

Comité ontarien des normes de qualité

Ébauche Cadre de référence

1. Introduction

Le Conseil ontarien de la qualité des services de santé (Qualité des services de santé Ontario) est officiellement entré en fonction le 1^{er} avril 2010. Qualité des services de santé Ontario (QSSO), qui a été créé en vertu des dispositions de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*, est un organisme indépendant du gouvernement. Le Comité ontarien des normes de qualité (« le Comité ») est un comité du Conseil d'administration de Qualité des services de santé Ontario (« le Conseil »). Il a été établi en vertu d'un règlement le 28 juin 2017.

2. Préambule

La *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients* a modifié la *Loi sur l'excellence des soins pour tous* afin d'élargir le mandat et les fonctions de Qualité des services de santé Ontario.

La *Loi sur l'excellence des soins pour tous* stipule que la mission de Qualité des services de santé Ontario est de : « promouvoir les soins de santé qu'appuient les meilleures preuves scientifiques disponibles en faisant des recommandations aux organismes de soins de santé et autres entités sur les normes de soins cliniques, et en faisant des recommandations au ministre concernant ... les normes en matière de soins cliniques et les mesures de rendement relatives aux sujets ou domaines que précise le ministre. »

Une norme de soins cliniques est un ensemble concis d'énoncés mesurables fondés sur des données probantes qui établissent des éléments importants de soins de santé de haute qualité pour les personnes qui ont des troubles particuliers.

Ces normes permettent aux :

- patientes et patients de savoir quels soins sont offerts par leur système de santé, et de prendre des décisions éclairées de concert avec les cliniciens;
- cliniciennes et cliniciens de prendre des décisions au sujet des soins qui conviennent aux patients;
- services de santé d'examiner leur rendement et d'améliorer les soins.

Les normes de soins cliniques jouent un rôle important en permettant aux cliniciens de s'assurer que leurs patients reçoivent soins appropriés et constants, dans le but de réduire les variations injustifiées. Elles définissent les soins auxquels les patients peuvent s'attendre ou qu'ils devraient recevoir, quel que soit l'endroit où ils sont traités en Ontario, et appuient les planificateurs du système de santé en assurant l'accès approprié aux soins. Elles tiennent compte de normes et de lignes directrices cliniques fondées sur des données probantes, de l'information sur les écarts entre les preuves et la pratique, du savoir-faire professionnel des cliniciennes et cliniciens et des chercheurs et de questions qui comptent pour les patientes et patients.

Le Conseil a établi le Comité ontarien des normes de qualité afin d'aider les patientes et patients, les cliniciennes et cliniciens et les experts du système de santé à produire et à

communiquer des normes de soins cliniques. Les normes traitées par le Comité portent sur les troubles de santé qui pourraient bénéficier d'une approche provinciale coordonnée.

À Qualité des services de santé Ontario, la production de normes de soins cliniques, les mesures de rendement associées et l'adoption de plans sont ancrées dans le Programme des normes de qualité. Les normes de qualité sont des normes de soins cliniques produites par les comités opérationnels de Qualité des services de santé Ontario, appelés comités consultatifs sur les normes de qualité (CCNQ). Les CCNQ se composent d'experts cliniques, de professionnelles et professionnels de la santé chevronnés en prestation de soins, des patientes et patients et des spécialistes du système de santé.

3. Valeurs et principes

Pour exécuter son mandat, Qualité des services de santé Ontario adhère à quatre valeurs énoncées : collaboration, intégrité, respect et excellence. Les membres du Comité ontarien des normes de qualité seront tenus de respecter ces valeurs.

Afin d'instaurer une certaine cohérence dans la prise de décision, toutes les activités du Comité sont guidées par les principes suivants :

- **Axées sur le patient et centrées sur la personne dans sa globalité** – Les décisions reconnaissent l'importance de nouer des partenariats avec les patientes et patients, les familles et les aidantes et aidants et prennent en compte les contributions des aspects médicaux, psychosociaux et comportementaux de la santé à la qualité de la vie générale.
- **Transparentes** – Les décisions du Comité et les processus qui les appuient sont communiquées de façon transparente afin d'améliorer la clarté et d'éclairer les attentes des patientes et patients, des professionnels de la santé et des services de santé.
- **Intégrées** – Les décisions soulignent l'amélioration des soins pour tous les secteurs, milieux et fournisseurs de soins et améliorent la coordination et la collaboration au sein du système.
- **Équitables** – Les décisions sont centrées sur les possibilités de réduire les variations injustifiées et d'améliorer les résultats pour tous les groupes de population, quels que soient la race, l'âge, le sexe, l'ethnie, le revenu, la région ou autres facteurs démographiques.
- **Fondées sur les preuves** – Les normes étant elles-mêmes ancrées solidement par des preuves et établies par des experts, les décisions du Comité devraient aussi être fondées sur des données factuelles liées à l'impact et à l'adoption.
- **Réalisables** – Les décisions devraient tenir compte de points comme la faisabilité, la flexibilité et la capacité afin de maximiser l'impact sur le système.
- **Tournées vers l'avenir** – Les décisions devraient être prises dans le but d'établir une vision à long terme pour les normes de soins cliniques et devraient mettre l'accent sur les investissements dans l'avenir du système de santé de l'Ontario.

