

Info Qualité



PRIORITÉ AUX RÉSIDENTS – NOTRE VISION

Faire en sorte que chaque résidente et chaque résident bénéficie de soins sûrs, efficaces et attentifs à leurs besoins, qui leur permettent de jouir d'une qualité de vie optimale.

MESSAGE DU COMITÉ DIRECTEUR PRIORITÉ AUX RÉSIDENTS

C'est avec grand plaisir que nous présentons le tout premier numéro de *Info Qualité*, le bulletin de l'initiative Priorité aux résidents. En un peu plus d'une année seulement, cette initiative a connu bien des réussites et franchi plusieurs jalons importants. Un programme d'apprentissage coopératif et de formation en matière d'amélioration a été mis en œuvre auprès de plus de 120 foyers de soins de longue durée, et un programme de formation spécialisée est présentement dispensé à plus de 500 dirigeants œuvrant dans ces foyers. Récemment, nous avons également organisé des congrès où les participants ont pu jeter un regard sur leurs accomplissements et principaux apprentissages ayant marqué leur première année de participation, et envisager concrètement la suite de leur parcours en termes d'amélioration de la qualité. Nous sommes très impressionnés par le travail accompli avec ardeur et dévouement au cours de la dernière année par tous les participants qui s'engagent au jour le jour à assurer aux résidents qu'ils accompagnent une qualité de vie des plus gratifiantes.

Nous sommes fiers du travail effectué par les différents organismes qui ont uni leurs efforts afin de matérialiser cette initiative – il s'agit véritablement d'une intervention mise en route par le secteur, pour le secteur. Ces partenaires continuent de guider l'orientation de l'initiative Priorité aux résidents afin de soutenir l'accomplissement de sa mission, qui consiste à accroître la capacité

du secteur en matière d'amélioration de la qualité, afin de prodiguer à chacun des résidents des soins de qualité hors pair au Canada et comparables à ceux offerts dans d'autres pays précurseurs dans le monde.

L'amélioration de la qualité est un processus continu, et le présent bulletin nous permettra de tenir les foyers de soins de longue durée au courant des développements notables et de souligner vos exemples de réussite tandis que nous faisons route ensemble. Nous espérons vivement que vous jugerez cette publication des plus utiles, et que vous n'hésitez pas à nous faire part de vos observations afin que nous aussi puissions continuer de l'améliorer.

Sincères salutations,

Eileen Patterson, vice-présidente

Amélioration de la qualité, Qualité des services de santé Ontario

Shelagh Nowlan, vice-présidente

Administratrice du comité directeur de l'initiative Priorité aux résidents, Providence Care (Kingston)

Josie d'Avernas, vice-présidente

Membre du comité directeur de l'initiative Priorité aux résidents
Directrice, Schlegel-UW Research Institute for Aging

Priorité aux résidents — Chemin faisant

Instaurée au début de 2010, l'initiative Priorité aux résidents a été conçue et mise au point avec la participation d'un vaste éventail d'intervenants, notamment des organismes représentant les foyers, les résidents et leurs familles, et reçoit l'appui du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario. Les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) de l'Ontario dirigent sa mise en œuvre à l'échelon local. En outre, une formation est offerte par des experts en amélioration de la qualité par l'entremise de Qualité des services de santé en Ontario (auparavant le Conseil ontarien de la qualité des services de santé).

L'initiative Priorité aux résidents s'accompagne d'un programme de formation qui dote les dirigeants des foyers de soins de longue durée des moyens nécessaires pour

mener à bien différents projets d'amélioration de la qualité, et fournit au personnel les compétences requises afin de pouvoir cerner et analyser les problèmes, proposer des changements et mesurer les progrès accomplis, en plus d'encadrer certains de leurs collègues afin de transmettre et de perpétuer les connaissances acquises. En un peu plus d'un an, 525 foyers de soins de longue durée ont ainsi accepté de participer à l'initiative Priorité aux résidents. Présentement, près de 1500 dirigeants et membres du personnel de ces foyers suivent différents volets de formation et commencent à constater les résultats des efforts déployés dans des domaines d'intérêt comme la prévention des chutes, la prévention des plaies de pression et le perfectionnement de la documentation des soins grâce à des métho-

des d'épuration des processus.

Toute la formation prévue pour la première année est maintenant pratiquement achevée. Et dans le but de soutenir les diplômés de la première phase ainsi que les futurs participants à l'initiative Priorité aux résidents, nous nous appliquons présentement à établir un « réseau d'amélioration de la qualité » qui servira de tribune à un apprentissage continu et au partage d'idées par le biais de webinaires, de téléconférences et d'un ensemble intégral d'outils en ligne destinés à faciliter l'atteinte des objectifs fixés, et à soutenir – et propager – les méthodes éprouvées.

