

**Ministry of Health
and Long-Term Care****Ministère de la Santé
et des Soins de longue durée**

Assistant Deputy Minister
Negotiations and Accountability
Management Division

Sous-ministre adjointe
Division des négociations et
de la gestion de la responsabilisation

5th Floor, Hepburn Block
Queen's Park
Toronto ON M7A 1R3

Édifice Hepburn, 5^e étage
Queen's Park
Toronto ON M7A 1R3

Telephone: 416 212-7012
Facsimile: 416 327-5186

Téléphone : 416 212-7012
Télécopieur : 416 327-5186

OCMS #3968IT-2013-497

MAY 0 1 2013

NOTE DE SERVICE

DEST. : Équipes de santé familiale, centres de santé communautaire, centres d'accès aux services de santé pour les Autochtones et cliniques dirigées par du personnel infirmier praticien de l'Ontario

**EXP. : Susan Fitzpatrick
Sous-ministre adjointe
Division des négociations et de la gestion de la responsabilisation
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée**

OBJET : Plans d'amélioration de la qualité des soins primaires : Ça s'annonce bien!

Le Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé met l'accent sur la qualité dans le secteur des soins primaires. L'un des éléments essentiels du programme de transformation des soins de santé en Ontario est l'introduction de plans d'amélioration de la qualité (PAQ) dans le secteur des soins primaires. Les PAQ donnent aux organismes de soins de santé l'occasion d'exprimer leur engagement envers un système de soins de santé qui est axé sur les patients ou clients, qui met l'accent sur la responsabilité et qui vise à améliorer la qualité des soins offerts à la population ontarienne. Nous avons le plaisir d'annoncer que les équipes de santé familiale (ESF), les centres de santé communautaire (CSC), les centres d'accès aux services de santé pour les Autochtones (CASSA) et les cliniques dirigées par du personnel infirmier praticien (cliniques DPIP) de l'Ontario ont maintenant élaboré un PAQ, qu'ils ont présenté à Qualité des services de santé Ontario (QSSO).

Au premier coup d'oeil, les PAQ témoignent d'un haut degré d'engagement et d'une attention toute particulière à l'accès, à l'intégration et à l'expérience du patient. Nous sommes heureux de la manière dont les PAQ ont été intégrés aux plans stratégiques existants ainsi qu'à la mission, à la vision et aux valeurs des organismes de soins primaires, et cette participation enthousiaste ne s'observe pas seulement chez les dirigeants cliniques et administratifs, mais aussi au sein des conseils d'administration qui dirigent ces organismes.

Nous sommes très encouragés de voir comment de nombreux organismes de soins primaires se sont engagés à **travailler avec leurs partenaires** d'autres secteurs, et utilisent le RLISS comme outil de communication efficace, afin d'**améliorer l'adaptation des soins** pour les patients à mesure qu'ils se déplacent dans le système de santé.

« Le PAQ permet d'entamer le dialogue avec des partenaires clés dans le domaine de la santé... dans le but d'obtenir de meilleurs résultats pour tous les patients, en portant une attention particulière à la population ciblée dans le plan d'activités participatif Maillon santé. Le PAQ s'harmonise également avec le nouveau plan stratégique des ESF, qui considère le patient comme un pilier de l'excellence dans les soins et la prestation de services. »

– Extrait du PAQ d'une ESF

« L'objectif de rehaussement de la qualité... est centré sur la continuité des soins aux patients entre l'hôpital et les CSC. Nous avons déjà eu des discussions préliminaires avec d'autres CSC du RLISS du Sud-Ouest et avec le RLISS à la table. Nous avons convenu de travailler ensemble au cours de l'année à venir afin d'entamer le dialogue avec nos partenaires hospitaliers au sein du RLISS ».

– Extrait du PAQ d'un CSC

Cet accent que met tout le secteur sur les soins axés sur le patient ou le client se manifeste également dans les PAQ, comme il s'agit d'un engagement général et d'une valeur aux fins des données normalisées. Nous avons été témoins d'un certain nombre d'organismes qui prévoient réviser les sondages actuels ou qui se sont engagés à utiliser les sondages une première fois, en ayant recours à des questions similaires aux questions standard proposées dans les guides. La collaboration des organismes participants pour la normalisation des façons de recueillir l'information est phénoménale.

