

Plan d'amélioration de la qualité (PAQ)

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

Le 21 février 2023



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.

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 trois thèmes stratégiques : l'engagement et l'inclusivité, la qualité et la sécurité, et la responsabilité et la durabilité.

Engagement et partenariat 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 et nous les accueillons de nouveau petit à petit. 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 une Semaine d'appréciation de l'équipe pour célébrer le personnel, les professionnels 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.

HGBG a créé une nouvelle initiative de reconnaissance entre pairs appelée « Kudos to the Crew », grâce à laquelle les membres de l'équipe peuvent envoyer 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 d'esprit (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 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.

Prévention de la violence en milieu de travail

À l'HGBG, nous nous engageons à soutenir et à faire participer le personnel, le personnel accrédité, les bénévoles et les étudiants afin qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes grâce à un lieu de travail sain et respectueux. L'HGBG reconnaît le risque de violence en milieu de travail et s'engage à prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour identifier, minimiser ou éliminer les sources possibles de ce risque.

Notre programme de prévention de la violence au travail fournit un cadre pour l'identification, le signalement, la réaction, la documentation, l'enquête, le contrôle, le suivi et l'éducation cohérents concernant tous les actes, tentatives et menaces de violence et de harcèlement en milieu de travail.

L'HGBG a modernisé son système de caméras de sécurité afin d'assurer une meilleure couverture dans toutes les zones du bâtiment, ainsi que des images plus détaillées pour faciliter l'examen des incidents.

Pour mesurer l'efficacité de la prévention de la violence en milieu de travail, le service de santé et de sécurité au travail recueille des statistiques sur les incidents et les communique à l'équipe de direction et au conseil d'administration.

Sécurité des patients

A l'HGBG, la sécurité des patients est une priorité absolue. Nous faisons la promotion d'une culture de la sécurité qui protège les patients contre les préjudices, notamment en encourageant le signalement des incidents et en examinant les incidents critiques pour rechercher des occasions et 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 et est fondé sur notre mission, notre vision et nos valeurs.

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

- Fournir des soins sûrs et de qualité supérieure, en permanence.
- Faire participer le personnel et les patients au travail sur la sécurité à tous les niveaux de l'organisme.
- Promouvoir une culture de la sécurité des patients.
- Mettre en place des processus et une formation qui améliorent notre capacité à identifier et à traiter les problèmes de sécurité des patients.
- Sensibiliser le personnel et les patients aux programmes et initiatives visant à améliorer la sécurité des patients et à prévenir les préjudices.

Les principes directeurs de notre programme de sécurité des patients sont les suivants : valoriser les perspectives et les contributions essentielles de tous les employés, du personnel professionnel, des bénévoles et du public dans leur rôle dans la sécurité des patients; créer des environnements d'apprentissage qui favorisent l'innovation dans l'amélioration de la qualité; faire progresser l'apprentissage et la recherche qui améliorent les soins aux patients; être transparent dans tous les processus organisationnels; honorer nos valeurs fondamentales.

Équité en santé

La participation et l'inclusion font partie de l'orientation stratégique de l'HGBG.

- Nous sommes un organisme de choix pour les candidats talentueux.
- Nous sommes engagés avec nos patients et leurs familles.
- Nous établissons des partenariats de collaboration et des occasions d'intégration pour améliorer l'expérience et les résultats des patients.
- Nous respectons la diversité des personnes que nous desservons, y compris les collectivités autochtone et francophone.

L'HGBG soutient une culture d'équité et d'inclusion dans laquelle les personnes se sentent en sécurité, valorisées et peuvent être leur vrai moi, authentique et sincère. L'HGBG s'engage à accroître la

sensibilisation à la l'équité, à la diversité, à l'inclusion et à l'appartenance (EDIA) et à créer un espace où chacun se sent en sécurité et à sa place.

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. 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 qui comprennent les critères axés sur la qualité, la durabilité et l'expérience des patients. 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 poste 42540

Autre

s/o