



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

2021-2022

Table des matières

Introduction	3
Points saillants du rapport	3
Plan stratégique d'EM/ANB	3
Satisfaction des patients	3
Indicateurs de rendement	3
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.....	5
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
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	7



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 2021-2022 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

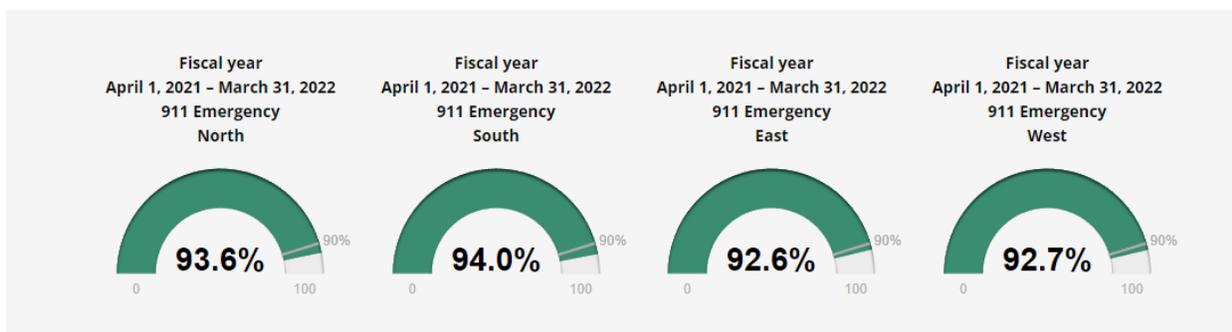
Plan stratégique d'EM/ANB

Satisfaction des patients

EM/ANB a continué de mesurer les taux de satisfaction des patients au cours de l'exercice 2021-2022 et est fière d'annoncer qu'il demeure élevé tant du côté d'ANB (95,1 %) que de celui du PEM (95,6 %).

Indicateurs de rendement

Bien que la gestion de la pandémie ait eu une incidence sur le rendement du service d'ambulance pendant le mois de mars, ANB a continué de dépasser ses objectifs de rendement pour 2021-2022.



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

IRC	Point de référence	Résultats pour 2021-2022	Cible	État
Délai entre l'aiguillage et les soins (médian)	3 jours	3 jours	1 jour	Niveau de référence respecté
Délai entre l'aiguillage et les soins (90e centile)	33	28	10 jours	Supérieur au niveau de référence
Ratio des visites au service d'urgence	0,60	0,46	0,51	Supérieur au niveau ciblé
Aiguillages par les fournisseurs de soins primaires	7 426	7 120	8 911	Inférieur au niveau de référence
Visites du PEM	497 771	502 750	572 437	Supérieur au niveau de référence
Expérience du patient	95 %	95,6 %	95 %	Supérieur au niveau ciblé

*Au cours de l'exercice 2021-2022, le Programme extra-mural a continué à jouer un rôle important dans la réponse du gouvernement provincial face à la pandémie, dont les efforts étaient axés sur certaines des populations les plus vulnérables de notre province. Il s'agissait notamment de diriger et de gérer les activités de vaccination contre la grippe et la COVID-19, ainsi que de déployer des efforts d'intervention par le biais de l'équipe provinciale de gestion rapide des éclosions (EPGRE). Lors de la période de confinement imposée par le gouvernement provincial et conformément aux lignes directrices initiales de la Santé publique, le PEM a cessé d'offrir ses services réguliers pour se limiter aux services essentiels. Ensemble, tous ces facteurs ont considérablement affecté les indicateurs de rendement du PEM, notamment le délai entre l'aiguillage et les soins, les visites au service d'urgence et le nombre de visites de professionnels du PEM aux patients.

Commentaires des partenaires communautaires

La dernière réunion du groupe de partenaires communautaires remonte à mai 2021. 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 les communications, la santé et la sécurité, ainsi que l'expérience professionnelle globale. 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 2021-2022 : 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 2022-2023.

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 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-19 a été au centre des considérations tout au long de la période de ce rapport et par la suite. EM/ANB a continué de participer activement aux efforts pour répondre rapidement aux nouvelles éclosions, afin d'aider la Santé publique à contenir et à contrôler la propagation du virus. Vers la fin de la période visée par le présent rapport, nous sommes passés pour EM/ANB d'un effort d'équipe entièrement déployable à un modèle offrant des conseils d'expert et établissant des mesures d'intervention en soutien aux populations vulnérables. Des tests de dépistage rapide ont été effectués en continu auprès des populations des milieux vulnérables durant cette période, même quand la Santé publique a ajusté ses régimes de tests en fonction des nouvelles données probantes et de l'évolution de la situation. La réponse générale face à la pandémie a démontré notre agilité à nous adapter à une situation changeante et témoigne du niveau de préparation de l'organisation. Les répercussions de la pandémie à l'échelle mondiale ont en effet appelé une gestion en continu des lignes directrices changeantes sur l'équipement de protection individuelle et une communication claire à l'échelle de l'organisation.

Autres activités liées à la préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence organisées durant l'année :

- Révision continue des composantes du plan
- Examen et présentation du registre des risques au conseil d'administration d'EM/ANB
- La participation aux exercices est demeurée minime compte tenu des changements incessants apportés aux restrictions liées à la COVID-19 empêchant les activités de groupe.

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 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 2021-2022, le comité d'éthique d'EM/ANB a tenu trois (3) réunions en mode virtuel. 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.

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.

