

Health Quality Ontario

Let's make our health system healthier

5 octobre 2017

Résumé du symposium sur la qualité du RLISS d'Érie St-Clair



Table des matières

Symposium sur la qualité du RLISS d'Érié St-Clair	3
Résumé	Error! Bookmark not defined.
Séance plénière du matin	Error! Bookmark not defined.
Importance de la participation des patientes et patients	Error! Bookmark not defined.
Établir un programme provincial d'amélioration de la qualité : De l'équité aux opioïdes	Error! Bookmark not defined.
Impact collectif et amélioration des résultats en matière de santé	Error! Bookmark not defined.
Ateliers du matin	Error! Bookmark not defined.
Innovation au chapitre des soins primaires dans le RLISS d'Érié St-Clair	6
Campagne Choisir avec soin (Bluewater health).....	6
Approfondir la question de l'impact collectif.....	Error! Bookmark not defined.
Séance plénière de l'après-midi	Error! Bookmark not defined.
Mise à jour concernant les tables rondes régionales sur la qualité et plans.....	Error! Bookmark not defined.
Atelier de l'après-midi	Error! Bookmark not defined.
Normes de qualité	Error! Bookmark not defined.
Participation des patientes et patients : Transformer ensemble le système de santé	Error! Bookmark not defined.
Présentation des outils d'amélioration de la qualité	8
Conclusion et étapes suivantes	Error! Bookmark not defined.
Annexe A : Ordre du jour	Error! Bookmark not defined.
Symposium sur la qualité du RLISS d'Érié St-Clair 5 octobre 2017	9

Symposium sur la qualité du RLISS d'Érié St-Clair

Résumé

Le 5 octobre 2017, le Réseau local d'intégration des services de santé d'Érié St-Clair (RLISS d'Érié St-Clair) a fait équipe avec Qualité des services de santé Ontario pour diriger son premier symposium annuel sur la qualité à Chatham-Kent. Quelque 200 représentantes et représentants et fournisseurs de services de santé de toute la région ont assisté au symposium.

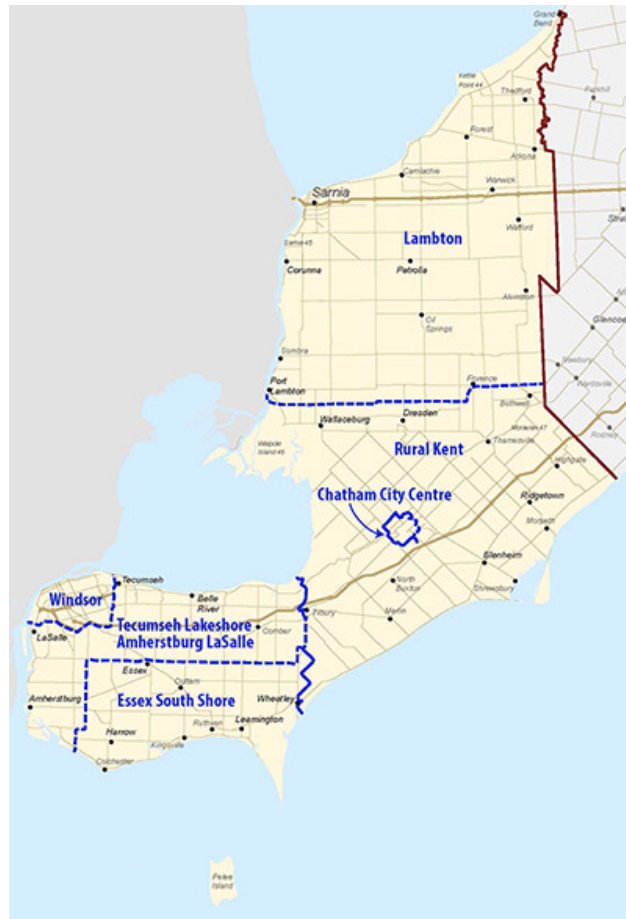
Le symposium avait pour but :

- de rassembler les fournisseurs de soins et les responsables opérationnels des organismes afin de partager l'information et les connaissances, et proposer des débats animés sur des questions d'amélioration de la qualité;
- d'enseigner certaines compétences pratiques que les personnes participantes pourraient appliquer dans leur cabinet ou organisme afin d'obtenir d'améliorer les résultats pour la santé.

