



Plan d'amélioration de la qualité 2019- 2020 d'Ornge

Rapport annuel



Le but de ce plan d'amélioration de la qualité est de fournir un cadre pour les initiatives d'Ornge qui sont conçues pour améliorer l'expérience et les soins des patients, la pratique clinique et la prestation des services opérationnels afin de répondre aux besoins de transport des résidents de l'Ontario dans un système de soins de santé plus large.

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 et les services opérationnels.

Les indicateurs du PAQ, établis chaque année, font écho aux priorités d'Ornge et incluent certaines des possibilités d'amélioration mises en évidence. Ils sont conformes aux priorités stratégiques de l'organisation et aux six éléments de la qualité définis par Qualité des services de santé Ontario pour guider les établissements de soins. Les données des sondages réalisés auprès des patients et des partenaires de soins d'Ornge ont servi à l'élaboration du PAQ.

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. Le rapport annuel 2019-2020 d'Ornge et les cibles pour 2020-2021 se trouvent en pièce jointe.

Un système de soins de santé de qualité supérieure est un « système de santé qui fournit des services de classe mondiale, sécuritaires, efficaces, centrés sur les patients, efficaces et en temps voulu, résultant en un état de santé optimal pour toutes les populations ». Cette définition, qui regroupe six éléments de la qualité, est le fondement du cadre d'amélioration de la qualité de Santé Ontario – Qualité.

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Notes																																				
Possibilité d'amélioration : Soins efficaces																																								
Améliorer la qualité clinique	% des prises de température notées en cas : (i) d'AVC, (ii) de trauma, (iii) de rétablissement de la circulation spontanée (RCS).	90 % 90 % 90 %	<p style="text-align: center;">Tendances trimestrielles quant à la consignation des températures</p> <table border="1"> <caption>Tendances trimestrielles quant à la consignation des températures</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Stroke</th> <th>Trauma</th> <th>ROSC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY18-19 Q1</td> <td>54%</td> <td>59%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q2</td> <td>66%</td> <td>53%</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>51%</td> <td>66%</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>78%</td> <td>69%</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q1</td> <td>84%</td> <td>93%</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q2</td> <td>86%</td> <td>87%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q3</td> <td>90%</td> <td>81%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q4</td> <td>85%</td> <td>85%</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Stroke	Trauma	ROSC	FY18-19 Q1	54%	59%	90%	FY18-19 Q2	66%	53%	84%	FY18-19 Q3	51%	66%	88%	FY18-19 Q4	78%	69%	84%	FY19-20 Q1	84%	93%	88%	FY19-20 Q2	86%	87%	90%	FY19-20 Q3	90%	81%	100%	FY19-20 Q4	85%	85%	88%	<p>La prise de la température fait partie des signes vitaux et est importante chez les patients ayant eu un AVC ou un trauma, ou chez qui on a obtenu un RCS. L'hypothermie peut nuire aux résultats pour la santé des patients; des interventions simples et efficaces permettent de la prévenir et de la traiter, à condition qu'elle soit détectée.</p> <p>La consignation de la température montre que cette dernière a bien été mesurée.</p>
Trimestre	Stroke	Trauma	ROSC																																					
FY18-19 Q1	54%	59%	90%																																					
FY18-19 Q2	66%	53%	84%																																					
FY18-19 Q3	51%	66%	88%																																					
FY18-19 Q4	78%	69%	84%																																					
FY19-20 Q1	84%	93%	88%																																					
FY19-20 Q2	86%	87%	90%																																					
FY19-20 Q3	90%	81%	100%																																					
FY19-20 Q4	85%	85%	88%																																					
Améliorer la qualité clinique	% d'analgésie efficace notée en cas de trauma sans intubation	Degré de douleur inférieur à 4 chez 70 % des patients non intubés avec trauma	<p style="text-align: center;">Tendances trimestrielles quant à la consignation de l'analgésie efficace chez les patients non intubés avec trauma</p> <table border="1"> <caption>Tendances trimestrielles quant à la consignation de l'analgésie efficace chez les patients non intubés avec trauma</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Analgesie efficace</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY18-19 Q1</td> <td>63%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q2</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q1</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q2</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q3</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q4</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Analgesie efficace	FY18-19 Q1	63%	FY18-19 Q2	48%	FY18-19 Q3	66%	FY18-19 Q4	60%	FY19-20 Q1	66%	FY19-20 Q2	55%	FY19-20 Q3	44%	FY19-20 Q4	50%	<p>Une douleur inférieure à 4 est considérée comme légère. L'analgésie joue un rôle important dans la gestion de la douleur des patients.</p> <p>Chez les patients avec trauma, une douleur accrue indique parfois une immobilisation inadéquate des fractures. Elle est aussi associée à une moins bonne perception de la qualité des soins reçus.</p> <p>La consignation du degré de douleur montre que celui-ci a bien été évalué.</p>																		
Trimestre	Analgesie efficace																																							
FY18-19 Q1	63%																																							
FY18-19 Q2	48%																																							
FY18-19 Q3	66%																																							
FY18-19 Q4	60%																																							
FY19-20 Q1	66%																																							
FY19-20 Q2	55%																																							
FY19-20 Q3	44%																																							
FY19-20 Q4	50%																																							

