

Le 12 décembre 2018

Objet : Priorités annuelles concernant les plans d'amélioration de la qualité 2019-2020

Chères collègues, chers collègues,

Je suis heureuse de vous écrire aujourd'hui au sujet des priorités de cette année pour le programme de plans d'amélioration de la qualité (PAQ). Comme nous vous l'avons annoncé précédemment, cette année apportera son lot de changements au programme— nous espérons le simplifier, concentrer nos efforts sur un plus petit nombre de priorités et accroître notre capacité à apporter des améliorations concrètes aux soins.

[À la hauteur 2018](#), notre rapport annuel sur le rendement du système de santé provincial, a été lancé il y a quelques semaines. Ce rapport met en évidence le fait que bien des parties de notre système de santé subissent une pression croissante et accorde une attention particulière aux questions de l'engorgement des hôpitaux et des délais dans l'ensemble du système. Nous savons que ces questions influencent l'expérience des patients, mais aussi celle de leur famille et de leurs amis, ainsi que des fournisseurs de soins de santé qui s'occupent d'eux.

Il y a aussi des points positifs : de plus en plus de patients commencent à recevoir des soins palliatifs chez eux pour leurs derniers jours, et de moins en moins d'enfants et d'adolescents reçoivent leurs premiers soins pour un trouble de santé mentale à l'urgence. Ces types d'améliorations témoignent des efforts combinés et incessants des fournisseurs de première ligne, qui ont une expérience concrète, et des responsables de l'amélioration de la qualité qui partagent un même objectif, celui d'améliorer les soins pour les Ontariens. Grâce à leur attention, à leur engagement et à leur soutien, ces personnes et ces équipes montrent qu'il est possible d'offrir de meilleurs soins aux patients.

Changements au programme de PAQ pour 2019-2020

Nous avons souligné quelques changements prévus au programme de PAQ dans une [note de service](#) publiée en octobre 2018. Les changements ont été apportés en fonction des commentaires reçus lors d'une évaluation du programme et d'autres consultations des intervenants menées durant la dernière année, ainsi que des recommandations récentes de la vérificatrice générale de l'Ontario dans son rapport annuel. Les changements reflètent aussi l'évolution des priorités du milieu. Nous espérons que l'harmonisation étroite des priorités du programme de PAQ avec celles du système permettra de faire du PAQ un outil pratique qui aidera les organisations à s'attaquer aux enjeux qui comptent pour les patients et le public de l'Ontario, comme les soins de santé dans les corridors, les soins de santé mentale et l'excellence des services.

Voici quelques précisions sur les changements prévus au programme de PAQ au cours des prochains mois :

1. Nombre réduit et focalisation des priorités, et établissement de cibles ambitieuses

La liste des priorités et des indicateurs des PAQ pour 2019-2020 se trouve à l'annexe A, et les sujets de la section narrative pour 2019-2020 se trouvent à l'annexe B.

Cette année, nous réduisons le nombre de priorités pour nous concentrer sur trois thèmes centraux : les transitions opportunes et efficaces, l'excellence des services, et les soins sécuritaires et efficaces. Ces thèmes reflètent des lacunes importantes en matière de qualité dans le système et les domaines qui comptent pour les patients et leur famille. Ils demeurent fondés sur les six aspects de la qualité, soit un système de santé opportun, efficace, sécuritaire, axé sur le patient et équitable. Dans ces thèmes, nous avons réduit le nombre d'indicateurs d'environ 60 (dans les quatre secteurs) en 2018-2019 à environ 30 en 2019-2020.

Nous recommandons aux organisations d'envisager sérieusement de se concentrer sur les priorités de cette année dans leur PAQ, puisqu'elles correspondent aux problèmes actuels du système, sauf si elles ont déjà de bons résultats à l'indicateur (par exemple, bien au-delà de la moyenne provinciale ou des valeurs de référence). En particulier, nous encourageons les organisations qui ont des résultats relativement faibles à travailler sur les indicateurs prioritaires.

Nous conseillons aussi aux organisations de profiter du nombre réduit de priorités pour penser à établir des cibles plus ambitieuses. Qualité des services de santé Ontario fournira davantage de conseils et de soutien sur l'établissement de cibles cette année.

2. Réflexion de vos efforts concertés d'amélioration de la qualité

L'évaluation du programme de PAQ a montré que 60 % des organisations sont déterminées à augmenter leurs collaborations en matière d'amélioration. Nous savons que les priorités complexes du système de santé, comme l'accès et les transitions opportunes, ne peuvent pas être abordées sans les efforts combinés d'organisations de plusieurs secteurs. Nous vous encourageons à travailler avec d'autres organisations pour définir ces objectifs de qualité. À partir de 2019-2020, le PAQ sera conçu pour refléter ces engagements conjoints, notamment grâce à une fonctionnalité dans le navigateur de PAQ qui permettra aux organisations de présenter leurs partenariats avec d'autres organisations sur des thèmes et des indicateurs précis.

