

## Une lancée ambitieuse pour la qualité : TQS 2017

Une lancée ambitieuse pour améliorer la qualité du système de soins de santé de l'Ontario au cours de la prochaine décennie : voilà à la fois le défi et la vision lancés le 24 octobre dernier par le D<sup>r</sup> Joshua Tepper, président et directeur général de Qualité des services de santé Ontario, dans son discours de bienvenue à la conférence Transformation Qualité de la santé 2017.

Près de 3 000 participants venus de Toronto, de Sudbury et de Thunder Bay - la plus forte participation jamais enregistrée pour cette conférence, avec des centaines d'autres noms sur la liste d'attente - ont assisté à l'événement pour entendre le D<sup>r</sup> Tepper et d'autres conférenciers inspirants comme le D<sup>r</sup> Donald Berwick, chef de file américain de la qualité et de l'amélioration de la santé, ainsi que Kim Katrin Milan, militante pour l'équité des patients, prendre la parole lors de la principale conférence canadienne consacrée uniquement à la qualité de la santé.

Tandis que le D<sup>r</sup> Tepper s'est inspiré du discours du président américain John F. Kennedy il y a 56 ans et qui avait lancé le programme spatial américain pour aller sur la lune, le message du D<sup>r</sup> Berwick était pour sa part plus sombre, alors qu'il estime que les récentes tendances menacent le système de soins de santé américain.

« Nous manquons parfois d'audace face aux soins de santé » a indiqué le D<sup>r</sup> Tepper, en faisant remarquer que le Canada accuse encore des retards sur plusieurs juridictions quant aux indicateurs de santé, alors qu'il devrait faire mieux. Même si l'amélioration de la qualité n'est pas facile, c'est un défi que « nous allons relever » a-t-il dit.

Pour sa part, le D<sup>r</sup> Berwick a fasciné son auditoire par des témoignages personnels et des études décrivant ce qu'il estime être un conflit en cours dans le système de soins de santé américain entre les valeurs traditionnelles de confiance et de professionnalisme, et la tendance actuelle à la responsabilisation, à l'évaluation et au profit. Cet expert a franchement admis qu'il croyait que le système américain était sérieusement menacé.

Ayant reçu une ovation debout, le D<sup>r</sup> Berwick a présenté ses propositions pour réformer les soins de santé et il a terminé en insistant sur l'importance primordiale des relations entre les fournisseurs de soins et les patients.

De son côté, Kim Katrin Milan a insisté sur le besoin de se préoccuper d'équité et de faire preuve de compassion envers tous les patients. « Traiter les gens de la façon dont ils veulent l'être, a-t-elle dit, ça veut dire qu'il faut leur demander. »

« Notre système de soins de santé doit refléter qui nous sommes » a ajouté cette allosexuelle, femme enceinte mariée à un transsexuel et fille qui aide sa mère à affronter ses problèmes de fin de vie.

Plusieurs autres thèmes ont été abordés lors de la plénière et les séances en petits groupes, de même que dans les nombreuses expositions d'affiches. On retrouvait notamment : l'importance primordiale d'impliquer les patients dans tous les aspects de la planification et de la prestation des soins de santé (Transformation Qualité de la santé a été à nouveau certifiée « Patients Included », signifiant que les patients ont participé à tous les aspects de la conférence, allant de la planification à la présentation); le besoin de leadership et une culture consacrée à la qualité; ainsi que l'importance du bien-être du fournisseur de soins comme facteur essentiel pour assurer des soins sécuritaires et de qualité.

À la conférence de l'an dernier, le D<sup>r</sup> Tepper avait dévoilé la principale initiative de Qualité des soins Ontario sur les [normes de qualité](#) afin d'aider à corriger les écarts de soins à travers la province. Cette année, le D<sup>r</sup> Chris Simpson, nouveau président du comité chargé de superviser cette initiative, a discuté des justificatifs et de son importance.

« Nous visons à réduire les écarts non voulus dans la pratique clinique » a dit le D<sup>r</sup> Simpson, cardiologue et vice-doyen à la Faculté de médecine de l'Université Queen's de Kingston. Il a souligné que les praticiens évitent « la médecine toute faite » et il a reconnu que les soins cliniques sont « très nuancés ». Il estime toutefois que les médecins ont l'obligation d'appuyer les normes qui répondent aux meilleurs traitements pour les patients.

Les délégués à la conférence ont aussi entendu le D<sup>r</sup> Eric Hoskin, ministre de la Santé, ainsi que le D<sup>r</sup> Bob Bell, sous-ministre, appuyer les efforts entrepris par Qualité des services de santé Ontario et tous ceux impliqués dans le développement d'un système de qualité, en plus de renforcer leur engagement sur l'implication envers les patients. Le D<sup>r</sup> Hoskin a aussi remis la Médaille ministérielle d'excellence pour la qualité et la sécurité des services de santé. Cette année, on remarquait la nouvelle catégorie pour les patients, les familles et les aidants naturels. La médaille a été remise à Margo Twohig, coprésidente du conseil consultatif sur les patients et la famille à l'Hôpital général de North York.

Lors de la rencontre, les conférenciers, à commencer par le D<sup>r</sup> Tepper puis Gail Paech, directrice générale de Associated Medical Services, ont souligné l'importance de l'initiative Journée de changement Ontario, qui encourage tous les travailleurs et les intervenants du système de soins de santé à faire la promesse d'améliorer le système ou leurs propres soins.

« Cette année, c'est la discussion qui restera le point fort de l'événement Transformation Qualité de la santé » a dit aux participants le D<sup>r</sup> Shawn Whatley, président de l'Association médicale de l'Ontario, lorsqu'il a assisté à une séance de la conférence. À en juger par les nombreuses discussions et les échanges survenus tant pendant qu'après les séances ainsi que sur Twitter, ce commentaire a semblé refléter fidèlement un aspect essentiel du succès de la conférence.

L'an prochain, la conférence de Transformation Qualité de la santé aura lieu le 17 octobre.