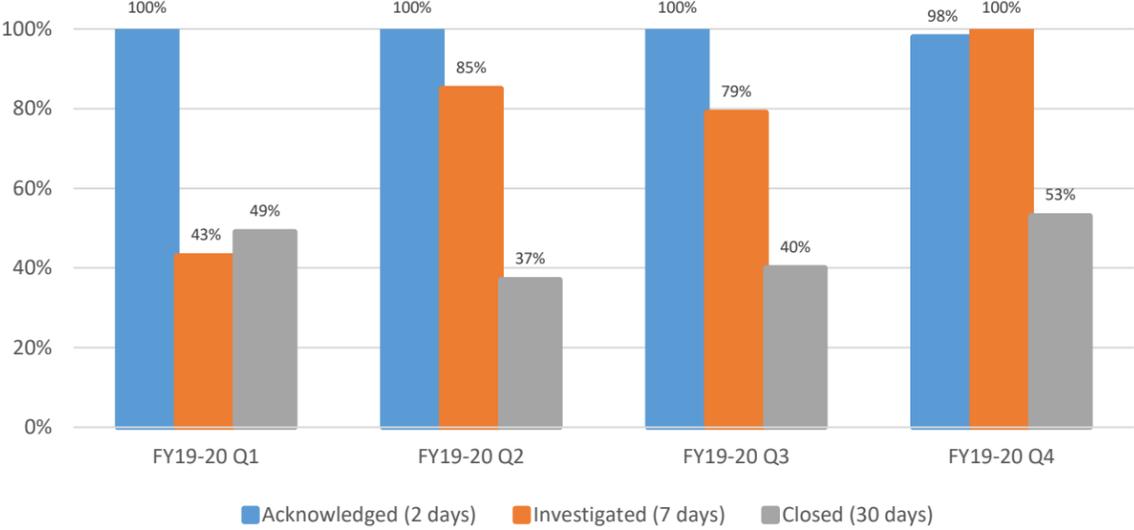
Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Notes																														
Possibilité d'amélioration : Sécurité du patient et du personnel																																		
Améliorer la sécurité du patient	% des dossiers de paramédicaux en soins primaires (PSP) des transporteurs visés par une entente permanente faisant état d'une détérioration clinique vérifiés	Vérification de 90 % des dossiers	<p style="text-align: center;">Tendances trimestrielles quant à la vérification des dossiers de PSP des transporteurs visés par une entente permanente</p> <table border="1"> <caption>Data for PSP Verification Trends</caption> <thead> <tr> <th>Quarter</th> <th>No Deterioration</th> <th>Triage Issue</th> <th>Unexpected Deterioration</th> <th>Clinical Issue</th> <th>Expected</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY19-20 Q1 (13 Charts)</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q2 (16 Charts)</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q3 (15 Charts)</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q4 (19 Charts)</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table>	Quarter	No Deterioration	Triage Issue	Unexpected Deterioration	Clinical Issue	Expected	FY19-20 Q1 (13 Charts)	6	1	3	2	1	FY19-20 Q2 (16 Charts)	3	3	3	1	6	FY19-20 Q3 (15 Charts)	4	1	1	1	9	FY19-20 Q4 (19 Charts)	3	3	0	0	13	<p>Les transporteurs visés par une entente permanente effectuent la moitié des transferts d'Ornge. Bien que ces transports concernent 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. La détérioration clinique peut être signe qu'une erreur s'est produite durant le processus de triage, permettant ainsi le transfert du patient par un transporteur visé par une entente permanente.</p> <p>100 % des dossiers des transporteurs visés par une entente permanente faisant état d'une détérioration clinique (et de l'absence d'escorte médicale) ont été vérifiés.</p> <p>Les données des vérifications sont présentées par catégories. Une détérioration attendue indique que les soins ont été planifiés et prodigués en fonction du champ d'exercice des paramédicaux en soins primaires.</p>
Quarter	No Deterioration	Triage Issue	Unexpected Deterioration	Clinical Issue	Expected																													
FY19-20 Q1 (13 Charts)	6	1	3	2	1																													
FY19-20 Q2 (16 Charts)	3	3	3	1	6																													
FY19-20 Q3 (15 Charts)	4	1	1	1	9																													
FY19-20 Q4 (19 Charts)	3	3	0	0	13																													
Améliorer la sécurité du patient	% du personnel respectant les normes relatives à l'hygiène des mains	Respect des normes dans 92 % des cas	<p style="text-align: center;">Tendances trimestrielles quant à la formation sur l'hygiène des mains et au respect des normes</p> <table border="1"> <caption>Data for Hand Hygiene Training Trends</caption> <thead> <tr> <th>Quarter</th> <th>Self-Reporting</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY18-19 Q2</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q1</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q2</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q3</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q4</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table>	Quarter	Self-Reporting	FY18-19 Q2	80%	FY18-19 Q3	87%	FY18-19 Q4	89%	FY19-20 Q1	90%	FY19-20 Q2	91%	FY19-20 Q3	90%	FY19-20 Q4	91%	<p>Le lavage des mains a été clairement associé à l'amélioration des résultats pour la santé des patients et à la réduction du risque d'infection. Les données sont autodéclarées et consignées dans les dossiers.</p>														
Quarter	Self-Reporting																																	
FY18-19 Q2	80%																																	
FY18-19 Q3	87%																																	
FY18-19 Q4	89%																																	
FY19-20 Q1	90%																																	
FY19-20 Q2	91%																																	
FY19-20 Q3	90%																																	
FY19-20 Q4	91%																																	

