



Plan d'amélioration de la qualité d'EM/ANB

Qualité, sécurité des patients et formation

Décembre 2019

Version 1.2

Introduction

Mission, vision et valeurs

La mission, la vision et les valeurs sont les pierres d'assise de toutes les activités de l'organisation. Elles véhiculent aux parties prenantes la raison d'être de l'organisation et guident l'élaboration de stratégies, les initiatives d'amélioration de la qualité et l'établissement d'objectifs mesurables. En établissant des rôles et des rapports hiérarchisés et interdépendants, ces énoncés traduisent le but et les aspirations de l'organisation.

Ensemble, notre mission, notre vision et nos valeurs guident l'élaboration de notre stratégie (dont nos initiatives d'amélioration de la qualité), véhiculent le but de notre organisation et orientent le choix des objectifs que nous devons nous fixer pour évaluer la progression de notre stratégie.

Il est important que les initiatives d'amélioration de la qualité choisies par EM/ANB s'harmonisent avec sa mission, sa vision et ses valeurs.



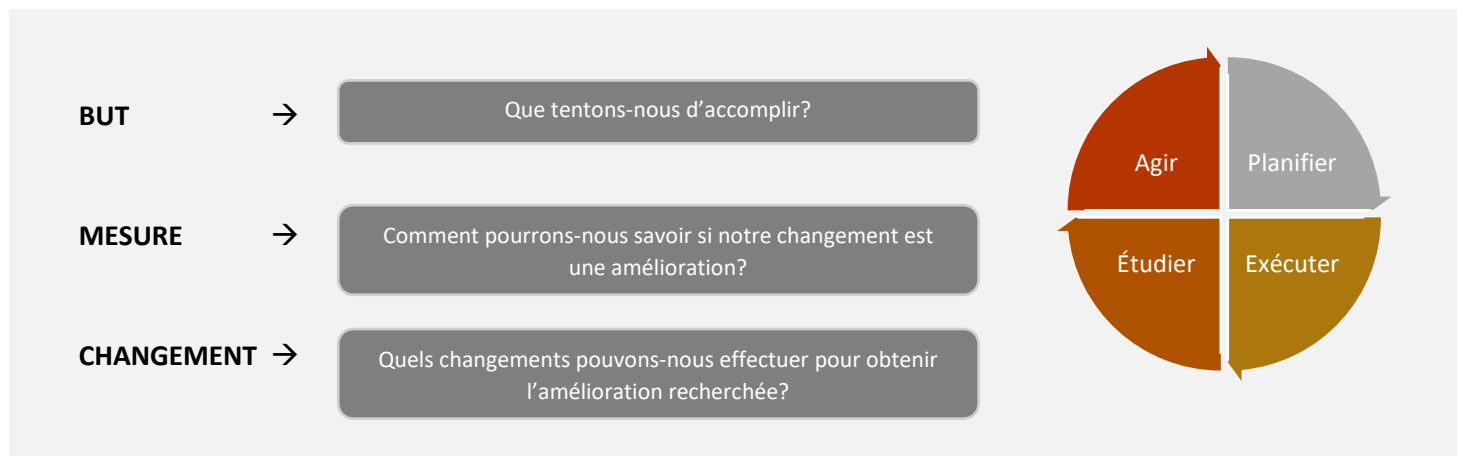
Objectif

L'amélioration de la qualité désigne l'amélioration de la prestation des soins aux patients et à leurs proches, ce qui couvre notamment les politiques et pratiques mises en place pour la prestation de services. Le plan d'amélioration de la qualité d'EM/ANB sert d'engagement envers les efforts continus pour améliorer la qualité des services offerts. EM/ANB vise toujours les objectifs suivants :

