



Plan d'amélioration de la qualité

2019/2020



Plan amélioration de la qualité 2019-2020 - Cibles

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Commentaires
Possibilité d'amélioration : Soins axés sur le patient			
Améliorer la satisfaction des patients	<p>% des patients satisfaits des services des transporteurs visés par une entente permanente (données de NRC Picker)</p> <p>NOTA : Données disponibles à partir du T3</p>	<p>70 % de réponses positives à la question sur la qualité des soins reçus</p> <p>* Nota : La cible pourrait être ajustée selon les résultats préliminaires.</p>	<p>Les transporteurs visés par une entente permanente sont des transporteurs aériens à but lucratif qui ont signé un contrat avec Ornge pour offrir des services d'ambulances aériennes, principalement pour les patients dont l'état est moins grave. Ils emploient leurs propres pilotes et paramédicaux. Par conséquent, Ornge n'a qu'une influence partielle sur cet indicateur. Comme les transporteurs représentent Ornge, les problèmes durant le transport sont importants aux yeux de l'organisation.</p>
Améliorer la satisfaction des patients et des intervenants	<p>% de plaintes ou demandes de renseignements externes (patients et intervenants)</p> <p>i) Accusé de réception dans les 2 jours ouvrables</p> <p>ii) Enquête ouverte dans les 7 jours ouvrables, le cas échéant</p> <p>iii) Fermeture du dossier dans les 30 jours ouvrables</p>	<p>99 % des accusés de réception envoyés dans les 2 jours ouvrables</p> <p>70 % des enquêtes ouvertes dans les 7 jours ouvrables, le cas échéant</p> <p>D'ici le T4, 53 % des fermetures de dossier dans les 30 jours</p>	<p>Ornge dispose d'un système robuste de signalement des incidents. Or, les signalements ne se transposent en améliorations de la qualité des soins que s'ils mettent en évidence une tendance et sont traités en temps opportun. L'organisation a récemment défini des indicateurs visant les plaintes et demandes de renseignements externes. Au T4 de 2018-2019, le pourcentage de signalements d'incidents dont on avait accusé la réception dans les 2 jours ouvrables était de 94 %, et celui des dossiers fermés dans les 30 jours, de 43 %. L'objectif de fermeture des dossiers dans les 30 jours est ambitieux, car de multiples départements peuvent être concernés. Ornge vise une amélioration de 10 % d'ici la fin de l'année 2019-2020.</p>
Possibilité d'amélioration : Soins efficaces			
Améliorer la qualité clinique	<p>% des prises de température notées en cas :</p> <p>i) d'AVC,</p> <p>ii) de trauma,</p> <p>iii) de RCS.</p>	<p style="text-align: center;">90 %</p> <p style="text-align: center;">90 %</p> <p style="text-align: center;">90 %</p>	<p>La prise de température fait partie de la prise des signes vitaux. Il est important de prendre 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.</p>

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Commentaires
Améliorer la qualité clinique	% d'administration d'une analgésie appropriée en cas de trauma sans intubation	Degré de douleur inférieur à 4 chez 80 % des patients non intubés avec trauma	Chez les patients avec trauma, une douleur accrue indique parfois une immobilisation inadéquate des fractures, soit un risque de détérioration de l'état du patient. Elle est aussi associée à une moins bonne perception de la qualité des soins reçus. En 2018-2019, le niveau de douleur consigné pour les patients non intubés avec trauma transportés était inférieur à 4 dans 73 % des cas. Ornge vise une amélioration à 80 %.
Possibilité d'amélioration : Sécurité du patient et du personnel			
Améliorer la sécurité du patient	% des dossiers de PSP des transporteurs visés par une entente permanente vérifiés en cas de détérioration clinique et d'absence d'escorte médicale	Vérification de 90 % des dossiers de PSP des transporteurs visés par une entente permanente avec détérioration clinique documentée	Les transporteurs visés par une entente permanente effectuent 50 % des transferts d'Ornge. Bien que ces transports concernent habituellement des patients stables dont l'état n'est pas critique, la détérioration de l'état du patient durant le transport est risquée, car un seul paramédical en soins primaires s'occupe du traitement. Par ailleurs, la détérioration clinique peut être un signe de problèmes associés aux processus de triage d'Ornge, qui servent à déterminer quels patients sont transférés par des transporteurs visés par une entente permanente.
Améliorer la sécurité du patient	% du personnel ayant réalisé une formation sur l'hygiène des mains et respectant les normes	Réalisation de la formation annuelle par 90 % des membres du personnel actif Respect des normes documenté dans les dossiers électroniques des patients dans 92 % des cas (autodéclaration)	Geste simple, le lavage des mains a été clairement associé à l'amélioration des résultats pour la santé des patients. Il réduit le risque d'infections nosocomiales, qui sont clairement liées à une hausse de la morbidité et de la mortalité chez les patients. Actuellement, ce sont les paramédicaux qui déclarent eux-mêmes le lavage des mains dans les dossiers électroniques des patients. Ornge a récemment créé une mesure du respect de l'hygiène des mains par ses paramédicaux, avec un résultat de 87 % (septembre 2018 à mars 2019). L'organisation vise une amélioration de 5 % d'ici la fin de l'année 2019-2020.
Améliorer la sécurité du patient	% d'occurrences où les zones prédéterminées ne respectent pas la norme de propreté en unités relatives de lumière (URL) aux vérifications mensuelles	Résultats respectant la norme dans 90 % des cas aux vérifications mensuelles	Les agents infectieux peuvent subsister sur les surfaces des ambulances aériennes pour une période prolongée et ainsi présenter un risque d'infections nosocomiales pour les patients subséquents. Les aéronefs doivent être nettoyés entre les transports; Ornge a à cœur la vérification de l'efficacité des procédures de nettoyage.
Améliorer la sécurité du patient	% d'utilisation d'une liste de vérification normalisée pour le transfert des patients	85 %	Des données probantes suggèrent qu'un transfert structuré entre professionnels de la santé facilite la transition des soins et contribue à l'amélioration des résultats pour la santé des patients. Ornge a récemment créé une mesure visant l'utilisation d'une liste de vérification normalisée. Pour le T4 de 2018-2019, le taux d'utilisation était de 79 %. Ornge vise une amélioration à 85 % d'ici la fin de l'année 2019-2020.