4. Objet

Le Comité ontarien des normes de qualité a pour objectif d'améliorer les résultats et de réduire les variations injustifiées de la qualité des soins à l'aide d'une approche provinciale coordonnée à l'égard des normes de soins cliniques.

Le Comité atteindra cet objectif de deux manières :

1. en donnant des avis au Conseil et à Qualité des services de santé Ontario sur le Programme des normes de qualité et sur la possibilité de renforcer l'adoption et l'impact de ses normes de qualité;
2. en formulant des recommandations concernant des normes de soins cliniques qui seront présentées aux organismes de soins de santé, au ministre de la Santé et des Soins de longue durée et à d'autres entités, puis soumises au Conseil d'administration de QSSO aux fins d'approbation.

Le Comité utilisera ces deux mécanismes afin d'appliquer une approche coordonnée et harmonisée pour hiérarchiser, élaborer, adopter et mesurer des normes de soins cliniques en Ontario.

Bien que le terme « norme de soins cliniques » ait une définition relativement étroite, ces normes doivent être étudiées en tenant compte du contexte provincial élargi. Plusieurs organismes ont entrepris de mettre au point des outils et des produits pour diriger les cliniciennes et cliniciens et les patientes et patients au chapitre des soins cliniques (p. ex., guides sur les pratiques, cheminements cliniques, outils d'aide à la décision). Le Comité aura la tâche de déterminer des méthodes afin d'améliorer la coordination et l'harmonisation des normes de soins cliniques avec d'autres directives dans un contexte plus vaste pour favoriser une prestation uniforme et constante de soins cliniques de haute qualité à tous les Ontariens et Ontariennes.

Le mandat du Comité ne remplace pas celui d'organismes actuels chargés d'établir des normes pour les professions (p. ex., ordres de réglementation des professionnels de la santé) ou les établissements (p. ex. organismes d'accréditation). Le Comité travaillera de concert avec ces organismes pour coordonner et harmoniser les efforts.

En outre, le Comité n'est pas responsable de l'élaboration de normes de soins cliniques; cette tâche relève de groupes d'experts cliniques spéciaux, tels que les comités consultatifs sur les normes de qualité de Qualité des services de santé Ontario. Son travail consistera plutôt à étudier les normes une fois établies et à évaluer les mécanismes pour en faciliter l'adoption.

5. Rôle et fonction

Le rôle du Comité ontarien des normes de qualité consiste à :

- recommander le sujet des normes de qualité au Conseil;
- étudier les normes de qualité et les recommander au Conseil aux fins d'approbation;
- étudier les plans d'adoption des normes de qualité qui sont présentés au Conseil aux fins d'approbation;
- établir, au cours de la première année, une stratégie de partenariat pour la coordination et l'harmonisation des normes de soins cliniques avec d'autres directives cliniques en Ontario;
- fournir des avis et des commentaires au Programme des normes de qualité de Qualité des services de santé Ontario;
- fournir des conseils au sujet de l'élaboration des normes de soins cliniques et des méthodes pour en faciliter l'adoption;
- aider Qualité des services de santé Ontario à communiquer avec les groupes concernés (p. ex. cliniciennes et cliniciens, planificateurs du système de santé) au sujet de ses propres normes de qualité et des normes de soins cliniques en général;
- fournir des avis sur les meilleures façons de présenter et de diffuser l'information sur les normes de soins cliniques;

- informer Qualité des services de santé Ontario des recherches, programmes, activités, politiques et autres nouveautés ayant un rapport avec le Programme des normes de qualité;
- conseiller les organismes de soins, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée et d'autres entités au moyen de recommandations concernant les normes de soins cliniques et les mesures de rendement approuvées par le Conseil d'administration de QSSO.

6. Composition

Les membres se composent de membres avec et sans droit de vote. Les membres sans droit de vote sont des représentantes et représentants de Qualité Santé Ontario et du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD), et sont des membres d'office. Tous les autres membres, dont le président et le vice-président, ont droit de vote.

