

Plan d'amélioration de la qualité (PAQ)

Document narratif pour les organismes de soins de santé de l'Ontario

6 mars 2025



APERÇU

L’Institut de cardiologie de l’Université d’Ottawa (ICUO) est le plus important centre de santé cardiovasculaire axé sur la recherche, le traitement et la prévention des maladies du cœur au Canada. Sa mission s’appuie sur son désir d’exceller, de promouvoir la santé cardiaque et d’être un chef de file en matière de soins aux patients, de recherche et d’enseignement. Seul centre de cardiologie (et centre ECMO) dans la région, l’ICUO dessert 16 hôpitaux, ainsi que l’ouest du Québec et le Nunavut. L’ICUO a également conclu un accord avec Terre-Neuve-et-Labrador pour compléter le programme de chirurgie cardiaque de la province.

L’ICUO œuvre continuellement à renforcer la qualité de ses soins et la sécurité de ses patients. Nous exploitons les données et apprenons aussi des expériences vécues par nos patients, leurs proches et leurs aidants, que nous considérons comme des membres précieux de nos équipes de soins et d’amélioration continue de la qualité. Toutes les décisions entourant nos programmes et services s’appuient sur la participation des patients. L’ICUO a conçu son cadre de qualité pour répondre aux besoins du personnel soignant, des patients, des proches, des aidants et de la communauté. Notre définition de la qualité englobe six dimensions qui reflètent nos valeurs : sécurité, équité, efficacité, continuité, soins centrés sur le patient et mieux-être. Ces dimensions forment le socle de notre plan annuel de qualité et de sécurité, et ils alimentent tous nos efforts d’amélioration de la qualité.

Au cours de la dernière année, nous avons entrepris plusieurs initiatives clés pour améliorer l’accessibilité des soins, l’expérience des patients ainsi que la sécurité et l’équité dans la prestation des soins de santé. Pour soutenir les patients en attente de leur premier rendez-vous en cardiologie, nous avons lancé l’initiative « En attendant votre rendez-vous en cardiologie ». Les temps

d'attente pour voir un spécialiste sont l'un des plus grands défis en cardiologie. Nous avons donc entrepris d'outiller nos patients par des webinaires mensuels animés par une équipe multidisciplinaire. Ces webinaires abordent des sujets comme la gestion des symptômes, les saines habitudes de vie et l'orientation à l'hôpital. Ils visent à améliorer le devenir des patients et l'efficacité du système en préparant les patients à leur rendez-vous, en réduisant les visites aux urgences et en augmentant la participation aux programmes de prévention comme l'abandon du tabac.

En ce concerne le besoin d'optimiser le flux de patients et de réduire les visites aux urgences, nous avons mis en place l'Unité de triage et de soins cardiaques de courte durée (UTSCCD). Cette clinique peut recevoir des patients transférés directement d'autres cliniques et services diagnostiques et ainsi éviter les visites aux urgences lorsque c'est possible de le faire. En optimisant l'utilisation des ressources hospitalières, la UTSCCD accélère l'accès aux soins et augmente la satisfaction des patients. Elle allège aussi la pression sur le système et permet d'offrir les bons soins au bon moment.

L'ICUO reste par ailleurs déterminé à promouvoir l'inclusion dans son milieu de soins. L'initiative IDEA (inclusion, diversité, équité, accessibilité), lancée l'année dernière, vise à combler les lacunes notées dans la formation du personnel sur l'inclusion et l'équité en matière de santé. En mettant en place une formation IDEA obligatoire, l'ICUO prend des mesures proactives pour bâtir une culture qui valorise la diversité, réduit les disparités en matière de santé et garantit à tous et toutes un accès équitable à des soins empreints de respect.

En octobre 2024, l'ICUO a lancé le système Datix à l'échelle de l'organisation afin d'améliorer la déclaration des événements liés à la sécurité et remplacer l'ancien processus, qui reposait à la fois sur des outils papier et électroniques. Le nouveau système accroît la transparence en permettant au personnel de suivre le statut des événements et de fournir des détails sur les facteurs qui y ont contribué. Une formation a été offerte et portait sur les choses à signaler, le traitement des signalements et l'utilisation du système.

