

Excellence des soins pour tous

Plans d'amélioration de la qualité (PAQ) : Rapport d'étape pour le PAQ 2019-20

Le rapport d'étape constitue un outil qui aide les organismes à établir des liens entre les idées de changement et l'amélioration, ainsi qu'à mieux comprendre comment ils pourraient parfaire leurs idées de changement à l'avenir. Étant donné que le nouveau rapport d'étape est en grande partie automatisé, très peu de données doivent être saisies, ce qui procure davantage de temps pour réfléchir et mettre en place des activités d'amélioration de la qualité.

Qualité des services de santé Ontario (QSSO) utilisera les nouveaux rapports d'étape pour diffuser les initiatives et idées de changement efficaces ainsi que pour planifier un solide programme pour les prochaines séances de formation.

N ^o	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
1	Nombre de chutes (par 1 000 jours-patients). (%; tous les patients hospitalisés; du 1er avril au 31 janv.; DGI et Meditech)	932	3,81	3,40	3,47	

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idees de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Former un comité sur la réduction des risques de chute pour tout l'organisme.	Oui	<ul style="list-style-type: none"> •Transmission des stratégies renforcées visant à réduire le nombre de chutes •Encore au stade préliminaire, avec seulement 3 réunions à ce jour •Habilité à prioriser les interventions et les projets visant la réduction des risques de chutes.
Une infirmière experte dans la pratique des soins infirmiers (EPSI) pilotera le processus de révision des chutes.	Oui	<ul style="list-style-type: none"> •Projet-pilote en cours •Besoin de préciser les objectifs pour atteindre le résultat attendu : 1. Aider les gestionnaires cliniques à gérer la charge de travail, puis l'EPSI procède à l'examen des chutes 2. Cibler les besoins en formation sur les chutes; pas besoin d'examen DGI continu. Peut être fait avec 10 vérifications de dossiers.
Examiner et réviser le programme de réduction des risques de chutes afin de réduire le taux de chutes chez les patients.	Oui	<ol style="list-style-type: none"> 1. Principal besoin ciblé dans l'examen était l'enseignement au patient et à la famille (affiche créée et mise en service pour conseils contre les chutes (prochaine étape : brochure personnalisée et matériel didactique 2. Politique sur les chutes à actualiser pour correspondre à Meditech, en continu 3. Réunions éclair après les chutes, 4e

étage HÉB, projet AQ dans sa phase initiale. 4. Chutes dans Meditech, vérification de la documentation terminée.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
2	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 (Compte; le travailleur; Janvier à décembre 2010; Collecte de données à l'interne)	932	30,00	33,00	38,00	

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idees de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
En décembre 2018, mise en ligne d'un système de déclaration et de gestion des incidents pour aider le personnel à signaler plus facilement les incidents et la violence. Le système comprend un instrument d'enquête sur les actes de violence à l'intention des gestionnaires. La surveillance, l'encadrement et la formation se poursuivront en 2019.	Oui	Utiliser le nombre total d'incidents de violence signalés comme indicateur exige un certain débat, car d'habitude, on considère que l'objectif est de réduire le nombre d'incidents signalés alors que ce que nous voulons vraiment, c'est une augmentation du nombre d'incidents signalés par le personnel. Le système de déclaration d'incidents en ligne a permis au personnel de signaler plus facilement tous les types d'incidents qui se produisent sur le lieu de travail et, de ce fait, nous avons constaté une augmentation du nombre de signalements. Cela est un avantage, car un nombre accru de rapports permet de mieux résoudre les problèmes de sécurité rapportés par le personnel.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
3	Expérience du patient : Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis s'ils avaient besoin de ce type de soins? (%; tous les patients hospitalisés; 2019-2020; modifié SEHPC, ICIS)	932	81,10	82,50	83,40	

