

PLAN STRATÉGIQUE TRIENNAL 2016-2019

Parce qu'on peut toujours
faire mieux: s'allier pour un
système de santé de qualité



Faisons en sorte que notre système soit en meilleure santé

Qui est Qualité des services de santé Ontario

Qualité des services de santé Ontario conseille la province au sujet de la qualité des soins de santé. Nous poursuivons un seul et unique objectif : Améliorer la santé de tous les Ontariens et Ontariennes.

QUI NOUS SOMMES.

Nous sommes un groupe rigoureusement scientifique dont les membres possèdent des compétences et connaissances diverses. Nous tenons à être entièrement objectifs, et tenons compte de divers facteurs en tenant compte de l'image globale. Nous travaillons en partenariat avec les fournisseurs de soins et des organismes du secteur de la santé, et nous faisons participer les patients eux-mêmes, afin d'opérer des changements appréciables et durables au sein du système de santé complexe de la province.

CE QUE NOUS FAISONS.

Nous définissons ce qu'est la qualité dans le domaine des soins de santé et fournissons des conseils stratégiques pour que toutes les parties du système puissent s'améliorer. Nous analysons également pratiquement tous les aspects des soins de santé de l'Ontario. Cela comprend examiner la santé de la population de la province en général, la mesure dans laquelle les différents secteurs du système fonctionnent ensemble, mais surtout, l'expérience des patients. Ensuite, nous produisons des rapports objectifs et complets fondés sur des données, des faits et sur ce que les patients, les aidants et tous ceux qui travaillent chaque jour pour le système ont à dire. De plus, nous formulons des recommandations sur la façon d'améliorer les soins en utilisant des données probantes exemplaires. Enfin, nous appuyons l'amélioration de la qualité à grande échelle en collaborant avec nos partenaires pour trouver des moyens dont les professionnels de la santé peuvent apprendre les uns des autres et partager des approches innovatrices.

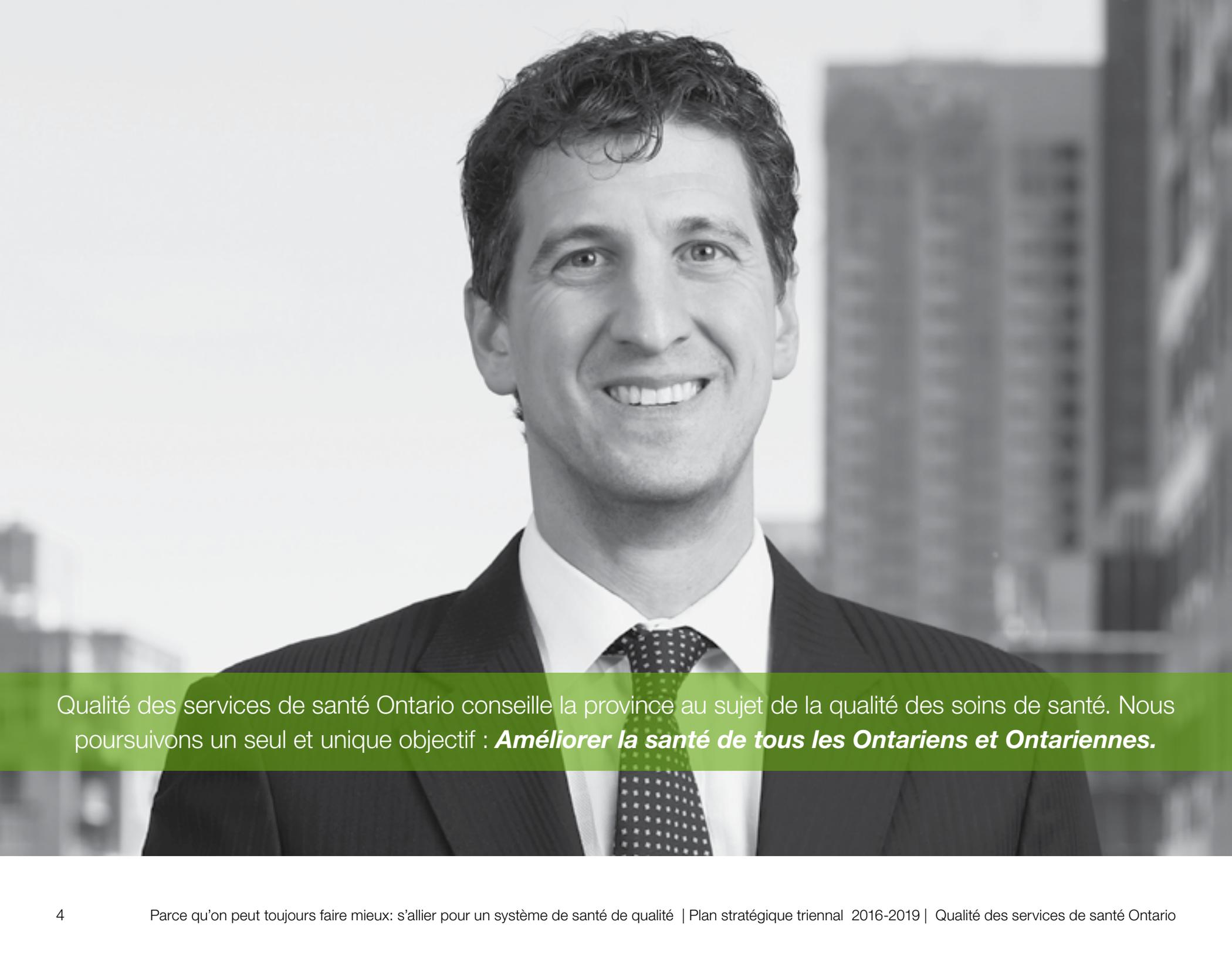
POURQUOI C'EST IMPORTANT.