De plus amples renseignements vous seront communiqués prochainement, alors que nous nous apprêtons à lancer ce nouveau volet d'apprentissage des plus captivants.

Ce projet a largement permis de mieux sensibiliser les membres du personnel, les familles et les résidents...
Maintenant, tout le monde anticipe avec impatience notre prochain projet d'amélioration de la qualité.

– Sylvia Bleyswyk, directrice des programmes et services aux résidents, Deer Park Villa

Priorité aux résidents – les chiffres :

100

foyers

Objectif initial de participation pour la première année.

525

foyers

Participation réelle obtenue pour la première année.

150

Nombre de responsables formés en amélioration de la qualité.

1264

Nombre de dirigeants de foyers de soins de longue durée ayant assisté aux séances de formation au leadership offertes par le programme Qualité de la direction.

Deer Park Villa surpasse ses objectifs grâce au travail d'équipe et à la créativité

Foyer de soins de longue durée de 39 lits situé à Grimsby, en Ontario, qui en est à sa première année de participation à l'initiative Priorité aux résidents, Deer Park Villa a entrepris son projet d'amélioration de la qualité avec l'objectif de réduire le taux de plaies de pression de 12 % à 5 % d'ici le 30 septembre 2010, un but réalisé haut la main grâce à la formation sur l'amélioration de la qualité dispensée à l'établissement dans le cadre de l'initiative Priorité aux résidents.

L'équipe d'amélioration de la qualité en place à Deer Park a commencé par faire usage d'un diagramme de cause-effet, l'un des outils mis à la disposition des participants à l'initiative Priorité aux résidents, afin de déterminer les causes de cinq cas de plaies relevés au sein du foyer et d'établir la marche à suivre.

Puis, une analyse plus approfondie a permis de constater que certaines de ces plaies avaient initialement débuté en milieu hospitalier, en plus de découvrir deux facteurs ayant pu contribuer à la formation des plaies de pression apparues au foyer : lacunes au niveau des habitudes d'élimination chez les résidents, et manque de cohérence nécessaire pour s'assurer de la bonne coopération des résidents devant s'allonger durant l'après-midi afin d'atténuer la pression.

À la lumière des conclusions tirées, l'équipe a donc apporté plusieurs changements concrets, en établissant notamment un horaire de rotation et repositionnement fondé sur le cycle PFVA – « planifier, faire, vérifier, agir » (un autre outil mis à la portée des participants à l'initiative Priorité aux résidents) – en appliquant d'abord cet horaire à quelques résidents durant un même quart de travail puis, une fois les résultats confirmés, en l'étendant aux autres résidents et autres quarts de travail. L'équipe a également créé des programmes de soins individualisés pour chacun des résidents. Après un examen approfondi, les programmes élaborés englobaient un horaire de repos en après-midi ainsi qu'un horaire d'élimination et propreté pour ceux et celles qui nécessitent de telles interventions.

Motivée par la réussite concluante de ces efforts, l'équipe d'amélioration de la qualité s'est alors donnée un deuxième objectif de réduction des plaies de pression, soit une diminution d'encore 2,5 % d'ici le 31 décembre 2010 – un objectif également atteint.

Une grande part du succès obtenu par le foyer Deer Park réside dans le fait qu'ils ont compris qu'il ne suffisait pas d'apporter des changements, mais qu'il importait de les maintenir. C'est pourquoi l'équipe a mené une campagne de sensibilisation ciblant tous les membres du personnel, ainsi que les résidents et leurs familles, afin que cette question demeure toujours au premier rang des priorités. Même certaines résidentes des logements pour personnes autonomes se sont mises de la partie et ont confectionné ce que le personnel appelait affectueusement des « macarons-fesses » à partir de bas de nylon. En plus d'être plutôt rigolos, ces macarons en trois dimensions portés par le personnel ont eu un impact percutant dans la réussite de ce projet. « Les familles étaient intriguées et voulaient savoir ce qu'ils représentaient, nous explique Sylvia Bleyswyk, directrice des programmes et services aux résidents. Ce projet a largement permis de mieux sensibiliser le personnel, les familles et les résidents, et l'expérience s'est révélée très constructive pour tous et chacun d'entre nous. »

Et Mme Bleyswyk d'ajouter : « ce projet sur les plaies de pression reposait sur un travail d'équipe au sein de toute la communauté de Deer Park. Maintenant, tout le monde anticipe avec impatience notre prochain projet d'amélioration de la qualité. » Bien entendu, la réduction des plaies de pression n'est pas le seul exemple de réussite notable à Deer Park – cette initiative a également eu une incidence positive sur le temps et les coûts associés au traitement de ces plaies, en plus de favoriser l'épanouissement d'un milieu où l'amélioration de la qualité commence à faire partie intégrante de la culture de l'établissement – et c'est précisément là la philosophie qui sous-tend l'initiative Priorité aux résidents.