- Les membres sont nommés et le/la président/e est désigné/e par le Conseil.
- La composition du Comité repose sur une matrice de compétences qui comprend le savoir-faire clinique, l'expérience en matière de mise en œuvre à grande échelle et une profonde connaissance et grande expérience du système de santé de l'Ontario.
- Le Comité se composera de 16 membres au minimum et de 22 membres au maximum.
- Les membres peuvent être nommés par des organismes, mais n'en sont pas les représentants.
- Les membres sont nommés sur la base des candidatures proposées et de leurs compétences, connaissances et savoir-faire individuels; leur nomination se fait à la discrétion du Conseil.
- Le président-directeur général de Qualité des services de santé Ontario est membre d'office sans droit de vote du Comité. Ce poste peut être délégué.
- Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée est représenté par deux membres d'office sans droit de vote du comité. Ces postes peuvent être délégués.

7. Conditions de nomination

- Les membres sont nommés à titre individuel pour un mandat de jusqu'à trois ans. Un examen est effectué à la fin de chaque mandat, qui peut être renouvelé à deux reprises, pour une durée maximale de neuf ans.
- Les membres peuvent mettre fin à leur mandat en présentant une lettre de démission au/à la président/e au moins quatre semaines avant la date de la démission.
- Le Conseil examinera les candidatures pour les postes vacants, le cas échéant.
- Le Conseil se réserve le droit de mettre fin à un mandat en tout temps et pour quelque raison que ce soit.

8. Confidentialité

Les membres du Comité peuvent, à l'occasion, avoir en main des documents confidentiels. Ils ne doivent pas divulguer le contenu de ces documents à qui que ce soit en dehors du Comité et doivent les traiter avec le plus grand soin et discrétion, conformément aux modalités de l'entente de confidentialité. Les membres sont tenus de signer cette entente avant de participer aux activités du Comité.

9. Conflit d'intérêts

Un conflit d'intérêts se définit comme une situation où un membre du Comité, un partenaire ou un ami proche a un intérêt financier ou non direct ou indirect dans les questions à l'étude ou les questions que le Comité se propose d'étudier. Un membre doit divulguer au/à la président/e toute situation qui peut découler d'un conflit d'intérêt réel ou potentiel, et demander l'approbation du Comité de rester en poste en cas de conflit d'intérêts. Si un membre est autorisé à rester, il ne pourra pas participer aux débats ou prises de décision associées.

Il incombe à tous les membres du Comité de lire les directives de Qualité des services de santé Ontario en matière de conflit d'intérêts. Ils ne pourront pas participer aux activités du Comité avant d'avoir signé le formulaire de déclaration de confidentialité et de conflit d'intérêts.

10. Responsabilités

Le Comité apportera son savoir-faire clinique, sa connaissance du système de santé et le point de vue des patientes et patients au travail d'élaboration des normes cliniques; ses responsabilités consistent à :

- fournir des avis au sujet de l'élaboration et/ou de la mise au point de processus clés;
- fournir des avis sur la façon de présenter et de diffuser l'information relative aux normes de soins cliniques;
- hiérarchiser les sujets des normes de soins cliniques aux fins d'approbation par le Conseil ou, si un sujet ne peut être traité par une norme, recommander un autre cheminement;
- fournir des avis au sujet de la production de normes, au besoin (y compris en établir la portée, planifier l'adoption et évaluer les réussites);
- formuler des recommandations, par l'entremise du Conseil, concernant les normes de soins cliniques;
- éclairer l'élaboration d'une feuille de route de trois ans pour le Comité;
- étayer les critères d'une future évaluation de l'efficacité du Comité et mettre à jour son cadre de référence à la fin de la première année d'activité.

11. Échéancier

Le Comité entrera en fonction le 25 septembre 2017.

12. Rapports

Le Comité sera un comité du Conseil de Qualité des services de santé Ontario et relèvera directement de lui. Sa structure hiérarchique est conçue de façon à faciliter la collaboration lorsqu'il s'acquittera de sa responsabilité de coordonner une approche provinciale en matière de production et de diffusion des normes de soins cliniques en Ontario.

Cela signifie que :

- le travail du Comité sera transparent et que la communication ciblera toutes les personnes qui participent à l'objectif d'améliorer la prestation constante de soins de haute qualité grâce à la production et à la diffusion de normes de soins cliniques;
- le personnel du Programme des normes de qualité de Qualité des services de santé Ontario assurera la communication entre le Comité et le programme et entre le Comité et le Conseil.

13. Soutien offert au Comité

De concert avec le/la président/e, le personnel de Qualité des services de santé Ontario :

- fournira un soutien et des Conseils au Comité;
- élaborera l'ordre du jour et les documents des réunions du Comité;
- organisera les réunions du Comité;
- distribuera l'information pertinente en temps voulu afin de favoriser de solides discussions et rétroactions;
- s'assurera que tous les membres sont tenus au courant des problèmes et des questions concernant le travail du Comité;
- réservera les salles de réunion et organisera les services de traiteur;
- s'occupera des déplacements et de l'hébergement;
- vérifiera le remboursement des dépenses admissibles.