Nous sommes très fiers de notre système, mais nous savons aussi qu'il peut encore s'améliorer pour offrir des soins optimaux. En outre, certaines populations vulnérables ne reçoivent pas l'attention dont elles ont besoin. Notre but, à Qualité des services de santé Ontario, est d'améliorer continuellement la qualité des soins dans cette province pour tous, qui que vous soyez ou quel que soit votre lieu de résidence. Nous sommes motivés par le souhait d'améliorer le système et savons incontestablement qu'il est toujours possible de faire mieux.

Table des matières

Introduction	5
Notre Place	5
Réaliser le programme d'amélioration de la qualité	7
Grandes lignes de la stratégie	9
Ce que nous faisons	10
Vision, Valeurs, Mission	11
Priorités stratégiques	13
Domaines émergents.....	23
Santé mentale et toxicomanie	23
Soins palliatifs et de fin de vie	25
Soins primaires	25
Comment nous réaliserons nos priorités	27
Facteur clé 1: Collaborer avec les autres	27
Facteur clé 2: Établir une approche efficace et exhaustive pour communiquer notre travail.....	27
Facteur clé 3: Fonctionner comme « un seul et même organisme »	27
Mot de la fin.....	29

La qualité est un travail d'équipe. Le rapport contient des photographies de quelques-uns des nombreux patients, famille, membres du public, consultants et employés dévoués qui rendent notre travail possible. Nous les remercions de nous aider à montrer le côté humain si important dans tout ce que nous faisons.



Qualité des services de santé Ontario conseille la province au sujet de la qualité des soins de santé. Nous poursuivons un seul et unique objectif : ***Améliorer la santé de tous les Ontariens et Ontariennes.***

Introduction

Qualité des services de santé Ontario (QSSO) a pour vocation d'améliorer la santé de tous les Ontariens et Ontariennes.

À priori, cet énoncé peut sembler très simple et donner à croire qu'à l'heure actuelle, le système de santé, malgré des initiatives remarquables et efficaces, ne répond pas vraiment aux besoins et aux attentes de certains patients et professionnels de la santé. Il indique en outre que tout effort visant à améliorer le système de santé doit placer les besoins de tous les Ontariens, quelle que soit leurs circonstances et où qu'ils vivent, au sommet des priorités. En outre, il nous incite tous à améliorer les choses continuellement. On peut toujours faire mieux.

Nul n'est indifférent au rendement du système de santé. Les patients s'attendent à ce qu'on s'occupe d'eux promptement, avec compétence et avec respect. Les professionnels de la santé, les gestionnaires et les décideurs sont déterminés à servir avec fierté et détermination. C'est la raison pour laquelle les hauts et les bas du système de santé de l'Ontario ont une telle incidence. Prenons les temps d'attente : comme nous l'avons indiqué dans *À la hauteur* (rapport annuel de QSSO sur le rendement du système de santé de l'Ontario), la proportion de chirurgies cardiaques et du cancer réalisées dans les délais voulus s'est améliorée considérablement. Ce résultat est prometteur. Pourtant, les Ontariens qui vivent dans le Nord affichent un taux de décès prématurés deux fois supérieur à ceux des autres régions de la province. Cela nous préoccupe beaucoup.

Il existe de nombreux exemples d'approches inspirées et novatrices dans le domaine des soins de santé qui produisent d'excellents résultats, mais il s'agit souvent d'efforts isolés. Dans le même temps, il existe de vastes variations inexplicables dans la prestation des soins de santé qui peuvent avoir de conséquences négatives pour les patients. Un moyen important de connecter ces pôles d'excellence et de réduire les variations inappropriées dans les soins de santé est de faire des soins de santé une valeur fondamentale de notre système.

Cet engagement explicite envers la qualité est le fondement d'un système de santé hautement performant. C'est ainsi que nous avons amélioré la santé pour tous les Ontariens. Mais qu'entend-on par soins de santé de «qualité»? Quels indicateurs traduisent fidèlement ce que nous devons comprendre? Quelles sont les preuves favorables à des soins de qualité exemplaire? Quel est le moyen le plus efficace d'adopter des initiatives exemplaires pour que tous les Ontariens reçoivent des soins de qualité en tout temps?

Notre place

De concert avec les patients et les professionnels de la santé, notre but est répondre à ce type de questions.

Nous conseillons la province au sujet de la qualité des soins de santé en Ontario. Notre mission consiste à instaurer une compréhension commune de la qualité en ce qui a trait aux soins de santé et à aider les milliers de professionnels de la santé à améliorer la qualité des soins.



Notre mission consiste à instaurer une compréhension commune de la qualité en ce qui a trait aux soins de santé et à aider les milliers de professionnels de la santé à améliorer la qualité des soins.

Réaliser le programme d'amélioration de la qualité

Guidé par la *Loi sur l'excellence des soins pour tous*, QSSO examine de nombreux aspects des soins de santé en Ontario et publie des rapports – sur la santé de la population de la province, la mesure dans laquelle les différents secteurs du système fonctionnent ensemble et l'expérience des patients. Utilisant notre programme commun d'amélioration de la qualité, les principaux indicateurs du rendement déterminés en collaboration avec les partenaires du secteur de la santé, nous surveillons le rendement du système de santé de l'Ontario et publions des rapports à ce sujet. Nous formulons aussi des recommandations au sujet des services de santé et des appareils médicaux qui devraient être financés par les deniers publics et nous allons bientôt produire des normes de qualité visant à améliorer les soins à l'aide de données probantes exemplaires. Et nous collaborons avec nos partenaires pour aider les professionnels de la santé à apprendre les uns des autres, à partager des approches innovatrices avec leurs collègues et, en fin de compte, à améliorer la qualité des soins.

La Qualité ça compte est le fondement de notre démarche de mise en œuvre du programme d'amélioration de la qualité. Cette initiative, qui a été lancée en octobre 2015, a pour but d'aider tous les intervenants du système de santé, les professionnels de la santé, les universitaires, les décideurs, les patients et le public, à atteindre des objectifs d'amélioration de la qualité et à suivre un itinéraire commun pour y parvenir.

