



LIEN SANTÉ  
NB  
HEALTH LINK

SERVICES DE SANTÉ NB  
**MEDAVIE**  
HEALTH SERVICES NB

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

2022-2023

## 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 .....	4
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.....	5
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 2022-2023 pour chaque volet du Plan.

## POINTS SAILLANTS DU RAPPORT

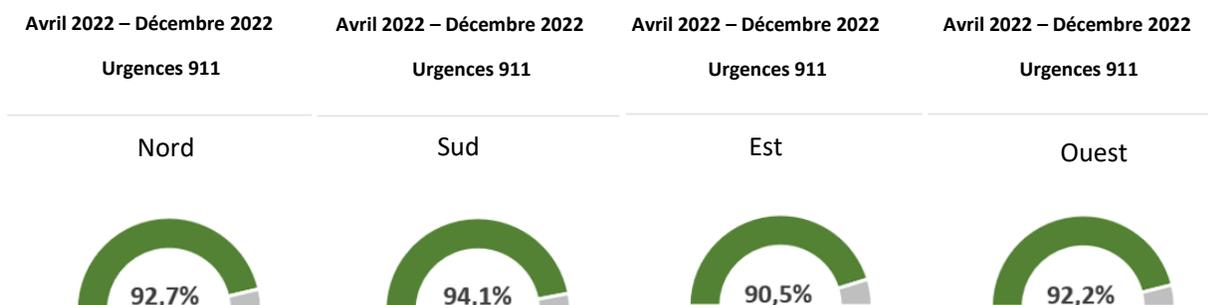
### Plan stratégique d'EM/ANB

#### Satisfaction des patients

EM/ANB a continué de mesurer les taux de satisfaction des patients au cours de l'exercice financier 2022-2023 et est fière d'annoncer qu'il demeure élevé tant du côté d'ANB (**94,7 %**) que de celui du PEM (**94,9 %**).

#### Indicateurs de rendement

ANB a continué de dépasser ses objectifs de rendement (**90 %**) pour la période allant d'avril à décembre 2022. Pour la période allant de janvier à mars 2023, le changement de système de répartition a retardé la disponibilité du rapport.



Le Programme extra-mural (PEM) continue de suivre les indicateurs de rendement clés (IRC) de sorte à harmoniser la prestation des services avec les besoins des patients.

IRC	Point de référence	Résultats pour 2022-2023	Cible	État
Délai entre l'aiguillage et les soins (médián)	3 jours	4 jours	1 jour	Inférieur au niveau de référence
Délai entre l'aiguillage et les soins (90e centile)	33	35 jours	10 jours	Inférieur au niveau de référence
Ratio des visites au service d'urgence	0,60	0,43	0,51	Supérieur au niveau ciblé
Aiguillages par les fournisseurs de soins primaires	7 426	7 028	8 911	Inférieur au niveau de référence
Visites du PEM	497 771	465 864	572 437	Inférieur au niveau de référence
Expérience du patient	95 %	94,90 %	95 %	Niveau ciblé atteint



## **Agrément Canada**

Les activités de préparation à l'agrément se sont poursuivies en 2022-2023. La dernière visite sur place portait sur Ambulance NB et s'est terminée en novembre 2022. EM/ANB conserve un agrément avec mention d'Agrément Canada.

## **Commentaires des partenaires communautaires**

Une réunion virtuelle des partenaires communautaires s'est tenue en juin 2022. Les dernières nouvelles sur les activités et les projets récents ont été fournies au groupe. Le groupe a eu l'occasion de poser des questions et de formuler des commentaires.

## **Tournée provinciale**

Dans le cadre de la tournée annuelle, les 23 unités du PEM ainsi que 21 stations d'ambulance ont fait l'objet d'une visite d'octobre à janvier. Au cours de cette même période, des visites ont également été rendues au personnel du Service d'ambulance aérienne, du Service de la flotte et Centre de gestion des communications médicales (CGCM).

