

Plan d'amélioration de la qualité dans les soins primaires en Ontario – 2017-2018

Cibles et initiatives d'amélioration



Centretown Community
Health Centre
Centre de santé
communautaire du Centre-ville

Centre de santé communautaire du Centre-ville 420, rue Cooper, Ottawa, Ontario K2P 2N6

OBJECTIF		Mesure						
Dimension de la qualité	Question	Mesure / indicateur	Unité / population	Source / période	Numéro de l'organisme	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible
Efficacité	Transitions efficaces	Pourcentage de patients ou de clients qui consultent leur fournisseur de soins primaires dans les sept jours suivant leur congé de l'hôpital pour certaines affections.	% / patients issus d'un regroupement de patients hospitalisés du MAS ayant reçu leur congé pour certaines affections	BDCP de l'ICIS / avril 2015 à mars 2016	92226*	44.4	37.80	Le rendement actuel doit être interprété avec prudence, car le numérateur et/ou le dénominateur est faible. Actuellement, le rendement dépasse la moyenne provinciale (37,8 %). La cible précédente étant de 33,3 %, le CSCC l'augmentera pour égaler la moyenne.
	Santé de la population – dépistage du cancer du col de l'utérus	Pourcentage de patientes admissibles qui auraient dû subir un test PAP (c.-à-d. qu'elles n'en ont pas eu dans les 42 derniers mois).	% / population servie par l'organisme de soins primaires admissible à un test de dépistage	DMI / examen de dossier / annuellement	92226*	27.3	24.00	Le dernier profil de pratique en soins primaires fait état de dépistages pour 72,7 % des patientes, ce qui laisse 27,3 % de patientes sans dépistage. Établir un objectif légèrement plus ambitieux.

	Santé de la population – dépistage du cancer colorectal	Pourcentage annuel de patients ontariens de 50 à 74 ans admissibles à un dépistage et qui devraient passer un test de dépistage du cancer colorectal.	% / population servie par l'organisme de soins primaires admissible à un test de dépistage	Voir les caractéristiques techniques / annuellement	92226*	37.3	33.00	Le dernier profil de pratique en soins primaires fait état de dépistages sur 62,7 % de patients, ce qui laisse 37,3 % de patients sans dépistage. Établir un objectif légèrement plus ambitieux.
Équité	Équité	Pourcentage de clients dont les renseignements sociodémographiques enregistrés sont complets.	% / clients	DMI /examen de dossier / annuellement	92226*	4	15.00	Nouveau formulaire; efforts continus pour cibler les patients déjà inscrits. De tous les clients inscrits en 2016-2017, 30 % avaient des renseignements sociodémographiques complets.
		Santé des personnes trans : éliminer les obstacles à l'accès à l'hormonothérapie pour les clients qui désirent faire une transition médicale.	Jours / clients	DMI /examen de dossier / jusqu'à la fin juin 2017	92226*	CB	14.00	Les cibles sont basées sur des processus cliniques élaborés dans le cadre du processus de planification de l'assurance de la qualité.

Soins axés sur les patients	Expérience des personnes	Pourcentage de patients ayant déclaré que, quand ils voient le médecin ou l'infirmier praticien, celui-ci ou une autre personne présente les fait (toujours ou souvent) participer autant qu'ils le souhaitent à la prise de décisions sur leurs soins et leur traitement.	% / population servie par l'organisme de soins primaires (échantillon sondé)	Sondage maison / avril 2016 à mars 2017	92226*	94.68	90.00	Rendement élevé au cours des quatre dernières années; l'objectif est de garder un rendement supérieur à 90 %.
Rapidité	Accès en temps opportun aux soins et aux services	Pourcentage de patients et de clients qui peuvent consulter un médecin ou un infirmier praticien le jour même ou le lendemain de la sollicitation de services.	% / population servie par l'organisme de soins primaires (échantillon sondé)	Sondage maison / avril 2016 à mars 2017	92226*	70.53	45.00	Baisse du rendement en 2015-2016 à 39,2 %, aujourd'hui rétabli. Hausse modeste de la cible en 2017 et mise en évidence des années qui constituaient une anomalie.

Changement			
Initiatives d'amélioration planifiées (idées de changement)			
Initiatives d'amélioration planifiées (idées de changement)	Méthodologie	Mesures de processus	Cibles relatives aux mesures du processus
1) Poursuivre la collaboration avec les hôpitaux afin d'améliorer le partage des données. Explorer différentes façons d'assurer un suivi proactif des clients ayant récemment reçu leur congé.	Collaboration avec ConnexionOntario Région du Nord et de l'Est; planification à l'interne de processus visant l'amélioration du suivi proactif des clients qui reçoivent leur congé de l'hôpital.	% d'avis de congé reçus dans des délais raisonnables.	100 % des avis de congé sont acheminés au CSCC dans des délais raisonnables (moins d'une semaine après la date du congé), d'ici la fin de 2017.
1) Continuer de travailler avec l'équipe de soins primaires pour établir un processus de rappel proactif en matière de dépistage.	Les fournisseurs doivent cibler dans leurs dossiers les clientes admissibles à un dépistage. Mettre en œuvre un processus proactif au sein de l'équipe de soins primaires visant à fixer des rendez-vous pour les clientes admissibles qui n'en ont pas eu.	Examen régulier du nombre de clients admissibles à un dépistage.	78 % des clientes admissibles à un dépistage, conformément aux obligations relatives à l'Entente multisectorielle sur la responsabilité en matière de services.

