



PROGRAMME DE PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Questions narratives du PAQ 2025-2026

Les questions narratives du plan d'amélioration de la qualité (PAQ) permettent aux organismes de fournir le contexte de leur travail d'amélioration de la qualité. Dans chaque section, les organismes sont encouragés à partager des détails qui, selon eux, intéressent la population de l'Ontario.

Table des matières

Aperçu	2
Accès et flux.....	2
Équité et santé autochtone.....	2
Expérience des patients/clients/résidents.....	3
Expérience du fournisseur.....	3
Sécurité.....	3
Nouveau — Modèles de soins palliatifs (tous les secteurs).....	4
Gestion de la santé de la population	5
Fardeau administratif (secteur des soins primaires interprofessionnels seulement)	6
Nouveau — Programme d'amélioration de la qualité et de retour aux urgences (pour les hôpitaux qui participent à ce programme)	6
Pour les sites à volume élevé (services d'urgence avec plus de 30 000 visites annuelles)	6
Pour les petits sites à faible volume (services d'urgence avec moins de 30 000 visites annuelles)	7
Rémunération des dirigeants (secteur hospitalier seulement)	7
Coordonnées/Responsable désigné.....	7
Autre.....	8
Signature	8

Aperçu

Dans cette section, vous pouvez inclure une description des actions entreprises pour améliorer les soins au sein de votre organisme ou d'une réalisation dont votre organisme est particulièrement fier. Ce paragraphe d'introduction définira le contexte des objectifs que votre organisme s'efforcera d'atteindre dans le cadre des activités du Plan d'amélioration de la qualité (PAQ).

Longueur recommandée : 250 mots

Accès et flux

L'optimisation de la capacité du système, l'accès rapide à des soins fondés sur des données probantes qui répondent aux besoins de la population, et améliorer le flux des patients contribuent finalement à améliorer les résultats et l'expérience des soins pour les patients, les clients et les résidents. Les organisations de services de santé à l'échelle du système — équipes interdisciplinaires, soins primaires, soins à domicile et communautaires, soins de longue durée et hôpitaux — travaillent en partenariat et entre les secteurs sur des initiatives visant à soutenir les individus pour qu'ils restent dans la communauté le plus longtemps possible et évitent les hospitalisations inutiles ou les visites aux urgences à l'aide de la mise en œuvre de pratiques exemplaires et de nouveaux modèles de soins, et tout en assurant un accès rapide aux fournisseurs de soins primaires. Alors que les organisations individuelles peuvent mettre en œuvre des pratiques principales de leur propre chef, on les encourage à veiller à ce que les soins intégrés soient incorporés dans les plans d'amélioration en co-élaborant des plans d'amélioration de la qualité avec des organisations d'autres secteurs.

Dans cette section, décrivez les travaux d'amélioration que votre organisation a prévus pour soutenir les patients, les clients et les résidents dans l'accès aux soins appropriés, au bon endroit et au bon moment.

Longueur recommandée : 250 mots

Ressources

[Le Guide des pratiques exemplaires en matière de niveau de soins alternatif](#) décrit les pratiques exemplaires fondées sur des données probantes pour les soins et la gestion proactive des personnes âgées hospitalisées à risque de transition retardée vers un milieu approprié, qui peuvent être mises en œuvre dans les services d'urgence, les soins actifs et les soins post-actifs.

Équité et santé autochtone

Santé Ontario s'engage à favoriser un accès amélioré et équitable, des expériences positives et des résultats pour réduire les inégalités en matière de santé et promouvoir la santé des Autochtones dans toute la province. Promouvoir l'équité en matière de santé et la santé des Autochtones pour les communautés en Ontario nécessite des efforts stratégiques et soutenus.

Veillez faire part des plans de votre organisation visant à améliorer l'équité en matière de santé et à favoriser la santé des Autochtones et leur sécurité culturelle (par exemple, la mise en œuvre de plans de travail sur l'équité, l'inclusion, la diversité et de lutte contre le racisme; un plan de travail sur la santé des membres des Premières nations, des Inuits, des Métis et des Autochtones en milieu urbain, ou un plan de travail qui comprend des priorités provinciales existantes [telles que les populations qui subissent des

obstacles importants liés à l'accès aux services de soins et de santé], qui peut être fondé sur des obligations liées aux Ententes de responsabilisation en matière de services).

