

ÉVALUER ET AMÉLIORER LA QUALITÉ ET LA CULTURE DE LA SÉCURITÉ DES PATIENTS





OBJECTIFS

- Comprendre l'importance du leadership du conseil pour évaluer et améliorer une culture axée sur la qualité.

PRINCIPES

CULTURE

- Chaque établissement de soins de santé devrait viser une culture de qualité et de sécurité pour ses patients
- Le conseil a un rôle de leadership important à jouer dans le soutien d'une telle culture

CULTURE

UNE DÉFINITION

Hypothèses de base partagées qui sont :

- créées, découvertes ou élaborées par le groupe alors qu'il...
- apprend à faire face aux problèmes d'intégration interne et d'adaptation externe de façons qui...
- ont assez bien fonctionné pour être jugées valides, donc ...
- peuvent être enseignées aux nouveaux membres ...
- comme façons correctes de percevoir, de penser et de ressentir par rapport à ces problèmes.

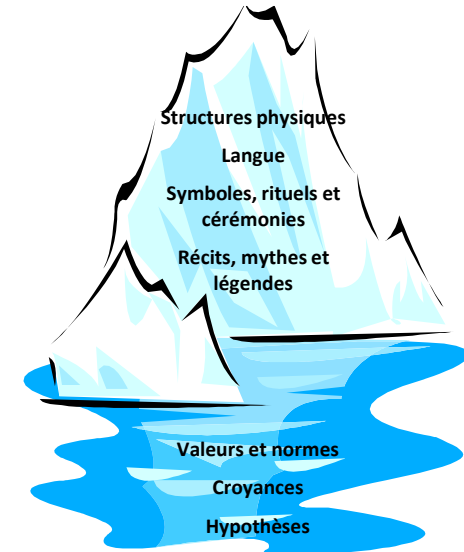
Référence: Schein in Weick and Sutcliffe (2001, page 21)

CULTURE

UNE DÉFINITION

La culture combine :

- La structure d'un établissement, les systèmes de contrôle, règles, règlements et pratiques visant à améliorer la qualité et la sécurité des patients
- Les valeurs qu'elle professe
- Ses valeurs dans la pratique
 - « la façon dont nous faisons les choses ici »
 - « la façon dont les gens se comportent quand personne ne regarde »
 - « les comportements qui sont tolérés / récompensés »