3. Soutien à la mise en œuvre

Nous augmentons notre soutien à la mise en œuvre pour faciliter l'intégration des changements dans le PAQ et créer de nouvelles occasions d'apprendre les uns des autres. Nos ressources de soutien seront offertes à toutes les organisations, et nous enverrons des invitations personnalisées aux organisations dont les résultats sont comparativement faibles. Les ressources seront lancées durant l'année à venir, à partir de la mi-janvier. D'ici là, vous pouvez accéder à nos documents d'orientation et à nos outils sur la [prévention de la violence au travail](#), les [relations avec les patients](#) et le [partenariat avec les patients](#). [Quorum](#), la communauté d'apprentissage en matière de soins de santé de l'Ontario, présente des [récits](#) de réussite des efforts d'amélioration de la qualité provenant de diverses organisations dans toute la province. Nous lancerons aussi bientôt un document

d'orientation qui visera précisément à aider les organisations qui souhaitent intégrer l'aspect d'équité dans leur PAQ.

Thèmes prioritaires et nouveaux indicateurs pour les PAQ 2019-2020

La liste des priorités et des indicateurs des PAQ pour 2019-2020 se trouve à l'annexe A, et les sujets de la section narrative pour 2019-2020 se trouvent à l'annexe B.

Voici la description des thèmes de qualité prioritaires et des indicateurs pour 2019-2020.

Indicateurs obligatoires (secteur hospitalier seulement)

Les indicateurs obligatoires attirent l'attention sur des aspects bien précis de la qualité en milieu hospitalier. Ces indicateurs ont été approuvés par la ministre de la Santé et des Soins de longue durée, sur recommandation de Qualité des services de santé Ontario.

Deux indicateurs seront obligatoires dans les PAQ 2019-2020 des hôpitaux :

- **Temps d'attente pour un lit** – Cet important indicateur, qui favorise l'accès aux soins en temps opportun et les soins de grande qualité axés sur le patient, est conforme aux exigences actuelles du Programme de financement axé sur les résultats du secteur hospitalier. Même si cet indicateur est propre aux hôpitaux, son amélioration passera par la collaboration de tous les secteurs à un meilleur cheminement des patients dans le système. Nous encourageons les organismes des divers secteurs à réfléchir à la façon dont ils peuvent travailler, avec leurs hôpitaux partenaires, à réduire le temps d'attente pour un lit.
- **Nombre d'incidents de violence au travail (total)** – En 2018-2019, les hôpitaux ont fait preuve de leadership en ajoutant cet indicateur à leur PAQ pour améliorer la sécurité de leurs employés. Nous voulons que ces efforts se poursuivent. Cette année, un document d'orientation à jour contenant des études de cas sera mis à la disposition des organismes afin de les aider à se servir de cet indicateur.

Thème 1 : Transitions opportunes et efficaces

Les transitions sont un élément central du système de santé et un point où les patients passent souvent entre les mailles du filet. Lorsqu'elles se déroulent mal, nous constatons fréquemment des délais dans le système – mentionnons par exemple le nombre croissant de lits d'hôpital occupés par des patients qui attendent de recevoir des soins ailleurs (voir [À la hauteur 2018](#)). Bien que ces problèmes ne se manifestent parfois que dans une partie du système, il faut que toutes les organisations et tous les secteurs collaborent pour que les patients reçoivent les soins dont ils ont besoin, au bon moment et au bon endroit.

Dans le thème des transitions opportunes et efficaces, l'accent est mis sur des éléments comme les consultations aux urgences potentiellement évitables ou non prévues et le suivi après le congé en soins primaires. Nous avons aussi ajouté trois nouveaux indicateurs :

- **Nombre de patients hospitalisés recevant des soins à des endroits inhabituels** (hôpitaux)
- **Temps d'attente pour un lit** (hôpitaux)
- **Temps d'attente pour une place en foyer de soins de longue durée** (soins à domicile et communautaires)

Thème 2 : Excellence du service

Ce thème porte sur la façon dont les patients perçoivent et vivent leurs soins. Les indicateurs abordent l'expérience des patients qui font la transition de l'hôpital à la communauté, leur satisfaction et leur expérience de soins globales, le traitement des plaintes de patients et la participation des patients aux décisions concernant leurs soins.

Thème 3 : Soins sécuritaires et efficaces

Une des principes de base de la qualité des soins est que les soins reçus par les patients doivent être sécuritaires et efficaces. Plusieurs indicateurs déjà existants pour ce thème ont été conservés pour 2019-2020, et nous en avons ajouté deux nouveaux :

- **Pourcentage de patients en soins non palliatifs qui reçoivent un opioïde depuis peu** (soins primaires)

Cet indicateur correspond au rapport [Mapratique : soins primaires](#), qui fournit aux médecins de premier recours des renseignements sur leurs habitudes de prescription d'opioïdes. Qualité des services de santé Ontario a plusieurs [normes de qualité](#) et [ressources](#) connexes à la disposition des équipes de soutien dans ce domaine.