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Notes														
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	90 %	<p style="text-align: center;">Tendances trimestrielles quant aux URL obtenues</p> <table border="1"> <caption>Tendances trimestrielles quant aux URL obtenues</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>URL (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY19-20 Q1</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q2</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q3</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q4</td> <td>69%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	URL (%)	FY19-20 Q1	37%	FY19-20 Q2	45%	FY19-20 Q3	55%	FY19-20 Q4	69%	<p>Il est important qu'Ornge vérifie l'efficacité des procédures de nettoyage pour réduire le risque d'infection. Des protocoles sont en place pour le nettoyage des civières, des systèmes de chargement et de toutes les surfaces des ambulances; ils invitent entre autres le personnel à faire preuve de vigilance pour le nettoyage des surfaces fréquemment touchées, comme les poignées, les boutons et les interrupteurs.</p> <p>Un luminomètre Hygenia a récemment été acheté afin de repérer toute matière biologique, et une liste de surfaces fréquemment touchées a été établie pour assurer l'uniformité des tests. Il s'agissait de la première année d'utilisation de cet appareil; on s'attend à ce que les résultats s'améliorent au fur et à mesure que les protocoles seront retravaillés. La mesure de cet indicateur sera maintenue dans le cadre du PAQ 2020-2021.</p>				
Trimestre	URL (%)																	
FY19-20 Q1	37%																	
FY19-20 Q2	45%																	
FY19-20 Q3	55%																	
FY19-20 Q4	69%																	
Améliorer la sécurité du patient	% d'utilisation d'une liste de vérification normalisée pour le transfert des patients	85 %	<p style="text-align: center;">Tendances trimestrielles quant à l'utilisation d'une liste de vérification pour le transfert des patients</p> <table border="1"> <caption>Tendances trimestrielles quant à l'utilisation d'une liste de vérification pour le transfert des patients</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Utilisation (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q1</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q2</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q3</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q4</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Utilisation (%)	FY18-19 Q3	75%	FY18-19 Q4	79%	FY19-20 Q1	81%	FY19-20 Q2	82%	FY19-20 Q3	82%	FY19-20 Q4	85%	<p>% de patients transportés par Ornge pour lesquels l'utilisation d'une liste de vérification normalisée pour le transfert a été documentée.</p> <p>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 créé une mesure visant l'utilisation d'une liste de vérification normalisée au T3 de 2018-2019.</p>
Trimestre	Utilisation (%)																	
FY18-19 Q3	75%																	
FY18-19 Q4	79%																	
FY19-20 Q1	81%																	
FY19-20 Q2	82%																	
FY19-20 Q3	82%																	
FY19-20 Q4	85%																	