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Veiller à ce que les pratiques permanentes soient maintenues dans l'ensemble des programmes de l'hôpital.	Non	Décision de s'éloigner des vérifications trimestrielles. Au moins une vérification menée dans chaque unité en 2019-2020. Accent mis sur la formation dans l'unité dans les domaines où il y avait des problèmes à l'égard de certains aspects des pratiques permanentes. On s'est éloigné de la pratique consistant à utiliser des pairs comme vérificateurs parce que les vérifications avec un retour d'information spécifique et immédiat de la part d'un responsable officiel se sont avérées plus efficaces. Mise à jour de la politique sur les pratiques permanentes est en cours pour inclure des informations sur les transferts d'une unité à l'autre. Groupes de discussion tenus avec des infirmières cliniques concernant le rapport au chevet et les tournées horaires. Une réunion a eu lieu avec l'accompagnateur de Studer pour discuter de stratégies supplémentaires, surtout pour la population de patients en soins transitoires.
Veiller à ce que les pratiques permanentes soient maintenues dans l'ensemble des programmes de l'hôpital.	Non	Décision de s'éloigner des vérifications trimestrielles. Au moins une vérification menée dans chaque unité en 2019-2020. Accent mis sur la formation dans l'unité dans les domaines où il

y avait des problèmes à l'égard de certains aspects des pratiques permanentes. On s'est éloigné de la pratique consistant à utiliser des pairs comme vérificateurs parce que les vérifications avec un retour d'information spécifique et immédiat de la part d'un responsable officiel se sont avérées plus efficaces. Mise à jour de la politique sur les pratiques permanentes est en cours pour inclure des informations sur les transferts d'une unité à l'autre. Groupes de discussion tenus avec des infirmières cliniques concernant le rapport au chevet et les tournées horaires. Une réunion a eu lieu avec l'accompagnateur de Studer pour discuter de stratégies supplémentaires, surtout pour la population de patients en soins transitoires.

L'optimisation du module PCS dans Meditech a introduit 2 nouveaux modules sur la mise en congé, dont une intervention de planification du congé et une intervention de sommaire au congé. Ces interventions ont fourni des rappels similaires au personnel sous la forme d'une liste de contrôle de sortie. Le protocole de transfert interhospitalier a été révisé et ajouté à Meditech et des fiches de conseils ont été créées pour le personnel.

Instaurer une liste de contrôle pour la mise en congé : revue des rôles et des responsabilités du personnel suivant un transfert ou un congé de patient.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
4	Pourcentage de patients ayant indiqué que lorsqu'ils consultent le médecin ou l'infirmier praticien, celui-ci ou quelqu'un d'autre du cabinet leur donne (toujours/souvent) à quelle fréquence cette personne ou une autre personne du cabinet vous inclut autant que vous le souhaitez dans les décisions touchant vos soins et votre traitement (%; Soins primaires destinés à la population sondée; avril 2018 à mars 2019; Sondage interne)	91397	90,04	90,00		N'était pas un indicateur à travailler, car ça se passe bien.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement

peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
--	---	---

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
5	Pourcentage des patients dont des déterminants sociaux de la santé (DSS) figurent au DME. (%; patients de la cohorte St. Mary's, Bethany Hope et Cornerstone ou aiguillés vers les travailleurs sociaux dont le dossier contient des renseignements sur les DSS; trimestriellement; dossier médical électronique/examen du dossier)	91397	20,00	40,00	3,82	Au 1 ^{er} janv. 2020, le rendement actuel est le % des patients de la cohorte St. Mary's, Bethany Hope et Cornerstone qui ont de l'info sur les déterminants sociaux de la santé dans leur dossier.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
--	---	---

Augmenter l'utilisation du tampon des DSS développé l'an dernier. Cette année, nous voulons faire le suivi, déterminer si les fournisseurs remarquent des problèmes liés aux DSS chez leurs patients et si les	Oui	Même si l'usage des déterminants sociaux de la santé a augmenté à la clinique, ce n'est pas le cas dans les cohortes particulières mentionnées dans le plan de travail. En raison de la complexité et de l'urgence du travail
--	-----	---

fournisseurs remarquent des problèmes liés à l'utilisation de la fiche.

