

Accès et flux

Mesure Dimension : Opportun

Indicateur #2	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
90e percentile – durée de séjour aux urgences	F	Heures / Patients des services d'urgence	ICIS SNISA / Les hôpitaux de l'IANSU: du 1er décembre 2022 au 30 novembre 2023, conformément au programme de financement axé sur les résultats (programme FAR). Les hôpitaux qui ne participent pas à l'IANSU: Du 1er avril 2023 au 30 septembre 2023 (T1 et T2)	15.88	11.40	75e percentile des hôpitaux comparateurs.	

Idées de changements

Idée de changement #1 Revoir le fonctionnement du PODS triage incluant l'allocation des ressources et les horaires de travail pour accélérer la prise en charge médicale (Physician initial assessment (PIA))

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Revoir l'attribution des ressources médicales et infirmières Revoir les horaires de travail Revoir les processus opérationnels en collaboration avec nos équipes interdisciplinaires.	Indicateurs journaliers de performance PIA - Cible provinciale	PIA - 3h cible provinciale	

Idée de changement #2 Standardiser la procédure de collecte de données selon la méthode définie et assurer la qualité des données de l'urgence (ER stats).

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Attribution d' une nouvelle ressource administrative dès mars 2024 pour la qualité des données. Clarifier la procédure de saisie Effectuer des revues de qualité des données	Audits des rapports des dossiers corrigés	100% de correction à la source et dans un délai de 5 jours.	

Idée de changement #3 Augmenter l'offre de service pour la couverture des heures soir/nuit en imagerie médicale. (CT scan et ultrasons).

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Attribution de nouvelles ressources humaines pour assurer la couverture soir/nuit au CT scan et ce, 7jours/semaine. Ajout de technologues en échographie sur place pour la réalisation de certains examens de fin de semaine et jours fériés.	Offre de service soir/nuit 7jrs/sem, les fins de semaine et fériés.	Ouverture soir/nuit 7jrs/semaine	

Idée de changement #4 Optimiser les outils technologiques pour répondre aux besoins de l'équipe du service des urgences.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Remplacement du matériel informatique désuet afin d'optimiser l'efficacité du personnel soignant. Étude du projet d'ajout de matériel informatique nécessaire à la qualité et la sécurité des soins et des services.	Pourcentage d'outils remplacé et d'application mise à jour.	Nous ciblons 100%	

Idée de changement #5 Poursuivre les efforts d'amélioration du délai de déchargement des ambulances en collaboration avec les partenaires régionaux en contexte d'un nouveau système de distribution des ambulances

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Participer aux rencontres régionales afin de discuter des enjeux et pistes d'améliorations pour le flot des patients et la qualité des soins.	Participation active aux rencontres régionales (un représentant ou délégué).	Présence à 100% des rencontres	

Idée de changement #6 Poursuivre les travaux du groupe de travail PODS (Modèle de soins) à l'urgence et y inclure l'analyse des indicateurs de durée moyenne de séjour pour patients non admis.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Analyse de données Surveillance des indicateurs Évaluation du modèle de soins et son implantation	Indicateurs journaliers de performance.	11.4 heures durée moyenne de séjour à l'urgence pour les patients très urgents.	

Expérience

Mesure Dimension : Axé sur les patient

Indicateur #1	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Pourcentage de répondants qui ont répondu « complètement » à la question suivante : Recommanderiez-vous cet hôpital à vos parents et amis?	P	% / tous les patients hospitalisés	Autre / Collecte de données à l'interne / Période de 12 mois consécutifs la plus récente	73.10	75.00	Augmentation de la proportion de réponses « définitivement, oui » de 73,1% (janvier 2023-janvier 2024) à 75%, dans un contexte où les hôpitaux ontariens étaient durant la pandémie à 63% (Montfort 65%). Avant la pandémie en 2019-2020, la province était à 75%.	

Idées de changements

Idée de changement #1 Procéder à un exercice de corrélation identifiant les questions ayant un impact fort sur la question (Recommanderiez-vous cet hôpital question 22 de Qualtrics).

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Faire ressortir les questions du sondage ayant un impact fort sur la question 22.	Analyse de corrélation à partir du sondage expérience patient sur la plateforme Qualtrics.	100% des questions sont identifiées.	