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Notes																		
Améliorer la sécurité du personnel	Taux de lésions musculosquelettiques	4,0/100 employés	<p style="text-align: center;">Tendances trimestrielles quant aux lésions musculosquelettiques</p> <table border="1"> <caption>Tendances trimestrielles quant aux lésions musculosquelettiques</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valeur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY19-20 Q1</td> <td>4.9</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q2</td> <td>4.0</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q3</td> <td>5.2</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q4</td> <td>2.6</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valeur	FY19-20 Q1	4.9	FY19-20 Q2	4.0	FY19-20 Q3	5.2	FY19-20 Q4	2.6	<p>Nombre d'incidents, par 100 paramédicaux et pilotes, qui ont entraîné une lésion musculosquelettique au moment de charger, de décharger ou de porter un patient, ou de lever, de pousser ou de tirer de l'équipement médical. Les lésions musculosquelettiques sont les blessures associées au travail les plus fréquentes chez Ornge.</p>								
Trimestre	Valeur																					
FY19-20 Q1	4.9																					
FY19-20 Q2	4.0																					
FY19-20 Q3	5.2																					
FY19-20 Q4	2.6																					
Possibilité d'amélioration : Soins en temps opportun																						
Améliorer les délais	<p>Temps passé à l'hôpital d'origine après le transfert à Ornge</p> <p>Délais de préparation au transport pour les patients intubés <i>AVANT</i> l'arrivée d'Ornge</p>	40 minutes d'ici la fin de 2020-2021	<p style="text-align: center;">Tendances trimestrielles quant aux soins en temps opportun</p> <table border="1"> <caption>Tendances trimestrielles quant aux soins en temps opportun</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valeur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY18-19 Q1</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q2</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q1</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q2</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q3</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q4</td> <td>48</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valeur	FY18-19 Q1	46	FY18-19 Q2	45	FY18-19 Q3	45	FY18-19 Q4	45	FY19-20 Q1	45	FY19-20 Q2	47	FY19-20 Q3	45	FY19-20 Q4	48	<p>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 des partenariats continus sont nécessaires pour les réduire. Ornge et le personnel des services d'urgence des hôpitaux continueront de travailler ensemble à la préparation des patients au transport.</p>
Trimestre	Valeur																					
FY18-19 Q1	46																					
FY18-19 Q2	45																					
FY18-19 Q3	45																					
FY18-19 Q4	45																					
FY19-20 Q1	45																					
FY19-20 Q2	47																					
FY19-20 Q3	45																					
FY19-20 Q4	48																					

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Notes																											
Améliorer les délais	<p>Délais de réponse : % de départs des bases dans un délai acceptable</p> <p>(i) Voilure fixe</p> <p>(ii) Ambulances terrestres</p>	<p>≥ 80 % de départs en 15 minutes ou moins (25 minutes s'il faut faire le plein)</p> <p>≥ 90 % en 10 minutes ou moins</p>	<p>Tendances trimestrielles quant aux délais de réponse</p> <table border="1"> <caption>Tendances trimestrielles quant aux délais de réponse</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>FW (%)</th> <th>Land Ambulance (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY18-19 Q1</td> <td>83%</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q2</td> <td>81%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>71%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>73%</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q1</td> <td>76%</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q2</td> <td>74%</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q3</td> <td>57%</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q4</td> <td>53%</td> <td>79%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	FW (%)	Land Ambulance (%)	FY18-19 Q1	83%	73%	FY18-19 Q2	81%	60%	FY18-19 Q3	71%	65%	FY18-19 Q4	73%	78%	FY19-20 Q1	76%	81%	FY19-20 Q2	74%	77%	FY19-20 Q3	57%	81%	FY19-20 Q4	53%	79%	<p>L'amélioration des délais en cas de situation clinique potentiellement mortelle est associée à de meilleures issues cliniques pour les patients.</p> <p>La répartition des aéronefs à voilure fixe est plus difficile que celle de tout autre type de véhicule, en particulier au printemps et à l'automne. En 2019-2020, un problème prolongé a touché l'une des trois bases d'aéronefs à voilure fixe d'Ornge et forcé l'organisation à faire décoller ses appareils d'un autre hangar, ce qui explique la baisse observée. Le problème est aujourd'hui réglé.</p>
Trimestre	FW (%)	Land Ambulance (%)																													
FY18-19 Q1	83%	73%																													
FY18-19 Q2	81%	60%																													
FY18-19 Q3	71%	65%																													
FY18-19 Q4	73%	78%																													
FY19-20 Q1	76%	81%																													
FY19-20 Q2	74%	77%																													
FY19-20 Q3	57%	81%																													
FY19-20 Q4	53%	79%																													
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	90 %	<p>Tendances trimestrielles quant à la formation sur la diversité et la sensibilité culturelle</p> <table border="1"> <caption>Tendances trimestrielles quant à la formation sur la diversité et la sensibilité culturelle</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Phase 1 (F2F) (%)</th> <th>Phase 2a (online) (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY19-20 Q1</td> <td>80%</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q2</td> <td>88%</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q3</td> <td>88%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q4</td> <td>88%</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Phase 1 (F2F) (%)	Phase 2a (online) (%)	FY19-20 Q1	80%	88%	FY19-20 Q2	88%	88%	FY19-20 Q3	88%	94%	FY19-20 Q4	88%	94%	<p>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.</p>												
Trimestre	Phase 1 (F2F) (%)	Phase 2a (online) (%)																													
FY19-20 Q1	80%	88%																													
FY19-20 Q2	88%	88%																													
FY19-20 Q3	88%	94%																													
FY19-20 Q4	88%	94%																													

