

Date : 22 novembre 2023

À : PDG, directeurs généraux et responsables de l'amélioration de la qualité des hôpitaux, des foyers de soins de longue durée et des organismes interprofessionnels de soins primaires

De : D^r David Kaplan

Objet : Lancement du cycle d'élaboration des plans d'amélioration de la qualité 2024-2025

Chers collègues,

Je vous écris pour vous annoncer le lancement du cycle d'élaboration des plans d'amélioration de la qualité (PAQ) pour 2024-2025.

Nous sommes conscients qu'il s'agit encore d'une période difficile pour le système de santé. Nous continuons de faire face à des difficultés sans précédent en matière de gestion des ressources humaines en santé, tout en œuvrant à offrir des services de soins de santé de haute qualité à ceux qui ont en besoin. Nous avons tenu compte de ces difficultés lors de la préparation du cycle de programmation pour l'année à venir.

Les exigences du programme de PAQ de cette année cadrent avec les priorités du système en matière d'appui de l'offre de soins de qualité en Ontario. Les indicateurs et enjeux prioritaires ont notamment été choisis à l'aune des priorités de Santé Ontario, du ministère de la Santé et du ministère des Soins de longue durée, ainsi que des commentaires formulés par nos partenaires dans le cadre du processus de consultation. Les priorités du PAQ concordent avec celles établies dans les ententes de responsabilisation en matière de services (ERS), les deux étant des outils de responsabilisation et d'amélioration de la qualité complémentaires. Les ERS établissent la norme de rendement et fixent des attentes minimales, tandis que les PAQ permettent aux organismes de services de santé de fixer des objectifs ambitieux et de mettre à l'essai des changements novateurs tout en instaurant une culture d'amélioration continue de la qualité. Lorsqu'il existe des indicateurs communs, vous pouvez choisir de les inclure dans le PAQ pour appuyer l'harmonisation des priorités du système, limiter le nombre d'indicateurs, et donner aux organisations l'occasion de présenter publiquement leurs activités et cibles d'amélioration de la qualité par l'entremise du PAQ, en complément des efforts continus de satisfaction des attentes en matière de rendement.

Les enjeux prioritaires du PAQ 2024-2025 sont les suivants :

1. Accès et flux
2. Équité
3. Expérience
4. Sécurité

D'importants changements ont été apportés au PAQ 2024-2025, parmi lesquels le remplacement des indicateurs prioritaires par quatre enjeux prioritaires et le passage à une série d'indicateurs optionnels associés à ces enjeux prioritaires. En mettant l'accent sur les enjeux prioritaires du système plutôt que sur les indicateurs prioritaires, les organismes de services de santé ont plus de latitude et d'options pour orienter leurs activités d'amélioration de la qualité dans le sens des secteurs hautement prioritaires présentant des lacunes en matière de qualité. Les indicateurs figurant dans la matrice de chaque enjeu prioritaire constituent des points de départ. Les organisations peuvent envisager d'inclure ces indicateurs dans leur PAQ, mais ne sont pas tenues de le faire. Comme toujours, elles peuvent aussi choisir d'y ajouter des indicateurs personnalisés visant à permettre l'amélioration de problèmes qui revêtent une importance particulière pour leur collectivité. Les autres changements apportés au programme de PAQ sont présentés dans l'annexe.

À Santé Ontario, nous entendons favoriser l'amélioration des résultats et les rendre plus équitables dans toute la province. Nous avons inclus de nouveaux indicateurs d'équité visant à améliorer l'équité, la diversité et l'inclusion au sein du système de santé et à lutter contre le racisme interpersonnel et systémique, lequel contribue à la création de disparités dans les services. Dans le volet narratif du PAQ, nous invitons les organisations à présenter leurs réalisations et leurs innovations contribuant à la réduction des disparités en matière d'accès, d'équité, d'expérience et de sécurité dans les services.

Les [équipes Santé Ontario](#) continuent de favoriser l'amélioration des résultats cliniques de la population dans l'ensemble du continuum des soins, en mettant l'accent sur des approches fondées sur l'équité et appropriées sur le plan culturel pour améliorer les résultats et réduire les disparités en santé. Les organisations qui présentent un PAQ peuvent également envisager d'évoquer leurs collaborations avec d'autres organismes de services de santé ou au sein des équipes Santé Ontario (pour ceux qui font partie d'une ESO) dans la nouvelle section narrative **Approche axée sur la santé de la population** et d'inclure des indicateurs personnalisés dans le plan de travail.

