Plan d’activités de Qualité des services de santé Ontario

2018-2021

31 octobre 2017

Table des matières

1 Sommaire 2
2 Mandat et stratégie 4
3 Analyse du contexte 6
4 Programmes et activités 9
5 Risques 26
6 Ressources 28
7 Fonctionnement 31
8 Ombudsman des patients 41
9 Annexe 44

1 Sommaire

Qualité des services de santé Ontario a pour engagement d'améliorer la santé de tous les Ontariens et Ontariennes. *Parce qu'on peut toujours faire mieux : s'allier pour un système de santé de qualité* n'est pas seulement le titre de notre plan stratégique triennal, mais également la description du parcours auquel nous et nos partenaires nous sommes engagés à faire pour améliorer la qualité des soins de santé en Ontario. Qualité des services de santé Ontario est le conseiller de la province en matière de soins de santé et, à ce titre, nous voyons tous les jours des professionnels des soins de santé, des patients et des personnes soignantes qui travaillent ensemble pour améliorer la santé des résidents de l'Ontario et l'expérience des patients. Il reste pourtant des écarts à remplir sur le plan de la qualité, et des obstacles qu'il faut franchir pour améliorer les soins.

Le rapport *La qualité ça compte : Réaliser l'excellence des soins de santé pour tous* présente une vision systémique pour la qualité des soins de santé en Ontario ainsi que les éléments des soins de qualité : la sécurité, l'efficacité, l'efficience, l'équité et des soins offerts en temps opportun et axés sur les patients. Notre plan d'activités ouvre une voie pour continuer le chemin menant à l'avancement des six caractéristiques ci-dessus de la qualité auprès des patients, des fournisseurs de soins de santé et des partenaires alors que nous travaillons ensemble pour améliorer le système de santé de l'Ontario.

Dans le Plan d'activités 2018-2021, nous décrivons les activités et les programmes sur lesquels nous nous concentrons pour faire avancer la qualité des soins de santé en Ontario, en misant sur notre mandat, notre engagement auprès des patients et des partenaires, notre plan stratégique et notre rapport, *La qualité ça compte*. Pour la période de 2018 à 2021, les domaines que nous ciblons comprennent les suivants :

1. **Assurer le leadership pour la qualité des soins de santé à l'échelle du système**
   Établir des normes de qualité dans les domaines pour lesquels on constate des écarts considérables sur le plan des soins fournis, ou entre la qualité des soins exemplaires et celle de ceux qui sont actuellement dispensés; faire des recommandations auprès du ministre sur les soins cliniques afin de soutenir la prestation de soins de grande qualité aux patients.

2. **Faciliter l'accès à l'information et la prise de décisions**
   Faire rapport à la population de l'Ontario sur le rendement du système de santé et sur des questions importantes relevant de la qualité; produire des rapports sur mesure et proposer des idées de changement aux médecins, organismes de soins primaires et hôpitaux pour améliorer la qualité des soins.

3. **Évaluer les innovations et pratiques prometteuses et prôner l'adoption à grande échelle de celles qui offrent un bon rapport qualité-prix**
   Évaluer des technologies de la santé et des modèles de financement afin d'informer la prise de décisions par le gouvernement; diffuser et déployer à l'échelle des changements aux pratiques, fondés sur des données probantes, et déterminer les priorités d'amélioration; miser sur les plans d'amélioration de la qualité comme catalyseurs essentiels au système pour améliorer la qualité; créer des liens entre communautés de pratiques pour échanger des idées et accélérer les occasions d'amélioration et de développement de la capacité pour faire des améliorations, au moyen de leadership et de développement des compétences.

4. **Faire participer les patients au processus d'amélioration des soins**
   Nous assurer que tout notre travail est orienté par les patients; créer des outils et des ressources pour les patients, les familles, les professionnels des soins de santé et la population de l'Ontario en général pour qu'ils soient plus en mesure de s'engager les uns avec les autres afin d'améliorer les soins de santé.

5. **Améliorer la qualité lors de la transition d'un milieu de soins à un autre**
   Établir des partenariats dans l'ensemble du système de santé, y compris les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), afin de diffuser et de déployer à l'échelle des pratiques par l'entremise de grandes initiatives, notamment Maillons santé, pour encourager des soins primaires, communautaires et à domicile qui sont étroitement intégrés.

2 Mandat et stratégie

2.1 Mandat

Le Conseil ontarien de la qualité des services de santé, sous le nom de Qualité des services de santé Ontario (QSSO), est le conseiller de la province de l'Ontario en matière de qualité des soins de santé. Notre mission unique prend ses racines dans la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*, qui établit les fonctions de QSSO comme organisme provincial dirigé par un conseil d'administration au sein du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère). Dans la planification des exercices financiers à venir, QSSO se fonde sur sa lettre de mandat annuelle du ministre de la Santé et des Soins de longue durée pour prendre conscience de priorités supplémentaires ou de changements au mandat de l'organisme. Le présent Plan des activités tient compte de ces priorités et changements.

Qui nous sommes
Nous sommes un groupe rigoureusement scientifique dont les membres possèdent des compétences et connaissances diverses. Nous tenons à être entièrement objectifs et nous adoptons une perspective qui nous permet de tenir compte de l'image globale. Nous travaillons en partenariat avec les fournisseurs de soins et des organismes du secteur de la santé et nous faisons participer les patients eux-mêmes afin d'opérer des changements appréciables et durables au sein du système de santé complexe de la province.

Ce que nous faisons
Nous définissons ce qu'est la qualité dans le domaine des soins de santé et fournissons des conseils stratégiques pour que toutes les parties du système puissent s'améliorer. Nous analysons également pratiquement tous les aspects des soins de santé de l'Ontario, ce qui comprend l'examen de la santé de la population de la province en général, la mesure dans laquelle les différents secteurs du système fonctionnent ensemble, mais surtout, l'expérience des patients. Ensuite, nous produisons des rapports objectifs et complets fondés sur des données, des faits et sur ce que les patients, les personnes soignantes et tous ceux qui travaillent chaque jour pour le système ont à dire. De plus, nous formulons des recommandations sur la façon d'améliorer les soins en utilisant des données probantes exemplaires. Enfin, nous appuyons l'amélioration de la qualité à grande échelle en collaborant avec nos partenaires pour trouver des moyens dont les professionnels de la santé peuvent apprendre les uns des autres et faire part des approches innovatrices.

Pourquoi c'est important
Nous sommes très fiers de notre système, mais nous savons aussi qu'il peut encore s'améliorer pour offrir des soins optimaux. En outre, certaines populations vulnérables ne reçoivent pas l'attention dont elles ont besoin. Notre but à QSSO consiste à améliorer continuellement la qualité des soins dans la province pour tous, qui que vous soyez, quel que soit votre lieu de résidence. Nous sommes motivés par le désir d'améliorer le système et du fait incontestable qu'il est toujours possible de faire mieux.

2.2 Stratégie

Notre vision
Améliorer la santé de tous les Ontariens et Ontariennes. Fournir des soins de qualité excellente.

Notre mission
Ensemble, nous nous appliquons à améliorer les soins de santé de manière appréciable.

Nos valeurs
La collaboration, l'intégrité, le respect et l'excellence.

Notre plan stratégique
Parce qu'on peut toujours faire mieux : s'allier pour un système de santé de qualité. Le plan stratégique 2016-2019 de QSSO est le résultat de consultations approfondies avec de nombreux intervenants dans l'ensemble du système de santé de l'Ontario et il tient compte de qui, selon ces derniers, est nécessaire pour améliorer la qualité des soins de santé. Notre plan d'activités correspond à tout ce qui est présenté dans notre plan stratégique.