« Les clients, les non-clients et les fournisseurs de services communautaires feront l'objet de sondages afin de mesurer leur connaissance des services et leur satisfaction à l'égard de ceux-ci, et afin de déceler les points à améliorer. Les aînés feront également l'objet d'une consultation visant à s'assurer que l'organisme est respectueux de la culture anishnawbe dans son fonctionnement et dans la prestation des services. »

– Extrait du PAQ d'un CASSA

À mesure que la mise en oeuvre des PAQ progressera, **l'importance de recueillir des données et de les utiliser sera de plus en plus grande.** De nombreux organismes ont déjà obtenu l'accès au portail de la Direction des données sur la santé afin de faciliter l'élaboration de leur PAQ. Toutefois, nous comprenons que plusieurs ESF et d'autres groupes au service de patients inscrits n'ont pas encore accédé au site. Il n'est pas trop tard pour accéder à ces données, qui faciliteront la planification et la mise en oeuvre des PAQ à l'avenir. Veuillez consulter le <https://hsimi.on.ca/hdbportal/user/register> afin de créer un compte pour votre organisme. Pour les CSC, les CASSA et les cliniques DPIP qui sont membres de l'Association des centres de santé de l'Ontario (ACSO), bon nombre de ces données seront fournies dans le profil de pratiques de l'ICES. Ces groupes peuvent communiquer avec leur spécialiste régional de l'aide à la décision pour obtenir de plus amples renseignements.

Nous sommes conscients de **l'échéance rapide** et du peu de temps qui a été accordé pour élaborer les PAQ, et nous sommes **très impressionnés par la qualité** des plans qui ont été présentés.

« Nous en sommes à l'étape préliminaire de l'élaboration de notre tout premier PAQ. Nous croyons donc que notre tentative pourrait ne pas produire le plan le plus robuste et le plus complet que vous aurez vu. Toutefois, le train est en marche. La rédaction du PAQ a amené l'équipe à réfléchir de manière stratégique et à mettre l'accent sur l'importance de disposer d'un plan... »

- Extrait du PAQ d'une ESF

« En établissant les résultats et les indicateurs pour nos plans stratégiques et d'amélioration de la qualité, notre rôle et notre importance au sein du système de soins de santé en évolution sont accrus. »

- Extrait du PAQ d'une clinique DPIP

Parallèlement, un programme de formation à la gouvernance a été fourni aux conseils d'administration de ces organismes de soins primaires. La demande pour ce programme a été phénoménale; elle témoigne de l'enthousiasme envers ce programme de qualité.

Prochaines étapes :

QSSO examinera les PAQ et rédigera un rapport sommaire, qui aidera les organismes à mettre leur PAQ en oeuvre.

Ce fut un effort participatif et nous souhaitons remercier **l'ensemble des organismes et des associations de soins primaires** qui ont participé à cette avancée exaltante en vue de poursuivre l'amélioration des soins prodigués aux patients en Ontario. L'élaboration et la présentation des PAQ constituaient la première étape d'un processus permanent d'amélioration de la qualité. Maintenant qu'un plan a été élaboré, les organismes peuvent se concentrer sur la mise en oeuvre et le suivi du rendement. Par exemple, la désignation d'un responsable des rapports, le suivi permanent du rendement, les rencontres régulières avec le conseil (et le comité sur la qualité) et la rétroaction de QSSO sont tous des éléments qui peuvent favoriser une mise en oeuvre efficace des PAQ. Nous attendons avec impatience de pouvoir suivre les progrès de cette initiative.

Je tiens à vous remercier tous et toutes pour votre engagement continu à l'égard de la qualité et j'envisage avec plaisir la perspective de poursuivre notre collaboration.

Cordialement,



Susan Fitzpatrick
Sous-ministre adjointe
Division des négociations et de la gestion
de la responsabilisation

p. j.

c. c. : Melissa Farrell, directrice, Direction des Soins primaires
Miin Alikhan, directrice, Direction de la Qualité des services de santé
David Clarke, directeur, Direction des négociations

