

## Section narrative du plan d'amélioration de la qualité HGBG 2020-2021

**Le 26 mars 2020**

### **Aperçu**

L'Hôpital général de la baie Georgienne (HGBG) est un hôpital communautaire qui dessert la région de Simcoe Nord, y compris Midland, Penetanguishene, le canton de Tay, le canton de Tiny et l'île aux Chrétiens, ainsi que le sud du canton de Georgian Bay et le nord du canton de Springwater. La région compte une population d'environ 55 000 habitants à laquelle s'ajoute plus de 200 000 personnes pendant six mois de l'année en raison du tourisme et des résidents saisonniers.

En plus de servir une grande population saisonnière, tout au long de l'année, l'HGBG dessert une grande communauté francophone et autochtone, rôle important pour l'hôpital.

En 2020-2021 et au-delà, l'HGBG est confronté à de nombreux importants défis et possibilités stratégiques et opérationnels.

Nous entamons un projet excitant du Système d'information sur la santé (SIS) en collaboration avec trois hôpitaux partenaires. Le projet MEDITECH Expanse élèvera nos partenariats à un niveau supérieur en assurant l'intégration harmonieuse de l'information entre les hôpitaux et les cliniciens. Le projet entraînera de nombreux changements dans les processus de travail quotidien pour rehausser la sécurité, la qualité et l'expérience du fournisseur.

En décembre 2019, l'HGBG et ses principaux partenaires, soit le Centre de santé communautaire Chigamik, l'Équipe de santé familiale de Simcoe Nord et les Programmes communautaires Wendat, ont soumis une auto-évaluation pour créer l'Équipe Santé Ontario de Simcoe Nord. En prévision d'une décision du ministère en 2020-2021, l'HGBG continuera à rencontrer le groupe central de partenaires et d'associés, y compris les conseillers patients/clients, afin de préparer la demande intégrale, prochaine étape du processus.

En décembre 2018, le Comité d'optimisation chirurgicale de l'HGBG a commencé à inventorier les domaines où il existe un besoin dans la collectivité et à évaluer la façon dont le programme chirurgical peut mieux desservir la communauté. En novembre 2019, l'HGBG a commencé à offrir la chirurgie de réparation de l'épaule, ayant reconnu le besoin de fournir ce service aux patients dans la communauté. Pour l'année à venir, l'hôpital continuera d'augmenter graduellement la capacité de la salle d'opération pour garantir aux membres de la communauté des soins exceptionnels pour un ensemble varié de spécialités chirurgicales, près de chez eux.

## **Plan d'amélioration de la qualité**

Le Plan annuel d'amélioration de la qualité (PAQ) de l'HGBG représente notre engagement formel et public à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins que nous fournissons. Le PAQ et le plan stratégique de l'hôpital sont conçus pour se renforcer mutuellement. Chaque initiative d'amélioration de la qualité qui compose le Plan d'amélioration de la qualité contribue à la stratégie globale de l'organisme et appuie au moins l'un de nos trois thèmes stratégiques : participation et inclusion, qualité et sécurité, et responsabilité et viabilité.


Les documents suivants ont servi à élaborer le plan de 2020-2021 :

- Santé Ontario, documents d'orientation de l'unité opérationnelle de la qualité et le Programme commun d'amélioration de la qualité.
- Rendement de l'HGBG par rapport aux initiatives actuelles et antérieures du Plan d'amélioration de la qualité.
- Tendances en matière de rendement – Cartes de pointage sur la qualité et la sécurité et le rendement par rapport aux valeurs de référence établies par les pairs.
- Consultation avec le Conseil consultatif des patients et des familles de l'HGBG et la rétroaction des patients et des familles sur leur expérience.
  - Conseillers patients et famille en tant que membres actifs de l'équipe d'élaboration du PAQ.
- Commentaires de la direction de l'hôpital et du personnel accrédité (médecins, sages-femmes, dentistes)
- Exigences législatives - Entente sur la responsabilisation des hôpitaux (ERS-H)
- Recommandations d'enquête sur place d'Agrément Canada (agréé avec mention d'honneur, novembre 2019)


## **Promesse d'amélioration de la qualité 2020-2021**

L'HGBG promet d'assurer l'amélioration continue de la qualité des soins et des résultats pour les patients en utilisant les expériences, les perspectives et les besoins de ces derniers et de leurs personnes soignantes pour atteindre les objectifs énoncés dans le Plan d'amélioration de la qualité.