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Notes																									
Possibilité d'amélioration : Soins efficaces																													
Améliorer l'efficacité	% des transports de première urgence où un médecin spécialisé en transport sanitaire (MSTS) renseigne les paramédicaux à l'avance	35 %	<p style="text-align: center;">Tendances trimestrielles quant au breffage par un MSTS</p> <table border="1"> <caption>Tendances trimestrielles quant au breffage par un MSTS</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FY18-19 Q1</td><td>35%</td></tr> <tr><td>FY18-19 Q2</td><td>32%</td></tr> <tr><td>FY18-19 Q3</td><td>28%</td></tr> <tr><td>FY18-19 Q4</td><td>30%</td></tr> <tr><td>FY19-20 Q1</td><td>30%</td></tr> <tr><td>FY19-20 Q2</td><td>45%</td></tr> <tr><td>FY19-20 Q3</td><td>40%</td></tr> <tr><td>FY19-20 Q4</td><td>36%</td></tr> </tbody> </table>	Trimestre	Pourcentage	FY18-19 Q1	35%	FY18-19 Q2	32%	FY18-19 Q3	28%	FY18-19 Q4	30%	FY19-20 Q1	30%	FY19-20 Q2	45%	FY19-20 Q3	40%	FY19-20 Q4	36%	Le breffage 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.							
Trimestre	Pourcentage																												
FY18-19 Q1	35%																												
FY18-19 Q2	32%																												
FY18-19 Q3	28%																												
FY18-19 Q4	30%																												
FY19-20 Q1	30%																												
FY19-20 Q2	45%																												
FY19-20 Q3	40%																												
FY19-20 Q4	36%																												
Possibilité d'amélioration : Soins axés sur le patient																													
Améliorer la satisfaction des patients	% de patients satisfaits du transport réalisé par un fournisseur contractuel	70 % de réponses positives à la question sur la qualité des soins reçus	<p style="text-align: center;">Tendances trimestrielles quant à la satisfaction des patients (transport par un fournisseur contractuel)</p> <table border="1"> <caption>Tendances trimestrielles quant à la satisfaction des patients (transport par un fournisseur contractuel)</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Provider 1</th> <th>Provider 2</th> <th>Provider 3</th> <th>Provider 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FY19-20 Q1</td><td>98%</td><td>100%</td><td>96%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>FY19-20 Q2</td><td>96%</td><td>94%</td><td>98%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>FY19-20 Q3</td><td>100%</td><td>100%</td><td>97%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>FY19-20 Q4</td><td>100%</td><td>97%</td><td>93%</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>	Trimestre	Provider 1	Provider 2	Provider 3	Provider 4	FY19-20 Q1	98%	100%	96%	100%	FY19-20 Q2	96%	94%	98%	100%	FY19-20 Q3	100%	100%	97%	100%	FY19-20 Q4	100%	97%	93%	100%	<p>% de répondants ayant donné une réponse positive (excellente, très bonne ou bonne) à la question : « Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité des soins reçus? »</p> <p>En mai 2019, Ornge a élargi son sondage auprès des patients de façon à englober les patients transportés par un fournisseur contractuel. Comme cet indicateur en était à sa première année, une cible prudente a été fixée; elle sera modifiée au fil du temps.</p> <p>Les résultats sont bons pour tous les fournisseurs contractuels. Ces fournisseurs comprennent les transporteurs visés par une entente permanente, qui sont des transporteurs aériens à but lucratif ayant 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.</p>
Trimestre	Provider 1	Provider 2	Provider 3	Provider 4																									
FY19-20 Q1	98%	100%	96%	100%																									
FY19-20 Q2	96%	94%	98%	100%																									
FY19-20 Q3	100%	100%	97%	100%																									
FY19-20 Q4	100%	97%	93%	100%																									

