


Recommandations préliminaires concernant le lien entre les PAQ et les ERS

Mis à jour en novembre 2016



Membres du groupe de travail sur l'amélioration de la qualité Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)-Qualité des services de santé Ontario (QSSO)

- Lee Fairclough, vice-présidente, Qualité des services de santé Ontario
- Kelly Gillis, directrice principale, Conception et intégration du système, RLISS du Sud-Ouest
- Emily Christoffersen, directrice, gestion de la qualité et du risque, Réseau d'intégration des services de santé de Hamilton Niagara Haldimand Brant
- Liane Fernandes, directrice principale, Développement du système de santé et participation communautaire, RLISS de Mississauga Halton
- Elizabeth Salvaterra, directrice, Salle des urgences et autre niveau des soins et soutien décisionnel, RLISS du Centre-Ouest
- Sudha Kutty, directrice, Stratégies d'amélioration de la qualité et adoption, Qualité des services de santé Ontario
- Danyal Martin, Chef, Stratégies d'amélioration de la qualité et plans d'amélioration de la qualité, Qualité des services de santé Ontario
- Kerri Bennett, spécialiste des plans d'amélioration de la qualité, Qualité des services de santé Ontario

Situation actuelle

Entente de responsabilisation en matière de services

- Contrat requis entre **chaque** fournisseur de services de santé (FSS) subventionné et le RLISS
- Priorités établies par le RLISS relativement à l'entente de responsabilisation ministère-RLISS (ERMR)
- Les FSS qui travaillent dans plusieurs secteurs peuvent avoir plus d'une ERS

Les processus visant à harmoniser les priorités et à déterminer les possibilités d'utiliser les deux outils pour faire progresser la qualité ne sont pas explicitement reliés jusqu'ici.

Plan d'amélioration de la qualité

- Le plan doit être soumis par **certains secteurs** (FSS) à QSSO
 - Certains secteurs, p. ex. les services de soutien communautaires, ne remettent pas (actuellement) de PAQ à QSSO
- Les priorités établies par QSSO relativement au programme commun d'amélioration de la qualité
- Les FSS qui offrent des services multisectoriels (p. ex., hôpital abritant un foyer de soins de longue durée) établissent un seul PAQ

Exemples d'indicateurs et de mesures

Objet de la mesure	Description	Exemple
Responsabilité	<p>Les indicateurs représentent les attentes en matière de rendement auxquels les dirigeantes et dirigeants sont habituellement tenus; généralement inclus dans les contrats ou les processus formels de gestion du rendement</p> <p>Les objectifs définissent les attentes énoncées dans le contrat en matière de rendement</p>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Les indicateurs des ERMR et des ERS</i>• Indicateurs du tableau de bord• Exigences de la <i>LEST</i> en vertu desquelles les conseils tiennent les DG et la direction des hôpitaux responsables au chapitre de la réalisation des objectifs des PAQ (s'applique uniquement aux hôpitaux)
Amélioration de la qualité	<p>Les indicateurs sont utilisés pour mesurer les répercussions des idées de changement (initiatives d'amélioration de la qualité)</p> <p>Les objectifs définissent les aspirations en matière de pratiques exemplaires</p>	<ul style="list-style-type: none">• Indicateurs des PAQ



Questions clés

- Quelle est, et que devrait être, le lien entre les PAQ et les ERS?
- Comment ces deux outils peuvent-ils fonctionner en synergie pour appuyer la qualité?
- Quel est le rôle des RLISS et de QSSO au chapitre des PAQ et des ERS?
- Comment les RLISS et QSSO collaborent-ils pour appuyer la mise en œuvre d'un programme commun d'amélioration de la qualité?



