



# Rapport sur le Plan d'amélioration de la qualité d'EM/ANB

2019 / 20

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	3
Points saillants du rapport .....	3
Plan stratégique d'EM/ANB .....	3
Satisfaction des patients .....	3
Indicateurs de rendement .....	3
Agrément Canada .....	4
Commentaires des partenaires communautaires .....	4
Tournée provinciale .....	4
Résultats du Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail .....	4
Dates de lancement .....	4
Sondages à l'intention des parties prenantes.....	4
Plan de gestion du risque d'EM/ANB.....	4
Plan de gestion des urgences et des catastrophes .....	5
Plan en matière de sécurité des patients d'ANB .....	5
Plan en matière de sécurité des patients du PEM .....	6
Cadre de qualité et de sécurité d'EM/ANB.....	6
Code et cadre d'éthique d'EM/ANB .....	6



## INTRODUCTION

Le Plan d'amélioration de la qualité est un résumé dans lequel sont décrits les divers plans et cadres adoptés au sein de l'organisation pour soutenir et guider l'amélioration de la qualité.

Cette première édition du rapport donne un aperçu des réalisations de l'exercice financier 2019-2020 pour chaque volet du Plan et présente également de nouvelles composantes. L'élaboration ou l'officialisation de certains plans et cadres visait à jeter les bases pour l'établissement d'objectifs d'amélioration plus ciblés à mesure que nous irons de l'avant.

## POINTS SAILLANTS DU RAPPORT

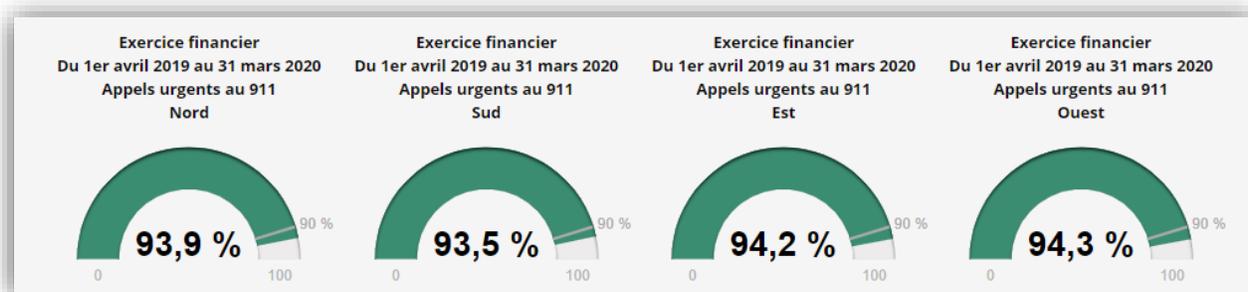
### Plan stratégique d'EM/ANB

#### Satisfaction des patients

EM/ANB a continué de mesurer le degré de satisfaction des patients en 2019-2020, et est fière d'annoncer qu'il demeure élevé tant du côté d'ANB (95 %) que de celui du PEM (94,1 %).

#### Indicateurs de rendement

Bien que la gestion de la pandémie ait eu une incidence sur le rendement du service d'ambulance au mois de mars, ANB a continué de dépasser ses objectifs de rendement pour 2019-2020.



Les résultats du Programme Extra-Mural (PEM) pour le quatrième trimestre pointent aussi dans la bonne direction.

IRC	Point de référence	Résultats 19/20	Cible	État
Délai entre l'aiguillage et les soins (médian)	3 jours	2 jours	1 jour	Sur la bonne voie
Délai entre l'aiguillage et les soins (90e centile)	33	23	10	Sur la bonne voie
Ratio des visites au service d'urgence	0,60	0,52	0,51	Sur la bonne voie
Aiguillages par les fournisseurs de soins primaires	7 426	7 694	8 911	Sur la bonne voie
Visites du PEM	497 771	503 272	572 437	Sur la bonne voie
Satisfaction des patients	95 %	94,1 %	95 %	Sur la bonne voie

## **Agrément Canada**

EM/ANB a obtenu la désignation « agréé avec mention d'honneur » par suite de la visite d'agrément en février 2020.

## **Commentaires des partenaires communautaires**

La dernière réunion du groupe de partenaires communautaires remonte à novembre 2019. Les partenaires ont été heureux d'être informés des progrès accomplis à l'égard des initiatives d'EM/ANB et de pouvoir donner un compte rendu au groupe au sujet de leurs propres initiatives.