effectué dans les cohortes, l'utilisation des fiches de DSS des patients est tombée dans l'oubli. Un élément retenu est qu'il est utile d'avoir un soutien désigné aux fournisseurs de soins pour remplir ces fiches avec les patients de ces cohortes. Nous avons repéré une agente de liaison communautaire qui prête déjà assistance aux patients de cette cohorte; l'année prochaine, nous ferons appel à ses services et utiliserons une barre d'outils en guise de rappel.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020		Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
6	<p>Le pourcentage de patients en soins non palliatifs qui ont fait exécuter une nouvelle ordonnance d'opioïde rédigée par tout fournisseur du système de santé au cours de la période de six mois visée.</p> <p>(%; patients; Période de six mois se terminant au plus récent point; CAPE, ICIS, BDCP, BDPI, NMS)</p>	91397	5,80	5,80	3,50	Les données pour la performance actuelle sont, au 31 mars 2019, les données de QSSO du rapport « MaPratique » pour l'équipe de santé familiale.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Réduire le nombre de patients prenant plus de 90 mEq de morphine.	Oui	Nous avons poursuivi la méthode qui consiste à utiliser un registre de patients sous fortes doses de morphine; le pharmacien et l'infirmière responsable de la prise en charge des maladies chroniques revoit cette liste, puis travaille avec les fournisseurs de soins pour établir une stratégie de réduction de la consommation de

morphine. On continue d'inciter les médecins pour qu'ils s'inscrivent aux rapports « MaPratique » afin d'avoir des données pour leur répertoire de patients. Par une meilleure prise de conscience et une approche structurée, on ne cesse d'améliorer une performance déjà excellente.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
7	Le pourcentage de patients et de clients qui peuvent consulter un médecin ou un infirmier praticien le jour même ou le lendemain de la sollicitation de services. (%; Soins primaires destinée population enquêtée; April 2019 - March 2020; Sondage interne)	91397	50,00	60,00	50,00	Commentaires reçus pour le sondage final de 2018-2019, mais aucun résultat pour l'instant pour le sondage de 2019-2020.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
1. Explorer pourquoi nous avons constaté une diminution de cette mesure d'accès d'année en année, tout en maintenant un accès élevé à d'autres mesures, c.-à-d. le % de personnes qui obtiennent un rendez-vous au moment où elles en ont besoin. 2) Continuer de scruter l'accès aux rendez-vous et modifier les horaires selon le cas, p. ex. ajouter d'autres créneaux de rendez-	Oui	La clinique qui offre des rendez-vous le jour même a répondu efficacement à la demande. En raison d'un manque de personnel, nous n'avons pas encore pu instaurer le protocole de visites sans rendez-vous qui sera une priorité pour l'année à venir. Nous avons également constaté qu'il nous fallait davantage de données sur l'offre et la demande pour certaines plages horaires de la

vous réservés au jour même à des temps d'achalandage après les vacances ou après les périodes de fermeture prolongées. 3) Créer un protocole de visites sans rendez-vous. 4) Évaluer l'utilisation de notre clinique qui offre des rendez-vous le jour même; nous avons mis à l'essai ce type de clinique les lundis après-midi pour répondre à la forte demande de rendez-vous le lundi.

journée; nous évaluerons donc la situation au cours de la prochaine année.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
8	<p>Pourcentage de patients ayant obtenu leur congé de l'hôpital pour lequel des sommaires de mise en congé sont envoyés à un fournisseur de soins primaires dans les 48 heures suivant le congé du patient de l'hôpital.</p> <p>(%; Patients ayant obtenu leur congé; Dernière période de 3 mois; Les données recueillies auprès de l'hôpital)</p>	932	72,10	75,00	81,20	

