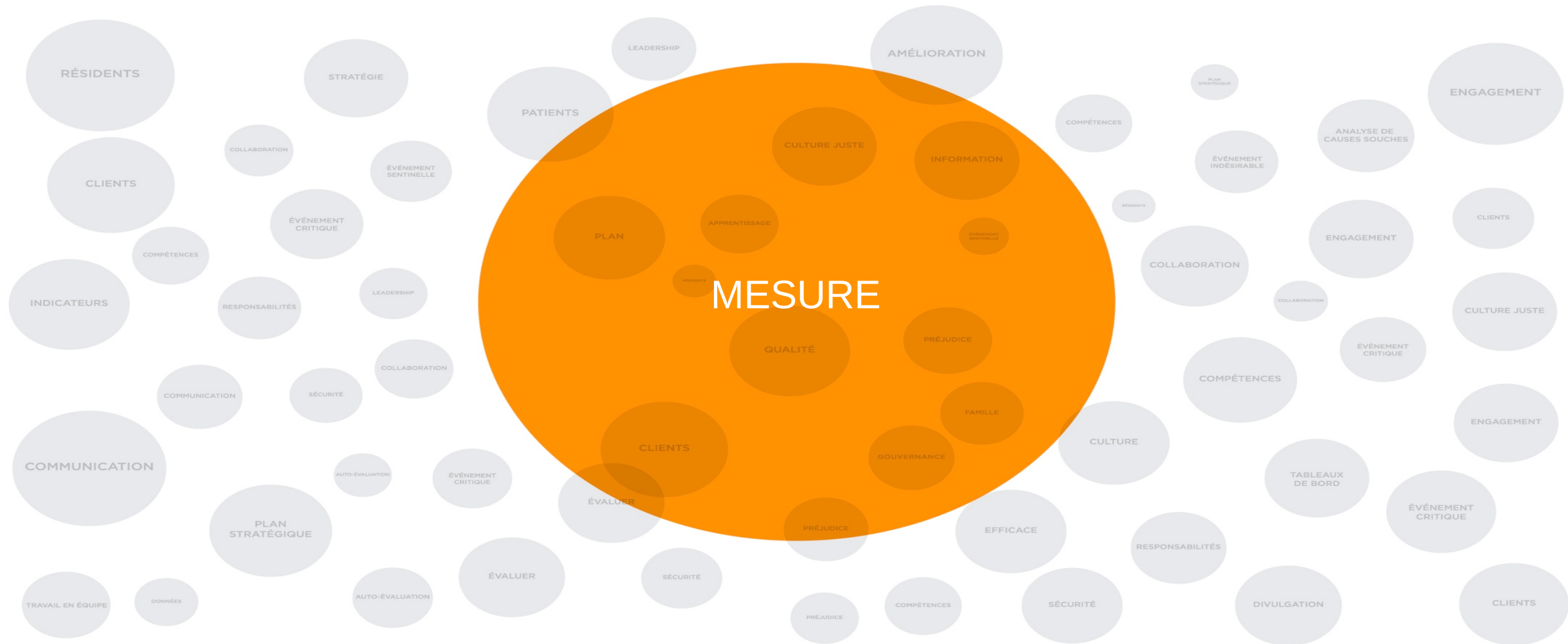
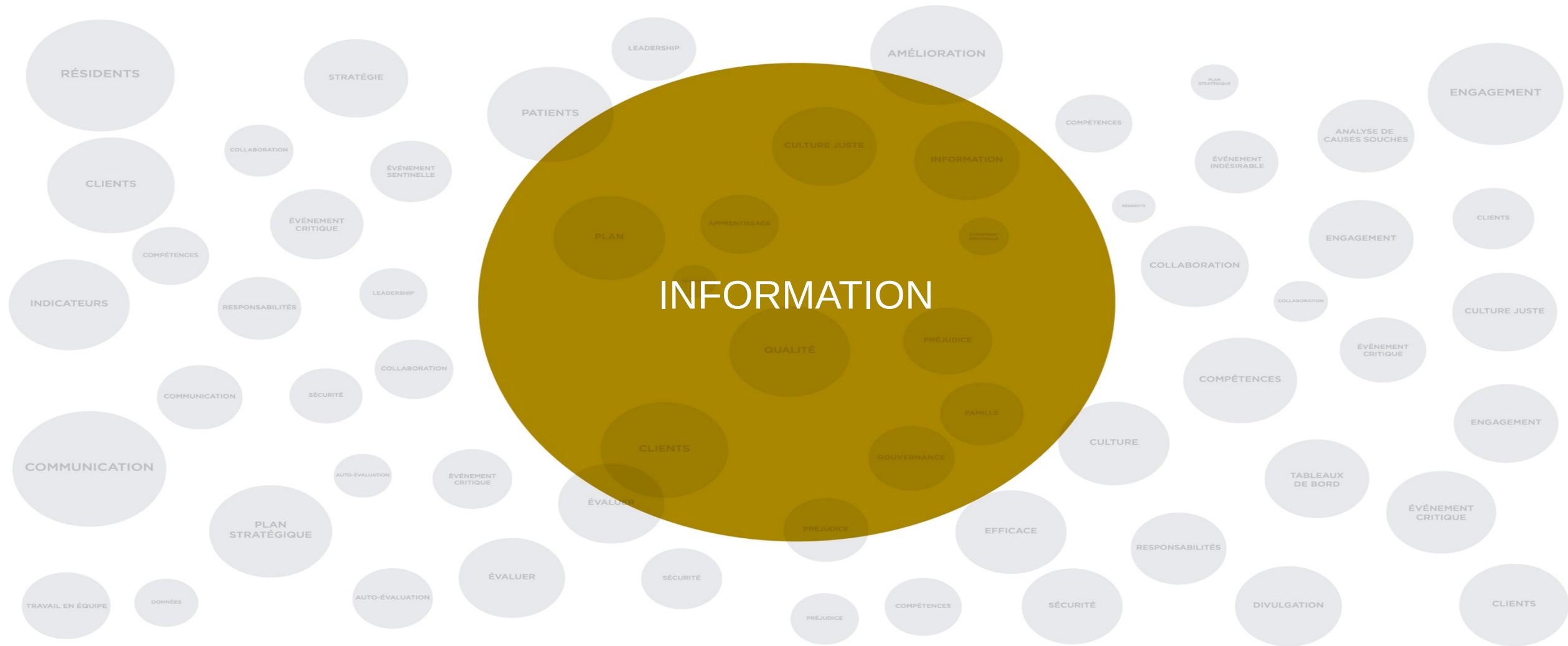