À l'heure où nous renouvelons notre engagement collectif envers la qualité, le PAQ est un outil qui permet aux organisations de présenter leurs mesures et cibles d'amélioration de la qualité à la population ontarienne. Nous invitons les organisations à publier leur PAQ 2024-2025 sur leur site Web et à nous envoyer ce plan d'ici le 1^{er} avril 2024.

Nous avons hâte de travailler de nouveau avec vous à l'amélioration des soins offerts aux Ontariennes et Ontariens. Si vous avez des questions, veuillez envoyer un courriel à l'adresse QIP@OntarioHealth.ca. Notre équipe vous viendra toujours en aide.

Cordialement,



Vice-président, Qualité
Établissements cliniques et programmes de qualité
Santé Ontario

c.c.: Renee Mahalanobis, Ministère de la Santé
Susan deRyk, Santé Ontario
Brian Ktytor, Santé Ontario
Anna Greenberg, Santé Ontario
Judy Linton, Santé Ontario
Chris Simpson, Santé Ontario

Annexe

Principales mises à jour du programme de PAQ pour 2024-2025

Changements apportés au plan de travail du PAQ

Nous avons apporté plusieurs changements au plan de travail et aux indicateurs depuis l'an dernier.

Données préremplies sur le rendement actuel

D'autres champs seront préremplis dans le *Navigateur de PAQ*; les données sur le rendement actuel seront préremplies une fois que les données administratives seront publiées.

Indicateurs facultatifs

Chaque enjeu prioritaire est accompagné d'une série d'indicateurs optionnels que les organismes de services de santé pourront inclure dans leur PAQ. Comme toujours, les organismes peuvent aussi choisir d'y ajouter des indicateurs personnalisés visant à permettre l'amélioration de problèmes qui revêtent une importance particulière pour leur collectivité.

Nouveautés 2024-2025 – Indicateurs d'équité

Conformément aux ententes de responsabilisation en matière de services, au Plan ontarien pour la santé des Noirs et à l'accent mis par Santé Ontario sur l'équité en tant qu'enjeu prioritaire de l'année 2024-2025, les organisations peuvent envisager d'inclure dans leur PAQ l'indicateur facultatif **Pourcentage de membres du personnel (cadres, dirigeants ou tous les membres) ayant suivi une formation pertinente en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme**.

Par ailleurs, conformément à la nouvelle [norme de qualité de Santé Ontario sur la drépanocytose](#), les hôpitaux pourraient envisager d'inclure dans leur PAQ des indicateurs optionnels associés à l'amélioration des soins offerts aux personnes atteintes de drépanocytose : **Temps d'attente moyen aux urgences pour l'évaluation initiale par un médecin pour les personnes atteintes de drépanocytose (ÉTG 1 ou 2)**, **Taux de visites répétitives à 30 jours aux urgences pour les personnes atteintes de drépanocytose**, et **Pourcentage de visites aux urgences pour les personnes atteintes de drépanocytose ayant fait l'objet d'un triage de haute gravité (ÉTG 1 ou 2)**.

Nouveautés 2024-2025 – Pour les hôpitaux

Les régions peuvent accorder la priorité à un ou plusieurs indicateurs d'un des enjeux prioritaires afin d'inciter les hôpitaux à en tenir compte dans leur PAQ. Dans ce cas, ces indicateurs apparaîtront comme des indicateurs prioritaires dans le plan de travail. Si une organisation choisit de ne pas inclure les indicateurs prioritaires dans son PAQ, les motifs de cette décision doivent être décrits dans la section Commentaires du plan de travail.

Voici les nouveaux indicateurs pour l'année 2024-2025 (voir la *Matrice des indicateurs du plan d'amélioration de la qualité 2024-2025* ou les *Spécifications techniques des indicateurs du plan d'amélioration de la qualité 2024-2025* pour consulter l'ensemble des indicateurs facultatifs) :

- Pour le secteur **hospitalier** :
 - 90^e percentile – temps de déchargement de l'ambulance
 - 90^e percentile – durée de séjour aux urgences