Le personnel a également reçu de la formation sur les « événements qui ne devraient jamais arriver ». Les incidents qui répondent à ces critères ont tous été signalés à Santé Ontario. Un examen rétrospectif des événements antérieurs à 2024 a été effectué et un suivi continu a été intégré au nouveau système.

Ces initiatives, ainsi que de nombreux autres projets d'amélioration de la qualité, reflètent l'engagement continu de l'ICUO envers l'excellence dans les soins de santé.

ACCÈS ET FLUIDITÉ

Un système de santé de qualité veille à ce que les patients se fassent soigner au bon moment et au bon endroit. En rationalisant les processus, en améliorant la communication et en apportant un soutien aux patients en attente de services, les projets suivants visent à améliorer l'accès, les soins en général et la satisfaction des patients, ainsi qu'à réduire la pression sur les services d'urgence.

Analyse des modes de défaillance du programme de santé cardiaque des femmes et de leurs effets : Nous analyserons le programme de santé cardiaque des femmes de l'ICUO à l'aide des outils LEAN/AMDE afin de déterminer les risques, les lacunes et les possibilités d'amélioration.

Prolongation des heures d'ouverture de l'UTSCCD : En ce moment, l'unité est ouverte de 8 h à 16 h du lundi au vendredi. Dans le but d'éviter encore plus de visites aux urgences, ces heures d'ouverture seront prolongées de 8 h à 23 h en semaine. Le nombre de visites aux urgences évitées, de patients envoyés aux urgences et d'admissions à partir de l'UTSCCD fera l'objet d'un suivi.

Rapports standardisés aux médecins-chefs : Les unités cliniques tiennent une réunion quotidienne pour discuter des absences, des admissions et des sorties prévues et examiner le nombre de patients aux urgences qui attendent leur transfert à l'ICUO. Après la réunion, un rapport à code de couleur résumant la discussion et les statistiques est envoyé à toutes les parties invitées pour indiquer les prochaines étapes attendues.

ÉQUITÉ ET SANTÉ AUTOCHTONE

Un système de santé de qualité est inclusif et à l'écoute des différents besoins de ses patients et de son personnel. En favorisant la compétence culturelle, en améliorant son milieu en général et en

s'attaquant aux disparités en matière de santé, l'ICUO s'efforce de créer un environnement équitable qui améliore le devenir des patients et encourage un sentiment d'appartenance. Voici les principaux projets inclus dans le PAQ de cette année pour faire progresser ces objectifs.

Initiative Green Heart : Ce projet examine les possibilités de réacheminement des déchets et d'optimisation du recyclage à l'ICUO. Un projet pilote a été mené avec succès aux Soins ambulatoires. Nos deux unités de soins intensifs (cardiologie et chirurgie cardiaque) sont les prochaines sur la liste. L'objectif est de sensibiliser le personnel aux meilleures pratiques en matière de réacheminement et de recyclage des déchets et de proposer des mesures concrètes au personnel et aux dirigeants.

Exercice des couvertures de Kairos : Cet atelier est conçu pour approfondir la compréhension de la relation historique et contemporaine de nation à nation entre les peuples autochtones et non autochtones au Canada. L'exercice met en évidence l'impact de la colonisation sur les communautés autochtones et favorise une meilleure compréhension de la contribution des injustices historiques et actuelles aux ruptures dans les relations.

Éducation à l'impact environnemental : Le Service de réadaptation cardiaque cherche à informer les patients, les aidants et les membres du public à propos des risques cardiaques associés aux changements climatiques, notamment le réchauffement de la planète, la pollution atmosphérique et les fortes chaleurs. Ce projet comprend la consultation de patients partenaires, une analyse de l'environnement et la création de matériel éducatif.

Participation des patients : EMPaCT est un modèle novateur de partenariat avec les patients pouvant être adapté à grande échelle.

Il a été cocréé pour mettre en avant une diversité de voix et favoriser la prise de décisions axées sur les patients et l'équité dans les soins de santé. En partenariat avec ses patients partenaires, l'ICUO se dotera d'un cadre et d'une équipe EMPaCT.