14. Fonctionnement du Comité

Président/e

Le/la président/e relève ultimement du Conseil des activités du Comité. Il ou elle présidera toutes les réunions auxquelles il ou elle sera présent. En cas d'absence, un/e vice-président/e présidera à sa place.

Principales responsabilités du/de la président/e

En collaboration avec le Comité, le/la président/e :

- préside les réunions, notamment de manière à donner aux membres qui sont des patients ou des aidants le sentiment de participer de façon significative et d'être soutenus;
- assurer le leadership pour les questions relatives au travail du Comité;
- rendre compte des activités du Comité au Conseil d'administration;
- promouvoir le travail du Comité;
- s'assurer que toute divulgation de conflit d'intérêts est gérée de façon adéquate.

Obligations et attentes des membres

- La durée du mandat des membres est énoncée dans l'acte de nomination.
- Les membres sont désignés pour leur expérience clinique dans le système de santé ou comme patientes et patients.
- Les membres doivent participer activement à toutes les réunions et diffuser l'information.
- Les membres doivent déclarer tout intérêt concurrent potentiel avec le Comité, dont les changements ou mises à jour nécessaires.
- Lorsqu'un membre manque deux réunions consécutives, le/la président/e peut, à sa discrétion, déclarer le siège vacant et remplacer le membre.
- Les membres doivent signer une déclaration de confidentialité.
- Les dépenses des membres seront remboursées conformément à la directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil. Les membres ne seront pas rémunérés s'ils sont des employés à temps plein de la province de l'Ontario.

Autres participants

Le Comité peut inviter d'autres personnes ou groupes à faire un exposé ou comme observateurs à ses réunions. Les consultants et observateurs n'ont pas droit de vote.

Réunions

- Le Comité se réunira au minimum six fois par an et au maximum 12 fois par an.
- Si un membre ne peut assister en personne, le Comité leur donnera accès à des installations de vidéo et téléconférence.
- Des réunions hors session peuvent être organisées via téléconférence de temps à autre.
- Des documents hors session peuvent être distribués de temps à autre aux membres.
- La possibilité de se réunir plus souvent sera étudiée si le/la président/e du Comité le juge nécessaire.

Procurations

Compte tenu de la nature spécialisée des fonctions des membres du Comité, les représentations par procuration ne seront pas acceptées.

Déplacement et hébergement

Les frais de déplacement et d'hébergement et autres dépenses associées engagés par des membres qui ne sont pas des employés du gouvernement seront remboursés par le Comité conformément à la directive de l'Ontario sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil.

Quorum

Le quorum requis pour une réunion est de la moitié des membres plus un. Toute vacance au sein du Comité n'affectera pas sa capacité de fonctionner.

En l'absence de quorum, la réunion peut se poursuivre à la discrétion du/de la président/e, et les questions à l'étude seront reportées et distribuées aux membres pour traitement après la réunion.

Prise de décision

Le Comité devra, dans la mesure du possible, prendre les décisions par consensus. Si un accord ne peut être atteint, les décisions seront soumises au vote et prises à la majorité lors d'une réunion pour laquelle le quorum doit être atteint. En cas d'égalité des voix, le/la président/e recevra une seconde voix.

Les discussions et les avis de tous les membres seront pris en compte dans la mesure du possible de même que l'échéancier du projet lorsqu'on parviendra à une décision privilégiée.

Le Conseil examinera attentivement toutes les recommandations du Comité, ainsi que les preuves, les conclusions des consultations et les approches qui ont été appliquées aux normes de soins cliniques précédentes.

Communication

Le personnel de Qualité des services de santé Ontario fournira un soutien pour les communications et la gestion des problèmes. Les membres du Comité devront soumettre toutes les demandes de renseignements des médias au personnel de Qualité des services de santé Ontario. Le/la président/e sera le porte-parole du Comité.

Ordre du jour et procès-verbal

L'ordre du jour et la documentation s'y rapportant sont généralement distribués aux membres une semaine avant la réunion.

Le personnel de Qualité des services de santé Ontario rédigera le procès-verbal de la réunion. Il fournira un rapport concis et ciblé des décisions et des mesures prises. Les procès-verbaux seront remis aux membres en temps opportun.

15. Renseignements personnels

La confidentialité des renseignements personnels qu'un membre du Comité fournit au Conseil sera protégée conformément aux mesures législatives pertinentes en matière de protection de la vie privée.