## **Tournée provinciale**

Une fois par année, les cadres supérieurs des Opérations effectuent une tournée provinciale pour informer les employés des initiatives de l'organisation ainsi qu'entendre les commentaires et les questions du personnel de première ligne. Ces séances continuent d'être très utiles pour toutes les parties. Un suivi de tous les commentaires est effectué, et les informations sur l'état d'avancement sont partagées au fur et à mesure qu'elles deviennent disponibles.

## **Résultats du Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail**

Les tâches et les responsables pour tous les aspects à améliorer identifiés dans le cadre du Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail ont été compilés dans un plan de travail. Les trois principaux domaines d'intérêt sont l'expérience professionnelle globale, les communications, ainsi que la santé et la sécurité. Les progrès sont suivis et les résultats seront mesurés lors du prochain sondage. Plusieurs mesures ont été prises relativement à ces domaines d'intérêt en 2019-2020 : séances de groupes de discussion avec le personnel d'EM/ANB, plan de communication d'EM/ANB, rubrique permanente sur la sécurité dans le bulletin *Au courant*, programme de formation du personnel pour la prévention de la violence au travail, ligne de signalement confidentiel et anonyme, programme de recrutement et de rétention stratégique d'EM/ANB, et programme de reconnaissance des employés. Plusieurs autres stratégies ont été lancées et se poursuivront en 2020-2021.

## **Dates de lancement**

Tous les points figurant dans notre plan d'entreprise sont examinés mensuellement par les cadres supérieurs lors des réunions de l'équipe de haute direction. Tous ces points, ainsi que les tâches et les jalons, font l'objet d'une surveillance étroite.

## **Sondages à l'intention des parties prenantes**

Aucun sondage général n'a été mené auprès des parties prenantes cette année, mais celles-ci ont été consultées dans le cadre d'initiatives spécifiques telles que le projet de travailleurs paramédicaux fournissant des soins palliatifs et le projet sur les patients vulnérables ayant des besoins complexes dans le comté de Northumberland. Les parties prenantes ont également été interrogées dans le cadre de la visite d'agrément Canada.

## **Plan de gestion du risque d'EM/ANB**

Le conseil d'administration a approuvé le Plan de gestion du risque. Le comité de gestion du risque a établi un registre des risques afin d'identifier et de classer par ordre de priorité les risques pour l'organisation. Ces risques concernent divers services et processus liés entre autres aux finances, aux ressources humaines, à la flotte et aux installations, aux opérations, à l'approvisionnement et à la planification des mesures d'urgence.

Ce comité est composé d'un groupe diversifié de membres qui apportent divers points de vue en matière d'identification et d'atténuation des risques. Voici ce qui a été accompli à ce jour :

- Les risques ont été consignés au registre (liste qui sera en constante évolution étant donné sa nature dynamique).
- Chaque risque figurant au registre a été examiné par le comité, ainsi qu'évalué et coté par chacun des membres.
- Le plan de gestion des urgences et des catastrophes a été examiné par le comité.
- Un sous-comité sur la protection de la vie privée et la sécurité, ainsi qu'un sous-comité sur l'approvisionnement, ont été formés.
- La gestion du risque est un point permanent à l'ordre du jour des réunions du sous-comité de la qualité et de la sécurité des patients du conseil d'administration d'EM/ANB.

## Plan de gestion des urgences et des catastrophes

La pandémie de COVID a été au centre de l'attention et du déploiement depuis la fin de l'exercice financier et au-delà. EM/ANB est devenue une partie intégrante de la réponse rapide aux éclosions du nouveau coronavirus pour aider la Santé publique à contenir et à contrôler la propagation. Cela s'est concrétisé par l'adoption de mesures d'intervention rapide sous forme d'administration de tests auprès d'une certaine population et de soutien aux établissements de soins de longue durée touchés par une éclosion sur place. La réponse globale à la pandémie a démontré le niveau de préparation de l'organisation, mais les effets mondiaux de la pandémie ont certainement nécessité une gestion permanente de l'évolution des directives, des défis liés à l'acquisition d'équipements de protection individuelle et de voies de communication claires à l'échelle de l'organisation.