<u>Nos priorités</u>
1. Assurer le leadership pour la qualité des soins de santé à l'échelle du système
2. Faciliter l'accès à l'information et la prise de décisions
3. Évaluer les innovations et pratiques prometteuses et prôner l'adoption à grande échelle de celles qui offrent un bon rapport qualité-prix
4. Faire participer les patients au processus d'amélioration des soins
5. Améliorer la qualité lors de la transition entre différents types ou cadres de soins

De plus, nous avons relevé trois domaines à cibler : la santé mentale et la toxicomanie, les soins palliatifs et de fin de vie et les soins primaires.

3 Analyse du contexte

Qualité des services de santé Ontario (QSSO) a réalisé une analyse du contexte afin d'évaluer les facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur notre plan des activités pour 2018-2021. L'analyse se fonde sur le rapport *La qualité ça compte : Réaliser l'excellence des soins pour tous* et tient compte des six éléments d'un système de santé de qualité qui sont soulignés ci-dessus : la sécurité, l'efficacité, l'efficience, l'équité et des soins offerts en temps opportun et axés sur les patients. La présence de variations dans les soins prodigués dans l'ensemble du système de santé souligne le besoin de mettre un accent sur l'équité dans chacun des domaines décrits ci-dessous, et l'analyse s'appuie sur des occasions qui soutiendraient une amélioration sur le plan de l'équité et d'au moins un autre élément.

Les membres du Conseil consultatif des patients, des familles et du public de QSSO ont été engagés pour obtenir leurs commentaires et suggestions au sujet de cette analyse et du plan d'activités en général d'après leur expérience du système. Les domaines que les membres du Conseil ont signalés pour attention par QSSO comprenaient les suivants : les transitions entre soins, les soins communautaires et à domicile, les soins de longue durée et la santé numérique. Le Conseil consultatif des patients, des familles et du public a également fait valoir l'importance des efforts continus pour veiller à ce que l'engagement des patients joue un rôle important dans le travail de QSSO et le système de santé en général.

Notre système de santé

Malgré le bon rendement du système de santé de l'Ontario dans certains domaines, il reste des écarts dans la qualité des soins. Pour les résidents de certaines régions de la province, les résultats sont excellents tandis que pour d'autres, ce n'est pas le cas. Dans la province, le rendement dans certains domaines est excellent, mais dans d'autres, comme le signale le rapport annuel *À la hauteur* de QSSO, le rendement est faible. Un tel manque de cohérence dans la qualité des soins à l'échelle de la province donne lieu à des conséquences pour les patients, notamment un accès difficile à des soins primaires, de longs temps d'attente, une transition difficile d'un milieu de soins à un autre et des variations inéquitables dans les soins de santé. Il est reconnu que la réussite d'initiatives d'amélioration de la qualité des soins dépend du soutien dans l'ensemble du système, permettant une culture de qualité. Ainsi, il faut soutenir une culture de qualité par la mise en œuvre de pratiques et d'initiatives de changement ciblées.

L'engagement des patients

Les patients ont de plus en plus d'accès à de l'information sur le rendement du système de santé et sur la manière de traiter de leurs soins de santé. Les ressources en ligne sur la santé, créées par la province, des fournisseurs de soins, des patients et des experts de la santé de pair avec du contenu moins structuré ou non vérifié, ne cessent de croître. Ainsi, un environnement se forme où il y a plus de transparence et plus d'occasions de production de rapports publics plus complets et axés sur les patients. Les patients peuvent ainsi s'informer davantage et avoir une influence sur les soins qui leur sont prodigués, mais le risque de trop d'information et de qualité diverse se présente, ce qui suggère le besoin d'accompagnement des patients alors qu'ils naviguent dans l'information.

L'engagement des patients dans l'amélioration des soins de santé continue de gagner du terrain, que ce soit des soins directs ou à l'échelle organisationnelle ou provinciale. Pour les fournisseurs et les dirigeants du système, cela donne lieu à une demande plus importante de pratiques efficaces

d'engagement des patients et le besoin de rendre les patients et les professionnels plus en mesure de s'engager avec efficacité.

Les transitions entre soins

Notre système de santé peut répondre à certains des besoins les plus complexes et spécialisés. Par conséquent, nous avons un système fortement axé sur des spécialistes cloisonnés et des services spécialisés ciblant des interventions très précises auprès de personnes qui, dans de nombreux cas, gèrent de multiples problèmes de santé. Le défi est le suivant : comment les patients vont-ils naviguer dans ce système de fournisseurs, et comment les fournisseurs peuvent-ils mieux faire la transition des patients d'un milieu de soins à un autre? Prenons l'exemple de la transition du milieu hospitalière à des soins à domicile ou de longue durée, ou entre les soins de spécialistes et les soins primaires. De telles transitions donnent souvent lieu à des écarts dans les soins et donc une mauvaise expérience du système de soins de santé.

Des efforts sont en cours en Ontario et dans le monde entier pour essayer d'améliorer les transitions d'un milieu de soins à un autre ou entre fournisseurs pour les patients. Cependant, une bonne représentation de ce à quoi ressemble une transition de grande qualité n'existe pas, et nous ne savons pas si, à titre de système, nous nous améliorons dans la transition des patients. QSSO cherche à combler l'écart à cet égard par l'élaboration d'une norme de qualité visant les transitions.

Les soins primaires

En Ontario, de plus en plus d'efforts sont déployés pour faire que les soins primaires soient au cœur de la réponse aux besoins des patients en matière de santé – un vrai centre de médecine, fournissant « des soins centrés sur les besoins du patient, qui lui sont offerts à toutes les étapes de sa vie, au sein de sa collectivité et qui fournissent des liaisons vers d'autres services de santé »[1]. Tout en reconnaissant que dans le système de santé, la personne-ressource principale doit être le fournisseur de soins primaires, les patients veulent s'assurer que les fournisseurs de soins primaires ont les ressources appropriées ainsi que la formation et le soutien qui leur permettront de fournir et de coordonner les soins de la plus grande qualité. Par la réorganisation des soins primaires et plus de planification par l'entremise des réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), il est possible d'améliorer les transitions d'un milieu de soins à un autre et de soutenir l'établissement d'un point central pour répondre aux besoins des patients en matière de santé.

Les soins communautaires et à domicile

Lorsque les RLISS se chargent de l'organisation des services de soins de santé à domicile et en milieu communautaire, une nouvelle occasion d'amélioration est créée, permettant de s'assurer que les patients reçoivent les bons soins, au bon endroit et au bon moment, ce qui comprend la bonne coordination de la transition des patients du milieu hospitalier au domicile. Les patients font part non seulement d'un manque de l'information sur les services offerts ou la manière de les obtenir, mais également de la confusion quant à l'admissibilité à ces services et aux types de services qu'offre des fournisseurs divers. Chaque année, plus de 650 000 personnes reçoivent des services de soins à domicile en Ontario et le nombre est en croissance continue. Plus que jamais auparavant, nous savons ce dont les clients de soins à domicile et en milieu communautaire et leurs familles ont besoin.[2] Il faut maintenant soutenir le système pour qu'il réponde aux besoins et qu'il suit ses progrès

[1] http://patientsmedicalhome.ca/fr/
[2] Groupe d'experts pour l'examen des soins à domicile et en milieu communautaire. *Amener les soins au domicile*, mars 2015.

vers les améliorations nécessaires et d'autant plus à la lumière de la situation des personnes soignantes non rémunérées qui sont plus souvent en colère, en détresse, déprimées et incapables de continuer à fournir des soins.[3] Dans le suivi de l'expérience des patients, il est important de tenir également compte de l'expérience des personnes soignantes non rémunérées.