15

Nombre d'heures par mois gagnées grâce à une réduction des formalités administratives, que le personnel du foyer de Mon Sheong peut maintenant consacrer aux résidents à la suite d'un projet d'amélioration de la qualité rendu possible par l'initiative Priorité aux résidents.

30%

Pourcentage de réduction des chutes atteint au foyer Arbour Creek Long-term Care Centre depuis l'intégration de mesures d'amélioration relayées dans le cadre de la formation Priorité aux résidents.

50%

Pourcentage de réduction des plaies de pression chez les résidents du foyer Deer Park Villa depuis la mise en application des notions acquises lors de la formation Priorité aux résidents.

EN MANCHETTE

Le Dr Ben Chan s'est rendu à Thunder Bay en mars dernier afin de s'adresser aux participants à l'initiative Priorité aux résidents à l'occasion de la conférence du Nord-Ouest sur la prévention des chutes. Durant sa visite, le Dr Chan a accordé des entrevues à la radio de Radio-Canada, à la télévision de Thunder Bay ainsi qu'au journal Kenora Daily Miner and News. À ces occasions, il a abordé les sujets de la prévention des chutes, du transfert de certains bénéficiaires à un autre niveau de soins dans le Nord-Ouest, et a aussi fait valoir certaines des dispositions de la Loi sur l'excellence des soins pour tous. Pour visionner l'entrevue télévisée, visitez le site : <http://www.tbnewswatch.com/video/21344/Ben-Chan>.

BOÎTE À OUTIL DE COMMUNICATIONS

Les foyers participant à l'initiative Priorité aux résidents ont reçu l'automne dernier des « boîtes à outils » destinées à faciliter leur exposé de l'initiative à leur personnel, aux résidents et à leurs familles. Ces boîtes à outils comportaient : une présentation à l'intention d'un conseil de résidents ou d'un conseil de familles; une présentation à l'intention du personnel, des membres du conseil d'administration ou autres groupes concernés; une affiche; une brochure à l'intention des résidents; un feuillet d'information à l'intention des familles; et une brochure expliquant les différents volets d'apprentissage qui s'offrent aux participants et à leur personnel. Outre les échantillons de ce matériel fournis dans la boîte à outils, les foyers ont également reçu plusieurs exemplaires des brochures à des fins de distribution.

Si vous n'avez pas reçu votre boîte à outils Priorité aux résidents, ou si vous avez besoin de matériel supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse info@residentsfirst.ca.

Si vous avez déjà mis le matériel de la boîte à outils à contribution dans votre foyer, nous aimerions connaître votre opinion. Nous vous invitons à répondre à un bref sondage sur le site <http://www.surveymonkey.com/s/86M5RNR> – vos observations serviront à perfectionner ces outils et à en créer de nouveaux afin que vous puissiez bénéficier d'un soutien optimal et valoriser l'initiative Priorité aux résidents auprès de vos différents intervenants, et leur communiquer vos exemples de réussite.

ÉVÉNEMENTS À SURVEILLER

L'initiative Priorité aux résidents sera représentée à l'occasion des événements suivants :

- Salon « Together We Care » de la Ontario Long Term Care Association and Ontario Retirement Communities Association. Dates du salon : **du 10 au 12 avril 2011**, Toronto. Visitez le site www.togetherwecare.ca pour en savoir plus.
- Assemblée générale annuelle 2011 de la Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS) : **du 16 au 18 mai 2011**, à Toronto. Visitez le site www.oanhss.org pour plus de détails.

Pour nous contacter

Les prochains numéros de Info Qualité seront publiés par voie électronique. Si vous souhaitez en recevoir un exemplaire ou si vous avez des questions au sujet de Priorité aux résidents, notamment comment y participer, n'hésitez pas à communiquer avec nous par courriel à l'adresse info@residentsfirst.ca

Le 1er avril 2011, le Conseil ontarien de la qualité des services de santé est devenu Qualité des services de santé Ontario, regroupant ainsi – sous un seul et même organisme – un grand nombre d'initiatives provinciales en matière d'amélioration de la qualité dans le secteur de la santé. Pour de plus amples renseignements, visitez le site www.hqontario.ca

Priorité aux résidents est le fruit d'un partenariat qui reçoit l'appui du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario. Cette initiative a été conçue et mise au point avec la participation d'un vaste éventail d'intervenants, et ces groupes continuent à fournir une contribution permanente en tant que membres du comité directeur provincial qui guide la mise en œuvre du projet.

Partenaires



ONTARIO LONG TERM CARE PHYSICIANS



SENIORS HEALTH RESEARCH TRANSFER NETWORK
Linking Caregivers, Researchers & Policy Makers