10th Floor
130 Bloor Street West
Toronto ON M5S 1N5
Tel: 416 323-6868
Toll-free: 1 866 623-6868
Fax: 416 323-9261

10e étage
130, rue Bloor Ouest
Toronto ON M5S 1N5
Tél. : 416 323-6868
Sans frais : 1 866 623-6868
Téléc. : 416 323-9261

Ontario
Health Quality Ontario
Qualité des services de santé Ontario

Le 27 novembre 2017

Objet : Priorités annuelles concernant les plans d'amélioration de la qualité 2018-2019

Chère collègue, cher collègue,

Ensemble, les intervenants ontariens de la santé font des pieds et des mains pour offrir un système de qualité à la fois sécuritaire, efficace, efficient, axé sur le patient, opportun et équitable. Chaque année, la présentation des enjeux et des indicateurs prioritaires à inclure dans les plans d'amélioration de la qualité (PAQ) est un excellent moment pour s'arrêter et réfléchir aux progrès réalisés dans la concrétisation de cette vision. Les 1 031 PAQ reçus cette année témoignent du dévouement et de l'engagement remarquables à l'égard de la qualité en Ontario et proposent beaucoup d'exemples d'innovation, de collaboration et d'amélioration vraiment inspirants. Nous saluons et remercions toutes les organisations qui ont démontré leur engagement en matière de qualité, et sommes ravis de vous transmettre les enjeux et indicateurs de qualité prioritaires pour les PAQ 2018-2019.

L'élaboration d'un PAQ est une occasion de rassembler des organisations de la province autour des enjeux clés pour les aborder du point de vue de la qualité. Les enjeux et indicateurs compris dans les plans sont choisis avec soin, en collaboration avec de nombreux intervenants et notre comité consultatif intersectoriel des PAQ, pour rendre compte des priorités provinciales actuelles, qui sont fondées sur des possibilités d'amélioration démontrées. Notre dernier rapport annuel sur le rendement du système de santé de l'Ontario, *À la hauteur 2017*, montre qu'il y a eu amélioration sur plusieurs enjeux de qualité figurant dans les PAQ : les taux de tests de dépistage du cancer ont augmenté, tandis que la prescription potentiellement inappropriée d'antipsychotiques et l'utilisation de mesures de contention dans le secteur des soins de longue durée ont nettement diminué. Toutefois, il est clair qu'il reste encore plusieurs points à améliorer.

Cette année, les priorités des PAQ portent sur des aspects nécessitant une amélioration urgente. Le premier aspect est la prévention de la violence au travail, dont on reconnaît de plus en plus l'ampleur et les conséquences dans le système de santé ontarien. Certaines organisations de premier plan croient que la notion de sécurité en tant que dimension de la qualité peut et devrait englober autant la sécurité du patient que la sécurité au travail. Début novembre, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a envoyé aux hôpitaux une note dans laquelle il soulignait l'importance de la prévention de la violence au travail par l'ajout d'un indicateur obligatoire sur le sujet dans les PAQ du secteur hospitalier. Pour savoir comment aborder cette question dans une perspective d'amélioration de la qualité, le personnel hospitalier peut se référer à nos conseils sur la prévention de la violence au travail dans les PAQ. De plus, comme l'an dernier, les organisations de tous les secteurs devront réfléchir aux moyens par lesquels elles font de la prévention de la violence au travail une priorité stratégique.

Le deuxième aspect est l'incidence de la consommation d'opioïdes en Ontario. La prise en charge de la douleur (notamment par la prescription d'opioïdes) et le traitement des problèmes de consommation d'opioïdes sont deux volets importants d'une vaste stratégie de résolution du problème, et vu leur complexité, les priorités des PAQ recommandent aux organisations de revoir leurs pratiques actuelles en la matière. À cet effet, les rapports *Mapratique*, accessibles à tous les médecins de famille, permettent à ceux-ci de comparer leurs habitudes de prescription d'opioïdes à celles de leurs collègues. En outre, les cliniciens disposent aussi de soutiens concertés qui leur serviront à aider directement les patients devant composer avec des soins complexes et à approfondir la réflexion et l'amélioration au besoin. À l'avenir, d'autres professionnels de la santé pourront avoir accès à ce genre de données et de soutiens.

