

## **Forum sur l'amélioration de la qualité et la sécurité des patients 2018 : Un atelier de maître sur la qualité**

Encadré par deux conférenciers principaux captivants, le Forum sur l'amélioration de la qualité et la sécurité des patients de cette année, qui s'est déroulé à Toronto le 16 octobre dernier, a permis d'offrir aux délégués un véritable cours de maître pour les diverses exigences relatives à l'élaboration et la gestion d'initiatives d'amélioration de la qualité et de la sécurité des patients, tout en procurant des exemples marquants.

Plus de 650 délégués parmi lesquels se trouvaient des cliniciens qui se dévouent au travail en première ligne, des patients, entre autres, ont assisté à cette rencontre conjointe sur invitation commanditée par le Centre for Quality Improvement and Patient Safety (C-QuIPS), le Programme pour l'excellence à travers tous les secteurs (IDÉES) et Qualité des services de santé Ontario.

« Cette conférence offre une occasion de perfectionnement des compétences personnelles et de partager des innovations sur ce qui fonctionne et, pour d'autres, de tirer des leçons de ces enseignements », indique le D<sup>r</sup> Brian Wong, directeur adjoint de C-QuIPS lors de son exposé liminaire comme co-modérateur du forum.

« C'est une réelle occasion de se rassembler car nous avons travaillé à mettre sur pied cette communauté visant l'amélioration de la qualité à l'échelle provinciale », a ajouté M<sup>me</sup> Lee Fairclough, vice-présidente, Amélioration de la qualité à Qualité des services de santé Ontario, également co-modératrice du forum.

Les délégués de cette conférence ont également assisté au discours d'ouverture du D<sup>r</sup> Joshua Tepper, président et chef de la direction de Qualité des services de santé Ontario, qui a pris le temps de partager ses réflexions sur l'évolution du programme de qualité en Ontario puisqu'il quittera l'organisation à la fin du mois.

« Le message que j'aimerais vous transmettre avant de quitter, c'est que le véritable chemin vers l'amélioration se résume à un parcours communautaire », a confié le D<sup>r</sup> Tepper, qui a également invité la communauté dédiée à l'amélioration de la qualité à manifester une ouverture face aux éléments perturbateurs et d'inclure la participation des laissés-pour-compte dans la direction du programme de qualité.

Les conférenciers principaux, les D<sup>rs</sup> Brian Hodges et Jeffrey Braithwaite, se sont entendus sur les changements rapides auxquels le système de soins de santé est confronté, en abordant toutefois cette question en mettant l'accent sur des points très différents pour la gestion de ce changement. En guise d'ouverture de la conférence, le D<sup>r</sup> Hodges, psychiatre et médecin en chef du Réseau universitaire de santé de Toronto, a donné aux délégués un aperçu de l'avenir marqué par les progrès technologiques, qui exerce déjà une influence sur les soins de santé.

Il s'est prononcé sur la façon dont l'intelligence artificielle (IA), l'apprentissage en profondeur, la robotique et les services de santé numériques imposeront un changement dans la façon dont les professionnels de la santé seront formés et dans leur manière de travailler. « Nous entrons dans une ère où la technologie fera accroître le niveau d'empathie des fournisseurs de soins à l'égard des patients, annonce-t-il. Néanmoins, la numérisation des soins de santé ne devrait pas signifier la déshumanisation des patients. »

À la fin de la journée, le second conférencier principal invité, le D<sup>r</sup> Jeffrey Braithwaite, professeur et directeur de la fondation à l'Australian Institute of Health Innovation, a défié le raisonnement traditionnel au sujet de la sécurité des patients et dans la mise en œuvre d'initiatives de soins de qualité.

Le D<sup>r</sup> Braithwaite a mis au défi l'accent placé actuellement sur la diminution des erreurs médicales et des incidents indésirables en disant que nous devons reconnaître comment 90 % de ce qui se produit dans le système de soins de santé procure les résultats souhaités. Il a aussi commenté les lacunes des décideurs, des chercheurs et autres en admettant le fonctionnement souvent désorganisé du système de soins de santé.

Le D<sup>r</sup> Braithwaite a terminé son allocution en mentionnant les défis à relever dans la réforme des systèmes de santé. « Nous devons vraiment comprendre que les soins de santé ne sont pas adaptés aux solutions linéaires parce qu'il s'agit d'un système d'adaptation complexe », indique-t-il.

Entre les présentations données par les D<sup>rs</sup> Hodges et Braithwaite, les délégués ont eu l'occasion de réseauter et d'assister à deux séries de séances de discussions en petits groupes, dont la plupart portaient sur les divers éléments requis pour la mise en œuvre de programmes visant à améliorer la qualité, tels que les revues de morbidité et de mortalité, l'utilisation efficace des données ou la méthodologie PDCA (penser, démarrer, contrôler, agir). Les délégués ont également commenté les possibilités de mentorat qui se sont présentées au cours de la journée en s'adressant aux leaders dans la qualité des soins prodigués en Ontario qui étaient présents à la conférence.

Une séance en petits groupes, divisée en deux parties, a permis d'aborder des stratégies pour proposer des initiatives pour réformer le système pour des soins de qualité et une sécurité des patients accrues. Cette séance a été agrémentée par les excellents propos du D<sup>r</sup> Tepper, qui a eu l'occasion de faire part de son évaluation de la situation de l'Ontario en ce qui concerne son programme de qualité. « Nous avons commencé à développer une culture de la qualité dans l'ensemble du système », s'est exprimée Mme Lee Fairclough lors de la seconde partie de la séance.

Les notions d'innovation et d'apprentissage étaient également présentes sur les 110 affiches produites par les divers établissements des quatre coins de la province, tels que Quinte Healthcare, l'Hôpital Horizon Santé-Nord de Sudbury et la Schulich School of Medicine and Dentistry, de l'Université de Western Ontario, à London. De nombreuses affiches, tout comme les séances en petits groupes, ont abordé de manière explicite un nombre important des priorités auxquelles est confronté actuellement le système de soins de santé, comme les délais d'attente, les soins prodigués dans les couloirs, la santé mentale et la sécurité des patients.