La santé numérique

Dans la pratique quotidienne, au moins huit médecins sur dix utilisent des dossiers médicaux électroniques (DME).[4] Avec le temps, le nombre de médecins qui le font ne cessera de croître. Les DME peuvent donner lieu à des services de soins plus normalisés, regrouper les renseignements sur les patients en un seul portail et améliorer la communication entre fournisseurs de soins. En donnant à un patient l'accès aux renseignements dans son DME, ce dernier peut mieux comprendre les soins qu'il reçoit et la manière de gérer son trouble de santé. La mise en œuvre de systèmes de DME entre fournisseurs divers n'a pas été sans heurt et souvent, les produits en soi ne donnent pas aux fournisseurs ni aux patients les solutions qu'ils cherchent. Toutefois, au fur et à mesure que les fournisseurs développent leurs connaissances sur de tels outils et les renseignements qu'ils peuvent en obtenir, ils chercheront les mécanismes permettant de mieux gérer leurs pratiques et d'améliorer les soins prodigués aux patients. La santé numérique offre également la promesse de l'intégration de pratiques fondées sur des preuves dans les outils employés au point d'intervention. Elle fait l'objet de projets de plus en plus nombreux, notamment sur des ensembles numériques de modèles d'ordonnances.

L'incidence pour Qualité des services de santé Ontario

Une évaluation des facteurs ci-dessus et des priorités associées en évolution pour le système et le gouvernement suggère que le plan stratégique 2016-2019 de QSSO continue d'être pertinent pour orienter nos efforts de planification des activités. Notre Plan d'activités 2018-2021, en décrivant les programmes et les activités que QSSO poursuivra, généralisera ou proposera pour les trois prochaines années, tient compte de l'incidence soulignée ci-dessus.

[3] Qualité des services de santé Ontario. *La réalité des personnes soignantes : La détresse chez les personnes soignantes de patients recevant des soins à domicile,* 2016.
[4] cyberSanté Ontario. *Contrôle de la transition de tous les programmes de DME au ministère de la Santé et des Soins de longue durée,* 10 septembre 2015.

4 Programmes et activités

La présente section aborde la manière dont nous comptons réaliser nos priorités stratégiques et remplir notre mandat. Nous y décrivons nos programmes et activités en cours, ainsi que le plan que nous proposons pour les activités à l'avenir que Qualité pour les services de santé (QSSO) peut réaliser, s'il reçoit les ressources appropriées.

Priorité stratégique 1 : Assurer le leadership pour la qualité des soins de santé à l'échelle du système

4.1.1 Normes de qualité

Les normes de qualité décrivent des soins de grande qualité. Elles traitent de situations où la manière de prodiguer des soins est très diverse ou de l'existence d'écarts entre les soins fournis en Ontario et les soins que les patients doivent recevoir. De plus, elles sont fondées sur les meilleures données probantes dont on dispose et sont établies en partenariat avec les patients, les familles et les fournisseurs de soins de santé. Elles sont formulées pour aider :

- les patients, les familles et les personnes soignantes à savoir ce qu'il faut demander en ce qui concerne les soins;
- les fournisseurs de soins de santé à connaître les soins qu'ils ont à fournir;
- les organismes de soins de santé à mesurer, évaluer et améliorer leur rendement dans les soins prodigués aux patients;
- les planificateurs du système de santé à créer un milieu dans lequel les professionnels et organismes des soins de santé peuvent fournir des soins de qualité.

QSSO mise sur les nombreux éléments de son mandat de base pour assurer la prestation de son programme de normes de qualité, ce qui comprend des guides à l'intention des patients, des guides cliniques fondés sur des preuves, des exposés ainsi que des données sur les variations dans les soins, des indicateurs connexes aux fins du suivi continu, des outils et des ressources pour l'amélioration de la qualité et des recommandations pour adoption dans le système.

QSSO a établi le Comité ontarien des normes de qualité, composé des membres du Conseil d'administration de QSSO, aux fins de surveillance de la gouvernance du programme des normes de qualité. Sous la direction du président inaugural, le Dr Chris Simpson, le Comité a pour objectif d'améliorer les résultats et de réduire la variation non justifiée dans la qualité des soins au moyen d'une approche provinciale plus coordonnée pour respecter les normes sur les soins cliniques.

Les normes de qualité comprennent généralement de cinq à quinze recommandations, fournissant une seule vision de la qualité pour les patients, fournisseurs de soins de santé et organismes de santé. Les normes serviront de plateforme importante pour l'amélioration de la qualité en Ontario et seront communiquées à grande échelle pour mieux les faire connaître, inspirer l'action et favoriser les soins de la plus grande qualité possible.

Chaque norme de qualité s'accompagne d'un résumé des résultats en fonction d'indicateurs clés de la raison pour laquelle la norme est nécessaire, notamment en soulignant les variations non justifiées dans la qualité des soins. Ce résumé, sous forme de fiche d'information et de données, comprend

normalement un graphique et un tableau de données supplémentaires (données provinciales ou selon le RLISS, la sous-région, l'établissement, etc.), le cas échéant. La mesure de ces résultats peut faire l'objet d'un suivi afin de continuer à faire rapport sur les changements dans la variation.

Des recommandations d'adoption accompagnent chaque norme de qualité et décrivent ce qui est nécessaire à l'échelle du système pour mettre en pratique la norme dans son ensemble et traitent également d'implications propres à des recommandations individuelles. Les recommandations d'adoption sont informées par le Comité ontarien des normes de qualité et sont formulées après une consultation approfondie auprès de groupes d'experts en particulier, d'organismes de fournisseurs, d'associations, de cliniciens et de patients de toute la province, et auprès du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. De plus, un ensemble de ressources est mis à disposition pour soutenir la mise en œuvre et la prestation de soins cliniques ainsi que l'amélioration de la qualité.

Activités pour 2017-2018

- La mise en place de trois normes de qualité à titre de composantes de la stratégie du Ministère relative aux opioïdes et de la déclaration conjointe sur les mesures visant à remédier la crise des opioïdes; deux normes fournissent de l'orientation sur les pratiques de prescription sécuritaire d'opioïdes pour douleur aiguë et chronique et la troisième norme fournit de l'orientation sur la gestion du trouble de consommation d'opioïdes.
- La présentation de huit normes de qualité pour 2017-2018, mettant notamment un fort accent sur les soins à domicile et en milieu communautaire et la santé des femmes et un accent continu sur la santé mentale.
- Le Comité ontarien des normes de qualité mettra en œuvre et réalisera son mandat.

Plan proposé pour 2018-2019

- Présenter de huit à dix normes de qualité mettant l'accent sur la santé mentale, les soins musculosquelettiques, les soins cardiaques, la gestion de la douleur chronique et les soins palliatifs.

QSSO poursuivra son travail avec des partenaires pour s'assurer d'un soutien robuste des recommandations d'adoption des normes de qualité. À cette fin, la liaison avec les dirigeants cliniques des réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), les sous-régions et le Ministère, l'engagement de groupes d'experts et la consultation des publics prévus des normes seront importants.

L'ensemble de ces activités améliorera la qualité des soins pour tous les résidents de l'Ontario, réduira les variations dans les soins à l'échelle locale et régionale et garantira que les normes recommandées font partie de l'expérience des patients.

4.1.2 Programme IDÉES pour l'excellence à travers les secteurs

Le Programme IDÉES pour l'excellence à travers les secteurs a pour but d'accroître la capacité d'amélioration de la qualité à l'échelle du système de santé. Les principaux objectifs comprennent les suivants :

- Accroître la capacité à l'échelle de la province et en particulier, dans les régions et auprès de groupes dont le besoin d'amélioration et de transformation a été déterminé comme prioritaire;
- Établir le Programme IDÉES comme programme provincial durable;
- Promouvoir une approche et un langage communs pour l'amélioration de la qualité.