Les objectifs d'apprentissage ont été conçus pour aider les participantes et participants dans ce qui suit :

- collaborer efficacement à l'échelle des secteurs et des disciplines pour favoriser et améliorer l'équité en matière de santé;
- travailler en partenariat avec les fournisseurs de soins, les patientes et patients et les équipes de soins afin de créer, de mettre en œuvre et d'évaluer des projets d'amélioration de la qualité;
- utiliser le modèle centré sur le patient pour améliorer la qualité;
- appliquer les concepts d'amélioration de la qualité à la pratique de chaque membre du personnel clinique.

Le discours d'ouverture a été prononcé par **Pete Crvenkovski**, vice-président du rendement, de la responsabilisation et des finances au RLISS d'Érié St-Clair. M. Crvenkovski a souhaité la bienvenue aux participantes et participants et fait brièvement le point sur la transition du RLISS d'Érié St-Clair, l'orientation stratégique et la réponse du RLISS à la *Loi donnant la priorité aux patients*.



Séance plénière du matin

Importance de la participation des patientes et patients

Kathy Borthwick, patiente consultante pour le RLISS d'Érié St-Clair, était la première conférencière d'honneur. Utilisant à la fois son expérience personnelle acquise lorsqu'elle a dû aider sa belle-mère à s'orienter dans le système de soins de santé ainsi que sa connaissance du système, elle a parlé avec passion de l'importance de la participation des patientes et patients, non seulement au niveau du système, mais aussi pour s'assurer qu'elles et ils participent activement à la prise de décisions concernant leurs soins. Elle a demandé aux professionnelles et professionnels présents de tenir compte de ce que les aidantes et aidants ont à dire, de leurs questions et de leurs préoccupations concernant leur aptitude à s'occuper de leurs proches chez eux.

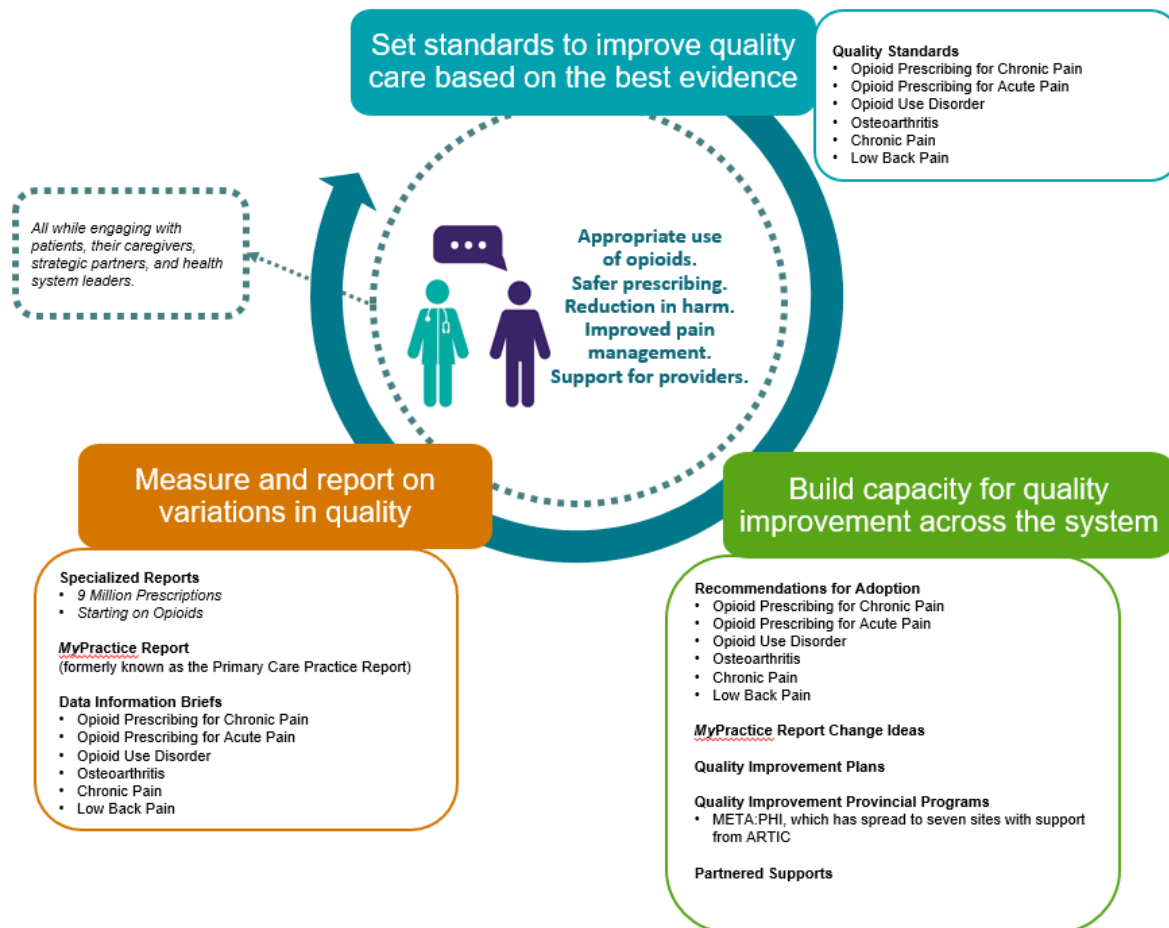
Consider the caregiver!