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idees de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Repérer les obstacles à l'achèvement : couverture pendant les vacances, cosignatures et document conjoints.	Oui	Les rappels pour signer électroniquement les documents presque finalisés ont abouti à un meilleur taux d'achèvement. De plus, l'usage plus répandu de la documentation collaborative fait en sorte que les médecins peuvent d'autant plus remplir le sommaire au congé avant leurs vacances, ce qui ne laisse au médecin remplaçant que peu de dossiers à rédiger et à signer.
Rappeler aux médecins	Oui	100 % des congés dans les deux unités les moins

des deux services les moins performants de prioriser l'achèvement de leurs dossiers et de les signer.

performantes ont été vérifiées afin de découvrir les raisons pour lesquelles le délai de 48 heures n'est pas respecté. La vérification à l'unité de soins palliatifs a révélé que les sommaires au congé ont été remplis et signés dans les 48 heures. Les documents signés plus tard ont donné l'impression qu'ils étaient en retard. En SCC, le modèle de soins des médecins et la couverture pendant les vacances sont les principaux facteurs de ce genre de retard. La venue de changements récents dans la dotation en médecins, on s'attend à une amélioration au cours du prochain trimestre.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
9	Pourcentage des clients qui ont eu un suivi dans les sept jours suivant leur congé de l'hôpital pour certaines affections- CSC (%; Patients ayant obtenu leur congé; Dernière période de 12 mois consécutifs; voir caractéristiques techniques)	91397	CB	CB	21,60	Incertitude quant au % de l'ensemble des congés d'hôpital requis pour faire un suivi. Le point central des initiatives était de cibler les patients qui courent un risque plus élevé pour faire le suivi.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Continuer de promouvoir l'usage de l'outil de suivi post-hospitalisation dans le DPE (surtout pour le personnel infirmier). Ajouter à la fonction « <i>Encounter Assistant</i> » du sommaire au congé un outil de dépistage du risque de réadmission.	Oui	On ignore les effets réels et il semble y avoir une incohérence dans la mise en œuvre du processus d'après congé que nous avons décrit. Notre flux de travail actuel dans le DME fait qu'il est difficile de relier la revue du sommaire au congé au rapport de sommaire au congé correspondant. Nous travaillons à améliorer les fiches et le processus.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
10	Pourcentage de résidents qui ont répondu positivement à l'énoncé « Le personnel me demande comment il peut combler mes besoins. » (%; Résidents; 1 ^{er} avril au 31 janv.; sondage interne, sondage InterRAI, sondage NHSAHPS)	53536	49,00	52,00	40,00	Nous nous efforçons de mieux comprendre les perceptions des résidents sur cette question et ce qui affecte leurs réponses.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Instaurer des tournées ciblées Continuer d'insister sur les pratiques permanentes.	Oui	L'enseignement et l'influence des pairs sont très puissants. La reconnaissance est aussi très puissante dans le changement des pratiques. Par la mise en œuvre de tournées ciblées, les attentes des résidents changent, ce qui peut affecter leurs réponses.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
11	Pourcentage de résidents qui ont répondu positivement à l'énoncé « Le personnel me demande comment il peut combler mes besoins. » (%; Résidents; 1 ^{er} avril au 31 janv.; sondage interne, sondage d'InterRAI, sondage NHSAHPS)	51651	49,00	52,00	40,00	Nous nous efforçons de mieux comprendre les perceptions des résidents sur cette question et ce qui affecte leurs réponses.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Instaurer des tournées ciblées. Continuer d'insister sur les pratiques permanentes.	Oui	L'éducation et l'influence des pairs sont très puissantes. La reconnaissance influe fortement sur le processus de changement des pratiques. Grâce à la mise en œuvre de tournées ciblées, les attentes des résidents changent, ce qui peut affecter leurs réponses.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