**Objectifs stratégiques de l'HGBG:**  
Nous rendons des comptes aux personnes, aux intervenants et aux patients que nous desservons.

Transitions rapides et efficaces	Promesse d'amélioration de la qualité	Indicateur 2020-2021	Cible
	Nous réduirons le temps passé au service des urgences et assurerons un accès rapide à nos services en optimisant le processus de cheminement des patients.	Temps d'attente du SU au lit d'hôpital 	Obtenir une réduction du nombre d'heures d'attente des patients à l'urgence avant d'intégrer un lit d'hôpital ou de salle d'opération.  Actuellement, 9 patients sur 10 attendent 16,45 heures pour un lit d'hôpital. En 2020-2021, nous avons pour objectif de réduire l'attente à 14,2 heures dans le cadre d'une stratégie pluriannuelle visant à atteindre le point de repère provincial

**Objectifs stratégiques de l'HGBG:**  
Nous veillons à la sécurité des patients, du personnel et des bénévoles.

Soins sûrs et efficaces	Promesse d'amélioration de la qualité	Indicateur 2020-2021	Cible
	Nous réduirons les incidents de violence au travail afin de garantir la sécurité au travail.	Réduire la violence au travail (VAT) 	En 2020-2021, nous concentrons sur l'amélioration de la culture de signalement des incidents de VAT et sur l'amélioration de dépistage précoce du risque de préjudice en milieu de travail.  Nous évaluerons les patients hospitalisés et du service d'urgence (SU) afin de repérer tout comportement et déclencheur associés à un risque de violence accrue. Un tiers des incidents de VAT se produisent au SU. Nous veillerons à ce que tout le personnel oeuvrant au SU reçoive une formation en prévention de la violence en milieu de travail.

**Objectifs stratégiques de l'HGBG:**  
Nous veillons à la sécurité des patients, du personnel et des bénévoles.

Soins sûrs et efficaces	Promesse d'amélioration de la qualité	Indicateur 2020-2021	Cible
	Nous réduirons les blessures associées aux chutes de patients grâce à une pratique constante de visites des patients chaque heure pour répondre de façon proactive à leurs besoins.	Réduire les chutes avec blessure (population hospitalisée) 	En 2019, 37 % des patients qui ont tombé à l'HGBG ont subi un certain degré de blessure.  Nous avons pour objectif de réduire de 10 % le nombre de chutes entraînant des blessures. Nous parviendrons à cette réduction en vérifiant nos patients toutes les heures.  Nous augmenterons la capacité et l'engagement du personnel en nommant des champions de la sécurité des patients à l'échelle de l'unité qui veilleront à la prévention des chutes dans leur unité particulière pour patients hospitalisés.

## La plus importante réalisation en matière d'AQ

En novembre 2019, l'HGBG a participé à une enquête sur place visant à évaluer l'hôpital suivant les exigences d'Agrément Canada en matière de qualité et de sécurité. Agrément Canada collabore avec les fournisseurs de services, les décideurs et le public pour améliorer la qualité et la sécurité des soins de santé et des services sociaux.

Suite à ce processus d'évaluation rigoureux, l'HGBG a obtenu le plus haut niveau de rendement possible : agréé avec mention d'honneur. L'hôpital répondait à 100 % des pratiques organisationnelles requises (POR) et à 98 % des plus de 2 300 normes en matière de qualité et de sécurité des patients. Le programme d'agrément est conçu pour s'intégrer au programme d'amélioration de la qualité de l'hôpital. Les résultats de l'enquête aident l'hôpital à comprendre les domaines où nous réussissons et là où il existe des occasions de multiplier les activités d'amélioration de la qualité.

Le Plan d'amélioration de la qualité 2020-2021 a été conçu pour s'harmoniser aux normes d'agrément et aux POR. Cela garantit que l'HGBG assure l'amélioration continue des soins administrés conformément à la vision de fournir des soins exceptionnels, pour chaque personne, en tout temps.

## Pratiques organisationnelles requises (POR)

La prévention des chutes et la prévention de la violence en milieu de travail comptent parmi les 31 pratiques organisationnelles requises (POR) d'Agrément Canada, et sont deux indicateurs du PAQ pour 2020-2021. L'HGBG intègre des lignes directrices des POR et des pratiques exemplaires pour atteindre les objectifs d'amélioration de la qualité.