- Les pratiques, politiques et procédures sont fondées sur des faits.
- Les pratiques, politiques et procédures sont adaptées aux besoins des patients, de leurs proches, des intervenants et des employés.
- Il existe de bons mécanismes de suivi et d'atténuation des risques pour les patients, leurs proches, les intervenants et les employés.
- La prestation des services est efficace et rapide.
- Les équipes, les clients/résidents et leurs proches reçoivent du soutien afin d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour participer aux activités d'amélioration de la qualité.
- Les indicateurs de rendement sont établis et régulièrement évalués.
- Les résultats des activités d'amélioration de la qualité sont communiqués à grande échelle, s'il y a lieu de le faire.
- Une culture d'amélioration de la qualité est mise de l'avant dans toute l'organisation.
- La généralisation et le maintien des résultats d'amélioration de la qualité sont fortement encouragés.
- Les indicateurs et les données sur l'amélioration de la qualité servent à dégager de nouvelles possibilités et à en tirer parti.
- Les dirigeants assurent le suivi des progrès et des réalisations du plan d'amélioration de la qualité.

Le modèle d'amélioration de la qualité

Le processus d'amélioration continue de la qualité est guidé par le cycle planifier-exécuter-étudier-agir (PEEA), un modèle d'amélioration. Le modèle PEEA est un outil simple et efficace pour accélérer l'amélioration. Il est recommandé que toutes nos activités d'amélioration de la qualité suivent ce modèle.



Activités d'amélioration de la qualité

Les activités d'amélioration de la qualité s'inscrivent dans plusieurs des plans et cadres conçus pour EM/ANB, notamment les suivants :

- Plan stratégique d'EM/ANB
- Plan de gestion du risque d'EM/ANB
- Plan de préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence
- Plan de sécurité des patients d'ANB
- Plan de sécurité des patients du PEM
- Cadre de qualité et de sécurité
- Code et cadre d'éthique d'EM/ANB

Mesure du rendement

La mesure du rendement désigne le processus d'évaluation régulière des résultats produits par les diverses initiatives énumérées dans les activités d'amélioration de la qualité. L'amélioration continue de la qualité passe par la prise de mesures, au besoin, en fonction des analyses de données et des possibilités de rendement qu'elles révèlent.

Mesure de la qualité des services	
Nom	Plan stratégique d'EM/ANB
Responsable	Directrice générale, Intégration et rendement organisationnel
Définition	Le plan stratégique triennal d'EM/ANB décrit les domaines de priorité de l'organisation de 2019 à 2022. Trois priorités ont été établies pour orienter nos efforts, nos activités et nos projets en toute transparence pour nos partenaires et les patients que nous servons.

Collecte des données	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des patients • Résultats par rapport aux indicateurs de rendement clés contractuels • Résultats d'Agrément Canada • Commentaires des partenaires communautaires • Commentaires des employés recueillis lors de la tournée • Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail d'Agrément Canada, à l'intention des employés • Taux de recrutement et de départs naturels • Respect des dates de lancement • Sondages auprès des parties prenantes
Fréquence des évaluations	Mensuellement à l'équipe de haute direction Le plan est examiné aux trois ans

Mesure de la qualité des services	
Nom	Plan de gestion du risque d'EM/ANB
Responsable	Vice-président, Qualité, sécurité des patients et formation
Définition	Le plan de gestion du risque vise à déterminer et à analyser les risques pour tous les actifs de SSMNB, du PEM et d'ANB, dans le but de réduire les conséquences négatives et d'exploiter les occasions positives. Le plan permet la gestion efficace des pertes éventuelles et favorise l'amélioration continue des soins aux patients, dans un environnement sûr. EM/ANB reconnaît qu'un processus officiel de gestion des risques est essentiel à l'échelle de l'organisation.
Collecte des données	Détermination des risques, évaluation, réponse et mesure
Fréquence des évaluations	Trimestriellement à l'équipe de haute direction Révision annuelle du plan de gestion du risque par le comité

