

Qui fera bientôt partie de Santé Ontario

Le 20 novembre 2019

## **Objet : Priorités annuelles concernant les plans d'amélioration de la qualité 2020-2021**

Chers collègues,

C'est avec plaisir que nous vous écrivons aujourd'hui pour vous annoncer les priorités pour les plans d'amélioration de la qualité (PAQ) 2020-2021, qui guideront nos efforts d'amélioration pour la prochaine année.

Les PAQ 2019-2020 avaient trois thèmes centraux : les transitions opportunes et efficaces, l'excellence des services, et les soins sécuritaires et efficaces. Ces grandes priorités du système de santé sont toujours d'actualité et concordent avec le quadruple objectif, qui est d'améliorer l'expérience des patients et des aidants naturels, d'améliorer la santé des populations, de réduire le coût des soins par habitant et de bonifier la vie professionnelle des fournisseurs de soins. Elles cadrent aussi avec les priorités du ministère de la Santé et du ministère des Soins de longue durée. C'est pourquoi cette année nous avons choisi de conserver les priorités de 2019-2020 en les modifiant légèrement. Comme par le passé, chaque organisation doit soumettre un PAQ à Qualité des services de santé Ontario (qui fera bientôt partie de Santé Ontario). La date limite pour ce faire est le 1<sup>er</sup> avril 2020.

La réalisation de projets d'amélioration novateurs et efficaces est possible quand différentes organisations et sphères du système de santé s'attaquent ensemble à des problèmes complexes. Nous en avons vu beaucoup d'exemples dans les PAQ 2019-2020, soumis par plus de 1 000 organisations ontariennes. Plus de 160 d'entre elles ont décrit au moins une collaboration liée aux indicateurs visant les transitions opportunes et efficaces. Les initiatives liées aux soins palliatifs étaient également un point marquant. Plus de 600 organisations ontariennes ont ciblé ce volet, et les participants se sont rassemblés en une [communauté de pratique](#) active afin de veiller à l'avancement des projets. Voilà le type de collaboration qui nous aide à améliorer les soins pour les patients et leur famille partout en Ontario.

Les ajustements apportés aux priorités (présentés à l'annexe A) pour 2020-2021 visent à rendre compte des changements que connaît actuellement le système de santé et des nouvelles possibilités d'amélioration. Les priorités rappellent l'importance devant être accordée aux transitions de soins, aux soins de santé de couloir, et aux soins sécuritaires et efficaces en santé mentale et en dépendance. Elles mettent aussi l'accent sur la concertation que doivent mener tous les secteurs du système pour optimiser le soutien aux patients nécessitant d'autres

niveaux de soins (ANS) et favoriser l'accessibilité par l'augmentation des soins virtuels. Enfin, elles présentent des situations où les organisations membres des équipes Santé Ontario peuvent utiliser le PAQ pour appuyer et faire progresser leur travail collaboratif d'amélioration des soins.

Merci pour votre engagement constant à l'égard de la qualité. Nous avons hâte de travailler avec vous pour améliorer les soins fournis aux Ontariens.

Cordialement,



Anna Greenberg  
Présidente entrante de la qualité  
Santé Ontario



Sudha Kutty  
Vice-présidente, Amélioration de la qualité  
intérimaire  
Qualité des services de santé Ontario  
*(qui fera bientôt partie de Santé Ontario)*

## ANNEXE A. Principaux changements concernant les PAQ 2020-2021

*Veillez noter qu'il y a eu des révisions aux caractéristiques techniques des indicateurs et aux invites des indicateurs des PAQ à la section narrative des PAQ. Ces modifications sont clairement décrites dans le document [Caractéristiques techniques des indicateurs des PAQ](#). Veuillez consulter ce document pour obtenir les informations les plus récentes.*

### Changements apportés aux indicateurs

Voici la liste des changements apportés aux indicateurs et à la section narrative des PAQ 2020-2021.