Dans le cadre de *La Qualité ça compte*, nous écoutons la voix des patients et tenons compte de leurs points de vue. Ce processus d'engagement, appelé *La qualité...*, repose sur la conviction qu'un solide programme d'amélioration de la qualité devrait être fondé sur l'expérience et la sagesse des patients, des familles, des aidants et du public.

Dans le même temps, nous avons formé un groupe consultatif composé d'experts qui ont une profonde connaissance de ce qu'il faut pour bâtir un système de santé de qualité. Ces experts étudient en profondeur les facteurs essentiels pour fournir des soins de qualité à l'échelle du système et instaurer une culture de qualité. Leur premier rapport, *Réaliser l'excellence des soins pour tous*, plaide en faveur d'un cadre provincial d'amélioration de la qualité, et offre une série de principes, des attributs de qualité, et les facteurs clés que nous devons prendre en compte pour instiller la qualité au cœur de notre système de santé.

Grâce à des initiatives telles que *La Qualité ça compte*, et à notre travail quotidien, nous cherchons à comprendre le système de santé de l'Ontario de façon objective selon des points de vue différents et à transformer les informations et les données en connaissances et en mesures. Le but est de servir les fournisseurs de soins, de les aider à s'acquitter de leurs responsabilités de la meilleure façon qui soit, à servir les patients et les aidants, pour qu'ils reçoivent des soins de qualité hors pair.



Nous favorisons de solides partenariats et collaborons avec les professionnels de la santé et les patients pour qu'un changement positif et durable s'opère à l'échelle du système de santé.

Grandes lignes de la stratégie

Le plan stratégique est le résultat de consultations approfondies auprès de nombreux partenaires du système de santé de l'Ontario et reflète ce dont, selon eux, ils ont besoin pour améliorer la qualité des soins de santé. Le plan établit nos priorités stratégiques des trois prochaines années et traduit la vision et la mission de notre organisme, tout en reflétant le rôle que nous jouons dans la réalisation de la vision du système de santé énoncée dans *La Qualité ça compte*, un système de santé centré sur le patient voué à améliorer la qualité, à vie.

Les priorités stratégiques de Qualité des services de santé Ontario sont les suivantes:

- Assurer le leadership pour la qualité des soins de santé à l'échelle du système;
- Faciliter l'accès à l'information et la prise de décision;
- Évaluer les innovations et les pratiques prometteuses et prôner l'adoption à grande échelle de celles qui offrent un bon rapport qualité-prix;
- Faire participer les patients au processus d'amélioration des soins;
- Améliorer la qualité lors de la transition entre différents types ou cadres de soins.

Comme toujours, nous continuerons à cibler tous les secteurs à l'échelle du système en plus d'intégrer les soins dans tous les secteurs et lieux de soins pour fournir aux patients et aux aidants une expérience sans anicroche. Au cours des trois prochaines années, nous avons aussi l'intention de redoubler nos efforts dans trois domaines pour lesquels il est impératif d'améliorer la qualité : la santé mentale et la toxicomanie, les soins palliatifs et de fin de vie, et les soins primaires.

Le plan stratégique décrit aussi les activités essentielles qui permettront à QSSO de réaliser ses priorités. Pour une part, il y a la nécessité — et le désir — de travailler étroitement avec les dirigeants du secteur de la santé, les cliniciens, les chercheurs, les universitaires, les associations professionnelles, les collèges et les organismes gouvernementaux. Cela consiste aussi à renforcer notre engagement envers les patients et tous les Ontariens afin de respecter leurs points de vue particuliers. Les autres facteurs propices à la réussite comprennent une approche exhaustive au chapitre de la communication (écouter et partager) et un organisme bien structuré et hautement performant.

Si nous avançons dans les domaines ciblés et les cinq priorités stratégiques au cours des trois prochaines années et si nous sommes fidèles à notre vision, notre mission et nos valeurs, nous pouvons réaliser des progrès importants— en phase avec les patients et les fournisseurs de soins — vers une meilleure santé via des soins d'excellente qualité.

Ce que nous faisons

Qualité des services de santé Ontario
conseille la province au sujet de la qualité des
soins de santé en in Ontario.

Nous avons la responsabilité :

- de surveiller les services fournis par le système de santé et en rendre compte;
- de fournir des conseils au sujet d'importantes questions concernant la qualité;
- d'évaluer les données probantes pour déterminer ce qui constitue des soins de qualité hors pair;
- de faire participer les patients et de leur donner voix au chapitre dans la création d'un système de santé de qualité;
- de prôner l'amélioration continue de la qualité afin d'opérer des changements durables et considérables dans le système de santé.

VISION

Améliorer la santé de tous les Ontariens et Ontariennes. Fournir des soins d'excellente qualité.

VALEURS

Collaboration

Nous favorisons de solides partenariats et collaborons avec les professionnels de la santé et les patients pour qu'un changement positif et durable s'opère à l'échelle du système de santé. Nous savons que diverses perspectives contribuent souvent à de meilleurs résultats sanitaires et qu'il est impossible de réussir en solo. Notre organisme favorise la cohésion, car nous savons que la meilleure façon d'utiliser les diverses connaissances et compétences de ses gens est de travailler ensemble.

Intégrité

Nous faisons preuve d'intégrité en analysant le rendement du système de santé de l'Ontario de façon objective, en en rendant compte et en faisant des recommandations fondées sur des données probantes au sujet de la façon dont nous améliorons les soins de santé en Ontario. Notre travail se fait dans la transparence pour le système, les patients, le public et le gouvernement. Nous sommes honnêtes les uns envers les autres et tirons des leçons de nos défaillances.

MISSION

Ensemble, nous nous appliquons à améliorer les soins de santé de manière appréciable.