Possibilité d'utiliser les PAQ et les ERS ensemble



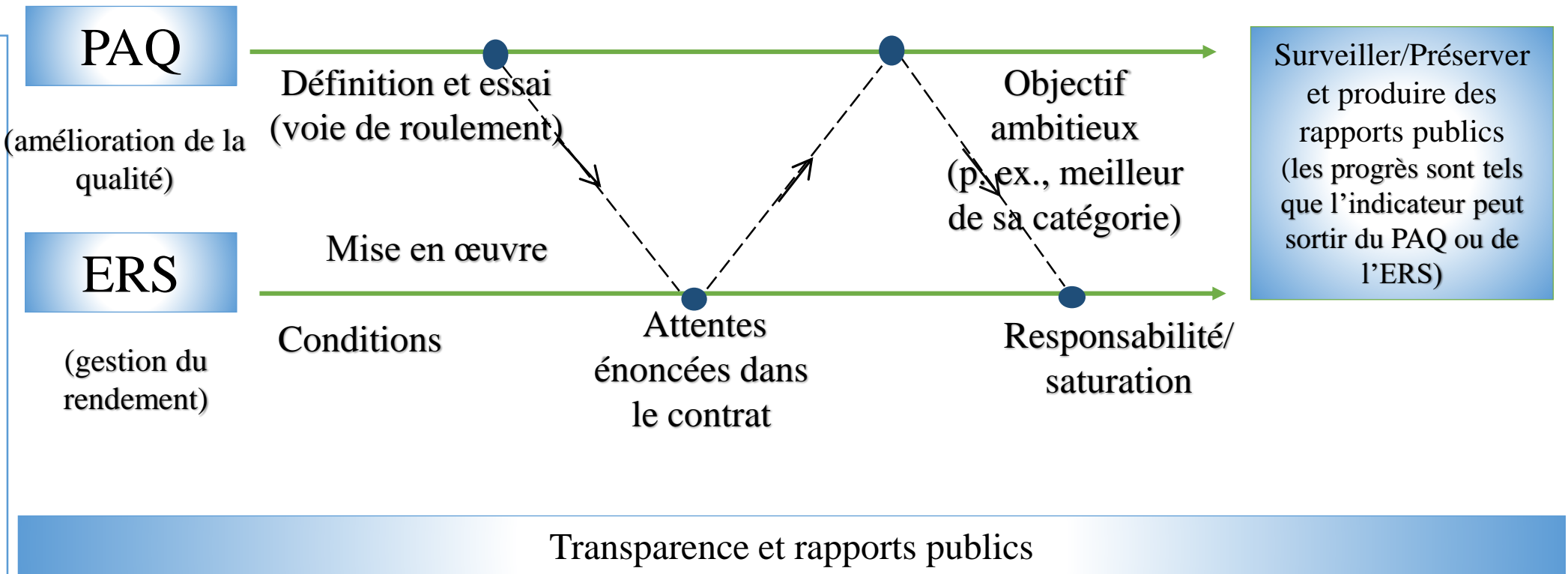
Principes directeurs

- Le terme « harmonisation » doit être interprété dans le sens de complémentaire et non d'identique.
- L'accent est mis sur la façon d'améliorer la qualité des soins de santé en Ontario, plutôt que sur l'obtention de résultats liés à des indicateurs spécifiques.
 - Exemples : intégration et soins palliatifs.
- Établir un mécanisme clair pour le retrait ou l'ajout de domaines d'intérêt ou d'indicateurs.
- L'amélioration de la qualité et la gestion du rendement sont deux outils qui peuvent servir à améliorer les soins.
 - Le défi consiste à utiliser le bon outil au bon moment et il conviendrait de les harmoniser.
- Les ERS énoncent certaines attentes tandis les PAQ portent sur l'établissement de domaines d'intérêt et/ou d'objectifs ambitieux.

Lien entre les PAQ et les ERS concernant certaines questions de qualité et de rendement

Sélection du domaine prioritaire :

- *Priorité aux patients* et stratégies provinciales
- PSSI et Plan d'action du ministère
- Programme commun d'amélioration de la qualité
- *ERMR*
- Normes



La durée du processus global et des composantes peuvent varier en fonction du sujet, mais s'étendre sur plusieurs années.