Idée de changement #2 Analyser les plaintes et les compliments obtenus par la direction responsable de l'expérience patient.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Faire ressortir les thématiques et tendances selon les services.	Qualtrics- Tournées des cadres, Courriel et appel ligne patients.	100% des commentaires reçus (plaintes et compliments) sont analysés.	

Idée de changement #3 Former un comité travaillant sur l'expérience patient incluant des patients partenaires et membre du personnel.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
----------	---------------------------	-----------------------------------	-----------

Co-construction de différentes stratégies en se basant sur l'expérience de cheminement du patient à partir du service des urgences.	Nombre de stratégies mises en place.	Cinq (5) stratégies mises en place.	
---	--------------------------------------	-------------------------------------	--

Idée de changement #4 Consolider les tournées des cadres en assurant une meilleure juxtaposition des insatisfactions/plaintes des patients hospitalisés.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
----------	---------------------------	-----------------------------------	-----------

Nouvel outil en développement par l'équipe de développement organisationnel - Lien développer avec la coordonnatrice expérience patient.	Pourcentage de plaintes des patients hospitalisés adressées par un cadre (gestionnaires, directeurs ou cadres supérieurs) lors de tournées.	100% des plaintes sont adressées	
--	---	----------------------------------	--

Sécurité

Mesure Dimension : Sécuritaire

Indicateur #3	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Taux d'incidents de violence au travail entraînant des préjudices avec interruption de travail	F	% / Personel	Collecte de données à l'interne / Période de 12 mois consécutifs la plus récente	22.00	21.00	Réduire le nombre d'incidents pour la première fois depuis 5 années	

Idées de changements

Idée de changement #1 Augmenter le taux de conformité aux formations de prévention de la violence en milieu de travail.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Augmenter le nombre d'employés de tous les secteurs à haut risque ayant suivi la formation spécifique aux techniques de prévention de la violence. Augmenter le nombre d'employés ayant complété la formation désescalade pour tous les employés (obligatoire pour tous les employés). Introduire et piloter de nouvelles stratégies de formation pour la gestion d'événements de violence en milieu de travail.	Pourcentage d'employés formés	Atteindre 75% des cibles établies pour chaque secteur.	

Idée de changement #2			
Prioriser l'implantation de certaines activités du programme Safeward.			
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Rehaussement des connaissances et application des stratégies Safeward au programme de santé mentale 3B et autres secteurs selon le risque et la pertinence.	Pourcentage des activités prioritaires mis en place.	Atteindre 100% des échéanciers établis pour la relance des activités.	
Idée de changement #3			
Réviser la prise en charge des patients pouvant démontrer des risques de violence.			
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Revoir l'identification d'un patient présentant un risque de violence. Consolider les stratégies d'action selon les rôles et fonctions des membres de l'équipe. Harmoniser le transfert d'information aux points de transition sur le risque le cas échéant.	Nouvelle stratégie identifiée et endossée	Nous ciblons 1 dossier.	
Idée de changement #4			
Consolider le processus d'analyse des incidents de violence entraînant des préjudices avec interruption de travail.			
Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Procéder à l'analyse des rapports d'incident de violence avec préjudice et interruption de travail. Revue d'un échantillon incidents de violence au comité de prévention de violence en milieu de travail avec l'implication du secteur où a eu lieu l'accident. Surveillance des mesures correctives et voir la pertinence de les appliquer dans d'autres secteurs.	Nombre d'incidents analysés et revus	Nous ciblons de revoir 7 rapports.	

Idée de changement #5 Sensibiliser la population à l'importance de la prévention de la violence, de notre code de conduite, civilité et valeurs.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Campagne de communication dans les médias sociaux, affichages. Message de courtoisie et de civilité en concordance à nos valeurs internes auprès des membres du personnel et de la population.	Mise en place d'une campagne de communication, nombre de publication dans les médias sociaux ou nombre d'affiches.	Nous ciblons deux (2) campagnes de communication.	

Idée de changement #6 Poursuivre l'implantation des initiatives visées par l'étude de sécurité.

Méthodes	Les mesures des processus	Cible pour la mesure de processus	Remarques
Achèvement du projet Zone d'urgence en santé mentale (ZUSM). Réaménagement du centre de contrôle de la sécurité. Ajout de caméras de surveillance. Évaluation de réaménagement des unités en Santé mentale. Développer des liens avec des institutions d'enseignement pour créer un bassin de gardiens étudiants.	Pourcentage des initiatives priorisées mises en place.	Atteindre 100% des échéanciers établis pour la relance des initiatives.	