Respect

Dans les efforts que nous déployons pour améliorer le système de santé, nous tenons compte des sentiments, des souhaits, des droits, des rôles et des traditions des personnes qui interagissent avec le système et y travaillent. Nous écoutons les patients, les aidants et les soignants et apprenons d'eux. Au sein de notre organisme, nous interagissons avec nos collègues et fournissons des rétroactions positives.

Excellence

Nous recherchons l'excellence dans tout ce que nous faisons, comme produire des rapports solides et pertinents et prôner de nouvelles idées sur la façon dont nous interagissons avec nos partenaires. Au sein de notre organisme, nous visons l'excellence avec enthousiasme en encourageant le perfectionnement professionnel et l'amélioration continue de la qualité par l'apprentissage.



Le leadership ne se fait pas en solo. QSSO réalisera cette priorité stratégique en partenariat avec des patients, professionnels de la santé et organismes.

Priorités stratégiques

Nos cinq priorités stratégiques illustrent la façon dont nous ciblerons nos énergies au cours des trois prochaines années. Ces priorités appuieront l'initiative provinciale *La qualité ça compte* et les efforts que nous déployons en faveur d'un engagement commun à atteindre les principaux objectifs d'amélioration de la qualité.

Les priorités stratégiques de QSSO seront aussi étayées par les six dimensions des soins de qualité supérieure qui sont présentées dans *La qualité ça compte*, à savoir : sécurité, efficacité, soins centrés sur les patients, prestation en temps voulu, efficience et équité. Bien que QSSO ait par le passé utilisé une définition englobant neuf attributs légèrement différents, viser une culture de qualité nécessite une définition opérationnelle plus simple et plus efficace. L'approche *La qualité ça compte* reflète un changement de position, ne plus voir la qualité des soins comme la responsabilité individuelle des fournisseurs de soins et des établissements, mais comme la responsabilité du système tout entier. C'est une définition axée sur l'amélioration continue.

Priorité stratégique 1:

Assurer le leadership pour la qualité des soins de santé à l'échelle du système

À titre de conseiller provincial à propos de la qualité des services de santé, QSSO est bien placé pour assurer un rôle de leadership au niveau du système. Ce rôle revêt de nombreuses formes. Cela consiste à déterminer les domaines cibles, des approches de haut niveau, les mesures prioritaires, les délais et les responsabilités. Cela consiste aussi à piloter l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de la qualité pour l'Ontario et une définition opérationnelle de la qualité des soins de santé. Et cela implique aussi servir de ressource fiable, réagissant rapidement aux problèmes de qualité au niveau du système et des cabinets quand ils surviennent et formulant des conseils dans les domaines importants pour lesquels des besoins ont été déterminés.

Le leadership ne se fait pas en solo. QSSO réalisera cette priorité stratégique en partenariat avec des patients, professionnels de la santé et organismes. Notre organisme poursuivra son rôle de modérateur impartial, identifiant et recommandant des solutions fondées sur des données probantes. En établissant des assises solides pour appuyer une culture généralisée de qualité, et en travaillant avec d'autres pour accroître la capacité, QSSO participera à la préparation du système pour son amélioration continue.

Nous ferons en sorte que la dimension d'équité soit intégrée dans tous nos efforts. Tous les Ontariens et Ontariennes doivent, le cas échéant, bénéficier des avancées dans le système.

Moyens par lesquels nous réaliserons cette priorité:

- Avec l'aide d'experts et des patients, QSSO établira un cadre commun d'amélioration de la qualité et les mesures à prendre en priorité.
- Nous poursuivrons la mise en œuvre du programme commun d'amélioration de la qualité, ensemble d'indicateurs de rendement clés choisis de concert avec les partenaires du secteur de la santé.
- Afin de formuler des recommandations fondées sur des preuves, nous analyserons les données du système de santé de l'Ontario et synthétiserons les données scientifiques du monde entier au moyen des méthodes les plus appropriées.
- Nous mettrons en place un programme d'établissement de normes de qualité dans les domaines pour lesquels on constate des écarts considérables au niveau des soins fournis ou entre la qualité des soins exemplaires et celle de ceux qui sont actuellement dispensés, tels ceux décelés lors de la mise au point du programme commun d'amélioration de la qualité et d'autres initiatives.
- Pour instaurer une culture de qualité à l'échelle du système, nous relierons les professionnels de la santé avec les initiateurs de changement et appuierons le déploiement des initiatives d'amélioration de la qualité



Les décideurs et les Ontariennes et Ontariens ont besoin de savoir comment le système se comporte et comment il se compare aux systèmes d'autres provinces et pays.

prometteuses à l'échelle de la province.

- Nous établirons des priorités annuelles pour les plans d'amélioration de la qualité (PAQ) que les fournisseurs de soins préparent et qui étayeront les efforts d'amélioration de la qualité dans tous les secteurs de la santé.
- Nous répondrons aux demandes du gouvernement et d'autres organismes pour tenter de résoudre les problèmes de qualité à l'échelle du système.
- Et pendant que le système poursuit sa transformation dans des domaines comme les soins à domicile et les soins primaires, nous ferons en sorte que le nouvel accent sur la qualité reste une priorité.

Priorité stratégique 2:

Faciliter l'accès à l'information et la prise de décision

Les données sont la pierre angulaire de l'amélioration de la qualité.

Cependant, pour que l'information soit utile, elle doit être fournie en temps opportun, exacte, pertinente, facilement accessible et compréhensible.

Chaque jour, il se crée une myriade de données sur le système de santé, de sorte que les décideurs, les professionnels de la santé et les Ontariens risquent d'être submergés par tous les indicateurs. QSSO accroît la valeur en priorisant ce qu'il faudrait mesurer pour améliorer la qualité de la santé et en aidant les gens à interpréter et à utiliser les données disponibles.

QSSO est déterminé à fournir des renseignements qui appuieront les efforts d'amélioration de la qualité dans tous les secteurs du système de santé, y compris les soins à domicile et les soins communautaires où les besoins au chapitre des données sont urgents.