- 90^e percentile – temps d’attente aux urgences pour un lit d’hospitalisation
- Ratio de prise en charge des autres niveaux de soins
- Pourcentage de patients ayant visité les urgences et quitté sans avoir été examinés par un médecin
- Pourcentage de membres du personnel (cadres, dirigeants ou tous les membres) ayant suivi une formation pertinente en matière d’équité, de diversité, d’inclusion et de lutte contre le racisme
- Temps d’attente moyen aux urgences pour l’évaluation initiale par un médecin pour les personnes atteintes de drépanocytose (niveau 1 ou 2 de l’Échelle canadienne de triage et de gravité)
- Taux de visites répétitives à 30 jours aux urgences pour les personnes atteintes de drépanocytose
- Pourcentage de visites aux urgences pour les personnes atteintes de drépanocytose ayant fait l’objet d’un triage de haute gravité (niveau 1 ou 2 de l’Échelle canadienne de triage et de gravité)
- Taux d’apparition du delirium au cours de l’hospitalisation
- Taux d’incidents de violence au travail entraînant des préjudices avec interruption de travail
- Pour le secteur des *organismes interprofessionnels de soins primaires* :
 - Perception des patients/clients de l’accès aux soins en temps opportun
 - Nombre de nouveaux patients/clients/nouvelles inscriptions
 - Pourcentage de membres du personnel (cadres, dirigeants ou tous les membres) ayant suivi une formation pertinente en matière d’équité, de diversité, d’inclusion et de lutte contre le racisme
 - Réalisation de la collecte des données sociodémographiques
- Pour le secteur des *soins de longue durée* :
 - Pourcentage de membres du personnel (cadres, dirigeants ou tous les membres) ayant suivi une formation pertinente en matière d’équité, de diversité, d’inclusion et de lutte contre le racisme
 - Pourcentage de résidents de soins de longue durée ayant fait une chute au cours des 30 derniers jours

Changements apportés aux questions de la partie narrative du PAQ

Les questions de la partie narrative du PAQ permettent aux organisations de situer les travaux d’amélioration de la qualité dans le contexte des quatre enjeux prioritaires. Trois nouvelles sections ont été ajoutées au PAQ 2024-2025 :

- La section **Accès et flux** permet aux organisations de décrire les initiatives qui aideront les gens à recevoir des soins au bon endroit et au bon moment.
- La section **Approche axée sur la santé de la population** permet aux organisations de décrire la manière dont elles répondent aux besoins de la population qu’elles servent en partenariat avec d’autres fournisseurs de services de santé et au sein des équipes Santé Ontario.
- La section **Fardeau administratif** permet aux organismes interprofessionnels de soins primaires de décrire les initiatives qui aident les cliniciens et l’équipe interprofessionnelle à consacrer plus de temps aux soins directs aux patients.

Accès au Navigateur de PAQ

Le *Navigateur de PAQ*, plateforme en ligne de Santé Ontario permettant d'élaborer et d'envoyer les PAQ, devrait ouvrir d'ici janvier 2024.

Renseignements à l'intention des foyers de soins de longue durée

En plus de vous aider à remplir et envoyer le PAQ, le navigateur de PAQ peut vous servir à préparer votre rapport sur l'initiative d'amélioration continue de la qualité, requis en vertu de l'article 168 du Règl. de l'Ont. 246/22 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*. Cette plateforme vous permet donc de remplir un seul rapport au lieu de deux rapports distincts. Des messages-guides et des icônes d'aide ont été intégrés au navigateur de PAQ pour vous indiquer les sections dans lesquelles des renseignements sur les initiatives d'amélioration continue de la qualité pourraient être ajoutés. Vous pouvez toutefois saisir ces renseignements dans n'importe quelle autre section. Vous pouvez publier sur votre site Web une copie du rapport télécharger à partir du navigateur de PAQ.

Si vous utilisez le navigateur de PAQ pour remplir le rapport sur l'initiative d'amélioration continue de la qualité, il incombe donc au titulaire de permis de foyer de soins de longue durée de satisfaire à toutes les exigences légales et réglementaires. L'utilisation du navigateur ne présuppose pas la conformité aux autres exigences. Veuillez noter que le PAQ doit être envoyé par l'intermédiaire du navigateur d'ici le 1^{er} avril 2024. Vous trouverez de plus amples renseignements à ce sujet dans la FAQ publiée sur notre site Web.

Date limite d'envoi

Le PAQ doit être envoyé d'ici le **1^{er} avril 2024**.

Pour nous joindre

Vous pouvez communiquer avec un spécialiste de l'amélioration de la qualité de Santé Ontario en envoyant un courriel à QIP@ontariohealth.ca.