#### *Indicateurs obligatoires pour le secteur hospitalier*

Les indicateurs obligatoires pour le secteur hospitalier ont été confirmés par la ministre de la Santé et demeurent inchangés par rapport à l'an dernier. Il s'agit des indicateurs suivants :

- Nombre d'incidents de violence au travail (total)
- Temps d'attente pour un lit à l'urgence (hôpitaux ciblés seulement)

#### *Nouveaux indicateurs*

- Consultations à l'urgence répétées en santé mentale (hôpitaux)

Nous avons constaté une tendance à la hausse dans le nombre de consultations à l'urgence pour des problèmes de santé mentale et de dépendance. Ce nouvel indicateur nous servira à mieux comprendre le problème et à déterminer les meilleures façons dont le système peut venir en aide à ces patients. Il remplace l'indicateur sur les réadmissions dans les 30 jours pour cause de santé mentale ou de toxicomanie inclus dans les PAQ 2019-2020.

L'indicateur fait partie des ententes de responsabilisation en matière de services des hôpitaux, donc les hôpitaux le connaissent déjà. Il cadre avec les efforts pancanadiens en matière de consultations fréquentes à l'urgence, particulièrement avec l'indicateur choisi par les ministères de la Santé fédéral, provinciaux et territoriaux pour agir sur les [priorités partagées en santé](#).

#### *Indicateur en cours de révision*

- Nombre de patients hospitalisés recevant des soins à des endroits inhabituels (hôpitaux)

Nous travaillons avec le ministère de la Santé et d'autres intervenants à la révision des caractéristiques techniques de cet indicateur. La version à jour devrait être rendue publique en décembre 2019.

Ce projet est la réponse aux questions et suggestions reçues des organisations au cours de la dernière année sur les moyens d'affiner l'indicateur pour qu'il évalue mieux l'expérience des patients et des aidants naturels. Pendant le processus de révision, les organisations sont

encouragées à utiliser des outils d'amélioration de la qualité pour avoir une meilleure idée de l'utilisation des endroits inhabituels et du débit de patients dans leur hôpital.

#### *Indicateurs révisés*

Des changements mineurs ont été apportés aux indicateurs suivants. Nous vous encourageons à lire attentivement leurs caractéristiques techniques et à communiquer avec nous si vous avez des questions.

- Évaluation consignée des besoins en soins palliatifs des patients ou des résidents qui tirent avantage de ce type de soins et qui ont une maladie évolutive limitant la vie (tous les secteurs)
- Pourcentage de patients en soins non palliatifs qui reçoivent un opioïde depuis peu (soins primaires)
- Suivi 7 jours après le congé de l'hôpital (soins primaires)

#### *Indicateurs retirés*

- Taux de réadmission dans les 30 jours pour cause de maladie mentale ou de toxicomanie (hôpitaux)
- Pourcentage de plaintes dont la réception a été confirmée dans les 10 jours ouvrables (soins de longue durée)
- Expérience des résidents : satisfaction globale (soins de longue durée)

### **Changements à la section narrative des PAQ**

Trois nouveaux sujets doivent être abordés dans la section narrative des PAQ, par tous les secteurs :

- Collaboration et mise en œuvre (exigences spécifiques pour les participants à l'instauration des équipes Santé Ontario)
- Autres niveaux de soins
- Soins virtuels

### **Exigences pour les organisations candidates au titre d'équipe Santé Ontario**

À l'heure actuelle, les équipes Santé Ontario de la province en sont à différentes étapes de leur développement. Les organisations sélectionnées comme candidates au titre d'équipe Santé Ontario doivent décrire, dans leur document narratif et leur plan de travail, leurs partenariats actuels avec les autres organisations de leur équipe qui visent à améliorer leurs résultats aux indicateurs du PAQ (ex. : sélection d'indicateurs communs ou mise en œuvre d'idées de changement conjointes). Les organisations qui en sont aux premières étapes du processus de candidature sont aussi fortement encouragées à le faire. Des lignes directrices seront fournies aux organisations pour la présentation de leur travail.

### **Où obtenir de plus amples renseignements**

#### *Lancement du navigateur de PAQ*

Outil en ligne de Qualité des services de santé Ontario pour l'élaboration et la soumission de PAQ, le navigateur de PAQ sera lancé en décembre 2019.

