

Plan d'amélioration de la qualité (PAQ) Section narrative pour les organismes de soins de santé de l'Ontario

Le 26 février 2024



Vue d'ensemble

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 population de cette région est d'environ 55 000 habitants et enfile plus de 200 000 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 également une importante communauté francophone et autochtone qui est un rôle important pour notre hôpital.

L'HGBG a pour principale priorité d'assurer la prestation sécuritaire de soins de grande qualité axés sur les patients comme en témoigne les résultats que nous avons obtenus suite à l'enquête d'Agrément Canada décerné avec mention d'honneur en 2019 et 2023.

À titre d'hôpital qui donne constamment un rendement élevé, l'HGBG continue à mobiliser des résultats mesurables qui soutiennent les soins et les résultats de qualité supérieure. Grâce à une concentration sans relâche sur la sécurité, nous utilisons les pratiques, ressources et processus fondés sur les données probantes de manière judicieuse et sommes guidés par un cadre de prise de décision éthique. L'HGBG continue à surveiller les progrès et à rendre compte de notre rendement publiquement pour faire preuve de responsabilité, d'engagement à la transparence et d'amélioration continue de la qualité.

Le Plan d'amélioration de la qualité (PAQ) annuel de l'HGBG représente notre engagement formel et public à améliorer continuellement la qualité et la sécurité des soins que notre hôpital fournit. Le PAQ et le plan stratégique de l'hôpital sont conçus pour se renforcer mutuellement. Chacune des initiatives d'amélioration de la qualité qui composent le Plan d'amélioration de la qualité contribue à la stratégie globale de notre organisation et soutient au moins l'un de nos quatre thèmes stratégiques : excellence continue, confiance et appartenance, équipe dévouée et croissance durable.

Le PAQ 2024-2025 expose le plan de travail détaillé visant à améliorer la qualité grâce à un meilleur accès aux soins et à la prestation de soins axés sur les patients. Plus précisément, nous allons :

- fournir des soins aux patients en temps opportun en améliorant l'accès et le flux au service des urgences;
- créer une expérience de soins équitable grâce à la formation en diversité, équité, inclusion et appartenance (DEIB);
- créer une expérience de soins axée sur les patients que nous mesurons en fonction du pointage accordé par les patients à la question « Les patients ont-ils le sentiment d'avoir reçu des renseignements adéquats sur leur état de santé et leurs soins à leur mise en congé? »
- fournir un environnement sûr où les patients reçoivent les soins et où le personnel clinique peut pratiquer, en veillant à réduire la violence en milieu de travail.

Le Plan d'amélioration de la qualité respecte les priorités de Santé Ontario.

Accès et flux

L'HGBG s'engage à améliorer les résultats positifs des patients en assurant la prestation des soins à domicile, et au bon endroit et au moment opportun en partenariat avec autant de ressources communautaires que nécessaires. Pour y parvenir, les patients doivent participer au processus d'amélioration. Le Conseil consultatif des patients et des familles (CCPF), comité interne de l'HGBG, est très actif. Cette année, le conseil a rédigé un plan de travail prévoyant des mesures axées, entre autres, sur la réception d'excellents plans de congé. Un conseil communautaire consultatif des patients se rassemble également sous l'égide de l'Équipe Santé Ontario (ESO); ce conseil discute de la liaison entre les patients et les soins communautaires et des obstacles susceptibles d'entraver les transitions des soins.

En septembre 2023, l'HGBG a lancé le programme GBGH@Home. Ce programme donne aux patients, qui ne pourraient pas normalement prendre congé de l'hôpital en raison de besoins complexes, la possibilité de retourner chez eux en toute sécurité en bénéficiant de services prolongés pendant 16 semaines. Après cette période, le patient peut quitter le programme et pourvoir à ses besoins de santé de manière autonome ou recevoir des soins à domicile ou communautaire chez lui. Le programme a pour but d'aider à réduire le nombre de patients hospitalisés ayant besoin d'un autre niveau de soins et d'empêcher que les patients aient besoin de retourner à l'hôpital une fois qu'ils reçoivent leur congé.

Équité et santé autochtone

L'HGBG s'efforce de créer et de maintenir une culture d'équité et d'inclusion où les gens se sentent en sécurité, valorisés et peuvent réellement exprimer leur soi authentique. L'HGBG s'engage à rehausser la sensibilisation à la diversité, à l'équité, à l'inclusion et à l'appartenance et à créer un espace où tous éprouvent un sentiment de sécurité et d'appartenance.

Le plan stratégique de l'HGBG propose le thème confiance et appartenance qui présente les orientations et objectifs suivants :

- Collaborer pour aborder les lacunes et les inégalités en matière de santé dans la communauté.
- Mettre l'accent sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'appartenance en fournissant des services de manière sécuritaire pour tous.
- Reconnaître notre rôle dans la prestation de soins à la communauté francophone et les besoins particuliers en matière de soins.
- S'engager de manière proactive et approfondir les relations avec les peuples et les communautés autochtones en s'engageant de manière significative à apporter des changements et à créer un milieu de soins sûr et adapté à la culture.
- Mieux comprendre les besoins de santé particuliers des autochtones et des autres groupes vulnérables de la communauté.
- Chercher activement à accroître la représentation des voix autochtones et d'autres groupes marginalisés dans les conversations relatives à la planification et à la prise de décisions.