Activités pour 2017-2018 et 2018-2019

- La mise en œuvre d'un modèle de prestation mixte qui intègre l'apprentissage en ligne, l'apprentissage en salle de classe et des projets appliqués pour améliorer l'accès et la portée à l'échelle de la province;
- L'engagement et le soutien continus de plusieurs milliers de diplômés du Programme IDÉES au programme à leur intention;
- La tenue de l'évènement annuel pour diplômés, le Forum sur l'amélioration de la qualité et la sécurité des patients (FAQSP);
- La formation de 150 diplômés inscrits au programme avancé et de 1 000 diplômés dans le programme de base;
- La correspondance continue du Programme IDÉES aux priorités à l'échelle du système pour l'amélioration de la qualité aux fins de soutien, notamment par l'entremise de cohortes en fonction de sujets en particulier.

4.1.3 L'équité

À titre d'élément de la qualité, l'équité est soutenue par QSSO et elle s'intègre à toutes nos activités. Pour nous, l'équité en matière de santé « favorise un état de santé optimal et permet aux gens de recevoir des soins de grande qualité, justes et adéquats qui répondent à leurs besoins, peu importe où ils vivent, ce qu'ils ont et qui ils sont ». Un système de santé de grande qualité reconnaît et respecte les différences sociales, culturelles et linguistiques. Le terme « équité » n'est pas à confondre avec le terme « égalité ». Par égalité, on entend la division des ressources en parts égales pour que tout le monde en reçoive de la même quantité. Par contre, on entend par équité que les gens reçoivent les ressources dont ils ont besoin. Une telle philosophie étaye une approche pour l'équité en matière de santé.

En considérant la santé et le système de soins de santé sous l'optique de l'équité, QSSO reconnaît que la santé n'est pas donnée à tous de manière égale : pour être en santé, certaines personnes peuvent avoir besoin de plus de services ou de services différents par rapport à d'autres. L'équité en matière de soins de santé est une sous catégorie de l'équité en matière de santé et porte sur la capacité du système de santé à offrir des soins de santé équitables.

Ainsi, le programme d'équité de QSSO se concentre sur plusieurs populations prioritaires y compris celles faisant l'objet du projet de loi 41, la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients* : les Autochtones, les Franco-Ontariens, les nouveaux arrivants et les personnes atteintes de troubles de santé mentale et de toxicomanie. Les objectifs du travail visant l'équité comprennent les suivants :

- La correspondance des efforts de QSSO visant l'équité en matière de santé avec d'autres efforts à l'échelle nationale, provinciale et régionale;
- La sensibilisation au fait que l'équité est un élément essentiel de la qualité;

- L’engagement des patients, des personnes soignantes et le public pour favoriser l’équité en matière de santé;
- La croissance de l’information dont nous disposons aux fins de la prise de meilleures décisions relatives à l’équité en matière de santé.

Activités pour 2017-2018

- La poursuite de l’engagement avec les représentants de l’ensemble des programmes de QSSO afin d’établir comme priorité l’intégration de l’équité en matière de santé dans leurs produits et services;
- La poursuite de l’accent sur l’apprentissage et la formation de tous les employés de QSSO et membres du Conseil; cette année, la formation est axée sur la sécurisation culturelle autochtone et la mise en application des outils d’évaluation de l’incidence de l’équité en matière d’équité;
- L’aide offerte aux organisations partenaires dans l’élaboration d’une stratégie d’équité en matière de santé dans le Nord de l’Ontario, ce qui comprend l’engagement continu avec des personnes, communautés, organisations et représentants du gouvernement dans l’ensemble du Nord et la tenue d’un sommet comptant plus de 100 participants du Nord de l’Ontario pour valider les constatations du processus initial d’engagement;
- La poursuite du soutien du Comité consultatif d’experts en équité en matière de santé externe, aux fins du soutien de QSSO dans la mise en correspondance de ses efforts avec ceux d’autres partenaires dans le système de santé pour favoriser l’équité en matière de santé;
- Le travail avec des intervenants dans le système de santé et à l’extérieur sur l’élaboration d’une approche axée sur la santé de la population, aux fins d’un système de santé intégré.

Plan proposé pour 2018-2019

- Soutenir la principale recommandation de la Stratégie d’équité en matière de santé dans le Nord de l’Ontario : la création d’un Réseau pour l’équité en matière de santé dans le Nord de l’Ontario et la poursuite des efforts pour être un partenaire intégral à l’avenir. Le Réseau pour l’équité en matière de santé dans le Nord de l’Ontario sera un réseau intersectoriel composé d’intervenants publics et communautaires de l’ensemble du Nord de l’Ontario. Il aura la direction d’un comité directeur, composé de représentants de RLISS et d’unités de santé publique, d’intervenants à l’extérieur du secteur de la santé et de partenaires communautaires et aura pour but l’avancement d’initiatives visant l’amélioration de l’équité en matière de santé dans le Nord;
- Inclure la santé mentale et la toxicomanie comme domaine d’intervention stratégique pour le Réseau pour l’équité en matière de santé dans le Nord de l’Ontario et d’autres activités internes de QSSO;
- Continuer d’intégrer des principes d’équité dans l’ensemble des efforts de QSSO;
- Consulter les intervenants afin d’informer les recommandations d’action intersectorielle et de collaboration qui sont nécessaires en vue de mettre en application une approche axée sur la santé de la population aux fins d’un système de santé intégré;
- Élaborer une approche à l’échelle de l’organisme en vue d’un plan d’engagement des peuples autochtones;
- Par l’entremise du Comité consultatif sur l’équité, tenir compte des besoins des Franco-Ontariens, nouveaux arrivants et peuples autochtones en Ontario et d’autres populations prioritaires.

4.1.4 Stratégie et politiques provinciales en matière de qualité

Les principaux objectifs dans ce domaine d'activité sont les suivants :

- Orienter les changements dans les politiques du système et les faire correspondre au programme d'amélioration de la qualité;
- Promouvoir une feuille de route pour la qualité des soins de santé du système;
- Mettre à l'essai des initiatives préliminaires sur la qualité qui concordent avec des politiques gouvernementales, des lois ou des règlements.

Activités pour 2017-2018

- Faire avancer les recommandations présentées dans le rapport *La qualité ça compte : Réaliser l'excellence des soins pour tous* en faisant correspondre les initiatives de QSSO avec les principales actions proposées dans le rapport;
- En collaboration avec un groupe d'hôpitaux ontariens, préparer une analyse de rentabilité pour un système provincial d'apprentissage sur la sécurité des patients. Le système proposé permettrait aux hôpitaux de faire part de leçons tirées d'examens d'incidents critiques ainsi que d'« évènements qui ne devraient jamais arriver » afin de réduire l'incidence et la fréquence d'incidents dans les soins actifs dans les hôpitaux en Ontario.

Plan proposé pour 2018-2019

- Mettre en œuvre le Système de leçons tirées des incidents mettant en jeu la sécurité des patients de l'Ontario (SLTSPO), une fois approuvé;
- Continuer de promouvoir l'adoption des recommandations dans le rapport *La qualité ça compte* à l'interne et à l'externe de l'organisme.

4.1.5 Leadership clinique

L'établissement d'un réseau de responsables de la qualité clinique en collaboration avec les RLISS était important pour soutenir les activités d'amélioration de la qualité. Les chefs cliniques jouent un rôle important dans l'établissement de priorités régionales en matière de qualité, ce qui est facilité par le travail des tables rondes régionales sur la qualité. Il s'agit d'un groupe intersectoriel qui relève les occasions pour améliorer la qualité, en correspondance avec les RLISS et leurs chefs cliniques, et qui soutient les efforts provinciaux d'amélioration de la qualité. Le réseau de chefs cliniques fait preuve de leadership dans les efforts visant la qualité à l'échelle locale, notamment en soutenant la mise en œuvre de normes sur la qualité et d'autres efforts pour améliorer la qualité qui répondront aux besoins de la population. Il est prévu qu'en jouant un rôle de leadership, le réseau continuera de faire avancer la qualité dans les régions, comme élément du leadership clinique principal et encore plus directement, comme mesure de soutien à la mise en œuvre.