Longueur recommandée : 250 mots

Ressources

[Cadre de travail sur la santé des Premières Nations, des Inuits, des Métis et des Autochtones vivant en milieu urbain](#) de Santé Ontario

[Autres ressources](#)

Expérience des patients/clients/résidents

Partagez comment votre organisation prévoit d'intégrer les informations provenant des enquêtes d'expérience ou d'autres commentaires reçus sur les expériences de soins aux activités d'amélioration.

Longueur recommandée : 250 mots

Expérience du fournisseur

De nombreuses organisations mettent en œuvre des pratiques innovantes pour améliorer le recrutement et le maintien en poste (comme des programmes fondés sur des mesures incitatives pour les infirmières et les préposés aux soins personnels), la culture du milieu de travail et les expériences du personnel. Décrivez les pratiques ou initiatives que votre organisation a prévues pour améliorer le recrutement, le maintien en poste, la culture du milieu de travail ou l'expérience du personnel.

Longueur recommandée : 250 mots

Sécurité

Décrivez un projet d'amélioration de la qualité ou une initiative qui fait partie des efforts de votre organisation pour instaurer et soutenir une culture de sécurité pour prévenir ou réduire les incidents liés à la sécurité des patients. Considérez partager des approches systémiques pour aborder toutes les formes de préjudice en utilisant le rapport Repenser la sécurité des patients d'Excellence en santé Canada ou incluant des activités liées à la participation à l'initiative de signalement des incidents jamais survenus dans les hôpitaux de Santé Ontario.

Longueur recommandée : 250 mots

Ressources

[Repenser la sécurité des patients](#) d'Excellence en santé Canada est un guide destiné aux patients, aux équipes de soins de santé et aux dirigeants en matière de soins de santé pour discuter de nouvelles approches en matière de sécurité des patients. La [Trousse à outils pour la sécurité des patients et la gestion des incidents](#) d'Excellence en santé Canada fournit un ensemble de ressources qui met l'accent sur les mesures à prendre à la suite d'incidents liés à la sécurité des patients.

Rejoignez la [communauté de pratique en matière de sécurité des patients](#) de Santé Ontario, un espace où les membres peuvent se réunir avec leurs pairs de tous les secteurs de la santé pour discuter des possibilités d'amélioration et de faire part de enseignements tirés des incidents liés à la sécurité des patients, et en apprendre davantage sur l'initiative de signalement des événements qui ne devraient jamais arriver dans les soins hospitaliers.

Pour de plus amples renseignements sur cette question, veuillez envoyer un courriel à QualiteetSecuriteDesPatients@ontariohealth.ca.

Nouveau — Modèles de soins palliatifs (tous les secteurs)

Décrivez comment votre organisation a fourni (ou prévoit de fournir) des soins palliatifs de haute qualité. Veuillez fournir jusqu'à trois exemples particuliers d'activités au sein de votre organisation qui démontrent un engagement à atteindre cet objectif.

Considérez des thèmes tels que la préparation organisationnelle; les compétences en ressources humaines en santé; l'engagement des patients, des résidents et des partenaires de soins; l'éducation des patients et des résidents; et l'accent mis par l'organisation sur les processus visant à soutenir les soins lors de l'identification des principales activités auxquelles votre organisation pourrait participer. Décrivez comment les activités atteignent la norme de soins exemplifiée par les énoncés de qualité dans la Norme de qualité des soins palliatifs ou les recommandations du modèle de soins du Réseau ontarien des soins palliatifs.

Longueur recommandée : 250 mots

Ressources

La [Norme de qualité des soins palliatifs](#) de Santé Ontario décrit à quoi ressemble la prestation de soins palliatifs de haute qualité et soutient le cadre du modèle de soins du Réseau ontarien des soins palliatifs

Le [Cadre de prestation des services de santé en soins palliatifs](#) établit des recommandations de modèle de soins pour garantir que des soins palliatifs de haute qualité et centrés sur la personne sont offerts aux patients où qu'ils se trouvent.