EXPÉRIENCE DES PATIENTS/CLIENTS/RÉSIDENTS

La participation des patients passe par la valorisation du point de vue et du vécu des patients, de leurs proches et de leurs aidants. Le respect, le partenariat, l'équité, la participation et l'apprentissage sont au cœur des efforts de l'ICUO. Nos sondages sur l'expérience des patients et notre processus de gestion des plaintes nous permettent de recueillir l'avis des patients, des aidants et du public afin d'améliorer la qualité et la sûreté de nos soins et services. Les projets ci-dessous sont centrés sur l'expérience des patients.

Mentorat par les pairs : Prenant appui sur la réussite d'autres groupes de soutien entre pairs, l'ICUO mettra à l'essai son propre programme en commençant par sa Division de chirurgie cardiaque. Le groupe pilote de mentors sera composé de bénévoles expérimentés, de responsables du programme Femmes@Cœur et de patients partenaires ayant une expérience vécue dans quatre domaines clés : pontage aortocoronarien, valve mécanique, valve biologique et chirurgie à effraction minimale.

Intervenant-pivot : Ce poste permettra au personnel et aux patients d'envoyer des demandes de renseignements sur les appels manqués, les prochains rendez-vous et les heures de visite à venir. Actuellement, ce processus est décentralisé. Compte tenu des préoccupations en matière de protection de la vie privée et du manque de standardisation, ce poste sera créé pour répondre aux patients qui ont des questions avant leur arrivée à l'ICUO.

Examen du processus de gestion des plaintes : La gestionnaire des relations avec les patients et de la gestion du risque effectuera un exercice de cartographie de la chaîne de valeur pour améliorer le processus de gestion des plaintes et élaborera un plan de formation pour le personnel et les patients.

Examen des ressources pour les patients : Le Groupe d'examen du contenu destiné aux patients est responsable de revoir tout le contenu destiné aux patients et aux aidants à l'ICUO. En novembre 2024, le groupe a réalisé un audit des présentoirs de ressources éducatives à l'ICUO et a créé un plan de travail pour améliorer l'accessibilité et la sélection des ressources offertes.

EXPÉRIENCE DES PRESTATAIRES DE SOINS

L'ICUO s'est engagé à promouvoir un milieu de travail inclusif, solidaire et stimulant. Une étape clé a été la création du poste d'agente de mobilisation et de fidélisation du personnel en janvier 2023 afin de veiller en continu au bien-être du personnel plutôt que de compter sur des efforts ponctuels. Au cours des deux dernières années, cette personne a travaillé à différentes initiatives de mieux-être, comme l'abonnement gratuit à l'application Calm pour les membres du personnel et 5 de leurs proches, l'aménagement d'une salle de détente comprenant des fauteuils de massage et une section yoga, l'aménagement d'une salle privée pour les rendez-vous, la prière et d'autres besoins particuliers ainsi que l'organisation, en collaboration avec le Willis College, de séances de massage mensuelles gratuites pour le personnel.

Ce nouveau poste nous a aidés à organiser différentes activités de mobilisation, comme les tournées « State of the Heart » pour prendre le pouls du personnel et de son expérience au travail, et les visites individuelles de l'agente avec les unités et services.

En plus de ces activités, nous avons souligné divers mois, journées et semaines en l'honneur de certaines professions et avons mis notre personnel en valeur dans des outils de communication externe et interne (ex. intranet, courriel hebdomadaire *This Week at the Heart Institute* et médias sociaux). Nous avons organisé des événements d'appréciation du personnel, y compris une fête sur le toit de l'hôpital, des célébrations et des cadeaux de fin d'année, des activités sociales et sportives, et bien d'autres choses :

- o Rabais sur des billets pour les Sénateurs d'Ottawa
- o Comité d'engagement du personnel
- o Célébration des années de service
- o Distribution de gâteries des Fêtes par les membres de la haute direction, dont le PDG
- o Foires d'emploi (ICUO et soins infirmiers)
- o Concours et activités pour renforcer les liens entre collègues (chandails laids des Fêtes, concours de décoration, photos d'équipe, photo de l'ensemble du personnel, etc.)
- o Chaire spéciale pour permettre au personnel infirmier d'accéder à la formation, à du temps de recherche et à des conférences.