Nous avons été impressionnés par la participation accrue des patients et des personnes qui ont une expérience concrète de l'amélioration de la qualité en Ontario, et par la mesure active de l'expérience des patients. La participation et l'expérience des patients demeurent une priorité, mais nous avons ajouté des indicateurs liés aux processus de relations avec les patients/résidents, applicables aux secteurs hospitalier, des soins à domicile et des soins de longue durée, car la qualité des programmes de relations avec les patients est cruciale pour la qualité des soins et l'expérience des patients.

L'intégration des soins a nécessité la collaboration d'organisations de différents secteurs du système de santé, et bon nombre d'organisations se sont engagées à collaborer avec d'autres secteurs pour réussir à améliorer les soins, par exemple accroître l'efficacité des transitions. Voilà ce qui constitue, selon les données et les patients, une priorité principale. Les efforts en ce sens sont donc d'une grande importance.

Cette année, nous avons rendu publiques plusieurs nouvelles ressources qui aideront les organisations à élaborer et à respecter leur PAQ. Les normes de qualité aident à déterminer en quoi devraient consister les soins pour une affection donnée. Dernièrement, nous avons ajouté aux normes de qualité sur la santé mentale déjà disponibles des normes sur les fractures de la hanche et la ménorragie, entre autres. Chacune de ces normes contient un guide clinique, un guide de référence du patient, des données sur les soins actuels et leur variabilité ainsi que des recommandations à adopter. Le guide de démarrage aide les organisations à utiliser les normes de qualité à des fins d'amélioration, au besoin. Par ailleurs, nous encourageons les organisations à suivre les normes de qualité dès leur publication et à envisager d'inclure les indicateurs associés dans leur PAQ, que ce soit en tant qu'indicateurs ou en tant que mesures de soutien aux idées de changement. À noter que les prochains mois verront la publication de normes sur le traitement des plaies, les problèmes de consommation d'opioïdes, la douleur chronique et la douleur aiguë, et que celles-ci seront utiles aux organisations intégrant ces sujets dans leur PAQ.

Nous savons qu'il existe dans la province des « bulles d'excellence », dans lesquelles des organisations ont accompli un travail incroyable. Nous devons continuer à multiplier ces bulles pour atteindre notre objectif de progrès à grande échelle sur les aspects susmentionnés, tout en concentrant nos efforts sur la santé globale des populations de notre territoire. Pour ce faire, un bon point de départ est l'échange d'idées. Quorum est une communauté en ligne formée de personnes originaires d'un peu partout en Ontario qui sont intéressées par l'amélioration de la qualité. Ainsi rassemblés, les participants peuvent apprendre les uns des autres, échanger et collaborer. Quorum a pour but de favoriser une culture d'amélioration de la qualité : elle contient des publications de chefs de file provinciaux en amélioration de la qualité, des réponses de spécialistes locaux en la matière et une banque de projets du domaine desquels tirer des leçons. Pour en savoir plus, rendez-vous à https://quorum.hqontario.ca/fr.

Les changements dans les enjeux et indicateurs prioritaires se trouvent dans le document « Nouveautés » ci-joint, accompagnés de quelques ressources et initiatives importantes. Pour obtenir des renseignements détaillés sur les enjeux et indicateurs jugés prioritaires cette année, consultez le document d'orientation sur les PAQ, le document intitulé *Caractéristiques techniques des indicateurs : Plans d'amélioration de la qualité 2018-2019* et le navigateur de PAQ. Si vous ou votre équipe avez des questions au sujet des PAQ ou des ressources de Qualité des services de santé Ontario en matière d'amélioration de la qualité, n'hésitez pas à contacter notre équipe à QIP@HQOntario.ca.