- If a patient is going home – unless the patient is 100% capable of caring for themselves, please consider these things:
 - The power of a pleasant, agreeable patient is so strong. It might be our downfall. Is the patient just trying to please you and give the right answer?
 - Is there a caregiver and can they support the discharge plan?
 - If the patient says: My son, daughter, spouse, grandchild, neighbor, whoever can do it – include these resources in the planning – make sure they are given a choice. Can they can commit fully - independent of the patient.

Établir un programme provincial d'amélioration de la qualité : De l'équité aux opioïdes

Le Dr Jeffrey Turnbull, chef, Qualité des soins cliniques et responsable de l'équité, Qualité des services de santé Ontario, était le deuxième conférencier d'honneur de la séance plénière du matin. Il a parlé du travail d'amélioration de la qualité qui se fait dans la province. Il a abordé la question de l'équité et de la santé de la population en rapport avec la *Loi donnant la priorité aux patients*, du changement qui s'opère dans la façon dont on pense aux sous-régions, perçoit les besoins des

populations et y répond, en particulier en ce qui concerne les populations vulnérables. Le Dr Turnbull a aussi parlé du travail qui se fait dans les régions face à la crise des opioïdes, donnant une idée du travail qui doit se faire à grande échelle, mais aussi de ce que nous sommes capables de faire.



Impact collectif et amélioration des résultats en matière de santé

Liz Weaver, vice-présidente et directrice des opérations, Tamarack Institute, a prononcé le discours de clôture qui portait sur le [Collective Impact Framework](#) et la façon dont les partenaires dans les sous-régions pourraient utiliser cet outil pour faire progresser l'amélioration de la qualité et les résultats en matière de santé au sein des collectivités. Mme Weaver a présenté un aperçu du modèle et donné un certain nombre d'exemples pratiques de ce qui se fait en Ontario et aux États-Unis afin d'illustrer la façon dont les collectivités utilisent cet outil pour susciter le changement.

L'impact collectif est appliqué en cas de problèmes complexes au sein de diverses communautés et a son utilité quand :

- les problèmes complexes sont difficiles à cerner;
- les relations de cause à effet ne sont pas claires;
- il y a plusieurs parties prenantes;
- chaque expérience est unique.
- les caractéristiques et la dynamique de l'enjeu peuvent évoluer;

- il n'y a pas de bonnes ou mauvaises solutions évidentes;
- il n'existe pas de mesure unique du succès;
- la collectivité évolue et change aussi.

Cet outil est peut-être *le plus utile* lorsque les partenaires conviennent qu'un effort pluriannuel peut être nécessaire pour effectuer les changements afin de traiter des questions complexes. Ce travail nécessite un investissement de temps et la création de liens. L'outil est fondé sur les cinq principes clés suivants :

- Un programme commun (une vision commune du changement à partir d'un ensemble diversifié de voix)
- Mesure partagée (même méthode de surveillance dans les organismes participantes)
- Activités de renforcement mutuel (les initiatives individuelles doivent être coordonnées dans un plan d'action de renforcement)
- Communication continue (constance et transparence pour donner confiance – appuyer les gens, ne pas les blâmer)
- Soutien de base (compétences pour diriger et convoquer le groupe)

Ateliers du matin

Innovation au chapitre des soins primaires dans le RLISS d'Érié St-Clair

Le **Dr Christopher Liczkai**, professeur agrégé de médecine à l'Université Western, a lancé le Primary Care Innovation Collaborative à Érié St-Clair et présenté un rapport sur les solides résultats axés sur les patients et le système de santé, du point de vue des maladies respiratoires. Le Dr Liczkai a également partagé la vision du groupe pour les innovations futures. Ce travail a été reconnu à l'échelle provinciale, par la Médaille ministérielle d'excellence pour la qualité et la sécurité des services de santé de 2014, et à l'échelle internationale lors de la réunion de la European Respiratory Society à Londres, en Angleterre, en 2016.