Activités pour 2017 et 2018-2019

- Les chefs cliniques donnent une rétroaction sur les normes de qualité et en particulier, sur les recommandations d'adoption, y compris celles relatives aux opioïdes, étant donné que plusieurs RLISS ont donné la priorité à l'adoption de normes de qualité.

- La tenue d'un forum annuel sur le leadership clinique pour développer les connaissances et les liens chez les chefs cliniques en Ontario qui font avancer la qualité et la transformation.
- La promotion des enjeux prioritaires en matière de qualité dans chaque région tels qu'ils sont déterminés par la table ronde régionale sur la qualité et les chefs du RLISS.
- La tenue de séances régionales sur la qualité en collaboration avec les RLISS et conjointement avec les chefs cliniques de QSSO et des RLISS.

4.1.6 Transformation Qualité de la santé

Transformation Qualité de la santé est le congrès annuel de QSSO pour les patients, les personnes soignantes, les fournisseurs de soins de santé et les dirigeants du système. Il s'agit du congrès le plus important sur la qualité des soins de santé au Canada. Son objectif primaire consiste à alimenter un échange d'idées afin de réaliser des expériences et des résultats meilleurs pour tous les Ontariens et Ontariennes.

Activités pour 2017-2018 et 2018-2019

- Un accent plus prononcé sur la qualité des soins de santé dans le Nord, dans le cadre de nouvelles séances régionales en petits groupes à Sudbury et à Thunder Bay qui seront diffusées en direct à Toronto.
- En développant le thème de l'engagement des patients des années antérieures, en 2017, QSSO fera augmenter le nombre de conseillers auprès des patients, des familles et des personnes soignantes pour informer le contenu du congrès ainsi que le nombre de séances en petits groupes ciblant les patients et les personnes soignantes.
- La poursuite des efforts pour susciter le leadership éclairé en matière de qualité en Ontario.
- Le soutien de la promotion du rapport *La qualité ça compte : Réaliser l'excellence des soins pour tous*
- La promotion de la Journée de changement Ontario

4.1.7 Journée de changement Ontario

Selon d'autres compétences, la Journée de changement était une manière positive et puissante de favoriser un changement positif de culture. Elle donne aux participants, aux patients et aux organisations de l'énergie pour s'engager dans de petits gestes de changement qui, collectivement, ont donné lieu à des améliorations à grande échelle dans les soins de santé et les expériences des soins de santé que les patients, les personnes soignantes et les fournisseurs de soins ont vécues.

Activités pour 2017-2018 et 2018-2019

- Le partenariat avec Associated Medical Services (AMS) pour faire venir le mouvement de la Journée de changement en Ontario.
- Les leçons tirées de la Journée de changement seront échangées non seulement dans l'ensemble de l'Ontario, mais également avec les dirigeants de la Journée de changement en Colombie-Britannique, en Alberta et au Royaume-Uni.
- Les résultats de l'évaluation de la Journée de changement Ontario orienteront la planification de campagnes à l'avenir.

Priorité stratégique 2 : Faciliter l'accès à l'information et la prise de décisions

4.2.1 Rapports publics

L'objectif du programme de rapports publics de QSSO consiste à fournir au public et aux professionnels du système de santé de l'information sur le rendement du système de santé de l'Ontario, notamment par rapport à d'autres provinces et pays. À cet égard, le rapport annuel *À la hauteur* fait état du rendement du système de santé et de l'état de santé de la population de l'Ontario et présente des rapports approfondis spécialisés sur des sujets clés relevant de la qualité des soins de santé ainsi que des rapports complets en ligne sur le rendement des divers secteurs.

Activités pour 2017-2018

- La refonte des pages Web sur le rendement du système, offrant une nouvelle expérience utilisateur, des indicateurs et la mise à jour des données plus rapidement.
- Un format plus concis pour le rapport *À la hauteur* avec un tableau supplémentaire de données en ligne et des rapports de sous-régions, le cas échéant.
- La présentation des temps d'attente pour la chirurgie, l'imagerie diagnostique et l'accès aux services des urgences dans nos rapports en ligne sur le rendement du système.
- Des rapports spécialisés sur les iniquités en matière de santé et de soins de santé dans le Nord de l'Ontario, l'échelle et les types de prescriptions d'opioïdes, les tendances en matière de prescription d'opioïdes et l'amélioration des soins chirurgicaux pour les patients, par l'entremise du programme de plateforme d'amélioration de la qualité des soins chirurgicaux (NSQIP).

Plan proposé pour 2018-2019

- Produire de deux à quatre rapports spécialisés;
- Continuer de produire des fiches d'information et de données afin de soutenir les normes de qualité;
- Commencer le virage au format numérique du rapport *À la hauteur* 2018, qui continuera de tenir compte de nouvelles avancées en Ontario en matière de mesure, notamment la mesure axée sur les patients ou la collecte de données dans les sous-régions, aux RLISS, soutenant ainsi des capacités de décomposition et l'analyse;
- Continuer de faire évoluer les pages Web sur le rendement du système pour inclure de nouveaux indicateurs et une meilleure expérience utilisateur pour le public et les intervenants dans le système, fondés sur des essais en fonction des besoins des utilisateurs, afin d'optimiser la valeur de l'information pour ces derniers;
- Poursuivre la préparation de rapports approfondis publics intersectoriels sur la mesure de l'expérience des patients.

4.2.2 Rapports organisationnels et sur les pratiques

Les rapports sur les pratiques et les rapports organisationnels ont pour but de présenter des données et des idées d'amélioration aux professionnels de la santé et aux établissements de soins de santé à

propos de leur rendement par rapport à leurs pairs et de souligner les pratiques exemplaires, afin de soutenir les efforts d'amélioration visant à répondre du mieux possible aux besoins en évolution des patients. À ce jour, QSSO fait rapport sur les pratiques de soins primaires et les pratiques de soins de longue durée ainsi que des rapports de sa série sur le rendement des hôpitaux/spécialistes.

Activités pour 2017-2018

- Le rapport *Ma pratique : Les soins primaire*s sera amélioré en y introduisant une nouvelle section de contenu sur les opioïdes et un rapport sous-régional des RLISS.
- Des rapports régulièrement mis à jour sur les pratiques seront distribués à plus grande échelle aux médecins offrant des soins primaires et des soins de longue durée.
- Le travail en partenariat avec des organismes pairs pour rationaliser la préparation de rapports de données sur le rendement et mieux coordonner les mesures de soutien à l'amélioration de la qualité, dans les pratiques de soins primaires et auprès de cliniciens individuels.

Plan proposé pour 2018-2019

- Continuer d'améliorer et de faire évoluer tous les rapports sur les pratiques, les spécialistes et les organisations; élargir la portée et la consultation des rapports auprès de nos publics actuels et de nouveaux publics (p. ex. de nouveaux groupes de spécialistes ou d'autres professions de la santé), aborder plus de sujets (la prescription d'antibiotiques dans les soins de longue durée, la prescription d'opioïdes postopératoires et après un passage à l'urgence, les indicateurs Choisir avec soin, etc.) et développer davantage les idées présentées dans les rapports;
- Coordonner et harmoniser notre travail avec des partenaires dans les rapports sur la pratique des soins primaires et les mesures de soutien à cet égard. Les efforts visant les objectifs ci-dessus correspondront aux priorités de QSSO (p. ex., l'harmonisation des objets de normes de qualité) et à celles de nos partenaires dans les soins primaires.