Le Comité d'engagement du personnel a également joué un rôle déterminant en réunissant une équipe multidisciplinaire pour reconnaître le personnel et lui rendre hommage par des initiatives comme les prix Héros/Héroïne de mon cœur, les concours d'art et de décoration et les activités d'équipe en dehors du travail.

L'ICUO a souligné six journées ou mois de sensibilisation ou d'importance culturelle proposées par le Comité IDEA : le Mois de l'histoire des Noirs, la Journée internationale de la femme, le Mois du patrimoine asiatique, le Mois des fiertés, la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation et la Journée internationale des personnes handicapées. Ces célébrations reflètent l'engagement

de l'ICUO à promouvoir la diversité et le respect au travail.

SÉCURITÉ

Cette année, l'ICUO mènera les projets suivants en vue d'améliorer la sécurité de tous.

Formation du personnel infirmier sur le délirium : L'équipe de formation en soins infirmiers de l'ICUO tiendra une séance d'orientation du personnel infirmier en collaboration avec L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'équipe travaillera avec des experts internes pour créer un module sur le délirium à l'intention des nouvelles embauches. La formation portera sur les évaluations cognitives, y compris la méthode d'évaluation de la confusion, le plan de soins et les interventions.

Taux d'apparition du délirium au cours de l'hospitalisation : Au cours de l'exercice 2024-2025, le Service de la qualité a réalisé des audits d'hygiène du sommeil dans les unités d'hospitalisation et élaboré un plan de projet. Le projet de suivi comprend le déploiement d'un lecteur de décibels et un audit avec rétroaction.

Formation des patients et aidants sur le délirium : En 2024- 2025, l'équipe de projet ROSC (*return of spontaneous circulation* ou retour de circulation spontanée) a créé un dépliant sur le délirium et un cheminement clinique pour sa prise en charge. Pour mieux soutenir les patients, l'équipe créera une vidéo que les patients et les aidants pourront regarder avant l'admission. Les sujets abordés comprendront les signes et symptômes ainsi que les stratégies d'atténuation.

Bilan comparatif des médicaments au moment du congé : L'ICUO a toujours atteint un taux élevé de conformité pour cet indicateur. Le Service de la qualité continuera de surveiller la conformité, en plus de réaliser aux six mois un audit des occasions manquées.

Évaluation de la sécurité de l'Unité des soins intensifs en chirurgie cardiaque (USICC) : L'USICC a le plus grand nombre de codes blancs, ce qui est attribuable à la nature complexe des soins fournis. Ce projet vise à réévaluer les protocoles et l'environnement actuels afin de cerner les points à améliorer.

Audit d'hygiène des mains aux Soins ambulatoires : L'ICUO réalise régulièrement des audits d'hygiène des mains dans ses unités d'hospitalisation et de soins intensifs. Or, les Soins ambulatoires nécessitent une approche différente en raison des contraintes d'espace. L'équipe de contrôle des infections et de la prévention fera des audits Glo Germ pour vérifier l'hygiène des mains dans ce secteur.

Campagne de formation du personnel sur l'éthique : L'ICUO dispose d'un cadre d'éthique A4R pour la prise de décisions cliniques. Ce cadre est accessible au personnel, à la direction et à la haute direction. Le Service de la qualité lancera une campagne de sensibilisation auprès du personnel afin de faire connaître le modèle A4R et le cadre d'éthique.

Audits sur la sécurité des médicaments : La sécurité des médicaments est un important facteur de réussite dans le cadre de l'agrément et de la sécurité des soins. Le Service de la qualité effectuera des audits trimestriels de la sécurité des médicaments pour tous les patients hospitalisés et aux soins intensifs tout au long de l'exercice 2025-2026 et communiquera les résultats au personnel.

Formation sur les inhibiteurs du SGLT2 : Cet examen rétrospectif des dossiers médicaux électroniques permettra de mieux comprendre le besoin de changer les pratiques relatives à la prescription et à l'interruption des inhibiteurs du SGLT2 chez les patients en néphrologie, cardiologie (cliniques d'insuffisance cardiaque et de traitement médical fondé sur les lignes directrices) et endocrinologie à l'ICUO et à L'HO.