Thèmes d'exemple

- Préparation organisationnelle (par exemple, en utilisant des auto-évaluations ou des enquêtes sur la préparation organisationnelle; voir le [Guide Comment démarrer : La mise en pratique des normes de qualité](#))
- Compétence en ressources humaines en santé (par exemple, examiner les compétences du personnel en relation directe avec le [Cadre de compétences en soins palliatifs de l'Ontario](#), déterminer les besoins en matière de formation au moyen des outils du Réseau ontarien des soins palliatifs et mettre en œuvre des plans de formation pour répondre aux besoins recensés)
- Engagement des patients, des résidents et des partenaires de soins (par exemple, engagement auprès des conseils consultatifs ou des conseils de résidents)
- Éducation des patients ou des résidents (par exemple, en utilisant des sondages auprès des patients ou des résidents pour évaluer les besoins en éducation; en offrant des séances d'éducation pour sensibiliser aux avantages de l'intégration précoce des soins palliatifs; en fournissant des ressources en langage clair axées sur les soins palliatifs ou la planification préalable des soins avancés)
- Mettez sur des processus visant à soutenir les soins (par exemple, en utilisant des méthodes pour le repérage précoce des besoins en soins palliatifs; des outils d'évaluation des soins palliatifs; et des initiatives visant à encourager et à améliorer la planification préalable des soins et les discussions sur les objectifs des soins, la collaboration en équipe dans la planification des soins, ainsi que la coordination et les transitions des soins).
- Mesure, évaluation et établissement de rapports (par exemple, établissement des paramètres clés pour les efforts d'amélioration de la qualité; établissement de rapports sur les résultats de ces paramètres)

Gestion de la santé de la population

La gestion de la santé de la population, telle que définie par le programme Rapid Improvement Support Exchange (RISE), est un processus itératif qui consiste à recueillir des données et des informations auprès de nombreux partenaires (y compris des partenaires non traditionnels de soins de santé) sur les besoins de santé et sociaux de toute une population. Ces informations éclairent la co-conception de solutions proactives, intégrées, centrées sur la personne, rentables, équitables et efficaces dans le but d'améliorer les besoins de santé des personnes tout au long du continuum des soins et du bien-être.

Dans cette section, partagez comment votre organisation collabore avec d'autres organisations de services de santé pour répondre aux besoins uniques des personnes dans la communauté. Pour les organisations faisant partie d'une Équipe Santé Ontario, envisagez d'inclure des travaux (ou des travaux prévus) liés à l'identification de la population ou à la co-conception avec des personnes ayant une expérience vécue.

Longueur recommandée : 250 mots

Ressources

Les infographies du programme RISE peuvent soutenir l'apprentissage et l'amélioration rapides :

[Aperçu de la gestion de la santé de la population](#)

[Mise en œuvre de la gestion de la population : Identification de la population](#)

Fardeau administratif (secteur des soins primaires interprofessionnels seulement)

Pour aider à soutenir l'initiative de soins primaires « les patients avant la paperasserie, » partagez comment votre organisation soutient les cliniciens et l'équipe interdisciplinaire afin de leur permettre de passer plus de temps à prodiguer des soins directs aux patients en simplifiant le travail clinique et administratif. Lorsque possible, veuillez fournir des exemples d'initiatives particulières qui peuvent faire ce qui suit :

- Soutenir la documentation normalisée et réduire la variabilité des données liées aux patients (par exemple, des notes et des formulaires normalisés, la codification des diagnostics, les tableaux de bord des dossiers médicaux électroniques)
- Faciliter une communication efficace avec les patients (par exemple, les portails des patients, les messageries sécurisées, les aiguillages électroniques)
- Faire avancer l'utilisation et l'efficacité des outils numériques pour les cliniciens (par exemple, la messagerie sécurisée, la prise de rendez-vous en ligne, l'aiguillage électronique, la consultation électronique, le Système d'information de laboratoire de l'Ontario, le Gestionnaire de rapports de santé, les ordonnances par voie électronique)

Longueur recommandée : 250 mots

Ressources

Le programme [Les patients avant la paperasse](#) de Santé Ontario

[Votre santé : Un Plan pour des soins interconnectés et commodes](#) publié par le gouvernement de l'Ontario.