En plus de l'engagement envers l'équité, la diversité, l'inclusion et l'appartenance, l'HGBG met l'accent sur resserrer les relations avec les partenaires autochtones. En 2023, l'HGBG a signé une lettre d'entente avec la Première nation de Beausoleil et s'est joint au cercle de santé autochtone à titre de partenaire de soins. La lettre d'entente est un appel à l'action stipulant que l'HGBG travaillera directement avec les partenaires autochtones pour prendre des mesures significatives afin de garantir à la collectivité les expériences et soins les meilleurs. Les trois principales mesures sont : présence et sécurité culturelle autochtone, stratégie de communication, et mesures de rendement. Nous comptons faire des progrès sur ces facteurs.

Expérience des patients/clients/residents

Les perspectives des patients et des familles sont essentielles au processus de prise de décision à l'HGBG. Nous comprenons que les patients et les familles fournissent une perspective unique fondée sur leur expérience à l'hôpital. Le Conseil consultatif des patients et des familles (CCPF) est formé de membres qui s'engagent à investir leur temps à améliorer l'hôpital pour le bénéfice des patients et des familles. Les membres du CCPF qui partagent leurs histoires au sujet de l'HGBG et voient plus loin que leur expérience personnelle fournissent de précieux commentaires sur la façon dont nous pouvons améliorer les soins que nous offrons.

Notre énoncé de but est « Nous personnalisons les soins d'excellence » et l'une de nos valeurs fondamentales est « Les patients d'abord ». Nous écoutons les patients, travaillons en équipe et collaborons avec eux pour créer un parcours de soins sûr et personnalisé pour tous. Nous savons que nous ne pouvons respecter ces engagements sans les observations pertinentes des familles et des patients conseillers.

Expérience du fournisseur

Tout comme les hôpitaux partout au Canada, le personnel et le personnel professionnel de l'HGBG a ressenti, sur le plan personnel et professionnel, l'impact des défis sans précédent au sein des ressources humaines de la santé. Afin d'aider à relever ce défi, l'HGBG a intensifié les efforts de recrutement ciblés et stratégiques. De plus, l'équipe des cadres et la Fondation font preuve d'un engagement inébranlable à veiller à ce que les membres du personnel se sentent valorisés et appuyés, comme en font foi les exemples suivants :

- En juin chaque année, le comité de bien-être de l'HGBG organise une Semaine d'appréciation de l'équipe pour célébrer le personnel, le personnel professionnel et les bénévoles. La semaine se déroule avec des repas, des événements, des conférenciers invités, du divertissement, des cours de formation et des cadeaux.
- Tout au long de l'année, nous invitons les dirigeants à soumettre des nouvelles concernant les célébrations ou le jour/mois/semaine de sensibilisation de leur équipe (c.-à-d. Semaine des laboratoires, Mois de la physiothérapie) aux fins d'ajout au bulletin de nouvelles interne du personnel et de diffusion dans les médias sociaux.
- L'HGBG a créé une nouvelle initiative de reconnaissance entre pairs appelée « Kudos to the Crew », grâce à laquelle les membres de l'équipe peuvent expédier des cartes électroniques à leurs collègues pour les remercier de leur travail, de leur soutien et de leur camaraderie.
- L'HGBG a également conçu une gamme de vêtements (chemises, vestes, casquettes) pour que les membres de l'équipe puissent montrer leur fierté de travailler à l'hôpital.
- L'HGBG a également mis en vedette l'histoire de membres du personnel qui se sont surpassés dans leur rôle dans une rubrique intitulée « Staff Spotlight ». Les histoires sont publiées dans le bulletin de nouvelles, les porte-affiches en salle de bain et sur les économiseurs d'écran.
- Chaque année, nous célébrons également les années de service du personnel et du personnel professionnel. Nous avons élaboré une stratégie pour reconnaître les années jalons de service pendant le mois que le personnel l'atteint en leur présentant un certificat et un cadeau pendant un caucus d'équipe.
- L'HGBG a créé un mur de prix et de reconnaissance qui fournit un espace réservé où mettre en lumière les prix décernés aux membres de l'équipe et à l'organisme ainsi que leurs réalisations.

Sécurité

À l'HGBG, la sécurité des patients est une priorité absolue. Nous faisons la promotion d'une culture de la sécurité qui vise à protéger les patients contre les préjudices. Nous encourageons le signalement des incidents et examinons les incidents critiques pour y cerner des occasions et formuler des recommandations. Notre plan de sécurité des patients intègre les personnes, les politiques et les procédures aux projets de programme complets conçus pour atteindre nos objectifs en matière de sécurité des patients. Notre plan de sécurité des patients s'harmonise avec les plans d'amélioration de la qualité qui sont fondés sur notre énoncé de but, nos valeurs et nos thèmes stratégiques.

