

Thème I : Transitions opportunes et efficaces

Mesure Dimension : Opportun

Indicateur #1	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
L'intervalle entre la date et l'heure d'attribution d'un code d'état (déterminé par le fournisseur de services principal) et la date et l'heure où le patient a quitté le service d'urgence pour être admis dans un lit ou à la salle d'opération.	O	Heures / Tous les patients	ICIS SNISA , ACO / octobre 2019 à décembre 2019	4.03	5.00	<p>Cible moins agressive avec augmentation des volumes</p> <ul style="list-style-type: none"> - hausse du nombre de visites à l'urgence (+3% en 2019-20) et nombre d'admissions à l'urgence - accessibilité aux lits soins aigus limitée par la situation des patients autres niveaux de soins (ANS) (18% jours présences, plus de 40 ANS/jour en attente de placement) - On prévoit avoir une même augmentation du niveau d'activité et d'occupation pour 2020-2021 <p>Résultats antérieurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5,9 h (AF 2018-19) - 4,7 h (AF 2019-20 ; avr déc 2019) - 4,0 h (AF 2019-20 ; oct déc 2019) 	

Idées de changements

Idée de changement #1		Identifier les causes des délais pour avoir un lit					
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques				
Analyser les causes des délais	Prioriser les causes avec impact les plus significatifs pour mettre l'effort au plus grand profit	Choisir et mettre en oeuvre deux initiatives					
Idée de changement #2		Standardiser la pratique 24/7 dans la mesure disponible					
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques				
Réunion des gestions du flot, au besoin	Groupe de travail sur la gestion du flot	Tester avec succès la solution avec un service / unité avant de propager					

Idée de changement #3	Optimiser les options technologiques disponible afin d'améliorer le flot et l'expérience de nos patients		
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
tableau avec données électronique	Selon notre A3 Stratégie	À déterminer suite au choix de projets de technologies de l'information (TI)	
Idée de changement #4	Analyse de la distribution des lits afin de réduire les transferts inter unités et améliorer le délai pour un lit		
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Analyse de la distribution des lits dans l'hôpital	Nombre adéquats de lits par service pour satisfaire les besoins	Réduire d'au moins 5% le nombre de transferts inter unités	

Thème II : Excellence du service

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 ?"	P	% / Tous les patients	Sondage NRC Picker / Année financière	79.10	77.30	Mêmes cibles que L'an passé en prévision d'augmentation des volumes - Cible atteinte deux années consécutives, mais potentiellement impact négatif de surcapacité d'utilisation des lits malgré l'ouverture de 13 lits additionnels (+7,5% d'augmentation des jours présences en 2019-2020) - Occupation moyenne des lits de médecine à +100% et +3% visites à l'urgence en 2019-2020 (+admission); et, - On prévoit avoir une augmentation du niveau d'activité et d'occupation pour 2020-2021	

Idées de changements

Idée de changement #1	Déployer les suivis téléphoniques pour une clientèle ciblée en médecine		
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Utilisant les leçons apprises de l'application des suivis post chirurgicaux, cibler un programme personnalisé 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 2021	

Idée de changement #2 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 l'utilisation des tableaux blancs et l'impact sur le patient est prévu en mars 2020	- Questionnaire "Form" - audits d'observation - Questionnaire "Form" - entretien avec les utilisateurs	- Les cibles seront choisies suite à l'approbation des recommandations - Cible atteinte deux années consécutives, mais potentiel d'impact négatif de surcapacité d'utilisation de lits additionnels (+7,5% augmentation de jours présences en 2019-2020)	Stagiaire en mars 2020 pour la première collecte. Les outils sont réutilisables pour d'autres sondages
Idée de changement #3 Renforcer les tournées 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	- Nombre de tournées - Nombre de commentaires / opportunités d'amélioration recueillies - On prévoit avoir une augmentation du niveau d'activité et d'occupation pour 2020-2021	Cinq (5) tournées par mois, par directeur (incluant tous les directeurs cliniques et non cliniques)	Cibles et participants en révision
Idée de changement #4 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	Continuer à recueillir les "insatisfactions" lors des tournées auprès des patients	Diminuer d'au moins 10% le nombre d'insatisfactions	À confirmer à la prochaine réunion du comité
Idée de changement #5 Diminuer le temps de réponse aux cloches			
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
- Capture et analyse des données en temps réel - Analyser l'impact du changement des téléphones Cisco prévu	- Temps de réponse aux cloches - Nombre de cloches - Plaintes formelles - Déclaration de la gestion des incidents (DGI) - Insatisfactions	Réduction de 50% à tous les niveaux	

