

Plan d'amélioration de la qualité 2016-2017 pour les organisations de soins primaires de l'Ontario

Cibles et initiatives d'amélioration



Centre de sante communautaire du Hamilton-Wentworth-Niagara Inc.

But		Mesures							Changement				
Dimension de qualité	Objectif	Mesure / Indicateur	Unité / population	Source / période	Organisation Id	Rendement		Justification de la cible	Initiatives d'amélioration prévues (idées de changement)			Objectif des idées de changement	Remarques
						actuel	Cible		Méthodes	Les mesures des processus			
Efficacité	Améliorer le taux de dépistage du cancer	Pourcentage de femmes âgées de 21 à 69 ans qui ont subi un test de Papanicolaou (test Pap) au cours des trois dernières années.	% / Soins primaires destinée admissible au dépistage	need / Annuelle	92339*	77,6	78,00	Présentement, notre rendement actuel est supérieur à la cible exigée par le RLIS et qui est de 70%. Cependant, on continue à travailler pour améliorer ce rendement.	1)Continuer à s'assurer que toutes nos clientes admissibles pour le dépistage du cancer du col de l'utérus ont eu leur test Pap selon les lignes directrices.	Les intervenants médicaux font le test Pap à toutes les clientes admissibles lors des visites médicales. Continuer à se servir de la base de données dans Purkinje pour identifier les clientes qui sont dues pour le dépistage et qui ne se sont pas présentées pour le dépistage.	Appeler, sur base régulière, les clientes identifiées pour leur offrir des rendez-vous avec un intervenant médical pour faire le test Pap. S'assurer de suivre mensuellement les variations de cet indicateur.	Continuer à identifier et rejoindre les clientes éligibles pour le test Pap. Augmenter notre performance de 2.63%.	
						2)Faire de l'éducation et de la sensibilisation auprès des clientes éligibles sur l'importance de faire le test Pap pour la prévention du cancer de col de l'utérus.	Organiser des rencontres et des ateliers pour les clientes cibles et avec les groupes de femmes (groupe des mamans, groupes de nouveaux arrivants au Centre de santé).		Nombre de clientes éligibles qui ont participé à ces activités et qui ont été invitées à faire ce test.				
		Pourcentage de patients âgés de 50 à 74 ans qui ont subi une recherche de sang occulte dans les selles au cours des deux dernières années, une sigmoidoscopie ou un lavement baryté au cours des cinq dernières années, ou une coloscopie au cours des 10 dernières années	% / Soins primaires destinée admissible au dépistage	need / Annuelle	92339*	76	78,00	Pour cet indicateur, notre rendement actuel est supérieur à la cible déterminée par le RLIS et qui est de 60%. Mais on vise une amélioration progressive de notre rendement pour atteindre tous nos clients admissibles.	1)Continuer à s'assurer que tous nos clients admissibles, qui sont vus par des intervenants médicaux, sont à jour pour le dépistage du cancer colorectal.	Les intervenants médicaux prescrivent le dépistage du cancer colorectal (FOBT) à tous les clients admissibles lors des visites médicales. Cependant pour les clients qui ne se présentent pas à leurs rendez-vous, on se sert de la base de données dans Purkinje pour les identifier.	Les clients éligibles sont appelés, sur base régulière, et invités à prendre rendez-vous avec leur médecin ou infirmière praticienne afin de leur expliquer les procédures du dépistage et leur donner le kit. Suivre mensuellement les variations de cet indicateur.	Assurer que nos clients admissibles sont sensibilisés à l'importance du dépistage et ont reçu le kit et les informations nécessaires. Augmenter notre performance de 2.63%.	
						2)Assurer que nos clients admissibles, qui n'ont pas un médecin de famille au CSCHN, sont informés de l'importance du dépistage du cancer colorectal et sont offerts le kit de dépistage.	Faire des ateliers dans la communauté et les clubs de l'âge d'or pour la clientèle cible.		Nombre de clients admissibles à qui on a offert et expliqué le kit.				