Campagne Choisir avec soin (Bluewater health)

Le **Dr Charles Winegard**, médecin urgentiste, Bluewater Health et le **Dr Renato Pasqualucci**, directeur médical, Bluewater Health, ont essentiellement parlé de la façon dont le programme Choisir avec soin a commencé, comment il a été mis en œuvre et comment cette initiative continue d'être appliquée dans leur hôpital; ainsi que des mesures prises pour modifier la culture de leur organisme. Ils ont présenté quelques exemples de projets Choisir avec soin réalisés à Bluewater Health, les leçons apprises et des suggestions pour ceux et celles qui mettent en œuvre la campagne Choisir avec soin.

Approfondir la question de l'impact collectif

Liz Weaver a aussi dirigé l'un des ateliers du matin afin de fournir des outils et des ressources pratiques aux personnes que le modèle d'impact collectif intéresse. Elle a utilisé un certain nombre d'études de cas pour souligner la façon dont on peut appliquer les outils et les ressources aux résultats et aux initiatives d'amélioration des sous-régions.

Séance plénière de l'après-midi

Mise à jour concernant les tables rondes régionales sur la qualité et plans

Carol Moore, spécialiste de l'amélioration de la qualité, Qualité des services de santé Ontario, a fait le point sur le travail de la table ronde régionale sur la qualité d'Érié St-Clair. Elle a présenté les trois tâches que la table ronde doit entreprendre en priorité :

1. Édifier une culture de qualité dans le RLISS en :
 - a. établissant un outil pour évaluer les capacités et les aptitudes en matière d'amélioration de la qualité – puis en évaluant les niveaux actuels.
 - b. fournissant et favorisant l'acquisition et le perfectionnement des compétences et la formation dans le domaine de l'amélioration de la qualité.
2. Coordonner les activités actuelles de planification de l'amélioration de la qualité dans plusieurs secteurs (soins actifs, de longue durée, communautaires, primaires) dans chaque sous-région.
3. Tirer parti des activités d'amélioration coordonnées dans chaque sous-région afin de réduire le nombre de réadmissions et de passages à l'hôpital, ainsi que les processus associés reliés à ces importants paramètres.

Mme Moore a présenté les résultats du sondage évaluant les niveaux de connaissances actuels et souhaités, montrant que les gens sont vraiment intéressés à en savoir plus sur les initiatives de formation et d'information sur l'amélioration de la qualité au sein du RLISS. Elle a aussi décrit les futures étapes des initiatives de formation et de perfectionnement des compétences et des capacités en AQ, actuellement en cours..

Atelier de l'après-midi

Normes de qualité

Carol Moore a présenté le programme de normes de qualité de Qualité des services de santé Ontario, et en a donné les raisons et décrit le contexte. Elle a expliqué comment les normes de qualité sont établies et comment les gens peuvent participer. Le groupe a aussi discuté des rôles que jouent les RLISS, les organismes de soins, Qualité des services de santé Ontario, et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée dans la mise en œuvre des normes de qualité, et des soutiens envisagés.

Participation des patientes et patients : Transformer ensemble le système de santé

Amy Lang, directrice, Participation des patients, des aidants et du public, et **Stephanie Lagosky**, spécialiste du transfert et de l'échange des connaissances, Communications et participation des patients, Qualité des services de santé Ontario, ont animé une séance sur la participation des patientes et patients. Elles ont expliqué comment cette participation est un élément important d'un système de qualité. Cela signifie que les patientes et patients, leurs aidantes et aidants et familles, et les fournisseurs de soins collaborent activement pour améliorer le système de santé en Ontario. Mmes Lang et Lagosky ont parlé du [Cadre pour l'engagement des patients](#) et de la façon dont les

organismes peuvent l'utiliser pour orienter leurs activités de participation. Elles ont présenté quelques histoires exemplaires et des stratégies que les organismes peuvent utiliser pour faire participer les patientes et patients de façon significative.

Présentation des outils d'amélioration de la qualité

Shawna Cunningham, spécialiste de l'amélioration de la qualité, programme IDÉES, Qualité des services de santé Ontario, **Melanie Bucek**, chef de l'amélioration de la qualité, RLISS d'Érié St-Clair, et **Virginia Bright**, Vision Long-Term Care, ont présenté des outils et des ressources pratiques pour améliorer la qualité, citant en exemple un récent projet du programme IDÉES sur la façon dont les lits en soins de convalescence sont utilisés. Les personnes participantes se sont familiarisées avec le modèle d'amélioration, les outils utilisés pour analyser les causes profondes, les moyens de faire participer les patientes et patients aux initiatives d'amélioration de la qualité, les mesures de base et l'historique du processus d'amélioration de la qualité. Ce fut une séance très pratique et concrète.