- **Identification précoce : évaluation consignée des besoins des patients en soins palliatifs** (tous les secteurs)

Cette nouvelle priorité vise à permettre un repérage plus proactif des patients pour qui une approche palliative serait bénéfique. Elle correspond à la [norme de qualité sur les soins palliatifs](#) de Qualité des services de santé Ontario (voir l'énoncé de qualité 1 : Détermination et évaluation des besoins), et a pour objectif global d'améliorer la création rapide de liens avec les services appropriés. Qualité des services de santé Ontario, en tant que membre actif du [Réseau ontarien de soins palliatifs](#), travaillera avec celui-ci pour promouvoir des ressources et d'autres formes de soutien pour les équipes qui se concentrent sur cette priorité. Cet indicateur est également conforme au [plan d'action du ROSP](#). Nous vous encourageons à prendre contact avec [les programmes régionaux du Réseau](#) afin d'harmoniser vos efforts avec les améliorations locales planifiées. Enfin, nous vous encourageons à accorder une attention particulière aux patients aux besoins complexes – nous savons que ces patients pour qui nous nous sommes concentrés de façon intensive sur la coordination des soins par l'approche de soins des maillons santé sont ceux qui tireraient le plus avantage de l'identification précoce des besoins en soins palliatifs.

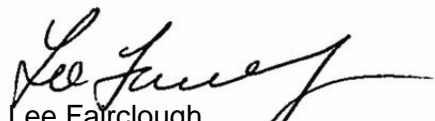
Prochaines étapes

Nous sommes déterminés à vous soutenir autant pour votre PAQ de cette année que dans l'ensemble de votre travail visant à aider les patients et à leur offrir les meilleurs soins possible. Nous vous enverrons d'autres renseignements dans les semaines à venir sur les conseils et les caractéristiques techniques, le navigateur de PAQ et les possibilités de formation supplémentaire. Le navigateur de PAQ devrait ouvrir en janvier, et les PAQ doivent être présentés d'ici le 1^{er} avril. **Nous tiendrons des webinaires le 17 décembre de 12 h à 13 h et le 19 décembre de 14 h à 15 h ([inscription ici](#))**. Vous y recevrez de plus amples renseignements sur les priorités et les indicateurs des PAQ. Nous vous encourageons à assister à l'un d'eux et à nous écrire à l'adresse QIP@HQOntario.ca si vous avez besoin d'aide.


Merci encore pour votre engagement continu en matière d'amélioration de la qualité – nous avons vu que les améliorations sont possibles quand les fournisseurs de première ligne, les patients et les familles, les organisations et les secteurs collaborent pour mettre en œuvre des

changements et chercher à faire mieux. Nous avons hâte de travailler avec vous pour améliorer les soins fournis aux Ontariens.

Cordialement,



Lee Fairclough
Vice-présidente, Amélioration de la qualité
Qualité des services de santé Ontario



Anna Greenberg
Présidente-directrice générale intérimaire
Qualité des services de santé Ontario

Annexe A. Priorités pour les plans d'amélioration de la qualité 2019-2020

	Hôpitaux	Soins primaires	Soins à domicile et communautaires	Soins de longue durée
	THÈME I : TRANSITIONS OPPORTUNES ET EFFICIENTES			
Efficient	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de jours de soins désignés comme autres niveaux de soins NOUVEAU Nombre de patients hospitalisés recevant des soins à des endroits inhabituels 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi 7 jours après le congé de l'hôpital 	<ul style="list-style-type: none"> Consultations aux urgences non prévues dans les 30 jours suivant le congé de l'hôpital 	<ul style="list-style-type: none"> Consultations au service des urgences potentiellement évitables
Opportun	<ul style="list-style-type: none"> NOUVEAU Temps d'attente pour un lit* Sommaires de congé envoyés par l'hôpital au fournisseur de soins communautaires dans les 48 heures suivant le congé 	<ul style="list-style-type: none"> Accès en temps voulu à un fournisseur de soins primaires 	<ul style="list-style-type: none"> NOUVEAU Temps d'attente pour une place en foyer de soins de longue durée 	
	THÈME II : EXCELLENCE DU SERVICE			
Axé sur le patient	<ul style="list-style-type: none"> Expérience des patients : Avez-vous reçu suffisamment de renseignements lorsque vous avez quitté l'hôpital? Plaintes dont la réception a été confirmée dans un délai raisonnable 	<ul style="list-style-type: none"> Participation des patients à la prise de décisions au sujet de leurs soins 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage des patients satisfaits des services Plaintes dont la réception a été confirmée dans un délai raisonnable 	<ul style="list-style-type: none"> Expérience des résidents Plaintes dont la réception a été confirmée dans un délai raisonnable
	THÈME III : SOINS SÉCURITAIRE ET EFFICACES			
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'incidents de violence au travail (total)* 	<ul style="list-style-type: none"> NOUVEAU Pourcentage de patients en soins non palliatifs qui reçoivent un opioïde depuis peu 		
Efficace	<ul style="list-style-type: none"> NOUVEAU Identification précoce : évaluation consignée des besoins des patients en soins palliatifs Taux de réadmission dans les 30 jours pour cause de maladie mentale ou de toxicomanie Bilan comparatif des médicaments au congé 	<ul style="list-style-type: none"> NOUVEAU Identification précoce : évaluation consignée des besoins des patients en soins palliatifs 	<ul style="list-style-type: none"> NOUVEAU Identification précoce : évaluation consignée des besoins des patients en soins palliatifs 	<ul style="list-style-type: none"> NOUVEAU Identification précoce : évaluation consignée des besoins des patients en soins palliatifs
	Équitable			