Améliorer le taux de test de l'HbA1c pour les diabétiques	Pourcentage de patients atteints de diabète, âgés de 40 ans ou plus, ayant subi au moins deux tests d'hémoglobine glycosylée (HbA1c) au cours des 12 derniers mois	% / patients diabétiques	need / Annuelle	92339*	CB	CB	Vu que c'est un nouvel indicateur prioritaire pour 2016-2017, on va se fier cette année à la collecte de données de base qui va nous permettre d'avoir un taux de base pour l'année prochaine.	1)S'assurer que tous nos clients diabétiques âgés de 40 ans et plus subissent au moins deux tests d'hémoglobine glycosylée (HbA1c) par année.	Les intervenants médicaux prescrivent le test HbA1c à tous les clients diabétiques de 40 ans et plus au moins deux fois/année lors des cliniques de diabète.	Lors des cliniques de diabète, s'assurer que le test HbA1c est fait par le client et inscrire le résultat sur la feuille de route du client.	Améliorer le contrôle de la glycémie chez la clientèle diabétique.	Cet indicateur pourra servir comme indicateur clinique pour le programme d'éducation sur le diabète.
Améliorer les taux de vaccination saisonnière	Pourcentage de personnes qui ont reçu un vaccin antigrippal au cours de la dernière année	% / Soins primaires destinée admissible au dépistage	Le dossier médical électronique/examen du dossier / Annuelle	92339*	18	20,00	Notre rendement actuel est supérieur à la cible déterminée par le RLIS et qui est de 15%. Mais on voudrait rejoindre le plus de clients possibles pour leur offrir ce vaccin.	1)Nos intervenants médicaux offrent le vaccin antigrippal à tous les clients qui se présentent durant la saison de la grippe. Cette année on va se servir de la base de données de Purkinje pour identifier les clients qui n'ont pas eu leur vaccin.	Appeler les clients identifiées et leur offrir des rendez-vous avec les infirmières pour recevoir le vaccin.	Nombre de clients identifiés qu'on a pu rejoindre et offert de faire le vaccin.	Rejoindre le plus de clients pour leur vacciner contre la grippe saisonnière.	
Réduire taux de réadmission à l'hôpital des patients en soins primaires	Pourcentage de patients admis dans un hôpital de soins actifs pour une affection faisant partie des HIG précisés qui ont reçu leur congé et qui ont été réadmis dans un hôpital de soins actifs pour des soins non facultatifs dans les 30 jours suivant le congé pour leur admission de référence, par modèle pour établissement de soins primaires.	% / Soins primaires destinée pop en congé de l'hôpital	need / Avril 2014 à mars 2015	92339*	16	15,00	Nos clients déchargés de l'hôpital sont vus par leur médecin de famille dans les 7 jours suivant leur congé de l'hôpital. Cette pratique va contribuer à l'amélioration de cet indicateur.	1)Continuer à faire le suivi régulier de nos clients déchargés de l'hôpital.	Contact avec les familles, ainsi que le suivi des résultats de leurs tests cliniques par Clinical Connect.	Suivi trimestrielle des taux et des diagnostics de réadmission.	Améliorer le service aux clients pour éviter les rechutes et les réadmissions.	

Efficienc	Réduire aux urgences liées à des troubles qui peuvent être mieux pris en charge ailleurs	Pourcentage de patients ou des clients qui ont consulté les services d'urgence (SU) pour des troubles qui peuvent être mieux pris en charge ailleurs.	% / Soins primaires destinée à la population en SU	need / Avril 2014 à mars 2015	92339*	3	2,00	Avec notre nouveau modèle de soins en santé primaire, on est confiant de notre capacité de desservir la clientèle ici au CSCHN et d'éviter que les clients s présentent aux salles d'urgence pour les troubles qui peuvent mieux être pris en charge chez nous.	1)Les appels des clients en besoin sont transférés aux infirmières autorisées qui font le triage pour assurer le niveau de soins appropriés.	Implémenter les changements nécessaires aux tâches des infirmières et des réceptionnistes.	Augmentation du % de consultations par téléphone avec les infirmières (données seront tirées de Purkinje).	Nos clients n'auront plus besoin d'aller aux urgences pendant les heures d'ouverture du Centre, pour des problèmes qui peuvent être résolus par les intervenants du secteur Santé primaire.	
Équitable	Autre	Taux d'amélioration de l'accès aux services aux personnes des communautés francophones Arc-en-ciel c'est à dire les gais, lesbiens, les personnes qui se questionnent concernant leurs préférences sexuelles ainsi que les transgenres	% / Tous les patients	Sondage interne / 2016-2017	92339*	CB	CB	En 2016-2017 on va procéder à la collecte des données de base pour recueillir les informations qui vont nous permettre de déterminer une cible à atteindre en 2017-2018.	1)Création d'un comité intersectoriel d'inclusion dont le mandat sera d'examiner comment le CSCHN peut améliorer l'accès aux services aux personnes des communautés francophones Arc-en-ciel .	Faire de la recherche pour déterminer les étapes à suivre pour accomplir le mandat du comité; consulter des experts, relire des ressources existantes, etc. Examiner un échantillon de documents existants du Centre tel que des outils d'évaluation, dépliants, Site Web, etc. dans l'optique de faire des recommandations pour améliorer l'accès aux services des personnes des communautés Arc-en-ciel. Rédiger un sondage pour le personnel pour mieux comprendre les besoins des employés et des bénévoles quant à la prestation de services pour les personnes des communautés Arc-en-ciel.	Rapport de recommandations issue du comité. Compilation des résultats du sondage au personnel	Faire vivre les valeurs de diversité et de respect du CSCHN.	
Expérience des patients	Améliorer l'expérience des patients : Les fournisseurs de soins primaires consacrent suffisamment de temps à leurs patients	Pourcentage de patients ou clients qui ont répondu favorable à la question: Lorsque vous consultez votre médecin ou votre infirmière praticienne ou infirmier praticien, à	% / Soins primaires destinée population enquêtée	Sondage interne / D'avril 2015 à mars 2016	92339*	93	94,00	Passez le temps nécessaire avec les clients est une des pratiques exemplaires toujours suivies par nos intervenants médicaux. On	1)Continuer à sonder les clients en 2016-2017.	Sondage annuel de la clientèle.	durant un mois / année.	s'assurer que nos clients trouvent que les intervenants médicaux passent le temps nécessaires avec eux.	