Conclusion et étapes suivantes

Les participantes et participants ont manifesté un intérêt incroyablement prometteur à l'égard du symposium et formulé des commentaires positifs au sujet de tous les discours et séances. Quand on a demandé aux gens dans le cadre d'un sondage mené en fin de journée s'ils seraient intéressés à appliquer un concept ou une idée appris pendant la journée dans leur travail, 61 % ont répondu « très probablement » et 39 %, « probablement ». Plusieurs suggestions d'amélioration ont été présentées pour les prochaines années, notamment des ateliers pratiques plus concrets.

Les membres de la table ronde régionale sur la qualité ont discuté des commentaires formulés lors de leur réunion de novembre 2017 et ont convenu qu'un tel symposium annuel les aiderait à atteindre leur objectif d'accroître la capacité d'amélioration de la qualité dans la région du RLISS d'Érié St-Clair.

Annexe A : Ordre du jour

RLISS d'Érié St-Clair Symposium sur la qualité – 5 octobre 2017

Heure	Conférencières et conférenciers	Contenu
8 h 00 – 8 h 30	Inscription	
8 h 30 – 8 h 45	Pete Crvenkovski, v.-p., Rendement, Responsabilisation et finances, RLISS d'Érié St-Clair	Mot de bienvenue Discours d'ouverture sur la qualité
8 h 45 – 9h 00	Kathy Borthwick, patiente consultante et vice-président, Conseil consultatif des patients et des familles, soins à domicile et communautaires, RLISS d'Érié St-Clair	Exposé 1 : Histoire d'une patiente et importance de la participation des patientes et patients
9h 00 – 10 h 00	Dr Jeffrey Turnbull, chef, Qualité des soins cliniques, Qualité des services de santé Ontario	Exposé 2 : Établir un programme provincial d'amélioration de la qualité : De l'équité aux opioïdes
10 h 00 – 10 h 15	Pause et réseautage	
10 h 15 – 11 h 15	Liz Weaver, v.-p. et directrice des opérations, Tamarack Institute	Exposé 3 : Impact collectif
11 h 15 – 11 h 30	Pause et réseautage	
11 h 30 – 12 h 30	<p>Séance en petits groupes n° 1 – Salle de réunion 1B Sujet : Innovation au chapitre des soins primaires dans le RLISS d'Érié St-Clair Animateur : Dr. Christopher Liciskai, professeur agrégé, Université Western</p> <p>Séance en petits groupes n° 2 – Salle de réunion 3A et 3B Sujet : Campagne Choisir avec soin Animateurs : Dr Charles Winegard et Dr Renato Pasqualucci, Bluewater health</p> <p>Séance en petits groupes n° 3 – Salle de réunion 5 Sujet : Approfondir la question de l'impact collectif Animatrice : Liz Weaver, v.-p. et directrice des opérations, Tamarack Institute</p>	
12 h 30 – 13 h 15	Déjeuner et présentation des affiches	
13 h 15 – 13 h 45	Carol Moore, spécialiste en AQ, Qualité des services de santé Ontario	Exposé 4 : Mise à jour concernant les tables rondes régionales sur la qualité et plans
13 h 45 – 14 h 00	Pause et réseautage	
14 h 00 – 15 h 00	<p>Séance en petits groupes n° 4 – Salle de réunion 1B Sujet : Normes de qualité Animatrice : Carol Moore, spécialiste en AQ, Qualité des services de santé Ontario</p> <p>Séance en petits groupes n° 5 – Salle de réunion 3A et 3B Sujet : Faire équipe avec les patientes et patients Animatrices: Stephanie Lagosky, spécialiste TEC, Qualité des services de santé Ontario, et Dr Amy Lang, directrice, Participation des patients, des aidants et du public, Qualité des services de santé Ontario</p> <p>Séance en petits groupes n° 6 – Salle de réunion 5 Sujet : Présentation de l'outil d'amélioration de la qualité Animatrices: Shawna Cunningham, conseillère en AQ, Qualité des services de santé Ontario; Melanie Bucek, chef des services aux patients, RLISS d'Érié St-Clair; Virginia Bright, administratrice, Vision Long-Term Care</p>	
15 h 00 – 15 h 15	<p>Discours de clôture Sharon Pillon, membre du conseil et présidente du comité de la qualité du conseil du RLISS d'Érié St-Clair</p>	

Commentaire : Le quart du programme est consacré aux interactions entre les personnes participantes.