Finalement, un des objectifs du programme des PAQ est de stimuler et de soutenir la mise en place d'une culture de la qualité à l'intérieur des organisations et dans l'ensemble du système de santé. Le PAQ est un document qui atteste de l'engagement à s'améliorer chaque année. Nous sommes néanmoins conscients que la partie la plus déterminante de vos efforts est le travail que vous effectuez tout au long de l'année avec vos équipes dans le but de respecter cet engagement. À ce sujet, sachez que les façons dont vous collaborez avec des équipes pour créer des possibilités d'amélioration et souligner les réussites sont au cœur de la mise en place d'une culture de la qualité. Nous continuerons de compter sur cette collaboration dans nos efforts acharnés d'amélioration des soins offerts aux Ontariens. Merci d'y participer et de contribuer ainsi à améliorer notre système de santé.

Nous vous prions d'accepter, chère collègue, cher collègue, nos salutations distinguées.

Joshua Tepper
Président-directeur général
Qualité des services de santé Ontario

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

10th Floor
130 Bloor Street West
Toronto ON M5S 1N5
Tel: 416 323-6868
Toll-free: 1 866 623-6868
Fax: 416 323-9261

10e étage
130, rue Bloor Ouest
Toronto ON M5S 1N5
Tél. : 416 323-6868
Sans frais : 1 866 623-6868
Téléc. : 416 323-9261

Ontario
Health Quality Ontario
Qualité des services de santé Ontario

Pièce jointe 1

Nouveautés prévues pour les plans d'amélioration de la qualité 2018-2019

Le but du présent bulletin est d'offrir aux lectrices et aux lecteurs un aperçu des changements apportés au programme des PAQ, et de décrire les nouvelles initiatives et ressources à connaître pour préparer les PAQ 2018-2019. Ce bulletin ne résume pas les divers documents d'information et techniques existants, mais porte sur les nouveautés et les principaux changements. Les organisations sont également encouragées à lire les documents essentiels suivants avant d'élaborer leur prochain PAQ :

- La note annuelle sur les PAQ 2018-2019.
- La version à jour du document d'orientation sur les PAQ, qui présente un aperçu détaillé du PAQ, ainsi que des questions fréquemment posées (son contenu, actualisé cette année, a été enrichi, notamment de nouvelles ressources).
- Le document intitulé *Caractéristiques techniques des indicateurs : Plans d'amélioration de la qualité 2018-2019*, qui contient des renseignements techniques détaillés sur chaque indicateur.

Qualité des services de santé Ontario offre des webinaires expliquant la manière d'élaborer un PAQ pour ceux qui ne sont pas à l'aise avec le processus. Si c'est le premier PAQ que vous établissez, visitez notre site Web.

1. Rétrospective : Analyse des PAQ 2017-2018

Notre analyse des 1 031 PAQ soumis en 2017-2018 montre que les progrès ont été nombreux. Vous pouvez consulter un sommaire préliminaire des résultats de notre analyse des PAQ en visionnant nos webinaires sur chaque secteur sur notre site Web.

2. Enjeux et indicateurs des PAQ 2018-2019

La liste complète des indicateurs prioritaires et supplémentaires prévus pour chaque secteur dans les PAQ 2018-2019 et leurs définitions sont présentées en détail dans *Caractéristiques techniques des indicateurs*. De plus, l'annexe A vous donnera un aperçu, par aspects de la qualité et par enjeux, des indicateurs et enjeux prioritaires pour les PAQ 2018-2019.

Indicateur obligatoire pour le secteur hospitalier

Un des principaux changements aux exigences des PAQ 2018-2019 est l'ajout d'un indicateur obligatoire sur la prévention de la violence au travail pour le secteur hospitalier. Tous les hôpitaux devront inclure cet indicateur dans leur PAQ cette année. Pour en savoir plus, consultez notre page de conseils sur le sujet.