* Indicateur obligatoire (pour le secteur hospitalier seulement)

Mise à jour : 7 déc. 2018

Annexe B. Sujets pour la section narrative des plans d'amélioration de la qualité 2019-2020

Aperçu

Décrivez brièvement votre organisation et présentez les grandes lignes de son plan d'amélioration de la qualité (PAQ).

Imaginez que vous décrivez votre organisation à un membre du public : allez droit à l'essentiel, et donnez des renseignements sur ses travaux, ses clients et ses priorités de soins. Montrez également comment ses travaux améliorent les soins prodigués à toute population mal desservie faisant partie de sa clientèle.

Commencez votre PAQ par un aperçu des principaux objectifs de votre organisation. Voyez cette présentation comme un résumé vous permettant de contextualiser les différents éléments du PAQ et de les lier entre eux.

Suggestion : Téléversez le logo de votre organisation.

Présentation de la plus importante amélioration de la qualité faite par votre organisation au cours de la dernière année

Décrivez une initiative d'amélioration de la qualité qui fait la fierté de votre organisation. Essayez de voir cela comme une « bonne idée » qui peut être présentée à d'autres organisations. Votre exemple devrait aussi faire état des résultats de l'initiative (p. ex., y ajouter des données mettant en évidence les retombées du projet ou du programme).

Cette section a pour but de montrer ce qui peut être accompli et d'inspirer les équipes de votre organisation à faire encore mieux dans l'année à venir.

Suggestion : Téléversez des graphiques ou des photos montrant vos résultats.

Cette année, nous cherchons tout particulièrement des exemples d'amélioration dans les domaines suivants :

- Accès et transitions – p. ex., initiatives favorisant la prestation des bons soins, au bon endroit et au bon moment
- Santé mentale et dépendances
- Opioides

Suggestion : En panne d'inspiration? Rendez-vous sur [Quorum](#) pour découvrir les plus grandes réalisations d'autres organisations.

Relations et collaborations avec les patients, les clients et les résidents

Expliquez brièvement comment vous avez collaboré avec les patients, les clients et les résidents dans le cadre de vos initiatives d'amélioration de la qualité cette année, y compris lors de l'élaboration de votre PAQ. Y a-t-il des moments où leurs commentaires ont influencé vos initiatives? Par exemple, les patients, les clients et les résidents vous ont-ils aidé à déterminer les domaines prioritaires de votre PAQ? Ont-ils apporté des idées de changement? Vous ont-ils aidé à concevoir ou à mettre sur pied des activités d'amélioration de la qualité? Avez-vous noté des effets à grande échelle sur le personnel, sur les patients, les clients et les résidents ayant participé ou sur la clientèle de votre organisation?

Prévention de la violence au travail

La prévention de la violence au travail fait-elle partie des priorités stratégiques de votre organisation? (Oui ou non.)

Si oui, décrivez en quoi elle est prioritaire – p. ex., est-elle comprise dans votre plan stratégique? Produisez-vous des rapports sur le sujet à l'intention de votre conseil d'administration? Avez-vous effectué d'importants investissements pour améliorer la situation?

Rémunération (hôpitaux seulement)

Expliquez comment vous avez intégré la question de la rémunération des cadres aux priorités de votre PAQ en portant une attention particulière aux indicateurs obligatoires et prioritaires. Pour obtenir des conseils sur la mise en œuvre d'une rémunération axée sur le rendement, consultez le document *La rémunération axée sur le rendement et le Plan d'amélioration de la qualité* à l'adresse :

http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/ecfa/legislation/performancecomp/pbc_update_20111122.pdf.