

Plan d'amélioration de la qualité (PAQ)

Section narrative pour les organismes de soins de santé de l'Ontario

Le 16 mai 2022

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 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 importante population saisonnière, tout au long de l'année, l'HGBG dessert aussi une grande communauté francophone et autochtone, rôle important pour l'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.

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 annuelle (PAQ) de l'HGBG représente notre engagement public formel envers l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins que nous offrons. En harmonisant les initiatives du PAQ aux thèmes stratégiques, nous soulignons la façon dont elles contribuent à la stratégie globale de

l'HGBG et se rapportent à la mission, à la vision et aux valeurs. Le PAQ et le plan stratégique de l'hôpital sont conçus pour se renforcer mutuellement. Chacune des initiatives d'amélioration de la qualité qui compose le Plan d'amélioration de la qualité contribue à la stratégie globale de l'organisme et soutient au moins l'un des trois thèmes stratégiques - participation et inclusion, qualité et sécurité, et responsabilité et viabilité.

Réflexions formulées depuis la soumission de votre dernier PAQ

Quoique le PAQ de l'an dernier ait été mis en veilleuse pendant que l'hôpital se concentrait sur les répercussions de la pandémie de la COVID-19, l'HGBG reste engagé à garantir des soins sûrs et de qualité.

Bien que nous n'ayons pas élaboré de nouveaux paramètres PAQ, nous avons continué à mesurer et à présenter des rapports sur les cibles soumises dans le cadre du PAQ antérieur. De plus, nous avons continué à tenir les réunions sur la qualité des programmes, à effectuer les examens de la qualité des soins et à poursuivre les travaux du Comité de qualité des soins. En ayant recours à une méthodologie interne d'amélioration continue de la qualité, nous avons entamé des d'amélioration de la qualité axées sur l'amélioration des résultats chez les patients et la recherche d'efficacité.

L'an dernier, l'HGBG a demandé à l'équipe de gestion de la qualité et des risques de l'un de nos partenaires régionaux (Centre régional de santé Royal Victoria) d'effectuer une évaluation objective du programme de gestion de la qualité et des risques. Le but consistait à déterminer la meilleure structure pour permettre à l'HGBG de respecter son engagement envers la qualité et la sécurité tout en

bénéficiant aux soins des patients. L'évaluation a été menée et a touché l'examen des structures, des cadres, des processus et des procédures. Suite à l'évaluation approfondie, les partenaires ont constaté qu'il y avait la possibilité de tirer parti de la force des ressources au sein du programme de gestion de la qualité et des risques de notre partenaire pour appuyer les efforts de l'HGBG sur le plan de l'optimisation de la qualité, de la gestion des risques, de l'expérience des patients, de la protection de la vie privée, de la législation, des relations avec les patients, des litiges et de l'agrémentation. Une ressource dédiée travaille à partir de l'HGBG où elle appuie le personnel, les médecins et les patients, s'il y a lieu. Le reste du travail de soutien se déroule au site du partenaire régional. Vu les ressources limitées dans l'ensemble du secteur des soins de santé, les deux organismes constatent la valeur que le partenariat leur accorde.

Relations et partenariats avec les patients, les clients et les résidents

Afin de garantir la sécurité des patients, du personnel et des bénévoles, nous avons pris la décision difficile de suspendre les activités de bénévolat sur place pendant la majorité de la pandémie. Nous continuons à renforcer le bassin des conseillers Patients et familles qui sont demeurés nos fidèles partenaires.

Nous avons pour mission d'améliorer la santé des communautés que nous desservons et notre vision est de fournir des soins exceptionnels, pour chaque personne, en tout temps. Nous savons qu'il est impossible de garantir ces dernières sans les conseils précieux des conseillers Patients et familles.

Expérience des fournisseurs de services

Tout comme les hôpitaux partout au Canada, le personnel de l'HGBG a ressenti l'impact de la COVID-19 sur le plan personnel et professionnel.

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 au cours des deux dernières années. Nous avons mis à profit les relations avec les vendeurs locaux et les partenaires communautaires en organisant divers événements témoignant notre gratitude.

En juin chaque année, le comité de bien-être de l'HGBG organise un Semaine d'appréciation de l'équipe pour célébrer le personnel, le personnel accrédité et les bénévoles. La semaine se déroule avec des repas, des événements (jeux-questionnaire, salle d'évasion), des conférenciers invités, du divertissement, des cours de formation et des cadeaux.

En septembre 2021, avant le lancement d'un important projet et suite à un été difficile de pourvoir des remplacements pour permettre aux membres de l'équipe de prendre des vacances bien méritées, nous avons organisé un événement de reconnaissance supplémentaire intitulé les Dix jours de gratitude. L'événement prévoyait des activités différentes, des repas et de remise de cadeaux pour l'équipe.

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.

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 accrédité. Au lieu de tenir le dîner d'attribution des prix comme nous le faisons prépandémie, nous avons élaboré une campagne électronique pour souligner l'engagement des membres de l'équipe à l'hôpital.

De plus, annuellement, le conseil d'administration de l'HGBG choisit les lauréats des Prix d'excellence remis en juin dans le cadre de l'assemblée générale annuelle. En 2021, c'est l'équipe intégrale de l'HGBG qui a remporté le Prix d'excellence pour l'effort combiné tout au long de la pandémie dans tous les secteurs de l'hôpital.

Rémunération des cadres

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. Quatre fois l'an, nous publions un rapport public sur les indicateurs clés du rendement et, annuellement, nous partageons les détails de nos plans de rendement cadre. Ces documents sont publiés sur le site Web de l'HGBG.

Chaque mois, les dirigeants de l'HGBG sont tenus responsables du rendement lié aux initiatives stratégiques et aux paramètres associés au PAQ et inscrivent toute action pertinente dans des plans d'actions.

Tous les membres de l'équipe cadre de l'HGBG font l'objet d'une évaluation de leur capacité d'atteindre une vaste gamme de cibles de rendement. Une partie de leur rémunération annuelle est directement liée à l'atteinte des cibles fixées dans le Plan d'amélioration de la qualité de l'organisme.

Coordonnées

Rachel Kean, chef de la qualité et agente de protection de la vie privée

1112, ch. St. Andrew's

C.P. 760 Midland (Ontario) L4R 4P4

Téléphone : 705 526-1300

keanr@gbgh.on.ca

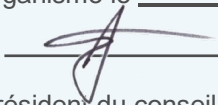
Autre

s/o

Approbation

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

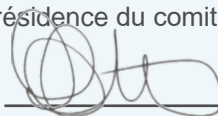
J'ai examiné et approuvé le Plan d'amélioration de la qualité de notre organisme le 2022-06-09



Président du conseil d'administration

Sara Lankshear

Présidence du comité de la qualité du conseil d'administration



Président-directeur général

Autres personnes concernées à la direction, le cas échéant