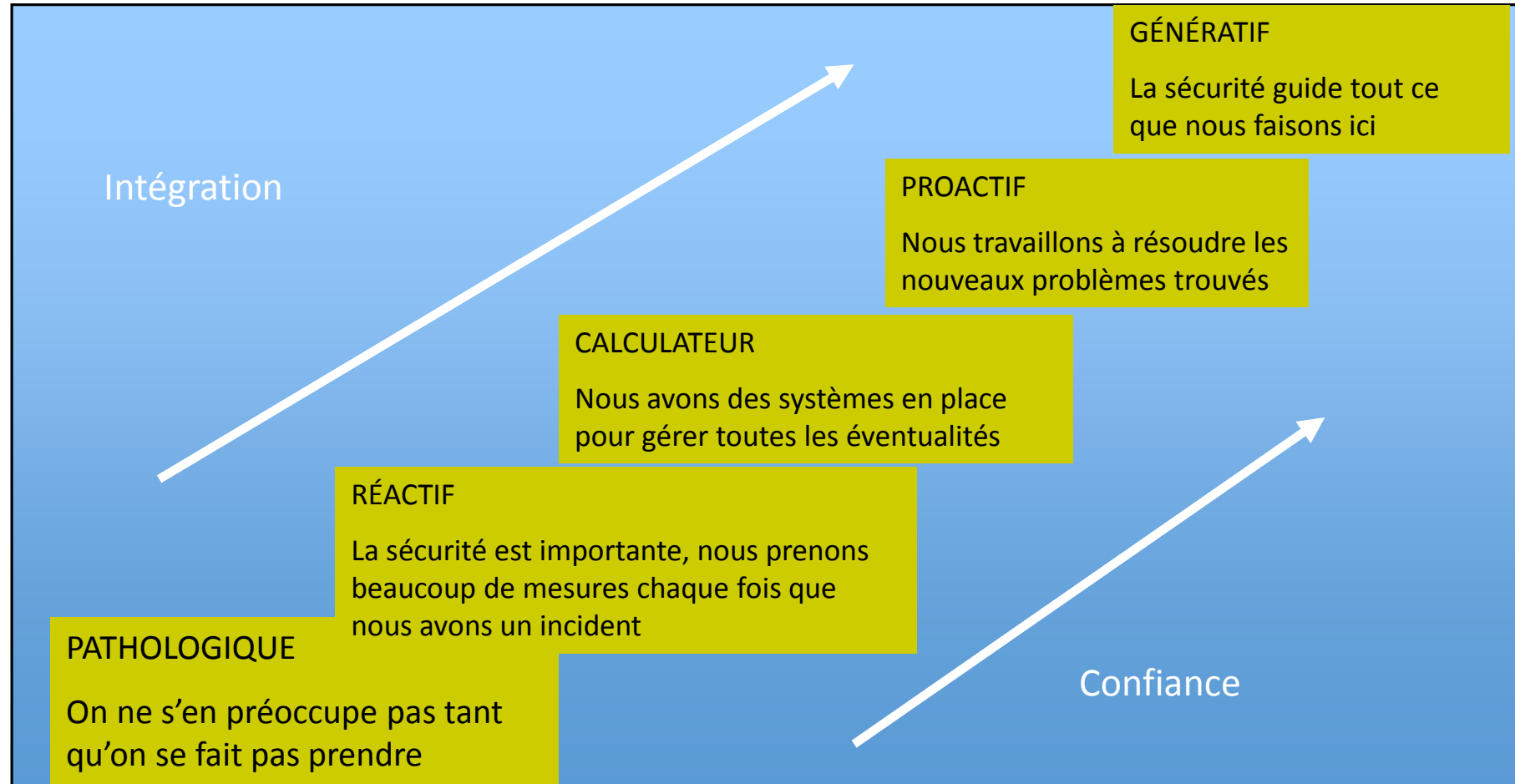


LA CULTURE GLOBALE DU CONSEIL

Jouer un rôle de leadership dans la poursuite de l'excellence :

- Un engagement solide des membres du conseil qui se manifeste par :
 - un grand enthousiasme
 - des débats constructifs et la dissidence respectueuse
- La confiance mutuelle et la volonté d'agir avec engagement envers :
 - La vision, mission et les valeurs l'établissement
 - Son ouverture à discuter des problèmes de performance (financière et qualité)
 - Son pouvoir d'agir et de mettre en œuvre des mesures
- Un engagement envers des normes élevées et la poursuite de l'excellence dans toutes les activités