12	Pourcentage de résidents chez lesquels une escarre de décubitus de stade 2 à 4 s'est formée ou dont l'escarre a évolué vers le stade 2, 3 ou 4 depuis la dernière évaluation du résident. (%; Résidents; T3 2019-2020 (de juil. à sept. 2019); ICIS SISLD)	53536	4,60	4,00	3,50	Les données sur le rendement actuel sont tirées du T2.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Instaurer des tournées ciblées. Améliorer l'utilisation des données et des rapports pour assurer le suivi et la formation ponctuelle (sur les évaluations, le traitement, etc.). Formation.	Oui	Les vérifications et suivis réguliers sont essentiels pour maintenir le progrès à la suite de la formation. La reprise de la formation est nécessaire dans certains cas.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
13	Pourcentage de résidents chez lesquels une escarre de décubitus de stade 2 à 4 s'est formée ou dont l'escarre a évolué vers le stade 2, 3 ou 4 depuis la dernière évaluation du résident. (%; Résidents; T3 2019-2020 (juil. à sept. 2019); ICIS SISLD)	51651	5,50	4,00	4,30	Les données sur le rendement actuel sont tirées du T2.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Instaurer des tournées ciblées. Améliorer l'utilisation des données et des rapports pour assurer le suivi et la formation ponctuelle (sur les évaluations, le traitement, etc.). Formation.	Oui	Les vérifications et suivis réguliers sont essentiels pour maintenir le progrès à la suite de la formation. La reprise de la formation est nécessaire dans certains cas.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
14	Pourcentage de résidents ayant fait une chute au cours des 30 jours précédant leur évaluation. (%; Résidents; T3 2019-2020 (juil. à sept. 2019); ICIS SISLD)	53536	20,80	15,00	19,00	Les données sur le rendement actuel sont tirées du T2.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Instaurer des tournées ciblées.	Oui	Nous avons eu des difficultés constantes en ce qui a trait aux taux de chutes. Nous travaillerons à rendre les équipes de première ligne plus responsables pour cibler et mettre en œuvre des solutions pour prévenir les chutes au cours de l'année à venir. Plusieurs chutes ont été évitées grâce à des tournées ciblées et le personnel en remarque les bienfaits.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
15	Pourcentage de résidents ayant fait une chute au cours des 30 jours précédant leur évaluation. (%; Résidents; T3 2019-2020 (juil. à sept. 2019); ICIS SISLD)	51651	17,80	15,00	15,80	Les données sur le rendement actuel sont tirées du T2.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Instaurer des tournées ciblées.	Oui	Nous avons eu des difficultés constantes en ce qui a trait aux taux de chutes. Nous travaillerons à rendre les équipes de première ligne plus responsables pour cibler et mettre en œuvre des solutions pour prévenir les chutes au cours de l'année à venir.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
16	Pourcentage de résidents ayant reçu des médicaments antipsychotiques sans souffrir de psychose durant les 7 jours ayant précédé leur évaluation. (%; Résidents; T3 2019-2020 (juil. à sept. 2019); ICIS SISLD)	53536	21,80	20,00	16,10	Les données sur le rendement actuel sont tirées du T2.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Projets de déprescription en cours.	Oui	Un processus régulier (mensuel) est nécessaire pour continuer à suivre les résidents qui sont candidats à la déprescription. De nombreux résidents sont admis sous antipsychotiques sans diagnostic.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
17	Pourcentage de résidents ayant reçu des médicaments antipsychotiques sans souffrir de psychose durant les 7 jours précédant leur évaluation. (%; Résidents; T3 2019-2020 (juil. à sept. 2019); ICIS SISLD)	51651	19,50	20,00	24,60	Les données sur le rendement actuel sont tirées du T2.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Projets de déprescription en cours.	Oui	Un processus régulier (mensuel) est nécessaire pour continuer à suivre les résidents qui sont candidats à la déprescription. De nombreux résidents sont admis sous antipsychotiques sans diagnostic. Il est essentiel de revoir la codification du diagnostic et de recenser régulièrement les résidents qui sont candidats à la déprescription.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
18	Pourcentage des sorties de l'hôpital (toutes les affections) pour lesquelles un avis a été reçu en temps opportun (dans les 48 heures) et pour lesquelles un suivi a été effectué (par n'importe quel mode, clinicien) dans les 7 jours suivant le congé de l'hôpital. (%; Patients ayant obtenu leur congé; Dernière période de 12 mois consécutifs; Le dossier médical électronique/examen du dossier)	91397	29,00	80,00	21,00	