Les décideurs et les Ontariennes et Ontariens ont besoin de savoir comment le système se comporte et comment il se compare aux systèmes d'autres provinces et pays. Actuellement, très peu de renseignements sont fournis directement aux fournisseurs de soins pour les aider à comprendre leurs pratiques en contexte. Nous mettrons l'accent sur la création d'un processus de collecte de données sur le rendement qui soit bien structuré et fiable de

concert avec nos partenaires, afin de permettre aux fournisseurs de soins d'évaluer leur rendement.

Nous écouterons aussi le point de vue des patients afin de trouver des moyens de produire des rapports fiables sur leurs expériences. Et nous poursuivrons nos efforts afin de faciliter l'accès aux données les plus pertinentes qui soient, dans des formats faciles à utiliser et à comprendre. Nous voulons permettre aux patients et aux familles de prendre des décisions éclairées au sujet de leurs soins.

En collectant des données, nous pourrions mieux comprendre la façon dont les soins de santé varient. Les variations peuvent donner à croire que certains habitants de la province reçoivent des services inférieurs et que certains bénéficient d'un meilleur accès aux soins que d'autres. Les variations peuvent aussi indiquer que les innovations, les lignes directrices et les normes ne sont pas adoptées uniformément ou que des obstacles nuisent à l'accès équitable.

Moyens par lesquels nous réaliserons cette priorité:

- QSSO élaborera des renseignements sur le rendement des professionnels de la santé, par exemple, des rapports personnalisés sur les pratiques des médecins de soins primaires, et des renseignements sur les organismes et les mesures qu'ils prennent pour améliorer la qualité.
- De concert avec nos partenaires, nous créerons de nouveaux indicateurs afin de combler les écarts entre ce qui doit être mesuré et les données pertinentes actuellement disponibles.
- Nous fournirons des données sur le rendement dans nos rapports publics et des rapports thématiques détaillés sur des sujets d'intérêt, et communiquerons davantage d'informations granulaires directement aux fournisseurs de soins et aux organismes.
- Pour que l'information reflète le point de vue des patients, nous les solliciterons pour qu'ils nous donnent des idées sur la façon de faire en sorte que l'information reflète leurs expériences.



Les innovations et la mise en œuvre de pratiques exemplaires sont particulièrement nécessaires pour réduire l'écart entre ce que nous savons et ce que nous faisons réellement.

- Nous ferons en sorte que nos recommandations sont accessibles et faciles à comprendre pour les patients et leurs familles.
- Nous produirons des normes de qualité fondées sur des preuves concrètes et le consensus d'experts.
- Nous améliorerons nos rapports en ligne sur les indicateurs, notamment en fournissant aux utilisateurs des moyens plus fonctionnels d'utiliser les données à bon escient.
- Nous étofferons le travail que nous avons déjà réalisé, par exemple, des manuels cliniques sur des procédures de qualité, afin d'établir des stratégies qui aideront les professionnels de la santé à réduire les variations inappropriées.
- Et pour appuyer la prise de décision étayée par des faits au chapitre de l'amélioration de la qualité, nous recommanderons des stratégies d'amélioration étayées par des preuves concrètes, et nous communiquerons les idées fournies dans les PAQ.

Priorité stratégique 3:

Évaluer les innovations et pratiques prometteuses et prôner l'adoption à grande échelle de celles qui offrent un bon rapport qualité-prix

- QSSO est bien placé pour identifier et évaluer une vaste gamme d'innovations et de pratiques, tout en encourageant d'autres à adopter celles qui encouragent des soins de qualité et l'optimisation des ressources. Nous nous associerons de plus en plus avec des organismes qui font un travail similaire afin d'améliorer notre capacité dans ces domaines.
- Les innovations et la mise en œuvre de pratiques exemplaires sont particulièrement nécessaires pour réduire l'écart entre ce que nous savons et ce que nous faisons réellement. Nous collaborerons avec des chercheurs éminents pour promouvoir l'adoption par les fournisseurs de services de mesures d'amélioration de la qualité étayées par les meilleures données disponibles.
- Une grande partie des efforts déployés par QSSO consistera à

déployer cette information pour étayer les initiatives de changement à grande échelle. Nous utiliserons un vaste éventail de connaissances pour connecter la communauté d'amélioration de la qualité avec des champions cliniques pendant que nous travaillons avec des partenaires pour améliorer les pratiques de soins et instaurer un système de santé plus équitable. Et nous investirons dans l'accroissement de la capacité et appuierons l'amélioration à l'échelle du système afin de prendre des mesures d'amélioration de la qualité au moyen de partenariats.

Moyens par lesquels nous réaliserons cette priorité:

- En plus de communiquer leur point de vue à propos des priorités annuelles relatives aux plans d'amélioration de la qualité dans tous les secteurs, QSSO examinera tous les PAQ pour identifier et partager de nouveaux modèles de prestation des soins qui donnent lieu à un changement positif.
- Nous continuerons à synthétiser les données probantes (à l'échelle mondiale, nationale et provinciale) afin de déterminer l'efficacité des interventions nouvelles et existantes. Nous formulerons des recommandations au sujet d'interventions spécifiques (notamment à propos d'appareils médicaux) et de méthodes généralisées d'amélioration de la qualité.
- Nous consulterons des experts qui font des recommandations fondées sur des données probantes et tenant compte du contexte ontarien.
- Nous encouragerons l'adoption de méthodes innovatrices fondées sur des données probantes en identifiant les structures, les processus et les activités qui faciliteront leur déploiement et en transférant ces connaissances via plusieurs canaux.
- Nous collaborerons activement avec le système pour déployer des pratiques dans tous les secteurs au moyen d'efforts considérables, y compris les domaines du système de santé sur lesquels nous devons nous concentrer.
- Nous favoriserons la création de communautés de qualité pour générer



Nous considérons le patient, la famille et l'engagement du public que centrale à soutenir l'amélioration de la qualité des soins de santé.

des connaissances et des idées innovatrices. Ces communautés comprendront le programme ARTIC (Adopting Research to Improve Care) entrepris de concert avec le Council of Academic Hospitals of Ontario, le programme National Surgical Quality Improvement et le programme IDÉES (Improving and Driving Excellence Across Sectors).