<p>1) Continuer de travailler avec l'équipe de soins primaires pour établir un processus de rappel proactif en matière de dépistage.</p>	<p>Les fournisseurs doivent cibler dans leurs dossiers les clients admissibles à un dépistage. Mettre en œuvre un processus proactif au sein de l'équipe de soins primaires visant à fixer des rendez-vous pour les clients admissibles qui n'en ont pas eu.</p>	<p>Examen régulier du nombre de clients admissibles à un dépistage.</p>	<p>69 % des clients admissibles à un dépistage ou à qui on l'a proposé, conformément aux obligations de l'Entente multisectorielle sur la responsabilité en matière de services.</p>
<p>1) Mise à jour du formulaire d'inscription des clients maison afin d'y inclure des identifiants sociodémographiques (mise en œuvre à l'échelle du réseau). Révision du processus de saisie de données dans le DMI.</p>	<p>Formulaire déployé dans tous les programmes en juillet 2016; processus pour cibler les clients actuels afin de mettre à jour leurs renseignements sociodémographiques.</p>	<p>Examen trimestriel des données des DMI pour vérifier leur exactitude.</p>	<p>Suivi trimestriel de la mise à jour du nouveau formulaire.</p>
<p>1) Poursuite du projet pilote de clinique de santé pour les personnes trans qui se concentre sur l'initiation à l'hormonothérapie, de décembre 2016 à juin 2017, puis évaluation du projet.</p>	<p>Voir les changements relatifs au modèle de santé des personnes trans dans le <i>Guide</i>. Le personnel d'accueil et d'administration, les conseillers et les travailleurs de soutien communautaire doivent tous tenir des statistiques et les mettre à jour dans un document Excel (suivi partiellement manuel). Les renseignements sont ensuite analysés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N^{bre} de clients uniques servis • Période d'attente de l'accueil au premier rendez-vous • N^{bre} de jours / visites avant de recevoir une prescription d'hormone • Satisfaction de la clientèle (selon le sondage) • N^{bre} de clients pris en charge par un fournisseur de soins de santé primaires • N^{bre} de clients retransférés avec succès à leur fournisseur de soins de santé primaires pour le traitement de maintien hormonal. 	<p>Voir 50 clients durant le projet pilote de sept mois afin de les initier à l'hormonothérapie avant de les retransférer à leur fournisseur de soins de santé primaires pour le maintien.</p>

<p>1) Continuer d'améliorer l'expérience des patients.</p>	<p>Suivi continu du rendement élevé. Envisager de poser des questions ouvertes dans le questionnaire afin d'obtenir des réponses qualitatives qui aideront à orienter nos pratiques vers des solutions qui fonctionnent.</p>	<p>Suivi continu du rendement élevé.</p>	<p>Suivi continu du rendement élevé.</p>
<p>1) Envisager d'amener un volume accru de pratiques vers le mode d'accès adapté.</p>	<p>Définir le type de situation où des plages horaires pourraient être réservées; selon cette définition et les pratiques individuelles, permettre aux fournisseurs de réserver certaines périodes dans leur calendrier; informer les clients et le personnel des nouveaux principes évolués d'accessibilité et des détails opérationnels; veiller à utiliser des paramètres pouvant être tirés des DMI.</p>	<p>N^{bre} de rendez-vous manqués (s'attendre à une baisse); recours au troisième rendez-vous disponible; taux d'annulation.</p>	<p>Tous les fournisseurs passent à un minimum de 60 % de rendez-vous sous le principe d'accès adapté.</p>

Commentaires

L'indicateur prioritaire provient de QSSO; il est donc recommandé de le conserver. Cet indicateur présente toutefois un problème quant à la qualité des données. En effet, le profil de pratique en soins primaires (la source de données actuelle) tient compte des consultations avec les médecins et les infirmiers praticiens, alors que la définition de l'indicateur de QSSO se limite à celles avec des médecins.

Le maintien de l'indicateur est pertinent puisque le processus peut être amélioré.

Le maintien de l'indicateur est pertinent puisque le processus peut être amélioré.

L'année 2016-2017 étant l'année de mise en œuvre, recueillir les données de base sur le rendement. La poursuite des efforts d'assurance de la qualité est recommandée pour que les processus d'inscription et de collecte de données soient raffinés et améliorés.

Des changements étaient prévus à l'automne 2016. L'accueil par les conseillers a été mis en œuvre en novembre 2016, et la clinique, en décembre 2016. Le projet pilote se déroulera jusqu'en juin 2017, après quoi l'ensemble de données pourra être analysé.

Priorité pour QSSO; l'objectif est de maintenir le niveau de qualité.

Problèmes d'accessibilité connus dans certains cabinets, et expériences réussies de mise en œuvre d'autres fournisseurs. Prévoir apporter ces changements avant toute rénovation pour atténuer les répercussions sur l'accessibilité.