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Nous formaliserons le processus que nous utilisons pour les évaluations d'après congé. Notre idée de changement consistera à travailler avec nos IA, nos médecins et nos pharmaciens pour recueillir des commentaires sur la façon d'améliorer l'outil et le processus.	Oui	L'impact réel n'est pas clair et il semble y avoir une incohérence dans la mise en œuvre du processus d'après-congé que nous avons décrit. Notre flux de travail actuel dans le DME fait qu'il est difficile de lier la revue du sommaire au congé à son propre sommaire de congé. Nous travaillons à l'amélioration de la fiche et du processus.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
19	La proportion des hospitalisations pour lesquelles le patient, atteint d'une maladie évolutive limitant la vie et jugé comme tirant avantage des soins palliatifs, a par la suite vu ses besoins en soins palliatifs déterminés au moyen d'une évaluation holistique complète (durant la période de traitement). (proportion; Tous les patients; Dernière période de 6 mois; Collecte de données à l'interne)	932	CB	CB	CB	

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Intégrer l'outil RESPECT dans le dossier-patient électronique (DPE).	Non	Il y a plusieurs apprentissages déterminants. En plus d'aborder la question de la gestion du changement avec les médecins concernés, nous devons nous assurer que des procédures adéquates sont suivies pour intégrer les nouveaux logiciels à notre DPE.
Dépistage des patients à l'aide de l'outil RESPECT.	Non	Il y a plusieurs apprentissages déterminants. En plus d'aborder la question de la gestion du changement avec les médecins concernés, nous devons nous assurer que des procédures adéquates sont suivies pour intégrer les nouveaux logiciels à notre DPE.

N°	Mesure et indicateur de 2019-2020	ID org	Rendement actuel, comme indiqué dans le PAQ 2019-2020	Cible comme indiquée dans le PAQ de 2019-2020	Rendement actuel 2020	Commentaires
20	La proportion des patients atteints d'une maladie évolutive limitant la vie et jugés comme tirant avantage des soins palliatifs dont les besoins en soins palliatifs ont par la suite été déterminés au moyen d'une évaluation holistique complète (durant la période de traitement). (proportion; Tous les patients; Dernière période de 6 mois; Collecte de données à l'interne)	91397	CB	CB	CB	Le rendement actuel n'avait pas été mesuré.

Puisque nous réalisons que le PAQ est un document évolutif et que les idées de changement peuvent varier lorsqu'on les essaie et les met en œuvre au courant de l'année, nous voulons que vous pensiez aux idées de changement qui ont eu une incidence et à celles que vous avez été en mesure d'adopter, d'adapter ou d'abandonner. Cette réflexion vous permettra d'accroître la capacité à l'échelle de la province.

Idées de changement du PAQ de l'an dernier (PAQ 2019-2020)	Cette idée de changement a-t-elle été mise en œuvre comme prévu? (bouton O/N)	Leçons retenues (certaines questions à prendre en compte) : Quelle a été votre expérience avec cet indicateur? Quelles principales leçons en avez-vous tiré? Les idées de changement ont-elles porté fruit? Quels conseils donneriez-vous aux autres?
Recueillir des données de référence : patients qui ont le tampon « soins palliatifs/planification avancée des soins » dans leurs dossiers, les dates des tampons et la date du décès. Explorer les outils à utiliser dans le DME (barre d'outils « Palliative »).	Oui	Nous avons appris qu'il y a un manque de clarté et de consensus avec l'équipe sur le moment où l'on peut déterminer qu'une personne a besoin de soins palliatifs et d'une évaluation précoce; nous n'avons pas non plus pu nous mettre d'accord sur l'outil à utiliser. Nous développons actuellement une méthode plus rigoureuse de dépistage et d'identification des patients en soins palliatifs qui pourraient bénéficier d'une évaluation précoce.