Priorité stratégique 3 : Évaluer les innovations et pratiques prometteuses et prôner l'adoption à grande échelle de celles qui offrent un bon rapport qualité-prix

4.3.1 Évaluations des technologies en santé

QSSO s'est vu confier la responsabilité de formuler des recommandations au ministère de la Santé et des Soins de longue durée concernant le financement des services de santé et des dispositifs médicaux.

Le programme d'évaluation des technologies en santé prépare des rapports portant sur les avantages et les inconvénients cliniques, la rentabilité, les préférences des patients et les expériences vécues relativement aux services de santé, dispositifs médicaux et tests génétiques. Le Comité consultatif ontarien des technologies de la santé, un comité du conseil d'administration de QSSO, recommande ou non le financement public de telle ou telle intervention et par l'intermédiaire de son sous-comité, le Comité consultatif de dépistage génétique, formule des recommandations sur le financement public ou non de tests génétiques individuels. Les recommandations et les rapports sont communiqués

publiquement au gouvernement provincial, aux organismes de santé, aux cliniciens, aux fournisseurs et aux patients afin d'orienter la prise de décisions.

Activités pour 2017-2018

- La réalisation de douze évaluations des technologies de santé.
- La participation à la collaboration pancanadienne d'évaluation des technologies de la santé (ÉTS), menée par l'Agence canadienne des médicaments et des technologies de la santé afin d'élaborer une méthode uniforme pour la réalisation d'ÉTS à l'échelle du Canada.
- L'établissement du Comité consultatif de dépistage génétique de l'Ontario (CCDGO) et le lancement de deux ÉTS relatives aux tests génétiques en 2017-2018, à prendre fin en 2018-2019.

Plan proposé pour 2018-2019

- Continuer de produire environ douze ÉTS;
- Produire d'autres ÉTS pour le dépistage génétique afin de soutenir le nouveau Programme de dépistage prénatal de l'Ontario et développer la capacité afin de réaliser d'autres ÉTS pour le dépistage génétique dans les années à venir avec de nouvelles ressources pour répondre à la demande croissante.

4.3.2 *Ontario Payment Innovation Collaborative*

L'initiative *Ontario Payment Innovation Collaborative* (OPIC) appuie la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de modèles innovateurs de paiement en Ontario. Elle comprend la participation de groupes clés d'intervenants, notamment le Ministère, l'Institut de recherche en services de santé, le Health System Performance Research Network, le groupe d'évaluation des unités de soutien de la SRAP de l'Ontario, etc.

Activités pour 2017-2018

- Le soutien du Ministère relativement à la conception et l'évaluation de modèles de financement regroupés pour l'arthroplastie de la hanche et du genou;
- La production et la présentation d'un rapport d'étape à l'OPIC.

Plan proposé pour 2018-2019

- Être prêt à annoncer le ou les premiers modèles à faire l'objet d'essais et avoir un plan pour en réaliser l'évaluation au cours de l'exercice financier suivant;
- Soutenir une communauté de pratique afin d'appuyer les efforts d'amélioration de la qualité et de mise en œuvre pour les sites participant aux essais du nouveau modèle;
- Commencer à fonctionner à titre d'organisme de collaboration avec des associations de fournisseurs de soins de santé en vue d'introduire et d'évaluer de multiples modèles de paiement, élaborés en se fondant sur des preuves, qui correspondent mieux aux soins de grande qualité.

4.3.3 Amélioration de la qualité : stratégie, prestation des programmes, amélioration clinique et informatique

Les programmes d'amélioration de la qualité ont pour but de soutenir et favoriser l'amélioration de la qualité à l'échelle du système de santé des manières suivantes :

1. Fournir de l'orientation quant aux améliorations prioritaires;
2. Utiliser des données et des pratiques de profilage qui améliorent les soins;
3. Par l'entremise de communautés de pratique, créer des liens afin d'échanger des idées et d'accélérer les occasions d'amélioration;
4. Développer la capacité d'amélioration par le développement des compétences et le leadership;
5. Miser sur les atouts en matière de santé numérique comme facteur habilitant de la prestation de soins de qualité.

Les principaux objectifs sont les suivants :

- Diffuser et déployer à l'échelle des changements aux pratiques, fondés sur des données probantes;
- Miser sur les plans d'amélioration de la qualité comme catalyseurs essentiels au système pour améliorer la qualité;
- De manière dynamique, lier la communauté d'amélioration de la qualité pour soutenir les améliorations;
- Soutenir la mise en œuvre de données probantes et de nouvelles pratiques telles que les normes de qualité ou les procédures fondées sur la qualité ainsi que d'autres pratiques innovatrices;
- Favoriser une culture de qualité et d'amélioration de la qualité à l'échelle du système de santé;
- Intégrer des normes et des exigences provinciales à être employées dans les systèmes d'information hospitalière et d'autres systèmes de santé numérique.

Activités pour 2017-2018

- La réception et l'analyse de plus de 1 000 **Plans d'amélioration de la qualité** (PAQ), présentés d'organismes de soins actifs, de soins primaires, de soins à domicile et de soins de longue durée, y compris plus de 30 organismes multisectoriels;
- La production d'une série de rapports et de webinaires fondés sur des observations et des tendances, y compris des points saillants de secteurs en particulier et des rapports intersectoriels portant notamment sur la prévention de la violence en milieu de travail et les tendances au fil du temps, dont 14 rapports d'analyse sélective sur des données propres aux RLISS;
- Le soutien d'efforts accrus sur le développement d'une culture de sécurité en milieu de travail dans les PAQ par la création d'un nouvel indicateur obligatoire dans les PAQ;
- La réalisation d'une évaluation du programme d'amélioration de la qualité afin d'évaluer son évaluation et son incidence et formuler des recommandations pour l'avenir;
- Par l'entremise du programme d'**adoption de la recherche pour améliorer les soins (ARCTIC)**, financer et soutenir un grand projet de diffusion et de déploiement à l'échelle concernant les Outils d'organisation de la sortie des patients (OOSP) et réaliser deux projets visant à mieux intégrer les soins des troubles de santé mentale et de toxicomanie d'un fournisseur à un autre;
- Le programme ARCTIC servira également à soutenir la diffusion provinciale pour l'admission et les renvois centralisés ainsi que de meilleures options pour les cas de douleur lombaire (le

modèle de l'Interprofessional Spine Assessment and Education Clinic ou ISAEC) et de soins de la hanche et du genou;