Nouvelles questions dans la partie descriptive des PAQ

La partie descriptive des PAQ de toutes les organisations contiendront plusieurs nouvelles questions, et

d'autres questions ont été modifiées. La liste complète des questions de cette partie figure dans le document *Caractéristiques techniques des indicateurs.*

Voici les deux nouvelles questions :

> ***Prévenir la violence au travail***
> *Veuillez décrire comment la prévention de la violence au travail est une priorité stratégique pour votre organisation. Par exemple, est-elle comprise dans votre plan stratégique?*
>
> ***Prescription d'opioïdes pour traiter la douleur et problèmes de consommation d'opioïdes***
> *Décrivez les mesures que prend votre organisation pour favoriser le traitement efficace de la douleur, notamment la revue des pratiques de prescription d'opioïdes et la promotion de traitements de rechange.*

Changements aux indicateurs prioritaires et supplémentaires
Le tableau 1 ci-dessous résume les changements apportés aux indicateurs supplémentaires et prioritaires applicables à chaque secteur pour les PAQ 2018-2019.

Tableau 1. Changements aux indicateurs prioritaires et supplémentaires pour les PAQ 2018-2019

SECTEUR HOSPITALIER	
Indicateur	**Nature**
Nombre d'incidents de violence au travail (total)	Obligatoire – **NOUVEAU**
Bilan comparatif des médicaments à l'admission	Supplémentaire; était prioritaire
Pourcentage de plaintes dont la réception a été confirmée dans les cinq et dix jours ouvrables	Supplémentaire – **NOUVEAU**
Nombre de jours sans antimicrobiens aux soins intensifs	Supplémentaire – **NOUVEAU**
Réadmission dans les 30 jours pour certaines affections (HIG)	Retiré

SOINS PRIMAIRES	
Indicateur	**Nature**
Indicateurs de dépistage du cancer du col de l'utérus et du cancer colorectal des rapports *Mapratique**	Retiré
Suivi dans les sept jours suivant le congé de l'hôpital (indicateur du ministère de la Santé et des Soins de longue durée)†	Retiré
Suivi dans les sept jours suivant le congé de l'hôpital (médecins et infirmières et infirmiers praticiens) [centres de santé communautaires]†	Prioritaire – **NOUVEAU**
Évaluation du risque d'ulcère du pied diabétique	Supplémentaire – **NOUVEAU**

** Les indicateurs de dépistage du cancer du col de l'utérus et du cancer colorectal dont les caractéristiques correspondent à celles utilisées par Action cancer Ontario demeurent dans les PAQ en tant qu'indicateurs supplémentaires.*

† Deux indicateurs des PAQ 2018-2019 portent sur le suivi dans les sept jours suivant le congé de l'hôpital. Nous encourageons les organisations qui veulent évaluer cet aspect à choisir l'indicateur qui convient le mieux.

SOINS DE LONGUE DURÉE	
Indicateur	**Nature**
Pourcentage de plaintes dont la réception a été confirmée dans les six à dix jours ouvrables	Supplémentaire – **NOUVEAU**

SOINS À DOMICILE ET SOINS COMMUNAUTAIRES	
Indicateur	**Nature**
Pourcentage de plaintes dont la réception a été confirmée dans les deux jours ouvrables	Supplémentaire – **NOUVEAU**
Éducation et autoévaluation (ulcère du pied diabétique)	Supplémentaire – **NOUVEAU**
Ulcère du pied diabétique fermé après 12 semaines	Supplémentaire – **NOUVEAU**

3. Soutiens et ressources en matière d'amélioration de la qualité

Nous profitons de cette occasion pour présenter des soutiens et des ressources en matière d'amélioration de la qualité offerts par Qualité des services de santé Ontario et ses partenaires. Ces soutiens et ressources s'appliquent à différentes échelles, du fournisseur unique aux sources de données et aux soutiens provinciaux, en passant par les groupes, les régions, et les sous-districts des RLISS.