Pour réduire le temps que les patients admis à l'urgence attendent avant d'intégrer un lit d'hôpital, l'HGBG suit aussi les directives de POR relatives au cheminement des patients afin d'améliorer leur parcours entre l'admission et le congé.

## Réduire les périodes d'attente

En 2019, l'HGBG a investi dans les équipements de laboratoire à la fine pointe de la technologie et a mis en œuvre d'importantes améliorations de processus dans le but d'améliorer les soins aux patients par le diagnostic et le traitement précoces. Par conséquent, les patients reçoivent les bons soins, au bon endroit, au bon moment. Grâce à cet investissement et à l'amélioration des processus au service d'urgence, nous avons réduit le temps d'attente des résultats des tests sur l'entérocoque résistant à la vancomycine (ERV) et le staphylococcus aureus résistant à la méticilline (SARM) de plusieurs jours à deux à quatre heures.

## **Partenariat et participation**

À l'HGBG, nous nous efforçons d'intégrer les patients et les familles à tout ce que nous faisons. Nous nous engageons à étendre et à continuellement améliorer la façon dont nous engageons les patients et les familles pendant leur séjour hospitalier.

Voici quelques-uns des faits saillants de 2019 ;

- Lancement du programme « Warm Welcome » (Accueil chaleureux)
  - Programme dirigé par les bénévoles visant à aider les patients à savoir à quoi s'attendre lorsqu'ils sont admis à l'hôpital.
- Manuel à l'intention des patients actualisé en 2019, créé avec la contribution du Conseil consultatif des patients et familles.
- Installation de nouveaux tableaux blancs bilingues et adaptés aux patients dans toutes les chambres d'hôpital.
  - Grâce à l'incorporation des principes de gestion visuelle, les nouveaux tableaux sont un outil de communication convivial entre les patients/familles et les fournisseurs de soins.
  - La conception des tableaux a incorporé les commentaires du Conseil consultatif des patients et familles.
- Amélioration continue du rapport de congé axé sur le patient
  - Mis en œuvre en 2017 et co-créé avec les patients, cet outil fournit aux patients/familles des directives de congé faciles à comprendre.

- Depuis la mise en œuvre, l'HGBG a remis des rapports à des milliers de patients au moment de leur congé de l'hôpital.
- En 2019, nous nous sommes concentrés sur la surveillance et l'amélioration de la qualité et la compréhension facile des renseignements compris dans le rapport.
- Nous invitons régulièrement le Conseil consultatif des patients et familles à donner son avis sur les processus de prestation des soins et des services dans l'ensemble de l'hôpital.
  - Réunions mensuelles
  - Participation aux comités (c.-à-d. Comité qualité du conseil d'administration, services en français).

## **Collaboration et intégration**

Tout au long de l'année, nous tenons des réunions à intervalles réguliers avec nos partenaires communautaires afin de discuter de questions de préoccupation commune, de mieux se connaître et d'harmoniser nos efforts pour aborder les questions de qualité communes grâce aux partenariats et à la collaboration.

### Programme régional des naissances

L'HGBG s'est associé à l'Hôpital Soldiers' Memorial (Orillia) pour établir un programme d'accouchement à faible risque et une clinique gynécologique à l'HGBG. Dans le cadre du même partenariat, l'HGBG offre des services d'accouchement à faible risque à Midland, tandis que les naissances à risque élevé sont transférées à Orillia. Il existe un processus complet pour évaluer et orienter les mères vers le centre approprié où elles accoucheront de leurs bébés. Le Programme régional des naissances à l'HGBG a multiplié les services offerts et assure désormais des péridurales, de l'oxyde nitreux et a également acheté une baignoire d'accouchement comme choix supplémentaire de gestion de la douleur pendant le travail. Le personnel infirmier, les sages-femmes et les médecins ont également participé à une formation pour veiller à harmoniser les compétences avec les pratiques exemplaires.

