

**Ministry of Health
and Long-Term Care**

Office of the Minister
10th Floor, Hepburn Block
80 Grosvenor Street
Toronto ON M7A 2C4
Tél 416-327-4300
Fax 416-326-1571
www.ontario.ca/health

**Ministère de la Santé
et des Soins de longue durée**

Bureau du ministre
Édifice Hepburn, 10^e étage
80, rue Grosvenor
Toronto ON M7A 2C4
Tél 416-327-4300
Télééc 416-326-1571
www.ontario.ca/sante



HLTC5965IT-2017-116

D^r Andreas Laupacis
Président
Qualité des services de santé Ontario
130 rue Bloor Ouest, 10^e étage
Toronto ON M5S 1N5

Cher D^r Laupacis,

J'ai le plaisir de vous écrire dans le cadre de vos fonctions de président de Qualité des services de santé Ontario (QSSO). Conformément aux exigences de la directive sur les agences et les nominations, cette lettre présente mes attentes pour QSSO au cours de l'exercice financier 2018-2019.

En 2018-2019, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le « ministère ») va continuer de travailler en partenariat avec les patients, les familles, les Réseaux locaux d'intégration des soins de santé (RLISS), les fournisseurs de services de santé ainsi que les innovateurs en soins de santé, afin de transformer notre système de soins de santé actuels et futurs. Ensemble, nous allons développer des fondements solides en vue d'améliorer l'expérience des patients, l'accès aux soins de santé et diminuer les temps d'attente – tout en visant à réduire les disparités en santé. Le plan d'action Priorité aux patients a mis en place les fondements d'un système de soins de santé intégrés en vue d'offrir des soins de qualité exceptionnelle aux patients dans leur milieu de vie, grâce à des services distribués de façon équitable à travers la province. Alors que nous transformons tous ensemble les soins de santé, la planification et la prestation des soins locaux auront lieu au niveau communautaire et mettront l'accent sur le patient et sa famille en tant que partenaires essentiels dans la prestation des soins. Tant les organisations que les fournisseurs de soins de santé locaux seront habilités à travailler en étroite collaboration.

J'ai demandé à QSSO d'envisager la façon dont l'organisme va contribuer à cette vision du plan d'action Priorité aux patients, et travailler avec le ministère et les RLISS en vue de réaliser notre objectif commun de transformer le système de soins de santé de l'Ontario afin d'assurer une meilleure santé pour tous.

En 2018-2019, le ministère va continuer de travailler avec les RLISS et les autres agences provinciales, les fournisseurs de services de santé, les patients, les familles et les autres

.../2

D^r Andreas Laupacis

intervenants, afin de transformer notre système de soins de santé pour en faire le meilleur au monde, un système où la coordination des soins place réellement le patient au cœur du processus, en vue d'améliorer la santé de tous.

Ensemble, nous allons miser sur des fondements solides pour améliorer l'accès aux soins, réduire les temps d'attente et enrichir l'expérience du patient – afin de protéger les soins de santé actuels et futurs. Il s'agira d'un système plus convivial, permettant aux patients d'obtenir les soins requis dans leur milieu de vie,

en offrant une meilleure valeur et de meilleurs investissements à ce chapitre, et un système encore meilleur qu'à l'heure actuelle.

Le plan d'action Priorité aux patients s'oriente vers un système intégré de soins de santé en Ontario, offrant des soins de qualité exceptionnelle aux patients et un système dans lequel les services sont distribués de façon équitable à travers la province. Toutes nos interventions se feront dans un contexte d'équité, en accordant la priorité aux patients et à leurs familles, parce que l'amélioration de l'expérience du patient et les efforts en vue de réduire les disparités et les iniquités en santé sont tout simplement la meilleure façon de procéder pour planifier et offrir des soins.

À mesure que nous continuons de transformer les soins de santé, nous allons organiser la planification et la prestation au niveau communautaire, en plaçant chaque patient au centre d'une « communauté de soins » de fournisseurs et d'organisations visant à travailler de façon coordonnée pour offrir tous les services. J'ai demandé à QSSO d'examiner la façon dont l'organisme va contribuer à atteindre sa vision Priorité aux patients lors de sa planification de 2018-2019, et collaborer avec le ministère et les RLISS afin d'atteindre l'objectif commun de transformer les soins de santé.

Sous votre initiative et celle de votre équipe de direction, QSSO s'est imposé comme un chef de file de la qualité du système. Votre organisme y est parvenu dans le cadre de son mandat législatif afin de :

- Surveiller et fournir des rapports aux résidents de l'Ontario
- Soutenir la mise en œuvre de l'amélioration de la qualité
- Favoriser de meilleures relations des patients avec les organisations du secteur de la santé
- Promouvoir des soins de santé appuyés par les meilleures données probantes scientifiques disponibles, et
- Appuyer le travail de l'ombudsman des patients dans le cadre de ses fonctions.