Normes de qualité
Les normes de qualité sont des ensembles concis d'énoncés destinés aux cliniciens et aux patients qui décrivent en quoi consistent les soins de qualité pour certaines affections. Elles contiennent notamment des énoncés de qualité, des mesures du processus, des outils recommandés, des guides de référence du patient et des idées de changement pertinentes. Les enjeux de la qualité visés par les PAQ seront de plus en plus nombreux à suivre une norme de qualité.

Au cours des prochains mois, Qualité des services de santé Ontario publiera plusieurs nouvelles normes de qualité, dont les suivantes, qui sont liées aux PAQ 2018-2019 :

- Ulcères du pied diabétique
- Prescription d'opioïdes pour soulager la douleur aiguë
- Prescription d'opioïdes pour soulager la douleur chronique
- Problème de consommation d'opioïdes (la dépendance aux opiacés)

Consultez ces normes dès leur publication à l'adresse http://www.hqontario.ca/Améliorer-les-soins-grâce-aux-données-probantes/Normes-de-qualité.

Autres ressources et soutiens

- Explorez les outils et ressources à partir de la page principale sur les plans d'amélioration de la qualité.
- Renseignez-vous sur nos programmes à grande échelle d'amélioration de la qualité, ce qui comprend les communautés de pratique, les ressources et les soutiens visant à améliorer les soins.
- Lisez des idées de changement relatives aux indicateurs prioritaires des PAQ dans notre ressource d'amélioration de la qualité revampée, Compas Qualité.

- Essayez la fonction de requête dans les PAQ pour faire des recherches dans les PAQ soumis, ou consultez le PAQ de n'importe quelle organisation à l'aide de la fonction de téléchargement.
- Utilisez notre répertoire de ressources et outils liés à la participation des patients, qui comprend notamment des guides préparés par Qualité des services de santé Ontario et par d'autres organisations.
- Abonnez-vous aux rapports *Mapratique* ou aux rapports sur les pratiques de soins de longue durée, qui s'adressent aux médecins et contiennent des données de rendement individuelles relatives aux mesures clés.
- Informez-vous sur les tables et séances de qualité régionales de votre secteur et participez-y.
- Joignez-vous à Quorum, la nouvelle communauté d'apprentissage en matière de soins de santé de l'Ontario.
- Lisez *La qualité ça compte*, notre plan d'amélioration de la qualité du système de santé.

4. Améliorations techniques au navigateur de PAQ

Merci à tous ceux et celles qui ont répondu à notre sondage sur les améliorations à apporter au navigateur de PAQ. Nous avons fait des changements!

En ouvrant votre session dans le navigateur de PAQ, vous remarquerez que l'expérience utilisateur a été améliorée par l'ajout de repères visuels et d'options.
Parmi les améliorations apportées au rapport d'étape :

- Synchronisation automatique de la performance actuelle dans le rapport d'étape et le plan de travail; il n'est donc plus nécessaire d'ajouter les données ou de vérifier leur correspondance
- Possibilité de téléverser des résultats (graphiques de séquences ou autres images)
- Possibilité d'ajouter plus d'une idée de changement
- Possibilité d'exporter le rapport en entier

Parmi les améliorations apportées au plan de travail :

- Ajout d'une fonction de sondage automatique pour plusieurs indicateurs reposant sur des données de sondage
- Possibilité d'exporter le modèle de plan de travail en entier (y compris tous les indicateurs prioritaires et supplémentaires)
- Ajout d'hyperliens dans la section des idées de changement afin de faciliter la consultation des différentes pratiques exemplaires et idées de changement
- Possibilité de modifier l'ordre des idées de changement
- Possibilité de faire des recherches dans la bibliothèque d'indicateurs de Qualité des services de santé Ontario; permet d'utiliser des indicateurs existants pour créer des indicateurs personnalisés

Ces améliorations seront exposées plus en détail lors de la formation sur les PAQ, en novembre et en décembre 2017.