Nouveau — Programme d'amélioration de la qualité et de retour aux urgences (pour les hôpitaux qui participent à ce programme)

Chaque site faisant partie d'un hôpital participant au Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences (PGQVRU) doit répondre aux questions concernant les sites à volume élevé ou à volume faible :

Pour les sites à volume élevé (services d'urgence avec plus de 30 000 visites annuelles)

1. Fournissez une mise à jour de l'état pour 1 ou 2 des priorités d'amélioration de la qualité de votre site hospitalier issues de l'audit du PGQVRU de l'année précédente. Inclure les résultats et les données lorsque cela est possible.
-

2. Partager certains des problèmes de qualité identifiés lors de l'audit de cette année. Décrire les initiatives d'amélioration de la qualité qui sont en cours de planification ou de réalisation pour résoudre ces problèmes.

Pour les petits sites à faible volume (services d'urgence avec moins de 30 000 visites annuelles)

1. Décrire l'équipe chargée de mener des audits et de mettre en œuvre des initiatives d'amélioration de la qualité dans le cadre de la participation de votre site hospitalier au PGQVRU. Décrire l'approche de l'équipe pour effectuer des audits, déterminer des initiatives d'amélioration de la qualité et relever les défis rencontrés.
2. Veuillez nous indiquer quelles sont les questions de qualité prioritaires pour le service des urgences de votre site hospitalier. Décrire les initiatives d'amélioration de la qualité qui sont prévues ou en cours cette année en raison de l'audit du PGQVRU de votre équipe.

Longueur recommandée : 250 mots

Ressources

Pour plus amples renseignements sur le PGQVRU et sa conformité avec le PAQ, veuillez consulter les documents, *Informations pour les sites hospitaliers : Document d'orientation* et *L'intégration des programmes de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences et de plan d'amélioration de la qualité*, qui sont disponibles sur le [site du PGQVRU](#).

Rémunération des dirigeants (secteur hospitalier seulement)

Veuillez décrire comment vous avez associé la rémunération des cadres aux indicateurs et aux objectifs fixés dans le plan de travail du PAQ de votre organisation. Veuillez décrire les indicateurs et les objectifs et justifier la sélection des indicateurs et des objectifs.

Ressources

Pour plus d'informations, consultez [Performance Based Compensation and QIP](#) (en anglais seulement).

Coordonnées/Responsable désigné

Nous encourageons les organismes à soutenir une culture de transparence et d'apprentissage partagé. Si vous acceptez d'être contacté par un membre du public ou un autre organisme pour en savoir plus sur les activités décrites dans le PAQ de votre organisation, veuillez inclure votre nom et vos coordonnées. Veuillez noter que ceci est facultatif et que tout ce qui sera indiqué dans ce champ sera diffusé publiquement avec le PAQ de votre organisation.

Autre

Souhaitez-vous communiquer aux citoyens de l'Ontario des informations supplémentaires sur l'approche ou les activités d'amélioration de la qualité de votre organisme qui n'ont pas été mentionnées ci-dessus?

Pour les organisations du secteur des soins de longue durée

Ce champ peut être utilisé pour fournir des informations supplémentaires afin d'achever un rapport d'initiative d'amélioration continue de la qualité. Voir [l'article 168 du Règlement 246/22 de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée](#)

Signature

Il est recommandé que les personnes suivantes examinent, approuvent et signent le plan d'amélioration de la qualité de votre organisme (le cas échéant) :

Président du conseil _____ (signature)

Président du comité de qualité du conseil d'administration _____ (signature)

Président-directeur général _____ (signature)

Responsable du PGQVRU _____ (signature)