En plus de ces efforts en cours, je compte sur le leadership de QSSO pour un certain nombre d'initiatives importantes durant l'exercice financier 2018-2019.

Appuyer la qualité du système de santé

1. QSSO va continuer d'appuyer la réalisation du plan d'action Priorité aux patients en :
 - Développant des normes de qualité, y compris des énoncés orientés vers les patients,

D^r Andreas Laupacis

la surveillance et les rapports, ainsi que des recommandations en vue de l'adoption.

- Collaborer avec le Comité ontarien des normes de qualité afin de faire des recommandations pour mettre en œuvre des normes de qualité et, le cas échéant, s'impliquer auprès du leadership clinique des Réseaux locaux d'intégration des soins de santé (RLISS), d'autres organisations du secteur de la santé et des organisations partenaires au sein du système.
- Appuyer les pratiques améliorées de prescription des opioïdes en élaborant le profil du prescripteur, en coordonnant une approche intégrée aux programmes d'éducation, ainsi que par des initiatives comme le mentorat et la formation continue en pharmacothérapie.
- Continuer d'appuyer l'intégration de l'approche des maillons santé aux soins dans le cadre de la planification sous-régionale des RLISS et de la participation au développement d'un cadre amélioré d'évaluation de la performance, afin de mieux démontrer l'impact de l'approche des maillons santé sur l'expérience du patient, la qualité et les coûts.
- Collaborer avec les chefs de file cliniques au niveau des RLISS et des RLISS sous-régionaux afin d'examiner les données sur la qualité et identifier les principales tendances permettant de guider les efforts pour améliorer la performance des soins de santé et l'expérience du patient.
- Faire progresser l'intégration du système de santé en identifiant des occasions d'aligner les priorités cliniques, opérationnelles et d'amélioration de la qualité à travers les différents secteurs de la santé (par ex. soins primaires, à domicile et communautaires, etc.) et relier les initiatives provinciales et régionales sur l'amélioration de la qualité.
- Faire progresser la revue par les pairs de l'imagerie diagnostique en Ontario, afin d'appuyer la mise en œuvre d'un processus d'examen de l'imagerie diagnostique par les pairs.
- Améliorer l'accès aux spécialistes par le soutien à l'implantation de programmes musculo-squelettiques et d'évaluation de paiements groupés pour l'arthroplastie de la hanche et du genou.
- En collaboration avec les partenaires, appuyer l'amélioration de la qualité dans le secteur de la santé mentale et de lutte contre les dépendances, y compris développer la capacité du système pour amélioration et transformation.

Qualité des services chirurgicaux en Ontario

2. QSSO a été un chef de file dans son soutien aux hôpitaux en vue d'améliorer les soins chirurgicaux en Ontario, par le biais du Réseau d'amélioration de la qualité des soins chirurgicaux en Ontario. Afin de poursuivre ses efforts, QSSO devra :

- Dans le cadre du National Surgical Quality Improvement Program, fournir un soutien et des ressources aux équipes chirurgicales à travers la province, afin d'atteindre les objectifs d'amélioration à long terme de la qualité chirurgicale ainsi que des expériences et des résultats améliorés pour les patients.

.../4

D^r Andreas Laupacis

Améliorer l'accès des patients à l'information

3. Les patients ontariens recherchent de meilleures informations en ligne concernant leur système de santé. Alors que le ministère vise à faire de Ontario.ca/fr/page/les-soins-de-sante-en-ontario un guichet central pour obtenir ces informations, QSSO va continuer de :
 - Travailler étroitement avec le ministère et ses partenaires afin de continuer d'appuyer le développement et l'amélioration du site Ontario.ca/fr/page/les-soins-de-sante-en-ontario.
 - Travailler étroitement avec le ministère afin de définir les paramètres et les rapports publics sur la performance et la transformation du système de santé, dans le cadre du plan d'action Priorité aux patients.

Engagement des patients

4. QSSO s'est avéré un chef de file pour impliquer les patients et le personnel soignant en Ontario. Les initiatives d'engagement des patients de QSSO vont compléter et améliorer les efforts du ministère, des RLISS et des fournisseurs afin d'élargir et d'approfondir l'engagement des patients et de leurs familles à tous les niveaux du système de soins de santé ontariens. Afin d'appuyer ces efforts, QSSO devra :
 - Fournir de la formation, de l'éducation, des outils et des ressources pour appuyer l'engagement efficace entre les patients et leurs familles, la planification des soins de santé et les organisations fournisseurs, ainsi que les professionnels de la santé, en vue d'améliorer la qualité des soins de santé.

J'espère que QSSO continuera de développer ces initiatives en partenariat avec le ministère, les RLISS et autres, afin de réaliser l'exécution de votre mandat. Je vous remercie de votre désir de vous impliquer, alors que nous travaillons ensemble à l'élaboration d'un système de soins de santé axé sur le patient, pour les Ontariens, les Ontariennes et les générations à venir.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs,

Signature originale du ministre

D^r Eric Hoskins
Ministre