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

Les équipes d'EM/ANB ont continué de travailler sur le plan d'action établi dans le cadre du Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail de 2022. Notre équipe des communications internes continue par exemple d'informer le personnel au moyen de divers canaux de communication, y compris notre infolettre interne et le programme de retraite et de reconnaissance des membres du personnel d'EM/ANB.

## **Dates de mise en œuvre**

Tous les points figurant dans notre plan d'entreprise sont examinés régulièrement 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**

Dans le cadre du renouvellement du plan stratégique, divers partenaires et parties prenantes internes et externes ont été consultés afin qu'ils donnent leur avis sur notre orientation future pour 2022-2025. Des sondages et des groupes de discussion virtuels ont été organisés pour recueillir des commentaires. Pour ces activités, il a notamment été fait appel au conseil d'administration, à la direction d'EM/ANB, à l'équipe de la haute direction, au comité consultatif des patients et des familles, au personnel de Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick et d'EM/ANB, ainsi qu'à des partenaires et parties prenantes communautaires.

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

L'examen du Plan de gestion du risque s'est poursuivi en 2022-2023 et s'est terminé en 2023. Ce nouveau Cadre fournira une orientation sur une nouvelle structure pour les comités et permettra une révision complète du registre des risques.

## **Plan de gestion des urgences et des catastrophes**



Au cours de la période visée par le rapport, on est passé d'un soutien continu et de la mise en œuvre de mesures pour lutter contre la COVID-19 à la levée progressive des mesures mises en place durant la COVID-19 et enfin, au retour à la normale des opérations. Durant la levée progressive des mesures, nous avons adopté une approche contrôlée de sorte à être en phase avec les partenaires du système de santé et à nous aligner sur les conseils formulés en continu par la santé publique du Nouveau-Brunswick. À la fin de 2022, les opérations étaient revenues à la normale, moyennant des précautions en présence des patients soupçonnés d'être positifs à la COVID-19.

La période 2022-2023 a été marquée par le retour de la participation aux exercices d'intervention d'urgence avec des organismes externes dans de nombreux aéroports du Nouveau-Brunswick. Ces activités ont favorisé l'échange des pratiques de gestion des incidents et de prise en charge de multiples patients entre les différents organismes et le personnel d'ANB. La procédure de gestion des incidents a été activée pour l'ouragan Fiona dans les Maritimes, y compris pour les interactions entre de nombreux organismes de sécurité publique de la région. Heureusement, l'ouragan Fiona n'a eu que des répercussions limitées au Nouveau-Brunswick. L'ensemble des plans, des communications et des activités de préparation a toutefois été mis à jour et en pratique.

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

Les activités relevant du Plan en matière de sécurité des patients d'ANB ont été appuyées par le Service de la qualité et du risque. Parmi les activités réalisées :

- Réintroduction du programme de conduite sécuritaire des véhicules
- Maintien et promotion d'un programme d'immunisation des employés
- Amélioration de la collaboration intégrée entre le PEM et ANB, comme le développement d'un système d'aiguillage électronique des paramédics vers le PEM et les mesures de soutien pour les patients en soins palliatifs
- Établissement des exigences d'un nouveau système de gestion de la sécurité des patients et des plaintes
- Ajout d'une ressource de gestion de la qualité et du risque dans le Service de la qualité et du risque

### Plan en matière de sécurité des patients du PEM

Les activités liées au Plan en matière de sécurité des patients du PEM ont été appuyées par le Service de la qualité et du risque. Parmi les activités réalisées :

- Amélioration de la collaboration intégrée entre le PEM et ANB, comme le développement d'un système d'aiguillage électronique des paramédics vers le PEM et les mesures de soutien pour les patients en soins palliatifs
- Établissement des exigences d'un nouveau système de gestion de la sécurité des patients et des plaintes
- Maintien et promotion d'un programme d'immunisation des employés et des patients
- Ajout d'une ressource de gestion de la qualité et du risque dans le Service de la qualité et du risque

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



Les activités énoncées dans le Cadre 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 régulièrement des rapports 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. Le Cadre a fait l'objet d'une révision durant l'exercice financier 2022-2023, laquelle s'est terminée en 2023. 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 2.