Mesure de la qualité des services	
Nom	Plan de préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence
Responsable	Responsable des préparatifs d'urgence
Définition	Ce document décrit la façon dont EM/ANB se prépare aux futures situations d'urgence, intervient lorsqu'elles surviennent et assure le rétablissement après-coup de même que l'atténuation des répercussions. Son objectif est de fournir le cadre de travail, les mécanismes et les procédures nécessaires pour accomplir ces tâches. Nous espérons qu'il permettra aux employés d'EM/ANB de sauver des vies au moyen de la prestation de soins de santé communautaires et de services d'urgence, ainsi que de minimiser les risques physiques et psychologiques liés aux incidents majeurs.
Collecte des données	Examen annuel des sections et des annexes Comptes rendus d'exercices d'urgence Comptes rendus d'activités opérationnelles
Fréquence des évaluations	Trimestriellement à l'équipe de haute direction Révision annuelle de volets sélectionnés en vue d'en terminer l'examen complet aux trois ans.

Mesure de la qualité des services	
Nom	Plan de sécurité des patients d'ANB
Responsable	Responsable, Qualité et risque
Définition	<p>L'objectif premier de ce plan est de bâtir le cadre de base requis pour soutenir les activités futures liées à la sécurité des patients, tout en étant assez adaptable pour répondre aux nouvelles tendances et études de ce domaine critique. Les activités énoncées dans ce plan décrivent la façon dont nous prévoyons bâtir et maintenir un environnement axé sur la sécurité des patients.</p> <p>Ce plan, qui est composé des objectifs principaux ci-dessous, se veut un document évolutif. Il sera examiné annuellement et évoluera selon les activités complétées, les activités en cours et l'identification de nouveaux domaines d'intérêt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gouvernance en matière de sécurité des patients • Leadership d'EM/ANB en matière de sécurité des patients • Compétence clinique • Rapports d'incidents liés à la sécurité des patients • Signalement des incidents liés à la sécurité des patients • Agrément • Compétences liées à la sécurité de l'Institut canadien pour la sécurité des patients • Sécurité routière • Fatigue et heures de travail • Analyse des incidents liés à la sécurité des patients • Transfert de patients lors de mauvais temps • Prévention et contrôle de maladies infectieuses • Programme d'aiguillage vers le Programme extra-mural
Collecte des données	Déterminer et prioriser les lacunes en matière de sécurité des patients, puis fixer de nouveaux objectifs
Fréquence des évaluations	Rapport annuel dans le cadre du plan d'amélioration de la qualité Mise à jour annuelle du plan de sécurité des patients

Mesure de la qualité des services	
Nom	Plan de sécurité des patients du PEM
Responsable	Responsable, Qualité et risque
Définition	<p>L'objectif premier de ce plan est de bâtir le cadre de base requis pour soutenir les activités futures liées à la sécurité des patients, tout en étant assez adaptable pour répondre aux nouvelles tendances et études de ce domaine critique. Les activités énoncées dans ce plan décrivent la façon dont nous prévoyons bâtir et maintenir un environnement axé sur la sécurité des patients.</p>

	<p>Ce Plan, qui est composé des objectifs principaux ci-dessous, se veut un document évolutif. Il sera examiné annuellement et évoluera selon les activités complétées, les activités en cours et l'identification de nouveaux domaines d'intérêt liés à la sécurité des patients.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseil d'administration d'EM/ANB inc. • Leadership d'EM/ANB en matière de sécurité des patients • Compétence clinique • Signalement des incidents visant la sécurité d'un patient et des accidents évités de justesse • Compétences liées à la sécurité de l'Institut canadien pour la sécurité des patients • Fatigue et heures de travail • Analyse des incidents • Soins aux patients lors de mauvais temps • Agrément • Gestion des médicaments • Stratégies de sécurité des soins à domicile • Soins de la peau et des plaies • Prévention et contrôle des infections • Évaluation des risques en matière de sécurité à la maison
Collecte des données	Déterminer et prioriser les lacunes en matière de sécurité des patients, puis fixer de nouveaux objectifs
Fréquence des évaluations	Rapport annuel dans le cadre du plan d'amélioration de la qualité Mise à jour annuelle du plan de sécurité des patients