Idée de changement #6 Revoir les renseignements pertinents disponibles pour mieux informer les patients afin de prévoir et prévenir leurs préoccupations post-hospitalisation.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Prendre connaissance et partager avec les patients, les consignes et meilleures pratiques de gestion de conditions chroniques en commençant avec la maladie pulmonaire obstructive chronique et l'insuffisance cardiaque congestive.	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?"	Notre cible pour 2020-2021 est de 65%	En 2019-20, nous étions à 62,7%

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	O	Compte / le travailleur	Collecte de données à l'interne / janvier - dec 2019	224.00	217.00	<p>Cible plus agressive (amélioration de 2,9%) avec augmentation des volumes</p> <p>- Utilisation d'un ratio proxy : incidents / activité cliniques (jours présences + visite urgence) = 0,15% en 2018, 0,14% en 2019 et 0,13% comme cible en 2020)</p> <p>- Hypothèse d'ouvrir 4 lits de plus en santé mentale (60 lits au totale en 2020-2021) et _1 500 visites urgence de plus, soit une augmentation de l'activité clinique de 2%</p>	

Idées de changements

Idée de changement #1 **FORMATION:** - Déployer la formation Safeward (carte de désescalade) à l'ensemble des employés - Développer et déployer une formation de désescalade pour le personnel ciblé par ce besoin

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
La nouvelle formation du programme "Safeward" est maintenant offerte à l'orientation générale. Cependant, cette formation doit être déployée à tous les employés embauchés avant octobre 2019. Le comité de prévention de la violence travaille avec l'Institut du Savoir Montfort afin de trouver la meilleure méthode pour déployer cette formation de manière efficace. Une 2e formation doit être développée afin d'outiller nos employés ciblés (dans les secteurs cliniques) à désescalader les situations pouvant devenir violentes.	Surveiller le nombre d'employés formés via le système de gestion des apprentissages (SGA) pour la formation de base "Safeward" et la formation de désescalade	Atteindre 100% des cibles de formations établies pour chaque service	ETF=1154

Idée de changement #2 MILIEU : - Mettre sur pied une nouvelle unité PEZ ("Psychiatric Evaluation Zone") selon les meilleures pratiques tout en assurant un alignement avec les lignes directrices du plan maître - Mettre en place l'équipe d'infirmières en situation de crise sur un horaire 24 heures par jour, 7 jours sur 7.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Montfort a étudié une stratégie globale pour diminuer les incidents violents à l'urgence comme milieu mieux adapté. Le projet pour mettre sur pied une nouvelle unité PEZ a été accepté. Ce projet a débuté au début 2020. De plus, un service 24/7 à l'urgence pour un service d'infirmières débuteront en avril 2020. La nouvelle équipe sera implanté sur tous les quarts de travail.	La mesure peut être faite via les statistiques de violence, de code blanc et de DGI avant l'implantation et suivi avec les nouvelles mesures mises en place.	Nous ciblons zéro suicide	

Idée de changement #3 ÉQUIPEMENT : - Rehausser le système de caméras de surveillance

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
La surveillance continue des caméras effectuée par le personnel responsable pour mieux prévenir des codes blancs et des incidents de violence	La mesure peut être faite via les statistiques d'incidents et de code blanc avant l'implantation et suivis avec les nouvelles mesures mises en place	Nous allons surveiller pour la sécurité des gens (réduire les incidents) tout en respectant le droit à la vie privée (plaintes)	