Autres activités liées à la préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence menées au cours de l'année :

- Examen et traduction des éléments du plan en prévision de l'agrément
- Examen du plan par le comité de gestion du risque
- Participation à 15 exercices avec différents groupes dans diverses régions de la province

## Plan en matière de sécurité des patients d'ANB

Un examen annuel du Plan en matière de sécurité des patients d'ANB a été réalisé en rencontrant chaque responsable d'activités liées à la sécurité des patients. De nouveaux objectifs ont été fixés ou ajustés pour refléter les tendances actuelles ou pour s'aligner sur les processus. Les nouveaux objectifs sont les suivants :

- Engagement du conseil d'administration et de la direction d'EM/ANB à soutenir l'excellence des soins et une culture de sécurité des patients
- Examen continu et mise en œuvre appropriée de la médecine fondée sur des données probantes pour éclairer les lignes directrices en matière de pratique clinique
- Soutien d'une culture où le signalement des incidents liés à la sécurité des patients constitue un élément fondamental d'une culture de sécurité des patients



- Mise en œuvre du programme de conduite sécuritaire des véhicules pour éduquer, former et sensibiliser tous les employés

## Plan en matière de sécurité des patients du PEM

Un examen annuel du Plan en matière de sécurité des patients du PEM a été réalisé en rencontrant chaque responsable d'activités liées à la sécurité des patients. De nouvelles activités liées à la sécurité des patients ont été ajoutées et de nombreux ajustements ont été apportés aux activités existantes. Les nouvelles activités liées à la sécurité des patients sont les suivantes :

- Engagement du conseil d'administration et de la direction d'EM/ANB à soutenir l'excellence des soins et une culture de sécurité des patients
- Intégration d'une « culture juste » et de la sécurité des patients dans l'orientation générale et la formation annuelle à l'intention du personnel
- Soutien d'une culture où le signalement des incidents liés à la sécurité des patients constitue un élément fondamental d'une culture de sécurité des patients
- Intégration de stratégies de gestion des médicaments dans tous les volets de l'organisation
- Amélioration des connaissances relatives aux soins de la peau et des plaies dans la pratique

## Cadre de qualité et de sécurité d'EM/ANB

Ce document a fait l'objet d'un examen final et d'une révision en réponse aux commentaires du conseil d'administration d'EM/ANB, et a ensuite été approuvé. Les activités qui y sont décrites sont principalement gérées par le responsable, Qualité et risque, ainsi que le comité sur la qualité des soins et la sécurité des patients. Ce comité se réunit au moins une fois par trimestre pour examiner les incidents liés à la sécurité des patients et formuler des recommandations en fonction des constatations.

Le responsable, Qualité et risque donne un rapport mensuel à l'équipe de haute direction sur le suivi des activités de qualité et de sécurité, ainsi qu'un rapport trimestriel sur les incidents liés à la sécurité des patients au sous-comité de la qualité et de la sécurité des patients du conseil d'administration d'EM/ANB.

## Code et cadre d'éthique d'EM/ANB

Le Code et cadre d'éthique d'EM/ANB sert à orienter la prise de décisions au quotidien, de même que l'élaboration des politiques, des processus et des pratiques de l'organisation. Au cours de l'exercice financier 2019-2020, le comité d'éthique d'EM/ANB a tenu cinq (5) réunions en personne. Un point permanent à l'ordre du jour de chaque réunion du comité d'éthique est l'examen des résumés des consultations ayant été menées en matière d'éthique, dont le nombre total pour cette période s'élève à 13.

De plus, le comité d'éthique d'EM/ANB a entrepris les activités d'amélioration de la qualité suivantes au cours du dernier exercice financier, conformément à son mandat au titre du cadre de travail :

- Examen et révision du cadre existant, et publication de la version 1.2



- Élaboration d'objectifs d'apprentissage relatifs au cadre pour les employés, ayant mené à la création et la publication d'un module d'apprentissage en ligne
- Examen d'une ébauche de politique d'ANB sur la prise en charge de multiples patients, et formulation de commentaires à cet égard
- Examen de documents et discussion sur l'objection de conscience et la manière dont elle pourrait affecter les employés d'EM/ANB et l'organisation
- Élaboration d'objectifs pour le prochain module de formation destiné aux employés, qui sera axé sur l'apprentissage par scénarios