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Notes																				
<p>Améliorer la satisfaction des patients et des intervenants</p>	<p>Traitement des plaintes et des demandes externes dans un délai acceptable :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Réception (ii) Enquête (iii) Résolution 	<p>99 % en 2 jours ouvrables</p> <p>70 % en 7 jours ouvrables</p> <p>53 % en 30 jours ouvrables</p>	<p style="text-align: center;">Tendances trimestrielles quant au traitement des plaintes et des demandes externes dans un délai acceptable</p>  <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <caption>Data for Quarterly Trends</caption> <thead> <tr> <th>Quarter</th> <th>Acknowledged (2 days)</th> <th>Investigated (7 days)</th> <th>Closed (30 days)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY19-20 Q1</td> <td>100%</td> <td>43%</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q2</td> <td>100%</td> <td>85%</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q3</td> <td>100%</td> <td>79%</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>FY19-20 Q4</td> <td>98%</td> <td>100%</td> <td>53%</td> </tr> </tbody> </table>	Quarter	Acknowledged (2 days)	Investigated (7 days)	Closed (30 days)	FY19-20 Q1	100%	43%	49%	FY19-20 Q2	100%	85%	37%	FY19-20 Q3	100%	79%	40%	FY19-20 Q4	98%	100%	53%	<p>Le calcul du temps de traitement commence au moment de la réception de la plainte ou de la demande. Seules certaines plaintes nécessitent une enquête. La résolution des plaintes et des demandes peut être complexe et solliciter plusieurs services. La cible représente une amélioration de 10 % du T1 au T4.</p>
Quarter	Acknowledged (2 days)	Investigated (7 days)	Closed (30 days)																					
FY19-20 Q1	100%	43%	49%																					
FY19-20 Q2	100%	85%	37%																					
FY19-20 Q3	100%	79%	40%																					
FY19-20 Q4	98%	100%	53%																					



Plan d'amélioration de la qualité 2020- 2021 d'Ornge

Cibles



Le but de ce plan d'amélioration de la qualité est de fournir un cadre pour les initiatives d'Ornge qui sont conçues pour améliorer l'expérience et les soins des patients, la pratique clinique et la prestation des services opérationnels afin de répondre aux besoins de transport des résidents de l'Ontario dans un système de soins de santé plus large.

Un système de soins de santé de qualité supérieure est un « système de soins de santé qui fournit des services de classe mondiale, sécuritaires, efficaces, centrés sur les patients, efficaces et en temps voulu, résultant en un état de santé optimal pour toutes les populations ». Cette définition, qui regroupe six éléments de la qualité, est le fondement du cadre d'amélioration de la qualité de Santé Ontario – Qualité.