Recommandations

1. QSSO, les RLISS et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée collaboreront à la mise au point d'un mécanisme que tous trois peuvent utiliser pour harmoniser l'utilisation des PAQ et des ERS et appuyer l'amélioration du système de santé.
2. Ce mécanisme permettra au ministère, aux RLISS et à QSSO de se réunir régulièrement (au moins une fois par an) afin d'établir des priorités associées à la qualité du système de santé et des stratégies sur la façon d'utiliser les PAQ et ERS de façon complémentaire pour réaliser ces priorités.
 - QSSO et les RLISS veilleront à ce que leurs documents d'orientation et communications reflètent (et renforcent) ces plans communs.
3. Sachant que les indicateurs des PAQ et des ERS n'ont pas besoin d'être identiques pour être harmonisés, QSSO, les RLISS, et le Ministère synchroniseront l'échéancier et les processus de sélection des indicateurs des PAQ et des ERS pour s'assurer que les changements ou les priorités sont harmonisés et communiqués de façon adéquate.
4. Les RLISS et QSSO continueront de promouvoir les objectifs des fournisseurs de services de santé (FSS) et s'assureront qu'ils sont établis conformément à la façon dont ces deux leviers sont utilisés.



Recommandations (suite)

5. Les et QSSO insisteront sur l'importance pour les FSS de participer aux activités dirigées par les RLISS relativement aux PAQ pour appuyer des objectifs communs. Tous les FSS (selon le cas) devront soumettre un PAQ à QSSO, et à leur RLISS en même temps.
6. QSSO et les RLISS établiront des stratégies pour encourager les secteurs qui ne participent pas au programme formel des PAQ à prendre part aux activités d'amélioration de la qualité et d'accroissement de la capacité, tout en s'assurant que ces stratégies sont appliquées de manière constante dans tous les RLISS et de façon à reconnaître le travail accompli jusqu'ici par les RLISS et QSSO. Certains RLISS peuvent collaborer avec ces autres secteurs à l'établissement de plans qui traiteront de questions de qualité non incluses dans les PAQ soumis à QSSO.
7. Les RLISS et QSSO auront des rôles complémentaires. Les 14 RLISS appuieront un ensemble défini de responsabilités fondamentales relatives aux processus d'établissement des PAQ.

Rôle de QSSO et des RLISS au chapitre des PAQ

*Bien que ce tableau montre des responsabilités distinctes, celles-ci doivent être assumées de façon concertée et toujours renforcer la complémentarité du lien

Responsabilités de QSSO

- ✓ Collaborer avec les RLISS et d'autres partenaires afin d'identifier les domaines qui doivent être améliorés en priorité à l'échelle du système
- ✓ Fournir des conseils afin de sélectionner des indicateurs et d'établir des objectifs
 - Peut de plus en plus renforcer les directives à l'intention des organismes dont le rendement est faible
- ✓ Recevoir les PAQ des FSS
- ✓ Rendre compte des progrès et appuyer l'accès aux données relatives aux RLISS et des analyses de haut niveau
- ✓ Conseiller le ministère sur le moment de demander à d'autres secteurs d'utiliser les PAQ

Responsabilités des RLISS

- ✓ Collaborer avec QSSO et d'autres partenaires afin d'identifier les domaines qui doivent être améliorés en priorité à l'échelle du système
- ✓ Faire participer les FSS à l'élaboration des PAQ afin de favoriser l'harmonisation des PSSI des RLISS au sein du secteur ou à l'échelle des secteurs
- ✓ Recevoir les PAQ des FSS lorsqu'ils sont soumis à QSSO
- ✓ Examiner les résumés des PAQ soumis par QSSO afin de déterminer les possibilités d'amélioration

*Nota : QSSO n'intervient pas auprès des FSS pour les ERS.



Principales conclusions

- QSSO et les RLISS collaborent avec tous les secteurs de différentes manières afin d'améliorer la qualité
- Nous pouvons instaurer une meilleure harmonisation entre les PAQ et les ERS
- Les deux outils jouent un rôle important dans l'amélioration du système de santé