- Le lancement de la plateforme de pratique ouverte en ligne du nom **Quorum** pour soutenir les liens au sein de la communauté de la qualité; la sensibilisation accrue au sujet des divers projets d'amélioration de la qualité en cours, des nouvelles données scientifiques publiées, de la formation et de l'éducation et l'habilitation des équipes dans l'ensemble de l'Ontario pour qu'elles se créent des liens entre elles;
- Le maintien d'une concentration continue sur l'amélioration de la qualité en matière de chirurgie avec les hôpitaux qui sont membres actifs du Réseau d'amélioration de la qualité des soins chirurgicaux; des efforts misant sur le **NSQIP** pour appuyer la fourniture de données comparables à des fins d'amélioration;
- La tenue de la 3e Conférence sur la qualité des soins chirurgicaux en Ontario, où une campagne provinciale de collaboration est lancée pour améliorer les taux d'infection du site opératoire en Ontario;
- Le soutien de la mise en œuvre de la **stratégie sur les opioïdes** du Ministère et les normes de qualité par la production d'un rapport sur la pratique ciblée et d'une série de mesures de soutien offertes aux partenaires, notamment le Centre for Effective Practice, l'Ontario College of Family Physicians, Ontario MD et plusieurs autres;
- La publication des recommandations de la campagne **Choisir avec soin** et le rapport de QSSO, *Pleins feux sur les agents de changement* : *mise en œuvre des recommandations de Choisir avec soin en Ontario pour l'amélioration de la qualité des soins*;
- L'établissement et l'accueil du comité directeur de Choisir avec soin en Ontario pour promouvoir une stratégie de collaboration dans la province;
- Les efforts continus pour s'assurer que l'on tient compte des recommandations de Choisir avec soin dans les fondements scientifiques pour les normes de qualité, s'il y a lieu;
- Le lancement d'un programme pour soutenir les établissements dans la mise en œuvre d'un **programme d'examen par des pairs de l'imagerie diagnostique** et l'établissement de mesures de soutien provinciales;
- Le leadership continu du Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux **urgences**, y compris la publication d'un rapport présentant un compte-rendu et une analyse des mesures d'amélioration en cours dans le cadre du Programme;
- Le soutien continu de l'accent mis sur l'adoption des **procédures fondées sur la qualité** en coordination avec le Ministère, d'autres organismes provinciaux et les RLISS et, à cette fin, la tenue d'une journée de réflexion sur la qualité clinique pour faire valoir l'accent sur l'adoption en milieu clinique;
- La poursuite du programme **E-QIP (Excellence par l'amélioration de la qualité)** avec Dépendances et santé mentale d'Ontario, l'Association canadienne pour la santé mentale et le gouvernement provincial afin de promouvoir et de soutenir l'amélioration de la qualité dans le secteur des dépendances et de la santé mentale communautaire;
- Le soutien des efforts de la province pour améliorer les relations avec les patients;
- L'élaboration et la mise en œuvre de pratiques innovatrices pour la transition d'un milieu de soins à un autre, la gestion des soins coordonnés, la santé mentale et la toxicomanie afin de mieux soutenir les patients dont les cas sont complexes par la prise de la démarche Maillons santé, ce qui comprend l'intégration des normes provinciales pertinentes dans des outils numériques de coordination des soins, par exemple le Client Health and Related Information System (CHRIS);

- La tenue de Ronds de qualité Ontario dans la province pour discuter de sujets importants concernant la qualité et pour établir des liens au sein de la communauté;
- Par suite des recommandations issues du forum portant sur le leadership en matière de santé numérique et de qualité, tenu en mars 2017, QSSO dirigera, en collaboration avec le Ministère, la création d'un modèle/échelle de maturité pour évaluer l'adoption en milieu clinique de systèmes d'information hospitalière et les résultats;
- La collaboration avec le Ministère sur une nouvelle viabilité des systèmes d'information hospitalière en ce qui concerne la promotion d'un modèle pour les normes cliniques et les résultats, et sur un cadre provincial pour les ententes-cadre de services.

Plan proposé pour 2018-2019

Bon nombre des programmes à grande échelle énumérés ci-dessus se poursuivront. Les domaines où les activités qui seront accélérées comprennent les suivants :

- Examiner les recommandations issues de l'évaluation du **Plan d'amélioration (PAQ)** de la qualité et les mettre en œuvre;
- Soutenir l'intégration d'au moins un nouveau secteur au programme des PAQ;
- Continuer de faire part de connaissances et d'observations issues des PAQ au moyen de rapports et d'équipes de profilage sur QUORUM;
- Démarrer les phases subséquentes de la mise en œuvre de la stratégie relative aux troubles musculosquelettiques (MSK) par l'entremise du programme d'adoption de la recherche pour améliorer les soins (**ARTIC**) pour un meilleur accès à la chirurgie de la hanche et du genou et de meilleurs soins pour la douleur lombaire;
- Lancer un projet du programme ARTIC pour soutenir la mise en œuvre des normes de qualité;
- Évaluer l'incidence des cliniques de la mémoire en soins primaires en Ontario;
- Poursuivre l'approche de mise en œuvre, d'adoption et d'amélioration pour soutenir les normes de qualité et en particulier, par l'engagement du réseau clinique régional et la tenue de tables rondes sur la qualité avec les RLISS;
- Maintenir et accroître l'accès à plus d'hôpitaux pour le Réseau d'amélioration de la qualité des soins chirurgicaux en Ontario (ON-SQIN) et le **NSQIP** dans la mesure du possible; continuer à soutenir et à suivre l'incidence de la campagne provinciale pour réduire les taux d'infection du site opératoire;
- Étudier la manière dont QSSO peut mieux soutenir les efforts d'amélioration de la qualité dans des programmes de **médecine interne générale** en milieu hospitalier, notamment par une évaluation appropriée des pratiques et des occasions d'amélioration et l'établissement d'un réseau ou d'une communauté de pratique;
- Continuer à soutenir la mise en œuvre de la **stratégie sur les opioïdes** du Ministère;
- QSSO coordonnerait la mise en application d'un modèle de perfectionnement professionnel continu pour la prescription appropriée d'opioïdes, à l'intention de toute personne autorisée à prescrire des médicaments et tout préposé à la préparation;
- Accroître les efforts d'amélioration de la qualité dans les **soins primaires** et la portée des efforts; diffuser à grande échelle des rapports sur les pratiques de soins primaires et soutenir le leadership dans les soins primaires aux RLISS et dans les sous-régions; en travaillant avec les chefs cliniques, utiliser les rapports sur les pratiques de soins primaires pour appuyer les RLISS et les sous-régions pour favoriser l'amélioration en mettant un accent sur le traitement de la douleur la prescription optimisée d'opioïdes;

- Développer et soutenir davantage l'amélioration de la qualité au moyen de communautés de pratique des soins de longue durée et de **procédures fondées sur la qualité** par l'entremise de QBP Connect, ainsi que dans le cadre du programme de modèles de financement intégré et du programme de carrefours santé;
- Favoriser la croissance continue de la plateforme en ligne **Quorum** de QSSO pour les communautés de pratique;
- De pair avec le secteur de la santé mentale communautaire, continuer à développer la capacité et à permettre au programme **eQIP** de poursuivre;
- Maintenir l'élan de soutien pour la mise en application des recommandations de **Choisir avec soin** et contribuer au programme national à titre d'organisme responsable en Ontario;
- En travaillant avec des partenaires (p. ex., Ontario MD, le réseau OTN et d'autres) et le Ministère, aborder la variation et les écarts de qualité dans le système de soins de santé actuellement par l'intégration de contenu clinique normalisé, l'optimisation de l'emploi des atouts provinciaux en matière de santé numérique (systèmes d'information hospitalière, dossiers médicaux électroniques de soins primaires et d'autres) afin d'établir un plan pluriannuel pour créer un milieu numérique intégrant la normalisation clinique dans des technologies numériques.

Priorité stratégique 4 : Faire participer les patients à l'amélioration des soins

4.4.1 Engagement des patients

À QSSO, l'engagement des patients est axé sur le soutien de la participation des patients, des personnes soignantes et du public pour améliorer la qualité des soins de santé en Ontario en raison du lien entre un engagement réel de la part des patients et des expériences et des résultats meilleurs pour les patients ainsi qu'une sécurité et une efficience accrues. De plus, la participation des utilisateurs du système de santé aux efforts pour en améliorer la qualité est tout simplement la bonne chose à faire.

C'est un moment dynamique en Ontario pour l'engagement des patients. L'engagement fait l'objet d'une grande demande et le désir de le faire comme il faut est apparent. Par exemple, les PAQ nous laissent voir le désir de plus d'engagement dans l'ensemble des divers secteurs. La création d'un conseil consultatif des patients et des familles par chacun des RLISS est dorénavant prévue par la loi. De plus, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée crée son propre conseil consultatif des patients et des familles pour que ce conseil l'oriente dans des enjeux stratégiques. De plus, de nouvelles exigences relatives à l'accréditation mettent en lumière l'engagement des patients et des familles dans des organismes à l'échelle de la province.