- En identifiant, en évaluant et en prônant des innovations et pratiques qui donnent lieu à un changement durable de grande envergure, nous appuierons les décideurs et les législateurs lorsqu'ils prennent des décisions éclairées et importantes.
- Et nous aiderons les fournisseurs de soins à entreprendre des projets d'amélioration de la qualité en leur donnant les outils nécessaires au partage des connaissances.

Priorité stratégique 4:

Faire participer les patients au processus d'amélioration des soins

- Pour Qualité des services de santé Ontario, la participation des patients, des familles et du public est essentielle à l'amélioration de la qualité des soins de santé, car les résultats pour les patients et les expériences indiquent si la qualité du système de santé est élevée ou faible. La participation des patients est essentielle pour déterminer les lacunes dans les soins et améliorer la qualité. Cela découle d'un corpus croissant d'évidences qui montre comment ce que nous disent les utilisateurs des soins de santé améliore toutes les dimensions de la qualité et, en fin de compte, les résultats. Qui plus est, c'est la bonne chose à faire.
- Certains secteurs du système de santé de l'Ontario font un excellent travail à cet égard. Toutefois, pour ce qui est de l'ensemble du système, la participation des patients, des familles et du public reste fragmentée et non coordonnée. On n'a pas toujours une idée claire de « ce qu'il faut faire » ou « pourquoi on doit le faire ».
- Nous avons la possibilité de mettre au point des outils, des ressources et des activités que le système de santé peut utiliser pour accélérer et déployer l'adoption de méthodes prouvées propices à la participation. Ainsi, notre objectif est d'offrir des programmes d'éducation et un soutien pratique qui feront des patients, des aidants et du grand public des

partenaires à part entière au chapitre des mesures qui sont constamment prises dans le système de santé pour améliorer la qualité. Le but est de faire participer les utilisateurs des soins de santé à tous les aspects du système, de la prestation des soins et de la conception des services à la gestion du système.

- Si nous atteignons cet objectif de la bonne façon et reproduisons les meilleurs exemples de participation dans toute la province, l'Ontario aurait un système de santé axé sur le patient qui tient réellement compte des besoins de l'utilisateur.

Moyens par lesquels nous réaliserons cette priorité:

- Qualité des services de santé Ontario collaborera avec ses partenaires afin de créer une approche pour évaluer l'expérience des patients qui leur permet de participer à tous les niveaux et dans tous les secteurs du système de santé.
- Nous basant sur notre programme commun d'amélioration de la qualité, nous créerons des indicateurs et des indices de référence concernant la façon dont le système réagit aux préoccupations des patients et présente nos conclusions au public.
- Nous solliciterons la participation des patients, des aidants et du public lors de la formulation des recommandations fondées sur des données probantes au sujet des structures, processus, et activités à mettre en place pour appuyer l'amélioration de la qualité, des soins à financer par les deniers publics lorsque nous commencerons à produire des normes de qualité.
- Sachant que les relations avec les patients font partie d'un processus continu de participation, nous appuierons l'établissement du bureau de l'Ombudsman de l'Ontario à QSSO et créerons des outils qui permettront au système d'améliorer la gestion des préoccupations des patients
- Et nous fournirons des outils, des ressources et des soutiens aux patients, aux familles, au public, et aux professionnels de la santé pour accroître leur capacité de dialoguer entre eux et d'établir des PAQ conjointement.



Nous pouvons polariser l'attention sur la qualité pour chaque épisode de soins, mais aussi sur les liens qui permettent à ces épisodes de fournir des soins intégrés de grande qualité.

Priorité stratégique 5:

Améliorer la qualité lors de la transition entre différents types ou cadres de soins

- Beaucoup de patients ont besoin de soins de la part de différents secteurs ou établissements, ce qui peut donner lieu à des expériences divergentes. Les patients peuvent être satisfaits des soins que leur prodigue un fournisseur de soins ou un établissement particulier, mais pas de l'expérience globale vécue en raison du manque de coordination entre les soignants.
- S'orienter entre les différentes parties du système de santé peut être particulièrement éprouvant pour les patients qui ont des troubles de santé complexes. Comme l'indique le rapport annuel de QSSO, À la hauteur, plus des deux tiers des patients en soins psychiatriques et moins de la moitié des patients qui souffrent de défaillance cardiaque ne font pas l'objet d'une consultation de suivi dans les sept jours qui suivent la sortie de l'hôpital.
- QSSO peut examiner la qualité à la loupe dans tous les secteurs du système de santé. Nous pouvons polariser l'attention sur la qualité pour chaque épisode de soins, mais aussi sur les liens qui permettent à ces épisodes de fournir des soins intégrés de grande qualité. Mettre davantage l'accent sur les soins à domicile et communautaires, par exemple, peut aboutir à des améliorations ailleurs dans le système. Or, pour que cela se produise, les différentes parties du système de santé doivent améliorer la façon dont elles dialoguent et coordonnent les soins. QSSO étudiera des moyens de promouvoir un tel engagement pour parvenir à une bonne intégration au sein du système de santé.