	quelle fréquence cette personne ou une autre personne du cabinet passe suffisamment de temps avec vous?						aimerait améliorer encore plus la perception des clients du temps que les intervenants consacrent à eux.	2)Comprendre les raisons pour lesquelles 7% des clients n'ont pas la perception que nos intervenants passent assez de temps avec eux.	Ajouter un champs narratif dans notre sondage annuel pour permettre à ces clients d'expliquer la raison de leur perception.	Nombre de clients qui ont mis des commentaires et les problématiques en cause.	Compiler les problématiques évoquées par les clients et travailler à les résoudre si possible.	En 2016-2017 on va faire la collecte des données de base et l'implémentation des mesures nécessaires s'il y a lieu. Les résultats d'amélioration seront perceptibles à partir de 2017-2018.
Améliorer l'expérience des patients : Occasion de poser des questions	Pourcentage de patients ou clients qui ont répondu favorable à la question: Lorsque vous consultez votre médecin ou votre infirmière praticienne ou infirmier praticien, à quelle fréquence cette personne ou une autre personne du cabinet vous donne-t-elle la possibilité de poser des questions sur le traitement recommandé?	% / Soins primaires destinée population enquêtée	Sondage interne / D'avril 2015 à mars 2016	92339*	89	90,00	Encourager les clients à poser des questions pour mieux comprendre leur condition et leur traitement est une des pratiques exemplaires toujours suivies par nos intervenants médicaux. On aimerait que les clients se sentent complètement à l'aise de poser toutes les questions qui leurs permettent de mieux comprendre leur traitement.	1)Continuer à sonder la clientèle en 2016-2017. 2)Comprendre pourquoi 11% de nos clients ne se sentent pas encourager à poser des questions.	Sondage annuel. Ajouter un champs narratif dans le sondage annuel pour permettre à ces clients d'exprimer les problématiques rencontrées.	durant un mois / année. Nombre de clients qui ont mis des commentaires et les problématiques en cause.	S'assurer que nos clients posent à leurs intervenants toutes les questions nécessaires pour comprendre leur condition et leur traitement. Mettre en évidence les problématiques existantes et travailler à les résoudre si possible.	En 2016-2017 on va faire la collecte des données de base et l'implémentation des mesures nécessaires s'il y a lieu. Les résultats d'amélioration seront perceptibles à partir de 2017-2018.
Améliorer l'expérience des patients : Participation des patients à la prise de décisions au sujet de leurs soins	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	% / Soins primaires destinée population enquêtée	Sondage interne / D'avril 2015 à mars 2016	92339*	93	94,00	Impliquer les clients dans les décisions relatives à leurs soins et à leur santé est une des pratiques exemplaires toujours suivies	1)Continuer à sonder la clientèle en 2016-2017.	Sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle.	durant un mois / année.	S'assurer que nos clients sont effectivement impliqués dans la prise de décisions relatives à leurs soins et à leur traitement.	