Nos objectifs en matière de sécurité des patients sont les suivants :

- Encourager et promouvoir une culture d'ouverture pour améliorer culture de sécurité des patients à tous les niveaux de l'organisme.
- Faire participer les patients et leurs familles à comprendre leur rôle de partenaire de l'organisme ainsi que les membres de l'équipe pour faire la promotion de la sécurité des patients.
- Promouvoir et surveiller l'engagement et la responsabilité organisationnelle relativement à la sécurité à tous les niveaux.
- Harmoniser les objectifs organisationnels en matière de qualité et de sécurité avec les priorités provinciales en matière de sécurité des patients, en conformité avec nos objectifs et valeurs stratégiques.
- Offrir au personnel et au personnel professionnel la formation sur le plan de sécurité des patients et en souligner la pertinence en rapport à leurs objectifs au quotidien.
- Faire preuve de transparence dans tous les processus organisationnels pour respecter les valeurs : inspirer le dévouement, les patients d'abord, responsabiliser les autres, diriger avec empathie et penser à l'avenir.

À l'HGBG nous sommes engagés à faire participer et à appuyer le personnel, le personnel professionnel, les bénévoles et les stagiaires à atteindre leur potentiel grâce à un milieu de travail sain et respectueux. L'HGBG reconnaît la possibilité de violence en milieu de travail et s'engage à prendre toutes les précautions raisonnables

dans les circonstances pour identifier toute source possible de risques, pour ensuite les minimiser ou éliminer. Notre programme de prévention de la violence en milieu de travail offre un cadre pour l'identification, le signalement, l'intervention, la documentation, l'enquête, le contrôle, le suivi et la formation cohérents concernant tout acte, tentative et menace de violence ou de harcèlement en milieu de travail. Pour appuyer cet engagement, l'HGBG a récemment mis à niveau de système de caméras pour mieux surveiller toutes les zones du bâtiment et obtenir des images plus détaillées pour aider à examiner les incidents. Le Service de santé et de sécurité au travail recueille les données sur les incidents afin de mesurer l'efficacité des mesures de prévention de la violence en milieu de travail; ce service communique les données à l'équipe des cadres supérieurs et au conseil d'administration.

Approche en matière de santé de la population

L'HGBG continue de collaborer de façon proactive avec nos partenaires communautaires en mettant l'accent sur les besoins de la communauté et la participation communautaire.

Le Conseil de collaboration de l'Équipe Santé Ontario de Simcoe Nord (ESOSN) compte des partenaires qui représentent les secteurs comme Santé Ontario, l'HGBG, le comté de Simcoe, les médecins partenaires, l'Équipe de santé familiale de Simcoe Nord, le Centre de santé communautaire CHIGAMIK Community Health Centre et Wendat Community Programs. Le partenariat, qui suit une stratégie provinciale plus vaste, a cerné cinq principaux domaines clés, notamment :

- soins intégrés aux moyens des approches axés sur l'équité, la navigation des patients, et l'accès numérique;
- leadership de collaboration;
- prise de décision et gouvernance;
- engagement et leadership des soins primaires;
- intervention et mesures de rétablissement continues en matière de COVID-19.

Au cours de l'année à venir, les travaux souligneront les mesures précises; les progrès réalisés feront l'objet de rapports et de mesures tout au long de l'année.

Par ailleurs, l'HGBG a formé un partenariat avec la Première nation de Beausoleil et d'autres partenaires PNMI pour participer au Indigenous Health Circle. Ces importants travaux sont axés sur le travail continu de l'HGBG auprès des collectivités des Premières nations, le resserrement des relations, l'égalité des soins et la prestation de soins culturellement sécuritaires qui abordent les besoins particuliers et les objectifs de guérison des patients.

Rémunération des dirigeants

Le conseil d'administration de l'HGBG s'engage à renforcer la responsabilité de l'hôpital en tant qu'organisme qui reçoit de précieux fonds publics. Nous publions à intervalles réguliers un rapport public sur les indicateurs clés du rendement et, annuellement, nous élaborons des ententes de responsabilité personnelle. Les dirigeants de l'HGBG sont tenus responsables du rendement lié aux initiatives stratégiques sur la qualité, l'expérience des patients et les paramètres axés sur la durabilité. Chaque membre de l'équipe cadre de l'HGBG fait l'objet d'une évaluation de sa capacité d'atteindre une vaste gamme de cibles de rendement. Une partie de la rémunération des cadres est directement liée à la l'atteinte des cibles.

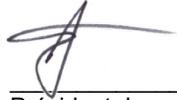
Coordonnées

Rachel Kean
keanr@gbgh.on.ca
(705) 728-9090 x 42540

Approbation

Il est recommandé que les personnes suivantes examinent et approuvent le plan d'amélioration de la qualité de votre établissement (le cas échéant).

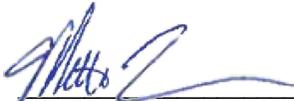
J'ai examiné et approuvé le Plan d'amélioration de la qualité de notre organisme le 2024-03-28.



Président du conseil d'administration



Président du comité de la qualité du conseil d'administration



Président-directeur général



Autres personnes concernées à la direction, le cas échéant