Mesure de la qualité des services	
Nom	Cadre de qualité et de sécurité d'EM/ANB
Responsable	Responsable, Qualité et risque
Définition	<p>Le cadre de qualité et de sécurité bâtit la fondation qui soutient toutes les futures activités d'EM/ANB en matière de sécurité des patients. En utilisant les compétences liées à la sécurité de l'ICSP comme pierre angulaire, sa structure vise à refléter les besoins uniques associés à la prestation de soins aux patients au Nouveau-Brunswick tout en intégrant les résultats du groupe de travail de l'ICSP et les exigences d'Agrément Canada.</p> <p>Les six domaines des compétences liées à la sécurité énoncés par l'ICSP aideront à guider l'instauration d'une culture de sécurité à EM/ANB. La gestion intégrée de la qualité et celle du risque sont également comprises dans ce cadre. De cette façon, EM/ANB déclare son intention d'organiser les politiques et les questions pratiques pour fournir des soins aux patients et livrer des activités professionnelles tout en gardant la qualité, la sécurité et le risque en tête.</p> <p>Ce cadre se veut un document évolutif. Il évoluera selon les activités complétées, celles en cours et l'identification de nouveaux domaines d'intérêt. Les initiatives liées au cadre de qualité et de sécurité sont consignées lors de réunions régulières et au moyen de la documentation de comités ad hoc formés au besoin</p>

	ainsi que des incidents relatifs à la sécurité et à la qualité enregistrés dans les systèmes de signalement des incidents d'EM/ANB. Ces documents comprennent tous les plans d'action, les questions actuelles liées à la qualité, les dates cibles, les noms des membres d'équipes, et les statuts.
Collecte des données	<ul style="list-style-type: none"> • Événements sentinelles • Événements indésirables • Accidents évités de justesse • Rapport sur la qualité et la sécurité des patients
Fréquence des évaluations	Bilan trimestriel au comité de la qualité et de la sécurité des patients du conseil d'EM/ANB Mise à jour annuelle du cadre

Mesure de la qualité des services	
Nom	Code et cadre d'éthique d'EM/ANB
Responsable	Vice-président, Qualité, sécurité des patients et formation
Définition	Le Code et cadre d'éthique organisationnelle d'EM/ANB véhicule les principes directeurs de « sécurité » et de « souci de la personne » de l'organisation, décrit le processus décisionnel fondé sur les valeurs, établit le processus de consultation en matière d'éthique et définit le rôle du comité d'éthique. En plus d'appuyer la prise de décisions conforme à l'éthique, pour EM/ANB comme pour les employés de tiers, il sert à orienter l'élaboration des politiques, processus et pratiques de l'organisation.
Collecte des données	<ul style="list-style-type: none"> • Examen des dilemmes d'éthique • Examen du matériel informatif • Examen des politiques
Fréquence des évaluations	Bilan trimestriel à l'équipe de haute direction Mise à jour annuelle du cadre

Évaluation et rapports

Le vice-président, Qualité, sécurité des patients et formation mènera une évaluation à la fin de chaque exercice financier, qui résumera les initiatives d'amélioration réalisées pour chacune des activités énumérées dans le présent document. Les conclusions seront publiées dans le rapport annuel d'EM/ANB.

Ressources

<https://www.mainemed.com/sites/default/files/content/PI%20Plan%20Template%20-%20short%20version%20for%20small%20practices.pdf> (en anglais seulement)

<http://www.hqontario.ca/portals/0/Documents/qi/qi-quality-improve-guide-2012-en.pdf> (en anglais seulement)

<https://bcpsqc.ca/resource/improvement-101-learning-series/> (en anglais seulement)