



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

2020-2021

## 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 mise en œuvre .....	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 .....	5
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 deuxième édition du rapport donne un aperçu des réalisations de l'exercice financier 2020-2021 pour chaque volet du Plan et contient des mises à jour sur ce qui s'est avéré être une année atypique.

## POINTS SAILLANTS DU RAPPORT

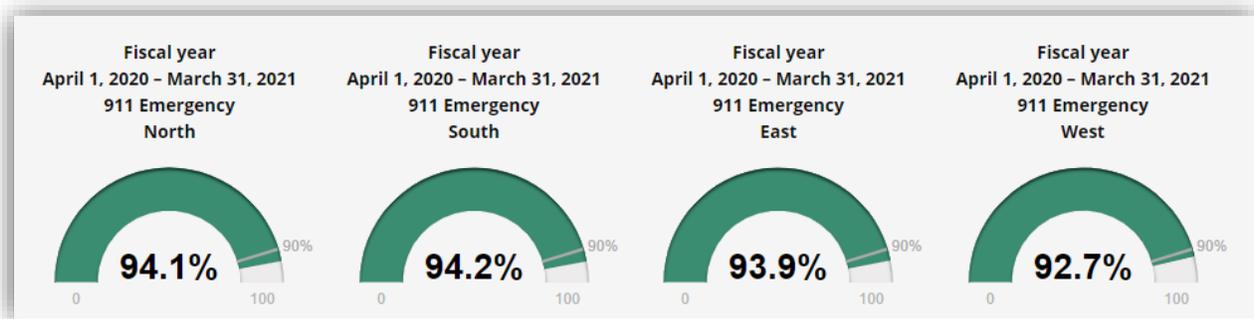
### Plan stratégique d'EM/ANB

#### Satisfaction des patients

EM/ANB a continué de mesurer les taux de satisfaction des patients au cours de l'exercice 2020-2021 et est fière d'en annoncer l'amélioration tant du côté d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) que de celui du Programme extra-mural (PEM), s'élevant tous les deux à **96,0 %**.

#### Indicateurs de rendement

Bien que la gestion de la pandémie ait eu une incidence sur le rendement du service d'ambulance pendant les premiers mois de l'exercice financier, ANB a continué de dépasser ses objectifs de rendement pour 2020-2021.



Le PEM a été fortement touché par la pandémie de COVID-19 pendant l'exercice 2020-2021. Au cours des premiers mois, l'activation de son plan de lutte contre la pandémie a entraîné une baisse significative du nombre de visites. La pandémie a également eu un impact sur le nombre d'aiguillages obtenus de la part des fournisseurs de soins primaires, puisque ces derniers ont également vu moins de patients.

IRC	Point de référence	Résultats pour 2020-2021	Cible	État
Délai entre l'aiguillage et les soins (médian)	3 jours	2	1 jour	Sur la bonne voie
Délai entre l'aiguillage et les soins (90e centile)	33	24	10	Sur la bonne voie



<b>Ratio des visites au service d'urgence</b>	0,60	0,452	0,51	Sur la bonne voie
<b>Aiguillages par les fournisseurs de soins primaires</b>	7 426	7 393	8 911	Retard
<b>Visites du PEM</b>	497 771	492 568	572 437	Retard
<b>Expérience du patient</b>	95 %	96 %	95 %	Sur la bonne voie

## Agrément Canada

Les activités en prévision de l'agrément se sont poursuivies en 2020-2021. La prochaine visite d'agrément est prévue pour le printemps 2022. EM/ANB continue de maintenir la désignation « agréé avec mention d'honneur » d'Agrément Canada.

## Commentaires des partenaires communautaires

En raison de la pandémie de COVID-19, aucune réunion officielle des partenaires n'a été tenue, mais EM/ANB a démontré plus que jamais l'importance et l'efficacité de la collaboration en équipe. La mise en place des équipes provinciales de gestion rapide des éclosions (EPGRE), des équipes mobiles d'écouvillonnage et des équipes mobiles de vaccination avec la collaboration de divers partenaires de la santé pour aider à la réponse à la pandémie en est la preuve.

## Tournée provinciale

En raison de la pandémie de COVID-19, les cadres supérieurs n'ont pas été en mesure d'effectuer une tournée provinciale officielle en 2020-2021. L'équipe de la haute direction reprendra cette pratique en 2021-2022.

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

Les équipes d'EM/ANB ont continué à travailler sur le plan d'action établi en 2019-2020. Par exemple, notre équipe des communications internes tient constamment les employés informés au moyen de différents mécanismes de communication, dont un bulletin d'information interne, et un nouveau programme de reconnaissance de service et de célébration des départs à la retraite a été lancé pour les employés d'EM/ANB. La première célébration dans le cadre de ce nouveau programme a eu lieu virtuellement à l'automne 2020.

