de 5 pourcents (5%) 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.

COORDONNÉES/RESPONSABLE DÉSIGNÉ

Nous sommes ouverts à échanger sur les 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 la Direction de la qualité, des risques et de l'éthique à dgqr@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. **March 28, 2024**

Carl Nappert, Président (e) du conseil

Denise Amyot, Président (e) du comité de la qualité

Dominic Giroux, Chef de la direction

Valerie Dubois Desroches, Autre personne autorisée, le cas échéant