### MEDITECH Expanse – Dossier médical électronique

L'exploitation de la technologie pour améliorer l'expérience des patients et l'accès rapide à l'information a été un facteur de motivation dans le partenariat entre l'HGBG et d'autres hôpitaux pour passer à un nouveau dossier de santé électronique - MEDITECH Expanse. L'HGBG s'est associée au Centre régional de santé Royal Victoria (Barrie), à l'Hôpital General & Marine de Collingwood et au Centre de soins de santé Headwaters (Orangeville) pour mettre en œuvre ce nouveau système d'ici février 2021. Expanse assurera une intégration plus transparente de l'information entre les hôpitaux et les cliniciens, une fonctionnalité accrue, un accès sécurisé et facile roulant sur une interface plus conviviale. Grâce à la simplification des processus, aux fonctions de sécurité et au portrait complet du cheminement médical d'un patient, le système assurera la qualité et la sécurité accrue pour les patients et les fournisseurs.

### Équipes Santé Ontario

Au printemps 2019, les membres de la Table de planification de la sous-région de Simcoe Nord se sont réunis pour discuter de la possibilité de préparer une soumission pour une Équipe Santé Ontario (ESO) à Simcoe-Nord. On a déterminé que l'alliance officielle qui participerait à la présentation initiale compterait les partenaires suivants :

- Centre de santé communautaire CHIGAMIK Community Health Centre
- Hôpital général de la baie Georgienne
- Équipe de santé familiale de Simcoe Nord
- Programmes communautaires Wendat

Le Centre de soins de santé mentale Waypoint est membre associé de la soumission et les membres ont l'intention de prendre de l'expansion, y compris la possibilité d'inclure d'autres membres de la Table de planification de la sous-région de Simcoe Nord, ainsi que les Premières nations/Métis/Inuits, francophones et d'autres membres à déterminer.

En décembre 2019, certains partenaires officiels de l'alliance (Centre de santé communautaire Chigamik, Équipe de santé familiale de Simcoe Nord et Programmes communautaires Wendat) ont soumis une auto-évaluation pour créer l'Équipe Santé Ontario de Simcoe Nord.

Dans le cadre de l'auto-évaluation, les ESO doivent identifier une population cible. Au cours de la première année, l'ESO de Simcoe Nord se concentrera sur les aînés complexes et fragiles (65 ans et plus, 55 ans et plus chez les autochtones). Cette population a été choisie pour poursuivre les progrès réalisés dans le cadre du programme Maillon santé de Simcoe Nord. Il s'agit aussi d'une population où l'on peut mesurer le succès et réaliser des progrès réalistes grâce aux soins intégrés.

À l'échéance (3 à 5 ans), l'ESO de Simcoe Nord pourrait fournir des services à environ 48 300 résidents.

L'approbation de la demande complète est en instance et prévue en 2020.

### Services de crise en santé mentale

L'HGBG poursuit son partenariat de longue date (depuis 2007) avec Programmes communautaires Wendat et le Centre de soins de santé mentale Waypoint afin de fournir des soins de crise aux clients en santé mentale qui se présentent à la salle d'urgence. Bien que l'HGBG ne soit pas encore un hôpital désigné à l'Annexe 1, l'établissement reçoit un nombre élevé de visites touchant la santé mentale, car la zone de service accueille une forte population de personnes atteintes de maladie mentale. De plus, l'HGBG sert de salle d'urgence pour le Centre de soins de santé mentale Waypoint.

### Initiative des soins regroupés

L'HGBG s'est engagée à travailler avec le Réseau local d'intégration des services de santé de Simcoe Nord Muskoka (RLISS SNM) pour élaborer et mettre en œuvre des initiatives d'intégration stratégique qui favoriseront des soins aux patients améliorés et de qualité supérieure. Or, l'HGBG participe activement au nouveau partenariat lié à



initiative de soins regroupés du RLISS SNM. Les soins regroupés sont un modèle de financement et de prestation de services conçu pour promouvoir une meilleure intégration de la prestation des soins de santé et améliorer l'expérience des patients et les résultats en matière de santé.

Dans un modèle de soins regroupés, un groupe de fournisseurs de soins de santé reçoit un paiement unique pour répondre à l'ensemble des besoins en soins d'un patient pour un problème de santé particulier. L'HGBG y voit une occasion de renforcer notre approche axée sur les patients pour les résidents de la sous-région géographique qui ont besoin de soins non chirurgicaux plus près de chez eux.