Annexe A. Enjeux et indicateurs de qualité des plans d'amélioration de la qualité 2018-2019

	Issue	Hôpital	Soins primaires	Soins à domicile	Soins de longue durée
Efficace	Transitions efficaces	• Réadmission parmi les patients atteints d'insuffisance cardiaque congestive ou de MPOC, ou ayant subi un AVC (PFQ) (P) • Réadmission pour cause de maladie mentale ou de toxicomanie (P) • Le patient a reçu suffisamment d'information lors de son congé de l'hôpital (P) • Sommaires de congé envoyés dans les 48 heures suivant le congé (S)	• Suivi dans les 7 jours qui suivent la sortie de l'hôpital (tous fournisseurs) (P) • Suivi dans les 7 jours qui suivent la sortie de l'hôpital pour certaines maladies (CSC) (P) • Réadmission à l'hôpital pour certaines maladies (S)	• Réadmission à l'hôpital (P) • Consultations aux urgences non prévues (P)	• Consultations aux urgences potentiellement évitables pour des troubles pour lesquels un suivi ambulatoire serait à privilégier (P)
	Coordination des soins	• Déterminer les patients ayant des besoins complexes (maillon santé) (S)	• Déterminer les patients ayant des besoins complexes (maillon santé) (S)	• Déterminer les patients ayant des besoins complexes (maillon santé) (S)	
	Traitement de la douleur et utilisation d'opioïdes	• Section narrative	• Section narrative	• Section narrative	• Section narrative
	Prise en charge des plaies	• Plaies de pression (S)	• Évaluation du risque d'ulcère du pied diabétique (S)	• Éducation et prise en charge autonome (S) • Ulcères du pied diabétique guéries (S)	• Plaie de pression (S)
Axé sur les patients	Soins palliatifs	• Soutien à domicile pour les personnes sorties de l'hôpital en soins palliatifs (P)		• Fin de vie, lieu de décès préféré (P)	
	Expérience des personnes	• Recommanderiez-vous…? (IP/ED) (P) • Temps avant la confirmation de la réception des plaintes (S)	• Participation des patients à la prise de décisions au sujet de leurs soins (P)	• Expérience des clients (P) • Temps avant la confirmation de la réception des plaintes (S)	• Expérience des résidents (P) • Temps avant la confirmation de la réception des plaintes (S)
Efficiente	Accès au bon niveau de soins	• Section narrative • Taux de jours désignés comme autres niveaux de soins (P)	• Section narrative	• Section narrative	• Section narrative
Sécuritaire	Soins sécuritaires / innocuité des médicaments	• Bilan comparatif des médicaments (congé) (P) • Bilan comparatif des médicaments (admission) (S) • Moyens de contention en santé mentale (S) • Jours sans antibiotiques (service de soins intensifs) (S)	• Bilan comparatif des médicaments (S)	• Chutes chez les clients en soins de longue durée (P)	• Prescription d'antipsychotiques (P) • Moyens de contention (S) • Chutes (S)
	Violence au travail	• Section narrative • Ensemble des incidents de violence au travail (O)	• Section narrative	• Section narrative	• Section narrative
Opportun	Accès en temps opportun aux soins ou aux services	• Durée du séjour aux urgences (patients nécessitant des soins complexes) (S)	• Accès en temps opportun à des soins primaires (perception du patient) (P)	• Temps d'attente pour les soins à domicile (soutien personnel, personnel infirmier) (P)	
Équitable	Santé de la population et questions d'équité	• Section narrative	• Section narrative • Test d'hémoglobine glyquée (S) • Dépistage du cancer colorectal et du cancer du col de l'utérus (S)	• Section narrative	• Section narrative

Légende : **(P)** : indicateur prioritaire **(O)** : indicateur obligatoire **(S)** : indicateur supplémentaire (PFQ) : indicateur lié aux procédures fondées sur la qualité