### *Webinaires et formation*

- Participez au webinaire d'introduction pour en apprendre davantage sur les PAQ 2020-2021. Nous y ferons l'annonce d'une formation, et des renseignements supplémentaires seront donnés.
  - Ce webinaire est offert à deux reprises, soit le 26 novembre 2019 de 12 h à 13 h et le 29 novembre 2019 de 15 h à 16 h (HNE). Inscrivez-vous à la séance de votre choix [ici](#).

### *Documents d'orientation*

Les documents suivants ont été mis à jour :

- [Document d'orientation relatif au plan d'amélioration de la qualité](#)
- [Caractéristiques techniques des indicateurs des PAQ 2020-2021](#)
- [Aperçu des priorités des PAQ 2020-2021](#)

### *Coordonnées*

Pour communiquer avec un spécialiste de l'amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario, écrivez à l'adresse [QIP@HQOntario.ca](mailto:QIP@HQOntario.ca).

# ANNEXE B. Priorités pour les plans d'amélioration de la qualité 2020-2021

	Hôpitaux	Soins primaires	Soins à domicile et communautaires**	Soins de longue durée
<b>THÈME I : TRANSITIONS OPPORTUNES ET EFFICIENTES</b>				
← Autres niveaux de soins   Collaboration et intégration (Section narrative) →				
Efficient	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Pourcentage de jours de soins désignés comme autres niveaux de soins</li> <li>⚙️ Nombre de patients hospitalisés recevant des soins à des endroits inhabituels ou sur des civières à l'urgence***</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Suivi 7 jours après le congé de l'hôpital (2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Consultations aux urgences non prévues dans les 30 jours suivant le congé de l'hôpital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Consultations au service des urgences potentiellement évitables</li> </ul>
Opportun	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Temps d'attente pour un lit*</li> <li>⚙️ Sommaires de congé envoyés par l'hôpital au fournisseur de soins primaire dans les 48 heures suivant le congé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Accès en temps voulu à un fournisseur de soins primaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Temps d'attente pour une place en foyer de soins de longue durée</li> </ul>	
<b>THÈME II : EXCELLENCE DU SERVICE</b>				
← Soins virtuels   Relations et collaborations avec les patients et les résidents (Section narrative) →				
Axé sur le patient	<ul style="list-style-type: none"> <li>👤 Expérience des patients : Avez-vous reçu suffisamment de renseignements lorsque vous avez quitté l'hôpital?</li> <li>👤 Plaintes dont la réception a été confirmée dans un délai raisonnable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>👤 Participation des patients à la prise de décisions au sujet de leurs soins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>👤 Pourcentage des patients satisfaits des services</li> <li>👤 Plaintes dont la réception a été confirmée dans un délai raisonnable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>👤 Expérience des résidents (2)</li> </ul>
<b>THÈME III : SOINS SÉCURITAIRE ET EFFICACES</b>				
← Prévention de la violence au travail (Section narrative) →				
Sécuritaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>👉 Nombre d'incidents de violence au travail (total)*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>👤 Pourcentage de patients en soins non palliatifs qui reçoivent un opioïde depuis peu (2)</li> </ul>		
Efficace	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Évaluation consignée des besoins en soins palliatifs des patients qui tirent avantage de ce type de soins</li> <li>⚙️ <b>NOUVEAU</b> Consultations à l'urgence répétées en santé mentale</li> <li>👤 Bilan comparatif des médicaments au congé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Évaluation consignée des besoins en soins palliatifs des patients qui tirent avantage de ce type de soins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Évaluation consignée des besoins en soins palliatifs des patients qui tirent avantage de ce type de soins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⚙️ Évaluation consignée des besoins en soins palliatifs des résidents qui tirent avantage de ce type de soins</li> </ul>
Equitable				

\*Indicateur obligatoire (pour le secteur hospitalier seulement)

\*\*Ces indicateurs restent une priorité pour les services de soins à domicile et de soins communautaires des RLISS. Des renseignements complémentaires relatifs aux PAQ 2020-2021 seront fournis aux prestataires de ces services.

\*\*\*Les caractéristiques techniques de cet indicateur sont sujettes à changement; consulter le document détaillant les caractéristiques techniques des indicateurs pour en savoir plus.

Mise à jour : 19 nov 2019

### Objectif Quadruple