## Dates de mise en œuvre

Tous les points figurant dans notre plan d'entreprise sont examinés mensuellement par les cadres supérieurs lors des réunions de l'équipe de la 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 l'expansion du programme de travailleurs paramédicaux en soins avancés (TPSA) et la mise en œuvre permanente du Centre de coordination des soins (CCS).

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

L'examen du Plan de gestion du risque a été entamé en 2020-2021 et se poursuit. De plus, du travail a été effectué pour établir les énoncés de risque et de tolérance au risque qui s'harmonisent avec les objectifs du Plan stratégique. Ces énoncés fourniront à l'organisation l'orientation nécessaire pour la création et la révision

des politiques, les activités d'atténuation des risques et la prise de décisions. La composition du comité a été modifiée par l'ajout d'un conseiller des patients et des familles afin de s'assurer que leur point de vue est pris en compte dans l'accomplissement du mandat du comité.

## Plan de gestion des urgences et des catastrophes

La gestion des répercussions toujours présentes de la pandémie de COVID-19 s'est poursuivie au cours du dernier exercice. La constitution et la formation de l'équipe provinciale de gestion rapide des éclosons (EPGRE) se sont terminées à temps pour le cycle d'intervention chargé s'étant étendu d'octobre 2020 jusqu'à la fin de l'exercice. Malgré les diverses particularités de chaque intervention, l'EPGRE a pu s'adapter à la situation et ainsi remplir son mandat qui consiste à prévenir la propagation, à assurer la prise en charge des groupes de population les plus vulnérables dans leur domicile traditionnel, et à limiter les répercussions secondaires sur le système de santé hospitalier.

Les activités non liées à la réponse à la pandémie ont été plus limitées.

- Le fleuve Saint-Jean n'a pas débordé, ce qui a permis aux activités liées à la COVID-19 d'être au centre des mesures d'intervention.
- L'hiver 2020 a été raisonnablement stable, sans événements soutenus impliquant des interruptions de courant ou des changements dans les réponses opérationnelles du PEM ou d'ANB.
- La préparation aux événements futurs et aux visites d'agrément se poursuit avec la révision des documents de planification en fonction des leçons tirées de la réponse à la pandémie de COVID-19.
- Les exercices à grande échelle ont été interrompus, la plupart d'entre eux ayant été remplacés par des exercices virtuels sur table ou reportés.

## 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, et les nouveaux objectifs suivants ont été fixés ou ajustés pour refléter les tendances actuelles ou pour s'harmoniser avec les processus :

- Mettre en œuvre une formation pratique améliorée sur la conduite sécuritaire des véhicules pour les travailleurs paramédicaux nouvellement embauchés, afin de les éduquer, de les former et de les sensibiliser à cet égard.
- Maintenir et promouvoir un programme d'immunisation des employés.
- Améliorer le processus soutenant le programme d'aiguillage vers le PEM à l'intention des travailleurs paramédicaux d'ANB.
- Examiner la procédure de gestion des dysfonctionnements de l'équipement médical afin d'assurer une réponse sûre aux incidents.

## 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 des ajustements ont été apportés aux activités existantes. Les nouvelles activités liées à la sécurité des patients sont les suivantes :

- Conformité accrue aux audits de Picalere pour améliorer les pratiques de soins sécuritaires de la peau et des plaies.
- Promotion de la pratique relative au bilan comparatif des médicaments pendant les soins et lors de la transition des soins.
- Examen de la procédure de gestion des dysfonctionnements de l'équipement médical afin d'assurer une réponse sûre aux incidents.
- Mesure de la conformité aux politiques et aux procédures en lien avec la fatigue des employés et les heures de travail.
- Maintien et promotion d'un programme d'immunisation des employés.

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

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 de ses constatations.

Le responsable, Qualité et risque donne un rapport mensuel à l'équipe de la haute direction sur le suivi des activités liées à la qualité et à la 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. 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 10.

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 :

- Examen et révision du cadre existant, et publication de la version 2.0.
- Développement d'un module d'apprentissage en ligne contenant des exemples concrets pour aider à renforcer les connaissances et l'approche des employés lorsqu'ils font face à des conflits éthiques.
- Identification d'un plan pour piloter une approche axée sur des séances de discussion en matière d'éthique qui permettrait l'organisation de séances interactives en direct avec des groupes d'employés pour les aider à comprendre le processus, les points de vue et l'approche pratique à adopter en ce qui concerne la prise de décisions éthiques.