Objectif	Mesure/indicateur	Cibles 2020-2021	Notes
Possibilité d'amélioration : Soins efficaces			
Améliorer la qualité clinique	% d'analgésie appropriée notée en cas de trauma sans intubation	Degré de douleur inférieur à 4 chez 70 % des patients non intubés avec trauma	<p>Une douleur inférieure à 4 est considérée comme légère. L'analgésie joue un rôle important dans la gestion de la douleur des patients. Chez les patients avec trauma, une douleur accrue indique parfois une immobilisation inadéquate des fractures. Elle est aussi associée à une moins bonne perception de la qualité des soins reçus.</p> <p>La consignation du degré de douleur montre que celui-ci a bien été évalué. Un signal a récemment été ajouté au dossier médical électronique des patients d'Ornge pour renforcer cette pratique.</p> <p>La mesure de cet indicateur sera maintenue pour 2020-2021, celui-ci fournissant des renseignements précieux sur les résultats pour les patients et nécessitant une amélioration continue.</p>
Améliorer la qualité clinique	% d'enfants et d'adultes ventilés pour lesquels la concentration de HCO₃ a été notée.	Concentration de HCO ₃ notée chez 90 % des enfants et des adultes ventilés.	<p>Le taux de consignation, au moyen d'indicateurs cliniques, de la concentration de HCO₃ chez les patients ventilés est inférieur aux normes. En 2019-2020, la concentration de HCO₃ a été notée pour 63 % des adultes et 81 % des enfants ventilés.</p> <p>Il est important de mesurer la concentration de HCO₃ pour assurer une bonne ventilation et maintenir un pH adéquat. Auparavant, il ne nous était pas possible de mesurer celle-ci chez tous les patients. L'installation d'appareils i-STAT dans tous les véhicules de transport permettra maintenant à Ornge de connaître la concentration de HCO₃ de chaque patient et d'assurer une meilleure ventilation.</p>
Améliorer la qualité clinique	% des prises de température notées à deux reprises en cas : (iv) d'AVC, (v) de trauma, (vi) de RCS. Maintien d'une température adéquate en cas : (i) d'AVC, (ii) de trauma, (iii) de RCS.	Aucune donnée de référence disponible. Les données du T4 de 2019-2020 et du T1 de 2020-2021 seront utilisées pour fixer les cibles. À déterminer À déterminer À déterminer À déterminer À déterminer	<p>La prise de la température fait partie des signes vitaux et est importante chez les patients ayant eu un AVC ou un trauma, ou chez qui on a obtenu un RCS. L'hypothermie peut nuire aux résultats pour la santé des patients; des interventions simples et efficaces permettent de la prévenir et de la traiter, à condition qu'elle soit détectée.</p> <p>Dans les deux dernières années, Ornge a atteint les cibles fixées pour la consignation de la température en cas d'AVC, de trauma ou de RCS. L'organisation ignore toutefois si la température des patients est bien <i>maintenue</i>, la prise d'une deuxième température n'ayant pas lieu.</p> <p>En 2020-2021, l'indicateur du PAQ sera modifié de façon à ce que deux prises de température aient lieu – la première, à l'évaluation initiale, et la deuxième, avant le transfert des soins – et de façon à évaluer si une température adéquate, en fonction de l'état du patient, a été maintenue. Ainsi, Ornge pourra évaluer les conséquences de ses interventions sur le maintien de la température et fournir des renseignements plus axés sur les résultats pour les patients.</p>
Possibilité d'amélioration : Sécurité du patient et du personnel			
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 92 % des cas (autodéclaration)	<p>Le lavage des mains a été clairement associé à l'amélioration des résultats pour la santé des patients et à la réduction du risque d'infection. Les données sont autodéclarées et consignées dans les dossiers.</p> <p>L'évaluation des tendances en matière d'hygiène des mains est une pratique organisationnelle requise pour l'agrément. Une bonne hygiène des mains est d'autant plus nécessaire en contexte de pandémie de COVID-19. Cet indicateur sera maintenu pour 2020-2021.</p>

Objectif	Mesure/indicateur	Cibles 2020-2021	Notes
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. L'évaluation de la propreté en URL est une pratique organisationnelle requise pour l'agrément, et les mesures obtenues demeurent inférieures aux cibles fixées pour l'exercice 2020. Par ailleurs, la pandémie de COVID-19 accroît le besoin de bien nettoyer les aéronefs. Cet indicateur sera maintenu pour 2020-2021 afin d'insister sur l'amélioration des résultats obtenus.
Améliorer la sécurité du patient	% d'utilisation d'une liste de vérification normalisée pour le transfert des patients	85 %	% de patients transportés par Ornge pour lesquels l'utilisation d'une liste de vérification normalisée pour le transfert a été documentée. Cet indicateur est une pratique organisationnelle requise pour l'agrément; il est donc important d'en faire le suivi. 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.
Améliorer la sécurité du personnel	Taux de lésions musculosquelettiques	4,0/100 employés	Nombre d'incidents, par 100 paramédicaux et pilotes, qui ont entraîné une lésion musculosquelettique au moment de charger, de décharger ou de porter un patient, ou de lever, de pousser ou de tirer de l'équipement médical. Les lésions musculosquelettiques sont les blessures associées au travail les plus fréquentes chez Ornge. Un système de chargement électrique a été installé dans les hélicoptères d'Ornge en 2019; il est donc important de suivre cet indicateur pour évaluer l'amélioration du taux de lésions en 2020-2021.
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 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 des partenariats continus sont nécessaires pour les réduire. Ornge et le personnel des services d'urgence des hôpitaux continueront de travailler ensemble à la préparation des patients au transport. Cette mesure sera maintenue pour 2020-2021. L'objectif : réduire le temps moyen à 40 minutes d'ici deux ans.
Améliorer les délais	Délais de réponse : % de départs des bases dans un délai acceptable (iii) Voilure fixe (iv) Ambulances terrestres (v) Hélicoptères	≥ 80 % des départs en moins de 15 minutes (25 minutes s'il faut faire le plein) ≥ 90 % des départs en moins de 10 minutes ≥ 90 % des départs en moins de 15 minutes (25 minutes s'il faut faire le plein)	L'amélioration des délais en cas de situation clinique potentiellement mortelle est associée à de meilleures issues cliniques pour les patients. En ce qui concerne le délai de réponse des aéronefs à voilure fixe et des ambulances terrestres, les cibles ne sont toujours pas atteintes. Ornge veut améliorer les résultats obtenus. La répartition des aéronefs à voilure fixe est plus difficile que celle de tout autre type de véhicule, en particulier au printemps et à l'automne. Le délai de réponse des hélicoptères a été ajouté aux mesures afin d'obtenir des données plus complètes.
Possibilité d'amélioration : Soins efficaces			
Améliorer l'efficience	% des transports de première urgence où un médecin spécialisé en transport sanitaire (MSTS) renseigne les paramédicaux à l'avance.	50 %	Le breffage 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. Pour les patients ayant besoin de soins urgents, le breffage par un MSTS pourrait également réduire le temps passé à l'hôpital d'origine en permettant aux paramédicaux de se préparer avant le premier contact.

