



Plan d'amélioration de la qualité

2017/2018



Plan d'amélioration de la qualité

Conformément à son entente de rendement modifiée, Ornge prépare chaque année un plan d'amélioration de la qualité (PAQ). Celui-ci sert de cadre de suivi pour les principaux aspects touchant la prestation de services de l'organisation, comme l'expérience du patient, les soins, la pratique clinique, les services opérationnels et les services d'aviation.

Les indicateurs du PAQ, établis chaque année, font écho aux priorités d'Ornge, et incluent certaines des possibilités d'amélioration mises en évidence. Le plan stratégique (2017-2020) et le plan stratégique sur la qualité des services et la sécurité des patients (2018-2021) d'Ornge ont guidé la sélection des priorités du PAQ. Les données des sondages annuels réalisés auprès des patients et des partenaires en soins de santé ont également servi à l'élaboration de ce dernier.

Les indicateurs du PAQ changent d'une année à l'autre afin de suivre l'évolution des possibilités d'amélioration. Les progrès sont mesurés tous les trois mois.

Le suivi des résultats du PAQ et des autres principaux indicateurs de rendement permet à Ornge d'assurer une surveillance constante de la qualité de l'organisation afin d'améliorer l'efficacité de la prestation de service. Sont joints à la présente le rapport annuel 2017-2018.

Plan d'amélioration de la qualité 2017-2018 – Rapport annuel

Objectifs	Mesure/indicateur	Cible pour 2017-2018	T1	T2	T3	T4	Commentaires
Possibilité d'amélioration : Soins axés sur le patient							
Améliorer la satisfaction des patients	% de répondants ayant donné une réponse positive à la question : « Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité des soins dispensés par Ornge? »	≥ 98 % (excellente, très satisfaisante, satisfaisante)	99,6 % (janv. à mars 2017)	99,4 % (avr. à juin 2017)	98,3 % (juill. à sept. 2017)	98,8 % (oct. à déc. 2017)	Ornge fait affaire avec la National Research Corporation pour les sondages aux patients en cours. Les résultats sont examinés chaque trimestre. La rétroaction est prise en compte lors de la planification.
Possibilité d'amélioration : Soins efficaces							
Améliorer la qualité clinique	% des prises de température notées pour les cas : i) d'AVC, ii) de trauma, iii) de RCS (rétablissement de la circulation spontanée après un arrêt cardiaque).	50 % (90 % d'ici 2 ans)	S.O.	4 %	20,4 %	32,3 %	La prise de la température fait partie de la prise des signes vitaux. Il est important de mesurer et de noter la température dans ces trois situations cliniques, car l'hyperthermie ou l'hypothermie peuvent mener à une détérioration de l'état du patient.
			28,3 %	38,1 %	50,0 %	54,2 %	
			31,3 %	63,6 %	60,0 %	86,4 %	
Améliorer la qualité clinique	% d'administration d'une analgésie appropriée durant le transport en cas : i) de trauma, ii) d'intubation (patients de ≥ 18 ans), iii) d'intubation (enfants).	(i) 90 % (ii) 80 % (iii) 80 % (90 % d'ici 2018-2019)	86,9 %	82,5 %	92,9 %	95,8 %	L'administration d'une analgésie appropriée est un facteur important pour le confort du patient durant le transport, en particulier en cas de trauma ou d'intubation. L'objectif est de réduire au maximum la douleur ressentie durant le transport.
			79,1 %	87,8 %	89,4 %	84,1 %	
			81,9 %	81,4 %	88 %	84,8 %	

Objectifs	Mesure/indicateur	Cible pour 2017-2018	T1	T2	T3	T4	Commentaires
Possibilité d'amélioration : Sécurité du patient et du personnel							
Améliorer le processus de répartition	Analyse terminée pour 100 % des cas de sous-triage	100 %	100 % 19 cas	100 % 26 cas	100 % 22 cas	100 % 24 cas	Il y a sous-triage quand le niveau de priorité à la répartition est inférieur à celui au retour. L'analyse des cas de sous-triage fait partie des processus de qualité d'Ornge.
	Maintien d'un taux de sous-triage de moins de 5 %	< 5 % des patients transportés	0,12 %	0,2 %	0,2 %	0,04 %	
Améliorer la sécurité du personnel	Taux d'accidents	< 5,60	4,68	2,84	2,71	7,63	Calculé selon une formule consacrée, cet indicateur permet la comparaison avec d'autres employeurs de l'industrie. Numérateur : total des blessures ou maladies enregistrées multiplié par 200 000, soit le nombre d'heures travaillées par 100 employés à temps plein, 40 heures par semaine, 50 semaines par an. Dénominateur : nombre d'heures travaillées par tous les employés pour l'année.
Possibilité d'amélioration : Soins en temps opportun							
Améliorer les délais de répartition	% de réduction des transports urgents à bord d'aéronefs à voilure fixe dont le délai de répartition dépasse 24 heures	Réduction de 10 % à partir d'une référence de 71/an pour les délais à l'interne	31	20 (51 CUM)	21 (72 CUM)	24 (96 CUM)	Les demandes urgentes sont fréquemment affectées par l'arrivée d'autres demandes de patients dont le cas est plus urgent. Différentes mesures d'atténuation ont été mises en place, notamment la création d'une procédure de recours hiérarchique et le recours à des transporteurs visés par une entente permanente offrant un niveau de soins adéquat.
Améliorer les délais de réponse à la base	% de départs des bases dans un délai acceptable						Cet indicateur concerne la capacité des bases aériennes à répondre aux demandes en moins de 15 minutes (25 minutes s'il faut faire le plein). On entend par « délai de réponse » la période entre l'acceptation de la demande et la communication à la tour de contrôle.
	i) Hélicoptère (site d'intervention)	≥ 98 %	96 %	99 %	96 %	100 %	
	ii) Hélicoptère (transport entre établissements)	≥ 88 %	90 %	90 %	89 %	88 %	
	iii) Voilure fixe	≥ 85 %	77 %	83 %	76 %	77 %	