SOINS PALLIATIFS

L'ICUO est déterminé à fournir des soins palliatifs de haute qualité en intégrant les meilleures pratiques et en favorisant la collaboration multidisciplinaire. Notre approche est conforme à la norme de qualité pour les soins palliatifs et aux recommandations du modèle de soins du Réseau ontarien des soins palliatifs. Voici cinq initiatives clés qui démontrent notre engagement.

Documents sur la planification préalable des soins (PPS) dans MyChart : Les patients peuvent verser leurs documents sur la PPS et leurs procurations dans MyChart, ce qui permet aux soignants d'accéder rapidement aux informations sur les objectifs de soins.

Consultations palliatives entre infirmières : Cette initiative favorise une intervention précoce des services de soins palliatifs pour mieux gérer les symptômes et mieux soutenir les patients et les familles.

Formation continue : L'ICUO a offert le cours *Pallium Heart Leap* et de nombreuses conférences pour améliorer les compétences des prestataires de soins de santé en matière de soins palliatifs et ainsi assurer l'uniformité et la qualité des soins.

Partage de données avec les paramédics : Des efforts sont en cours pour établir des ententes de partage des données entre notre

clinique et les paramédics locaux par l'entremise d'Agiloft afin d'optimiser l'utilisation des soins et les transitions dans les soins.

Ajout d'information sur la planification préalable des soins (PPS) aux guides à l'intention des patients. Une page de renseignements sur la PPS a été ajoutée aux guides sur l'insuffisance cardiaque et l'amylose cardiaque. Il est prévu de l'ajouter à d'autres ressources et ainsi d'encourager les patients à planifier leurs soins futurs.

GESTION DE LA SANTÉ DES POPULATIONS

L'approche de l'ICUO en matière de santé des populations vise à améliorer la santé cardiovasculaire en s'attaquant aux déterminants sociaux de la santé, en réduisant les disparités et en améliorant l'accès aux soins.

En intégrant la prévention, une intervention précoce et un soutien personnalisé pour diverses populations de patients, nous visons à optimiser la santé cardiaque tout au long du continuum de soins.

Cet engagement se traduit par des initiatives qui favorisent l'équité en matière de santé, des soins adaptés à la culture et une meilleure éducation des patients. L'ICUO améliore ses compétences culturelles grâce à une formation et à des ressources de réadaptation cardiaque adaptées à la population inuite, évalue les soins de transition de l'insuffisance cardiaque en milieu hospitalier par rapport aux soins ambulatoires afin d'optimiser la prise en charge, élargit l'éducation cardiovasculaire des femmes grâce à des partenariats régionaux et attire l'attention sur le risque cardiovasculaire chez les personnes transgenres et non binaires.

En tant que chef de file dans les domaines de la prévention primaire, de la réadaptation et de la prévention secondaire, l'ICUO offre aux patients une éducation structurée sur la gestion des

symptômes, les habitudes de vie saines pour le cœur et l'abandon du tabac avant et après une intervention. Les patients sont automatiquement orientés vers un programme de réadaptation cardiaque en consultation externe, ce qui garantit la continuité des soins grâce à un soutien en santé mentale, des conseils en nutrition, une évaluation de la condition physique et de l'information sur les médicaments. Nous organisons aussi des événements de sensibilisation du public comme la Journée de la santé cardiaque des femmes, la soirée Informer, c'est soigner et la Journée de sensibilisation aux maladies valvulaires cardiaques. Enfin, notre Centre de la prévention et du mieux-être propose des programmes de soutien par les pairs comme Femmes@Cœur, le programme de soutien virtuel CardioPrévention, une application pour l'exercice, un service de livraison de repas sains pour le cœur et des modules d'apprentissage en ligne.

Par ces initiatives, l'ICUO maintient son approche globale et centrée sur les patients qui assure la prestation équitable de soins personnalisés pour tous et toutes.

RÉMUNÉRATION DES CADRES

La proportion de la rémunération de nos cadres qui est fondée sur le rendement reflète ce qui est en vigueur dans les autres établissements de taille semblable et correspond aux pourcentages suivants :

- PDG : 10 % du salaire de base est lié à l'atteinte des objectifs du PAQ.
- Vice-présidents : 3,5 % du salaire de base est lié à l'atteinte des objectifs du PAQ.