Objectif	Mesure/indicateur	Cibles 2020-2021	Notes
			Actuellement, les MSTs assurent le breffage dans 36 % des cas de première urgence. Ornge vise une augmentation à 50 % des cas en 2020-2021.
Améliorer l'efficience	% des patients pour lesquels l'obtention d'un lit a été confirmée par le personnel du centre de contrôle des opérations (CCO)	90 % des demandes de transport entre établissements	Le personnel du CCO doit confirmer auprès de l'hôpital d'accueil qu'un lit est disponible et qu'un médecin accepte de prodiguer des soins au patient à transférer. Ce faisant, il permet au transport d'être effectué sans délai et valide l'exactitude de l'établissement d'accueil. À l'heure actuelle, cette confirmation est obtenue dans 77 % des cas; Ornge vise une augmentation à 90 % en 2020-2021.
Possibilité d'amélioration : Soins axés sur le patient			
Améliorer la satisfaction des patients	% de patients satisfaits du transport réalisé par un fournisseur contractuel	90 % de réponses positives à la question sur la qualité des soins reçus	% de répondants ayant donné une réponse positive à la question : « Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité des soins reçus? » La cible de 70 % en 2019-2020 a été augmentée à 90 % en 2020-2021. Les fournisseurs contractuels comprennent les transporteurs visés par une entente permanente, qui sont des transporteurs aériens à but lucratif ayant 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.
Améliorer la satisfaction des patients et des intervenants	Traitement des plaintes et des demandes externes dans un délai acceptable (iv) Accusé de réception dans les 2 jours ouvrables (v) Enquête ouverte dans les 7 jours ouvrables, le cas échéant (vi) Fermeture du dossier dans les 30 jours ouvrables	99 % des accusés de réception envoyés dans les 2 jours ouvrables 70 % des enquêtes ouvertes dans les 7 jours ouvrables, le cas échéant D'ici le T4, 53 % des fermetures de dossier dans les 30 jours	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'objectif de la fermeture des dossiers dans les 30 jours est ambitieux, car de multiples départements et organisations externes peuvent être concernés. La mesure de cet indicateur sera maintenue en 2020-2021.
Améliorer la satisfaction des patients et des intervenants	% des transports retardés pour lesquels le personnel du centre de contrôle des opérations (CCO) reçoit des mises à jour toutes les six heures	Le personnel du CCO obtient des mises à jour toutes les six heures pour 50 % des transports entre établissements visant des patients qui nécessitent des soins d'urgence ou de première urgence.	Les transferts de patients peuvent être retardés pour diverses raisons (conditions météorologiques, disponibilité des ressources ou des lits, triage), occasionnant ainsi des difficultés logistiques à l'établissement d'accueil. Les changements dans l'état du patient compliquent davantage ces difficultés. Le personnel du CCO a besoin de mises à jour pour veiller à ce que le dossier du patient à transférer fasse état des ressources nécessaires et de la gravité de la situation; la politique du CCO mentionne que des mises à jour doivent être obtenues toutes les six heures. Les mises à jour sont également importantes pour les autres parties qui attendent l'intervention d'Ornge; elles leur font savoir que le transfert est régulièrement réévalué en attendant qu'une ressource se libère.