Objectifs	Mesure/indicateur	Cible pour 2017-2018	T1	T2	T3	T4	Commentaires
Améliorer les interventions pour les patients en phase critique	% des patients en phase critique transportés à l'établissement d'accueil dans les 4 heures suivant l'appel :	Depuis l'appel à Ornge					La Politique concernant les malades en phase critique de l'Ontario vise une intervention en 4 heures ou moins, de la réception de la demande de transport à l'arrivée du patient à l'établissement d'accueil. Il s'agit là d'une norme provinciale. Dans le Nord, la géographie, les temps de vol élevés et les conditions météorologiques saisonnières compliquent le respect de cette norme.
	i) à CritiCall Ontario	RLISS 13 40 %	i) 43 % ii) 56 %	i) 33 % ii) 48 %	i) 37 % ii) 46 %	i) 28 % ii) 44 %	
	ii) à Ornge (de CritiCall)	RLISS 14 40 %	i) 22 % ii) 38 %	i) 38 % ii) 38 %	i) 35 % ii) 46 %	i) 16 % ii) 34 %	
		Autres RLISS 90 %	i) 83 % ii) 90 %	i) 75 % ii) 89 %	i) 78 % ii) 89 %	i) 74 % ii) 88 %	
Soins efficaces							
Améliorer la disponibilité des ressources	% de disponibilité simultanée des trois ressources suivantes :	90 %	85 %	78 %	76 %	82 %	Ornge tente de maximiser la disponibilité des pilotes, des paramédicaux et des aéronefs. Pour offrir la meilleure prestation de services possible, ces ressources doivent être disponibles simultanément. L'objectif est d'atteindre ce degré de fiabilité.
	i) 2 pilotes		96 %	92 %	88 %	92 %	
	ii) 2 paramédicaux aériens en soins avancés		93 %	88 %	88 %	91 %	
	iii) aéronef		95 %	94 %	94 %	96 %	
Améliorer le recours aux services de transport terrestre pour soins critiques	Augmentation de 100 transports par ambulances terrestres pour soins critiques (Programme de transport terrestre pour soins critiques à Ottawa) en 2017-2018	551 (avr. 2017 à mars 2018)	120	101 (221 CUM)	131 (352 CUM)	159 (502 CUM)	Ornge tente d'accroître le recours au Programme de transport terrestre pour soins critiques à Ottawa, qui a jusqu'ici été sous-utilisé. Des efforts ont été faits pour faire connaître les services du programme aux intervenants des hôpitaux.

Objectifs	Mesure/indicateur	Cible pour 2017-2018	T1	T2	T3	T4	Commentaires
Améliorer la satisfaction des partenaires en soins de santé	% de répondants au sondage annuel à l'intention des CIRA, des services d'aide médicale terrestres et des hôpitaux ayant donné une réponse positive à la question : « En tenant compte de toutes les interactions que vous avez eues avec Ornge, dans l'ensemble, êtes-vous satisfait de votre expérience? »	≥ 85 %	83 % (résultat annualisé)	83 % (résultat annualisé)	83 % (résultat annualisé)	83 % (résultat annualisé)	Dans le cadre de son sondage annuel à l'intention des partenaires en soins de santé, Ornge reçoit des commentaires très utiles sur la prestation de ses services et son système d'intégration. L'organisation a à cœur la satisfaction de ses partenaires. Elle mise sur la collaboration et l'efficacité dans ses partenariats au sein du système de santé.
Améliorer la santé financière de l'organisation	Excédent d'exploitation/total des revenus Flux de trésorerie disponible/total des revenus	14,2 % du budget (4,1 %) du budget	10,5 % 16,8 %	11,8 % (3,0 %)	12,0 % (10,2 %)	13,6 % (3,0 %)	Le suivi du rendement financier s'effectue tout au long de l'année, y compris l'évaluation du respect du budget.