INFORMATION SUR LA QUALITÉ





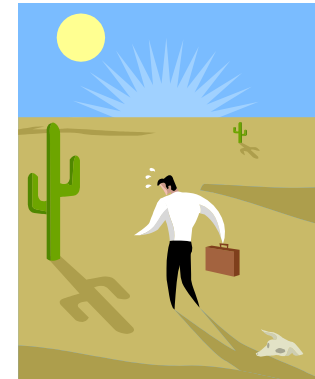
OBJECTIF

- Revoir l'importance de l'information et des mesures pertinentes visant à éclairer les décisions de gouvernance relatives à la qualité

Les conseils ont besoin d'avoir accès à **des mesures de qualité informatives et pertinentes** qu'ils peuvent utiliser afin **d'évaluer les performances actuelles** et cibler des stratégies d'amélioration

Mais

Étant donné le manque de données et d'indicateurs standardisés en soins primaires, comment est-ce que les conseils peuvent suivre la performance?



Alignement des priorités stratégiques

Mission et vision globale de l'établissement

Les stratégies d'amélioration de la qualité sont menées par et alignées avec les priorités de l'établissement exprimées dans le plan stratégique

Plan stratégique de l'établissement

Plan d'amélioration de la qualité

Tableau de bord montrant les résultats de performance

Indicateurs et mesures suivies

Plan/initiative d'amélioration de la qualité

Mesures informatives et pertinentes

- Sont **alignées** avec les priorités stratégiques en matière de qualité
- Commencer avec une **référence** - où nous sommes maintenant
- Sont **sensibles** aux changements que nous cherchons à faire
- Sont **rapides**, ce qui nous permet d'observer les changements peu de temps après le moment où ils se produisent

Mesures informatives et pertinentes

- Peuvent être **comparées** à d'autres établissements pertinents (qui est le meilleur?)
- Peuvent être un composite d'informations interreliées (un **gros point**)
- Peuvent également comprendre un pointage de base réel des mesures les plus **directes** qui reflètent la performance
 - Par exemple, admissions, réadmissions, erreurs de bilan comparatif des médicaments, plaintes de patients

Quelques exemples d'indicateurs de qualité

- L'accès rapide aux soins de santé primaires (le jour même ou le lendemain), en cas de besoin
- Visites à l'urgence pour des conditions mieux gérées par les soins primaires
- Visite par les soins primaires dans les 7 jours de la sortie de l'hôpital
- Réadmissions à l'hôpital
- Participation aux décisions relatives aux soins des patients
- Occasions de poser des questions
- Avoir assez de temps avec le médecin /l'infirmière praticienne
- Taux de vaccination contre la grippe (65+)
- Taux de dépistage du cancer

Les rapports concernant l'individu

Récits de patients

- Le comptage réel d'épreuves individuelles à fort impact passent des messages forts.
- Les récits personnels ajoutent un contexte important à la compréhension des objectifs et mesures de qualité et de sécurité relatifs aux clients.*
- La communauté doit être prise en compte dans la façon dont les rapports publics du conseil communiquent les objectifs et les mesures.

**Dans le cahier de travail.*

Tableaux de bord/pointages pour le conseil

- Survol de l'établissement - mesures larges axées sur les résultats, associées à des éléments stratégiques
- Doivent être clairs, faciles à lire / à interpréter et mis à jour sur une base régulière
- Les conseils doivent suivre les indicateurs de performance clinique comme ils le font pour la performance financière.

Rapports de surveillance

Exemples de tableaux de bord/pointages*

- Saskatoon Regional Health Authority, Saskatchewan*
- Georgina Nurse Practitioner Led Clinic*
- Wise Elephant Family Health Team*
- Regent Park Community Health Centre*
- Somerset West Community Health Centre*

**Dans le cahier de travail.*

Résumé

Passer de :

- Beaucoup de mesures disparates
- Rapports rétrospectifs
- Taux abstraits
- Mises à jour isolées et ad hoc
- Mesurer ce qui est disponible

À :

- Mesures sommatives pertinentes associées au plan stratégique
- Rapports à jour ou en temps réel
- Histoires vécues et chiffres absolus
- Surveillance continue des changements
- Mesurer ce qui compte



MERCI

QUESTIONS?



ÉVALUATION DES CAPACITÉS

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