		(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?						par nos intervenants médicaux. On aimerait améliorer encore plus la perception des clients sur leur implication dans la prise des décisions.	2) Comprendre pourquoi 7% de nos clients souhaitent être plus impliqués dans la prise des décisions relatives à leur condition et à leur traitement.	Ajouter un champs narratif dans le sondage annuel pour permettre aux clients d'exprimer les problématiques rencontrées.	Nombre de clients qui ont mis des commentaires et les problématiques citées.	Mettre en évidence les problématiques existantes et essayer de les résoudre.	En 2016-2017 on va faire la collecte des données de base et l'implémentation des mesures nécessaires s'il y a lieu. Les résultats d'amélioration seront perceptibles à partir de 2017-2018.
Opportun	Améliorer l'accès en temps opportun aux soins de santé primaires lorsque ce est nécessaire	Pourcentage de patients ou clients qui ont répondu favorable à la question: La dernière fois que vous avez été malade ou craigniez avoir un problème de santé, combien de jours se sont écoulés entre le moment où vous avez sollicité les services de votre médecin ou de votre infirmière praticienne ou infirmier praticien et le moment où vous AVEZ EU UNE CONSULTATION avec cette personne ou avec quelqu'un d'autre de son cabinet?	% / Soins primaires destinée population enquêtée	Sondage interne / avril 2015 à mars 2016 (ou la plus récente période de 12 mois disponible)	92339*	81	84,00	Améliorer notre performance de 3.7% cette année pour assurer un accès plus rapide aux soins médicaux aux clients quand ils en ont besoin.	1) Continuer à faire l'enquête auprès de nos clients pour s'assurer de leur accès rapide à des rendez-vous avec les intervenants médicaux.	sondage distribué aux clients au hasard durant l'année 2016-2017.	Le temps moyen d'attente pour avoir un rendez-vous d'urgence.	Améliorer l'accès du client aux services médicaux quand ils en ont besoin. Comprendre et équilibrer l'offre et la demande.	La perception de la notion d'urgence et du délai d'attente est différente s'il s'agit d'un intervenant ou d'un client.
									2) Continuer à assurer des plages horaires pour les intervenants médicaux pour les rendez-vous d'urgence.	optimiser l'emploi du temps du personnel médical en étudiant l'emploi du temps de tous les professionnels de la santé.	Calculer le taux de rendez-vous obtenus le jour même ou le lendemain.	Assurer l'accès rapide aux soins des clients en besoin.	
									3) Augmenter l'offre de consultations avec les intervenants médicaux.	Mise en pratique du nouveau modèle de soins centré sur le client. Utiliser les compétences de l'équipe de soins pour offrir les services nécessaires aux clients.	Les médecins et l'infirmière praticienne ont plus de plages horaires disponibles pour les urgences et les clients ayant des besoins plus complexes.	S'assurer que les clients en besoin ont un accès rapide à leur fournisseur de soins de santé.	Tous les appels des clients sont transférés aux infirmières pour évaluation et triage.
									4) Améliorer le système d'accueil central et diminuer le temps d'attente des nouveaux clients pour avoir un rendez-vous avec les médecins ou l'infirmière praticienne.	Implémenter les changements identifiées pour l'accueil central.	Calcul du temps moyen écoulé entre l'appel d'un client pour devenir client du médical et son rendez-vous avec un intervenant médical.	Les nouveaux clients ont un accès rapide à un intervenant médical.	

Améliorer taux de suivi dans les sept jours suivant le congé de l'hôpital pour certaines affections	Pourcentage de patients/clients qui consultent leur fournisseur de soins primaires dans les sept jours suivant leur congé de l'hôpital pour certaines affections.	% / Soins primaires destinée pop en congé de l'hôpital	BDCP, ICIS / Avril 2014 à mars 2015	92339*	100	100,00	Avec Clinical Connect et le contact avec les familles, on arrive toujours à assurer un rendez-vous, avec un médecin ou infirmière praticienne, pour nos clients déchargés de l'hôpital en dedans de 7 jours suivant leur congé de l'hôpital.	1)Continuer à assurer que tous nos clients qui ont eu leur congé de l'hôpital sont vus par leur médecin de famille ou infirmière praticienne dans les 7 jours suivant leur sortie.	Continuer à réserver des places d'urgence dans l'horaire des intervenants médicaux.	Compilations trimestrielle des données.	Les clients déchargés de l'hôpital consultent avec leur médecin ou infirmière praticienne dans les 7 jours suivant leur congé pour le suivi de leur condition et pour éviter les rechutes et les réadmissions.	Assurer toujours un bon suivi de nos clients hospitalisés pour garder notre performance à 100%.
--	---	--	-------------------------------------	--------	-----	--------	--	--	---	---	--	---