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Commentaires
Améliorer la sécurité du personnel	Taux de lésions musculosquelettiques N ^{bre} d'incidents par 100 paramédicaux et pilotes qui ont entraîné une lésion musculosquelettique au moment de charger, décharger ou porter un patient ou de lever, pousser ou tirer de l'équipement médical	4,0/100 employés	Les lésions musculosquelettiques sont les blessures associées au travail les plus fréquentes chez Ornge. Ce type de blessures survient habituellement lorsqu'un employé lève un objet ou un patient ou qu'il glisse, se prend les pieds ou tombe. Ornge instaure un nouveau système électrique de chargement des civières pour ses hélicoptères. Cette mesure réduira les chargements pour les équipages de vol. Le suivi du taux de lésions musculosquelettiques permettra de déterminer s'il y a une amélioration pour la sécurité du personnel en lien avec le chargement et le déchargement des patients. En 2018-2019, le taux était de 4,65 par 100 employés. Ornge vise une réduction à 4,0.
Possibilité d'amélioration : Soins en temps opportun			
Améliorer les délais	Temps passé à l'hôpital d'origine après le transfert à Ornge Délais de préparation au transport pour les patients intubés AVANT l'arrivée d'Ornge	40 minutes d'ici la fin de 2020-2021	Les intervenants hospitaliers ont indiqué qu'Ornge passe trop de temps à la préparation des patients au transport. L'amélioration des délais en cas de situation clinique potentiellement mortelle est associée à de meilleures issues cliniques pour les patients. Les délais sont causés par de multiples facteurs, et deux ans seront nécessaires pour atteindre la cible. Pour 2018-2019, le rendement au T4 était de 45 minutes en moyenne. L'objectif est d'assurer la sécurité des patients tout en réduisant le délai moyen à 40 minutes sur deux ans. Ornge espère réduire les causes de délai par la sensibilisation du personnel des urgences d'origine sur l'importance d'accélérer le processus de préparation des patients au transport. La sensibilisation dans les hôpitaux d'origine pourrait aussi réduire les perceptions erronées.
Améliorer les délais	Délais de réponse : % de départs des bases dans un délai acceptable i) Voilure fixe ii) Terrestres	≥ 80 % ≥ 90 %	Les interventions en temps opportun sont associées à de meilleurs résultats pour la santé des patients en phase critique. Inclus dans le PAQ 2018-2019, cet indicateur concernait les transports du site d'intervention et entre les établissements par hélicoptère de même que les transports par aéronefs à voilure fixe et les transports terrestres. Comme les cibles pour les hélicoptères ont été atteintes, elles ont été retirées du PAQ.
Possibilité d'amélioration : Soins équitables			
Améliorer la culture en milieu de travail	% du personnel d'Ornge ayant réalisé le module d'apprentissage en ligne sur la diversité et la sensibilité culturelle	Réalisation par 90 % du personnel d'Ornge	La formation sur la diversité et la sensibilité culturelle favorise une culture de respect et d'équité en milieu de travail. Elle fait la promotion des interactions appropriées entre pairs ainsi qu'avec les patients et les parties prenantes. De plus, elle améliore les relations de travail entre coéquipiers, la communication efficace et le développement des compétences pour la résolution de problèmes et de conflits. Tout cela concorde avec la mise en pratique des valeurs de l'organisation. Pour cette raison, Ornge vise la réalisation du module d'apprentissage en ligne par tout le personnel.
Possibilité d'amélioration : Soins efficaces			
Améliorer l'efficacité	% des transports de première urgence où un MSTs renseigne les paramédicaux à l'avance	55 %	Le briefage permet au MSTs et aux paramédicaux de discuter de l'état du patient et du plan de prise en charge avant leur arrivée à l'hôpital d'origine. Il permet ainsi une utilisation plus efficace du temps passé à l'hôpital d'origine, car les paramédicaux peuvent se concentrer sur la préparation du patient au transport. Ce facteur est particulièrement important pour réduire les délais d'accès au traitement indiqué pour les patients ayant des problèmes de santé de première urgence. Actuellement, les MSTs assurent le briefage dans 47 % des cas de

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Commentaires
			première urgence. Ornge vise une augmentation à 55 % des cas.