Vu leur importance pour l'ICUO et pour la prestation de soins exceptionnels, on recommande de baser l'évaluation du rendement sur les éléments suivants pour l'exercice 2025-2026 :

Prolongation des heures d'ouverture de l'UTSCCD (thème : accès et fluidité) : En ce moment, l'unité est ouverte de 8 h à 16 h du lundi au vendredi. Dans le but d'éviter encore plus de visites aux urgences, ces heures d'ouverture seront prolongées de 8 h à 23 h en semaine. Le nombre de visites aux urgences évitées, de patients envoyés aux urgences et d'admissions à partir de l'UTSCCD fera l'objet d'un suivi.

Produits livrables / objectifs du projet :

Suivi des paramètres d'utilisation grâce à des rapports spécialement conçus dans le système de DME :

- Nombre de consultations
- Taux de transferts aux urgences
- Visites aux urgences évitées

Pondération : 33,3 %

Exercice des couvertures de KAIROS (thème : équité et santé autochtone) : Cet atelier est conçu pour approfondir la compréhension de la relation historique et contemporaine de nation à nation entre les peuples autochtones et non autochtones au Canada. L'exercice met en évidence l'impact de la colonisation sur les communautés autochtones et favorise une meilleure compréhension de la contribution des injustices historiques et actuelles aux ruptures dans les relations.

Produits livrables / objectifs du projet :

L'ICUO veillera à ce que les animateurs recommandés par Kairos Canada organisent au moins exercice des couvertures pour la direction et le personnel de première ligne d'ici mars 2026.

Pondération : 33,3 %

Formation sur les inhibiteurs du SGLT2 (thème : sécurité)

Cet examen rétrospectif des dossiers médicaux électroniques permettra de mieux comprendre le besoin de changer les pratiques relatives à la prescription et à l'interruption des inhibiteurs du SGLT2 chez les patients en néphrologie, cardiologie (cliniques d'insuffisance cardiaque et de traitement médical fondé sur les lignes directrices/TMFLD) et endocrinologie à l'ICUO et à L'HO.

Produits livrables / objectifs du projet :

À l'aide de formulaires conçus à la suite d'une analyse documentaire, le personnel recueillera dans EPIC des données rétrospectives sur la prescription et l'interruption (pour quelque que raison que ce soit, y compris une infection urinaire ou une infection mycosique génitale) d'un traitement par inhibiteurs du SGLT2 chez les patients des cliniques d'insuffisance cardiaque, de TMFLD, de néphrologie et de diabète d'ici mars 2026.

Intégrer les enseignements tirés dans un document standardisé destiné au personnel infirmier afin de guider l'éducation des patients tout au long du continuum de soins d'ici mars 2026.

Intégrer les enseignements tirés dans une ressource pour les patients avec l'aide de patients partenaires d'ici mars 2026.

Pondération : 33,3 %

RESPONSABLE DÉSIGNÉE À CONTACTER

Bonnie Bowes

Chef des soins infirmiers et vice-présidente, Qualité, confidentialité et renseignements sur la santé
bbowes@ottawaheart.ca

AUTRE

L’Institut de cardiologie de l’Université d’Ottawa (ICUO) s’efforce continuellement d’améliorer la qualité de ses services et la sécurité de ses patients. En évaluant nos performances actuelles, nous avons identifié à la fois nos points forts et nos axes de développement, ce qui nous a permis de définir notre stratégie d’amélioration de la qualité. Grâce à des initiatives ciblées et à un suivi continu de nos progrès, nous nous efforçons de maintenir les normes les plus élevées en matière de soins sûrs et efficaces pour nos patients et leurs familles. Fidèles à nos valeurs fondamentales (sécurité, équité, efficacité, continuité, soins centrés sur la personne et bien-être), nous restons déterminés à fournir des soins exceptionnels à nos patients et à la communauté.

APPROBATION

Il est recommandé que les personnes suivantes examinent et approuvent le plan d’amélioration de la qualité de l’établissement :

J’ai examiné et approuvé le plan d’amélioration de la qualité de notre établissement le
27 mars 2025



John M. Hart
Président du conseil d’administration



Kathryn A. Butler Mallette
Présidente du Comité de la qualité



Rob Beauland
Président-directeur général



B. Bowes
Responsable du Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences (s’il y a lieu)