#### Centre de santé familiale Beausoleil Family Health Centre

L'HGBG est un partenaire actif du Centre de santé familiale Beausoleil (BFHC), de Chigamik et de la Georgian Bay Native Women's Association. Grâce au partenariat avec le BFHC, l'HGBG emploie un navigateur de patients autochtones. Jusqu'à ce jour, les résultats indiquent que le programme a une incidence importante sur les patients.

## **Soins virtuels**

La technologie peut améliorer l'expérience des patients; les soins virtuels eVisits relient les patients aux spécialistes rapidement et de manière conviviale. Ils réduisent les arriérés de patients et les temps d'attente associés, et permettent, en bout de ligne, de meilleurs résultats pour les patients.

À l'HGBG, nous avons effectivement intégré eVisits dans un grand éventail de domaines thérapeutiques de soins, y compris la chirurgie préopératoire et post-op, les soins psycho gériatriques, la néphrologie et l'oncologie ambulatoire.

La capacité de télémédecine est forte à Simcoe Nord, car tous les organismes partenaires disposent de personnes coordonnatrices de la télémédecine. L'HGBG emploie actuellement un coordonnateur à temps plein qui a animé 1 129 événements de télémédecine en 2018-2019.

L'HGBG est fière de participer au stade un d'un projet à volets multiples visant à améliorer la qualité des services de soins intensifs dans la région de Simcoe Nord Muskoka en mettant en œuvre un programme de soins intensifs virtuels. Le programme fournira un soutien aux organismes qui ne disposent pas des services de soins intensifs dont les patients ont besoin et qui pourraient être appuyés par la technologie des télécommunications. Ce programme aura des résultats mesurables à court, à moyen et à long terme, notamment :

- Amélioration de l'accès rapide aux consultations d'experts
- Diminution du nombre de transferts de patients
- Diminution des coûts associés aux transferts de patients
- Standardisation de la prestation des soins
- Veiller à ce que les soins soient dispensés aux patients et familles plus près de chez eux

- Accroître la base de connaissances du personnel infirmier en soins intensifs dans les sites ruraux

## **Prévention de la violence en milieu de travail**

L'une des priorités stratégiques de l'HGBG, sous le thème qualité et sécurité, consiste à améliorer la sécurité et le bien-être de des employés et des patients. En accordant la priorité à la sécurité des patients, du personnel et des bénévoles, l'HGBG a créé une politique de tolérance zéro à l'égard de la violence au travail au sein de l'organisme.

En 2019, l'HGBG a effectué une évaluation des risques à l'échelle de l'organisme afin de comprendre les risques précis au niveau des unités/départements et d'élaborer des plans d'action pour atténuer ces risques. L'équipe de direction de l'HGBG surveille et examine régulièrement les statistiques sur la violence en milieu de travail. De plus, le Comité mixte de la santé et de la sécurité, le Comité d'excellence en rendement et le Comité de la qualité du conseil d'administration, examinent les statistiques conjointes sur la santé et la sécurité au travail sur une base trimestrielle.

Les patients, les membres de la famille et les visiteurs ont également un rôle à jouer et nous les encourageons à signaler au personnel tout incident de comportement perturbateur. La signalisation bilingue indiquant la tolérance zéro de l'HGBG face à la violence et au harcèlement est affichée dans tout l'hôpital. Le Code de conduite de l'hôpital est imprimé dans le manuel révisé actualisé destiné aux patients que nous remettons aux patients à l'admission (dans le cadre du programme d'accueil chaleureux); le manuel est aussi disponible dans les salles d'attente et dans l'unité de consultation externe.

Les projets de prévention de la violence en milieu de travail du Plan d'amélioration de la qualité 2020-2021 sont axés sur :

- Fournir des renseignements et la formation aux membres de l'équipe sur la prévention de la violence au travail.
  - Nous mettons l'accent sur la formation du personnel du Service d'urgence, car le tiers des incidents de violence en milieu de travail se produisent à cet endroit.
- Mettre en œuvre les pratiques exemplaires en matière d'identification précoce des personnes susceptibles de présenter des comportements agressifs ou violents.
  - Tous les patients du service d'urgence et des unités pour patients hospitalisés feront l'objet d'un dépistage au moyen d'un outil validé; d'après la note obtenue en rapport au risque, des interventions appropriées seront mises en place.

Pendant l'enquête sur place de novembre 2019, l'HGBG satisfaisait à tous les critères liés aux POR sur la violence en milieu de travail d'Agrément Canada.