Moyens par lesquels nous réaliserons cette priorité:

- Travaillant activement avec les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), nous déploierons et étendrons les pratiques en déployant d'importants efforts, dont les maillons santé (les maillons santé aident les patients et les aidants à mieux s'orienter dans les services de santé et organismes locaux) pour encourager l'intégration dans le système.
- Nous collaborerons avec les RLISS pour promouvoir des approches intégrées spécifiques à certaines maladies.
- Nous encouragerons la mise en œuvre à grande échelle de nouveaux outils et innovations afin de permettre la prestation de soins coordonnés, efficaces et efficaces à tous les patients, y compris ceux qui ont des besoins complexes.
- Nous utiliserons notre nouveau programme d'établissement de normes de qualité pour formuler des recommandations fondées sur des données probantes et améliorer les transitions en matière de soins.
- Afin de déterminer la façon dont le système progresse à cet égard, nous publierons des rapports sur les indicateurs de rendement qui mesurent l'intégration.
- Pour encourager le débat et les initiatives intégrées dans tous les secteurs, nous publierons des rapports sur les approches intersectorielles que nous constatons dans les plans d'amélioration de la qualité.
- Nous encouragerons vivement l'utilisation d'infrastructures telles que le leadership, les partenariats entre secteurs et les systèmes technologiques pour appuyer l'intégration des systèmes. Et nous solliciterons le point de vue des patients, des familles et du grand public au sujet des expériences vécues lors des transitions dans le système.



Tout en maintenant notre vaste engagement d'appuyer la qualité dans tous les secteurs, Qualité des services de santé Ontario a déterminé trois domaines émergents.

Domaines émergents

En sa qualité de conseiller provincial à propos de la qualité des soins de santé, Qualité des services de santé Ontario a une vision de la qualité à l'échelle du système de santé et des six dimensions de la qualité. Tout en maintenant notre vaste engagement d'appuyer la qualité dans tous les secteurs, QSSO a déterminé trois domaines émergents nécessitant un examen plus approfondi, car ils nécessitent des améliorations considérables:

- Santé mentale et toxicomanie
- Soins palliatifs et de fin de vie
- Soins primaires

Nous avons établi que ces trois domaines nécessitaient davantage d'attention compte tenu de ce que nous savons des données existantes, de l'expérience et du rendement de l'Ontario comparativement à d'autres territoires. En outre, le consensus sur le terrain est que les domaines qui nécessitent plus d'attention concordent avec les tendances et besoins émergents du secteur de la santé.

Le programme commun d'amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario comprend des indicateurs qui mesurent bon nombre de ces domaines ciblés, mais il est encore possible d'améliorer les choses. À l'avenir, PCAQ donnera plus de place à ces indicateurs pour appuyer les améliorations auxquelles nous tenons tous.

Il convient aussi de noter que chacun de ces domaines émergents concorde avec les priorités stratégiques de QSSO et que pour la plus grande part, chacun nécessitera une perspective et une approche intersectorielles. Nous reconnaissons également que les soins à domicile sont un domaine important et nombre de nos priorités cibleront ces domaines émergents.

Santé mentale et toxicomanie

La santé mentale et la toxicomanie sont un secteur de la santé largement reconnu pour ses difficultés au chapitre de l'accès, de la transition dans les soins, et de l'équité.

Qualité des services de santé Ontario entreprend un certain nombre d'initiatives de concert avec ses partenaires du secteur de la santé; par exemple, l'organisme collabore avec le Conseil consultatif pour le leadership en santé mentale et en lutte contre les dépendances afin d'établir, de mesurer et d'évaluer des indicateurs pour un bulletin de notation des soins psychiatriques. Nous améliorerons aussi nos rapports dans ce domaine dans À la hauteur, rapport annuel de QSSO sur le rendement du système de santé. Et nous synthétiserons les connaissances sur les soins qui produisent de bons résultats chez les patients qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

QSSO a aussi mis sur pied un programme pour établir des normes de qualité dans les domaines qui en ont le plus besoin. Les trois premières normes de qualité porteront sur la dépression, la schizophrénie et la démence. Lors de l'élaboration de ces normes, QSSO travaillera en étroite collaboration avec les patients et les fournisseurs de soins.

Lorsque les renseignements seront disponibles, nous appuierons l'intégration des soins psychiatriques et des dépendances au reste des soins de santé, en utilisant les maillons santé comme mécanisme. Nous travaillerons avec nos partenaires pour étudier plus en profondeur les variations dans les résultats associés à différentes populations et contribuerons à prendre des mesures pour résoudre ces problèmes.



○ Nous avons l'intention d'adhérer nous-mêmes aux normes auxquelles l'ensemble du système de santé doit se conformer.

Soins palliatifs et de fin de vie

Nombreux sont les Ontariens et Ontariennes qui préféreraient finir leurs jours chez eux, or, les taux d'hospitalisation en fin de vie sont plus élevés dans la province que dans beaucoup d'autres territoires. Selon les estimations, environ 40 % des patients qui participent actuellement aux maillons santé auront besoin de soins palliatifs d'ici 2016. De toute évidence, il est possible de mieux déterminer les besoins et des moyens d'atteindre les objectifs des patients et des familles en matière de soins et d'organiser les soutiens appropriés.

QSSO a récemment produit une série de recommandations fondées sur des données probantes dans le domaine des soins palliatifs et de fin de vie associés aux maladies chroniques. Au cours des trois prochaines années, nous collaborerons avec Action Cancer Ontario, les RLISS et d'autres organismes pour mettre en œuvre ces recommandations et d'autres recommandations fondées sur des données probantes. Notre participation consistera aussi à fournir un soutien au moyen de leviers tels que les PAQ, de meilleurs rapports publics, des normes de qualité et des maillons santé.

Soins primaires

Les soins primaires sont souvent considérés comme la pierre angulaire du système de santé. Il est possible d'offrir un soutien accru à des centaines de cabinets de soins primaires de la province en déterminant où et comment ils peuvent améliorer la qualité des soins.

À l'heure actuelle, très peu de renseignements sont fournis dans les rapports publics et les professionnels de la santé ne reçoivent pas beaucoup d'information sur leurs pratiques de soins. Qualité des services de santé Ontario prêtera une grande importance à l'élaboration et au déploiement de l'information qui permettra aux professionnels de la santé d'évaluer leur rendement par rapport à celui de leurs pairs, à l'échelle locale, régionale et provinciale. Cela comprendra appuyer l'utilisation des outils pour mesurer l'expérience des patients en soins primaires; les données sommaires seront aussi présentées au public.

