

L'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO) est un hôpital universitaire unique en son genre qui offre des soins cardiaques spécialisés aux patients de la région de Champlain, de l'Ontario, et – pour certains actes médicaux – de l'ensemble du Canada. Nous croyons que l'excellence des soins repose sur un ensemble de services allant de la prévention à la réadaptation, en passant par les soins de courte durée. Nous travaillons en partenariat avec les établissements de notre Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) afin de veiller à ce que tous les patients aient accès à des soins de proximité. Nos principaux objectifs sont d'offrir d'excellents soins, de mener des recherches de pointe et de former de futurs professionnels de la santé. Ces dernières années, nous avons tout particulièrement travaillé à assurer la gestion de nos activités et la qualité des soins dans un contexte de pandémie.

Après avoir brièvement interrompu ses activités durant la pandémie, le Comité de partenariat avec les patients (CPP) de l'ICUO a été repensé pour réunir au sein d'un même comité les patients et les membres du personnel clinique et de recherche, qui formaient auparavant deux comités distincts. Le CPP donne son avis et des conseils pour la sélection des projets d'amélioration de la qualité. Plusieurs initiatives codirigées par des patients du CPP ont été incluses dans notre PAQ cette année.

Durant la pandémie de COVID-19, l'ICUO a élargi et officialisé son programme de participation des patients pour inclure plusieurs patients partenaires officiels prêts à se joindre sur demande à des équipes de projet ou des groupes de travail, et à donner leur avis sur le matériel éducatif, les sondages et les politiques. Des membres du CPP siègent à de nombreux comités, dont le Comité de la qualité du conseil d'administration, afin de veiller à ce que les opinions des patients soient entendues à tous les niveaux de l'organisation. Les patients partenaires du CPP et du programme de participation des patients sont souvent appelés à donner leur avis sur des initiatives d'amélioration de la qualité, et les projets qui s'inscrivent auprès du Service du contrôle de la qualité doivent obligatoirement inclure des patients partenaires. Tout au long de l'année, le personnel et les patients de l'ICUO collaborent sur des initiatives d'amélioration de la qualité. Parmi les initiatives récentes, mentionnons : révision et mise à jour du document sur les droits et responsabilités du patient, élaboration d'une politique et d'un processus centrés sur le patient pour les ressources éducatives et mise au point d'un cadre

global de participation des patients pour le personnel, les chercheurs et les patients de l'ICUO.

Les pourcentages du salaire de nos cadres qui sont liés à l'atteinte des cibles définies dans le PAQ (établis conformément aux pourcentages en vigueur dans les autres établissements de taille similaire) sont les suivants :

Président-directeur général : 10 % du salaire de base

Vice-présidents : 5 % du salaire de base

On recommande de baser l'évaluation du rendement sur les indicateurs suivants, vu leur importance pour l'établissement et pour la prestation de soins d'une qualité exemplaire :

#### 1. Système de réponse vocale interactive (RVI) pour la préadaptation

La période d'attente avant une intervention chirurgicale cardiaque peut être très stressante pour les patients et leurs proches. Toutefois, cette période d'attente offre aussi la possibilité d'optimiser l'état du patient en vue de l'opération, de le soutenir et, ultimement, d'améliorer l'issue de son traitement. La technologie de réponse vocale interactive (RVI) est un système éprouvé utilisé auprès de la plupart des populations de patients de l'ICUO pour surveiller leur état et déterminer qui a besoin d'aide et d'interventions cliniques. Un algorithme multidisciplinaire fondé sur des pratiques exemplaires a été conçu pour évaluer les patients dès qu'ils sont acceptés pour une intervention chirurgicale. La « préadaptation » augmente la capacité fonctionnelle des patients pour qu'ils soient mieux à même de supporter le stress de l'opération. L'exercice durant la période préopératoire atténue l'hyperactivité du système nerveux sympathique, augmente la sensibilité à l'insuline et augmente le ratio masse maigre/graisse corporelle. Il aide aussi les patients à se préparer physiquement et mentalement à l'opération, réduit le risque de complications postopératoires et la durée des hospitalisations, et facilite la transition entre l'hôpital et la maison. Les patients marqués comme étant à risque par le système seront aiguillés vers les services de santé ou de réadaptation cardiaque appropriés à l'ICUO pour les aider à optimiser leur état de santé avant l'opération.

Produits livrables / objectifs du projet :

- Tenue d'un groupe de discussion sur la série éducative pour personnes atteintes d'insuffisance cardiaque afin de recueillir l'avis des participants. Réviser le contenu d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2022.
- Organiser un groupe de discussion sur l'éducation à l'insuffisance cardiaque composé de professionnels de la santé d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2022.
- Évaluer les possibilités d'intégration avec d'autres hôpitaux de la région d'ici le 1<sup>er</sup> septembre 2022.

Pondération : 33,3 %

## 2. Registre sur la santé cardiaque des femmes

Les maladies du cœur sont encore sous-diagnostiquées et insuffisamment traitées et étudiées chez les femmes. L'ICUO a entrepris de créer un registre sur la santé cardiaque des femmes qui constituera une riche source de données pour mieux soigner les patientes et permettre de meilleures recherches sur la santé cardiaque des femmes.

Produits livrables / objectifs du projet :

- En collaboration avec des spécialistes de la santé cardiaque des femmes, faire la liste des éléments de données importants en ce qui a trait aux maladies du cœur chez les femmes.
- Intégrer le registre sur la santé cardiaque des femmes à CardioCore.
- Commencer à remplir le registre avec les données des patientes de la Clinique de santé cardiaque des femmes (rapport sur le nombre d'entrées).

Pondération : 33,3 %

## 3. Exercices LEAN/AMDE en Cardiologie

Chaque année, l'équipe responsable de la qualité à l'ICUO mène une analyse des modes de défaillance et de leurs effets (AMDE) pour déterminer les risques, les lacunes et les possibilités d'amélioration associés à un programme ou un service. Ce processus comprend entre autres l'établissement d'une carte de la chaîne de valeur, conformément à la méthode LEAN. Cette année, le Service du contrôle de la qualité réalisera l'examen d'un programme de Cardiologie à l'aide des outils LEAN/AMDE, ce qui demandera entre autres de regrouper des représentants de différents secteurs de la Cardiologie pour cartographier les processus et établir un plan de travail pour combler les lacunes. Le plan de projet sera présenté à la haute direction.

Produits livrables / objectifs du projet :

- Évaluation de la portée du programme.
- Cartographie de la chaîne de valeurs.
- Conception d'un plan de projet et d'une feuille de route.

Pondération : 33,3 %

Adresse postale :

Service du contrôle de la qualité, pièce 2411  
Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa  
40, rue Ruskin  
Ottawa (Ontario) K1Y 4E9

Courriel :

[Quality@ottawaheart.ca](mailto:Quality@ottawaheart.ca)

Téléphone :

613-696-7000 poste 19305