CULTURE DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES PATIENTS



LES PILIERS CLÉS

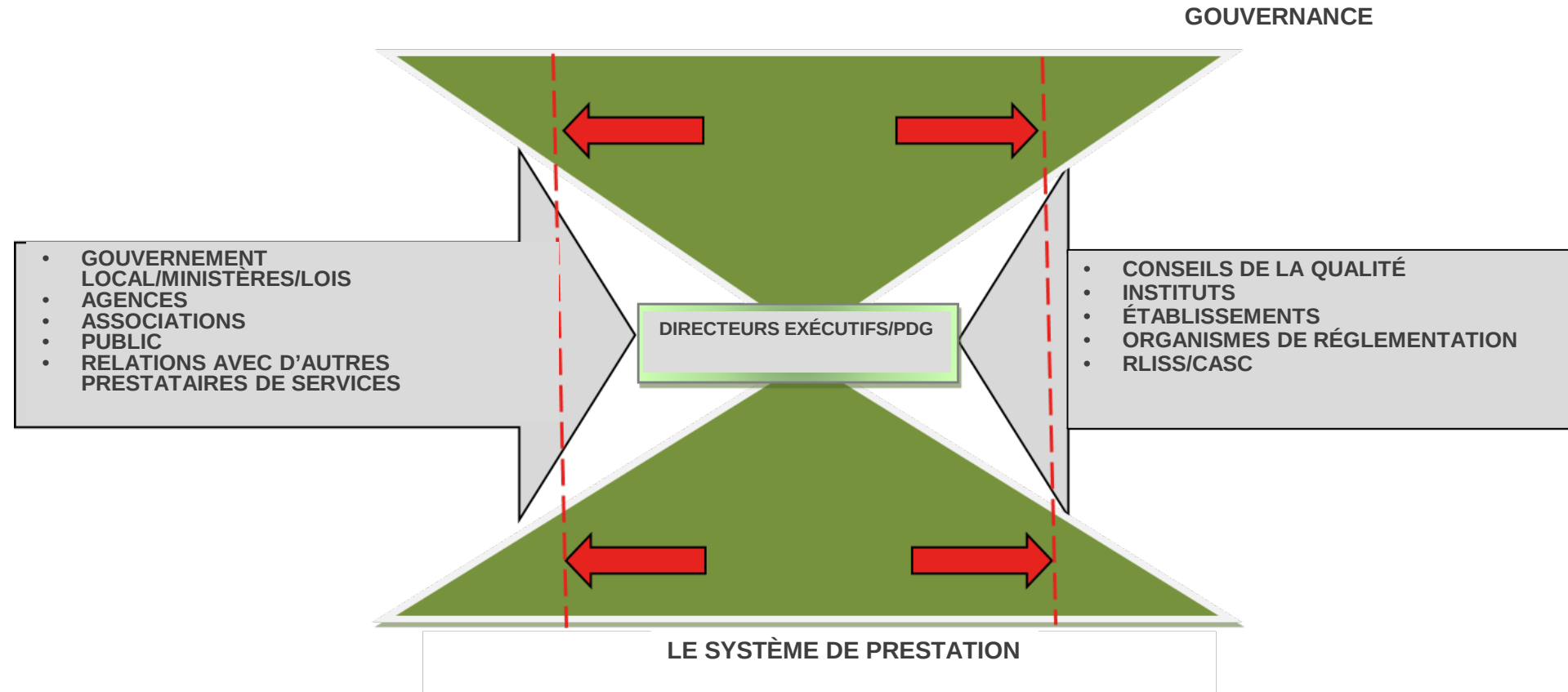
CULTURE DE QUALITÉ

1. Plan d'amélioration de la qualité piloté par le conseil
2. Axé sur le patient
3. Collaboration interprofessionnelle
4. La participation de la communauté et l'intégration de l'ensemble du secteur des soins de santé
5. Engagement du conseil envers la transparence et la responsabilisation
6. Identifier et gérer les questions de sécurité des patients



LES PILIERS CLES

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ PILOTÉE PAR LE CONSEIL



LES PILIERS CLÉS

SOINS AXÉS SUR LE PATIENT



Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé

De meilleurs soins aux patients grâce à un meilleur rendement de nos dollars investis en santé

FAVORISONS
LA SANTÉ

LES PILIERS CLÉS

COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE



LES PILIERS CLÉS

LA PARTICIPATION DE LA COMMUNAUTÉ ET L'INTÉGRATION
DANS L'ENSEMBLE DU SECTEUR DES SOINS DE SANTÉ

❖ CENTRES DE SOINS COMMUNAUTAIRES RIDEAU



Rideau Community
Health Services

LES PILIERS CLÉS

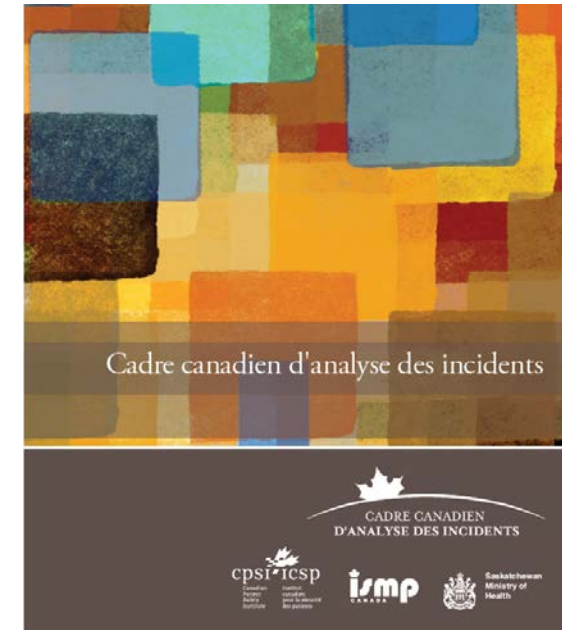
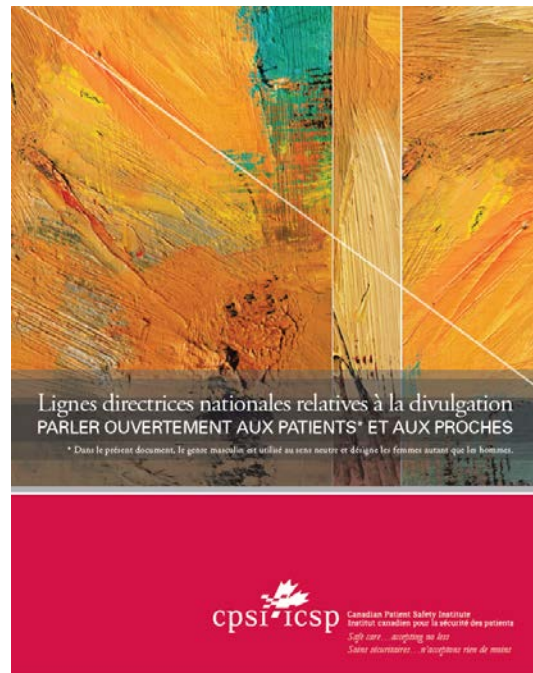
ENGAGEMENT DU CONSEIL ENVERS LA RESPONSABILISATION

❖ NORTH PERTH FAMILY HEALTH TEAM



LES PILIERS CLÉS

IDENTIFICATION ET GÉRER LES QUESTIONS DE SÉCURITÉ DES PATIENTS



LEVIERS D'UNE CULTURE DE LA QUALITÉ

- Agrément
- Plans d'amélioration de la qualité



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé



Canadian Centre for Accreditation

Excellence in community services

Centre canadien de l'agrément

L'excellence en matière de services communautaires

RÉCITS À PROPOS DE LA CULTURE

- ❖ Bruyere Academic Family Health Team
La gouvernance visant la qualité



MERCI

QUESTIONS?



ÉVALUATION DES CAPACITÉS

Les moteurs de la gouvernance efficace pour assurer la qualité et la sécurité des patients