En outre, nous fournirons des conseils et un soutien au gouvernement et aux partenaires du secteur des soins primaires (praticiens et organismes et associations qui appuient les soins primaires), afin d'accroître la capacité d'agir et l'amélioration de la qualité à l'échelle du secteur, au niveau local, régional et provincial.



Pour nous, il est essentiel de faire participer les patients, les cliniciens et d'autres professionnels de la santé, les chercheurs, les universitaires, les associations professionnelles, les ordres de réglementation et les organismes gouvernementaux.

Comment nous réaliserons nos priorités

Nous avons déterminé trois activités essentielles, appelées facteurs clés, qui permettront à QSSO de réaliser ses priorités stratégiques. Ces facteurs ont une orientation externe et interne.

Facteur clé 1: Collaborer avec les autres

Nous avons toujours collaboré avec les dirigeants du système et les fournisseurs de soins, mais allons maintenant faire participer un groupe beaucoup plus vaste de partenaires du système de santé au moyen de diverses stratégies formelles et informelles.

Pour nous, il est essentiel pour un certain nombre de raisons de faire participer les patients, les cliniciens et d'autres professionnels de la santé, les réseaux d'intégration des services de santé, les chercheurs, les universitaires, les associations professionnelles, les ordres de réglementation et les organismes gouvernementaux. Ainsi, les résultats de nos efforts seront plus pertinents et significatifs. Nous accroîtrons notre capacité d'obtenir des résultats percutants. D'autres seront aussi en mesure d'atteindre leurs objectifs.

Facteur clé 2: Établir une approche efficace et exhaustive pour communiquer notre travail

Qualité des services de santé Ontario a de multiples auditoires. Tous doivent connaître la voie que nous traçons pour améliorer la qualité des soins de santé et être informés de nos constatations, recommandations et initiatives d'amélioration de la qualité. La communication va dans les deux sens. Nous devons aussi écouter d'autres personnes dans le cadre de notre engagement à l'égard de la communication et de l'amélioration continue.

Par conséquent, nos communications externes seront opportunes, claires, significatives et motivantes afin de susciter l'enthousiasme à l'égard de nos initiatives stratégiques et de susciter le dialogue au sujet de ce qui constitue la qualité dans tout le système de santé. Nous mettrons au point des produits de communication que d'autres peuvent utiliser avec leurs propres communautés. Nous utiliserons aussi de nombreux canaux, afin de faire participer les groupes par l'entremise des communications numériques, des médias sociaux, d'événements, de conférences, et des relations avec les médias. Ces canaux faciliteront le partage et l'écoute.

Facteur clé 3: Fonctionner comme « un seul et même organisme »

Qualité des services de santé Ontario a un mandat complexe et à multiples facettes et est secondé par un groupe remarquable de personnes qui possèdent une gamme très diversifiée de compétences et d'expériences. Pour que notre organisme puisse réaliser son plein potentiel, nous devons faire preuve de cohésion et harmoniser nos efforts.

La culture en place à QSSO favorisera une façon de travailler souple, innovatrice, dynamique et concertée. Nous sommes déterminés à améliorer le système, à tirer les leçons de nos défaillances et à prendre des décisions organisationnelles opportunes et judicieuses. Le but est d'instaurer une culture organisationnelle au sein de laquelle nous partageons le même engagement envers une vision, une mission, un sens du devoir et un ensemble de valeurs communs.



Faisons tout ce qu'il faut pour que notre système de santé soit plus sain

Mot de la fin

Fondamentalement, Qualité des services de santé Ontario est un organisme qui se fie aux données probantes et dont la mission consiste à améliorer les soins pour tous les Ontariens. Nous sommes déterminés à évaluer et à surveiller la qualité des soins de santé, à partager cette information, à fournir des conseils fondés sur des preuves concrètes, et à favoriser le déploiement d'innovations et de pratiques exemplaires. Notre Plan stratégique reflète ce point de vue. Il faut pour cela accroître notre base de connaissances et la diffuser à grande échelle pour relever le niveau de la qualité dans tous les secteurs du système et dans toutes les régions de la province.

Le Plan stratégique reflète aussi notre engagement à rapprocher les patients, les familles et les aidants de leur rôle à titre de partenaires dans le processus d'amélioration de la qualité de la manière la plus équitable qui soit. Dans trois ans, si nous sommes vraiment en bonne voie de créer un système de santé basé sur la qualité, nous devrions constater de claires améliorations dans la qualité des expériences que connaissent les patients dans toutes leurs interactions avec le système.

Nous avons l'intention d'adhérer nous-mêmes aux normes auxquelles l'ensemble du système de santé doit se conformer. Cela signifie collecter des mesures au sujet de la manière dont Qualité des services de santé Ontario réalise les objectifs de ce Plan stratégique, et dans le contexte du programme commun d'amélioration de la qualité de QSSO.

Nous tous qui travaillons à Qualité des services de santé Ontario sommes passionnés par ce que nous faisons. Nous voulons faire une différence tout en restant fidèles à nos valeurs organisationnelles communes et au rôle unique que nous jouons dans le système de santé. Nous écouterons, apprendrons et nous améliorerons. Nous travaillerons avec et par l'intermédiaire d'autres personnes. Nous ouvrirons la voie le moment venu.

ISBN 978-1-4606-6787-3 (Imprimé)
ISBN 978-1-4606-6788-0 (PDF)
ISBN 978-1-4606-6789-7 (En ligne)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2015

Qualité des services de santé Ontario
130, rue Bloor Ouest 10^e étage
Toronto, ON M5S 1N5
Tél: 416-323-6868 | Sans frais : 1-866-623-6868
Courriel : info@hqontario.ca

www.hqontario.ca