Le programme d'engagement des patients de QSSO a des objectifs clés à l'interne et à l'externe :

- À l'interne : À QSSO, fonder notre propre travail sur les valeurs et les expériences de ceux et celles qui utilisent le système de santé de l'Ontario.
- À l'externe : Soutenir les patients, les professionnels des soins de santé, les planificateurs et les dirigeants du système pour qu'ils développent leur capacité à s'engager les uns avec les autres de manière active et efficace pour améliorer les soins de santé.

Activités pour 2017-2018

Volet interne :

- L'engagement régulier avec le Conseil consultatif des patients, des familles et du public de QSSO concernant les enjeux stratégiques liés au travail de QSSO;
- L'engagement actif de notre bassin élargi de patients consultants alors que nous continuons d'intégrer des patients consultants aux activités quotidiennes de QSSO sur l'ensemble des priorités stratégiques et domaines de travail, par exemple, dans les comités consultatifs, groupes de discussion, sondages et autres;
- Le maintien de l'exigence continue d'engager des patients et de les faire participer aux organismes au nombre de 1 040 qui produisent des PAQ annuels.

Volet externe :

- Des réunions et des consultations avec le Groupe consultatif de développement des ressources, un comité consultatif composé de 26 membres (13 patients et 13 professionnels représentant des organismes provinciaux et nationaux) pour orienter nos activités d'engagement auprès de patients dans le système et pour participer à la conception et la diffusion de nos outils d'apprentissage;
- Des ajouts à notre centre en ligne d'outils et de ressources du monde entier pour l'engagement des patients;
- La création d'outils et de ressources supplémentaires pour combler les écarts dans l'offre actuelle; L'inclusion d'un guide sur l'engagement des patients dans des questions de sécurité des patients (créé en partenariat avec l'Institut canadien pour la sécurité des patients), un outil permettant de décrire le fonctionnement du système de santé de l'Ontario afin d'informer les patients qui souhaitent devenir patients conseillers dans leurs communautés respectives, et une ressource pour soutenir les efforts visant à mieux évaluer l'engagement des patients;
- Une série trimestrielle de formation régionale, offerte en personne et en ligne;
- La réponse à des demandes de conseils de l'externe à la recherche de conseils sur l'engagement des patients et d'accès à notre réseau de patients conseillers, aux fins d'occasions d'engagement à l'externe;
- Une analyse du contexte portant sur des manières d'engager avec des communautés marginalisées et la création d'une boîte à outils synthétisée des ressources offertes;
- Une analyse du contexte portant sur ce qu'on apprend actuellement sur l'engagement des patients dans les programmes d'enseignement de professionnels de la santé et sur les occasions pour généraliser l'enseignement de l'engagement des patients;
- L'étude du développement d'une communauté en ligne permettant aux patients conseillers de communiquer entre eux et d'apprendre les uns des autres.

Plan proposé pour 2018-2019

- Élargir le programme de formation en engagement des patients et de développement des ressources de QSSO en offrant une plus vaste gamme de nouvelles ressources

d'apprentissage sur l'engagement des patients ainsi que des activités mensuelles de formation en ligne et en personne;
- Avec des partenaires, soutenir l'élaboration et le lancement d'un programme universitaire sur l'engagement des patients qui peut s'intégrer aux programmes de diplôme pour professionnels de la santé, notamment des programmes de médecine, de soins infirmiers et d'administration de la santé;
- Lancer une communauté en ligne pour les patients et familles agissant comme conseillers, leur permettant de communiquer entre eux et d'apprendre les uns des autres;
- Favoriser le soutien de l'engagement des patients dans le cadre de QUORUM;
- Faire du travail d'exploration en préparation au lancement d'un congrès annuel d'un jour consacré uniquement à l'engagement des patients pour réunir des professionnels de la santé, des patients et des personnes soignantes aux fins d'échanges et d'apprentissage mutuel;
- Étudier le potentiel d'un réseau provincial de patients conseillers – possiblement par la consolidation du réseau de patients de QSSO et d'autres réseaux en un réseau provincial de patients conseillers – pour soutenir les organismes qui n'ont pas la capacité interne de soutenir un réseau de patients propres à eux;
- Toujours s'attendre à ce que les organismes fassent participer des patients à leurs efforts pour améliorer la qualité des soins et atteindre les buts énoncés dans le PAQ. Faire part d'exemples de stratégies efficaces par l'entremise de QUORUM et de la série de rapports *Pleins feux*.

Priorité stratégique 5 : Améliorer la qualité lors de la transition d'un milieu de soins à un autre

4.5.1 Amélioration de la qualité : stratégie et prestation des programmes

Un certain nombre de nos activités sont destinées aux patients ayant de multiples problèmes complexes de santé qui profiteraient de soins mieux coordonnés puisque leurs besoins font appel à divers secteurs et fournisseurs de soins. Les principaux objectifs sont les suivants :

- Maillons santé : Étant donné le nombre croissant d'équipes actives Maillons santé, passant de 79 à 84, fournir du leadership, de l'expertise et des ressources pour accélérer le rythme de progrès et de normalisation de pratiques exemplaires et d'innovations fondées sur des preuves;
- Soins primaires : Élaborer et maintenir en place une stratégie complète pour soutenir et motiver l'amélioration de la qualité et des pratiques dans les soins primaires à grande échelle;
- Modèles de soins intégrés et innovateurs : Soutenir les patients lors de transitions d'un milieu de soins à un autre du système;
- Diffusion et déploiement : Financer et soutenir un grand projet de diffusion et de déploiement concernant les Outils d'organisation de la sortie des patients (OOSP) dans le cadre du programme ARTIC.

Activités pour 2017-2018

- Le maintien de la communauté de pratique Maillons santé en offrant des séances mensuelles pour échanger et promouvoir des pratiques exemplaires;

- De pair avec le Groupe de référence clinique de Maillons santé, le renouvellement du contenu du Plan de soins coordonnés (PSC) afin de tenir compte des pratiques innovatrices les plus courantes et de la rétroaction reçue des patients et des fournisseurs de soins de première ligne; Le soutien de l'intégration du PSC dans des solutions technologiques permettant d'offrir des soins coordonnés avec le Ministère et les RLISS;
- Le Sommet des leaders de Maillons santé, auquel plus de 300 leaders jouant un rôle dans Maillons santé ont participé, ayant pour thème l'avenir des maillons santé étant donné le développement de sous-régions;
- Des rapports trimestriels communiqués à chaque RLISS pour tous les Maillons santé actifs au sein du RLISS, y compris des discussions trimestrielles sur les nouvelles pratiques et les résultats;
- Des transitions plus efficaces et une meilleure coordination des soins dans les hôpitaux et les secteurs des soins primaires, à domicile et de longue durée à titre de priorité pour le PAQ; Une analyse des PAQ révèle un accent de plus en plus fort sur de tels enjeux prioritaires dans l'ensemble des secteurs;
- Une norme de qualité sur les transitions d'un milieu de soins à un autre;
- Deux scientifiques de l'IRSC réalisant des programmes de recherche pour mesurer les transitions d'un milieu de soins à un autre et comprendre la trajectoire de soins pour les patients dont les problèmes de santé et les circonstances ont été déterminés comme complexes; les deux programmes de recherche sont conçus pour intégration au travail de QSSO, créant ainsi une nouvelle occasion de nous assurer que nos efforts sont orientés par des preuves et d'orienter l'objet de notre recherche, en fonction de nos connaissances ainsi que la direction stratégique dans le domaine;
- De pair avec les RLISS et les organismes retenus, la mise à l'essai d'une approche collaborative de plan d'amélioration de la qualité, notamment en mettant un accent sur la durabilité du projet pilote de 2016-2017 et le déploiement dans d'autres RLISS; l'approche est conçue pour les organismes pour qu'ils s'engagent à atteindre des buts communs d'avancement de certaines questions, notamment des transitions efficaces, de manière officielle et coordonnée;
- Soutenir des efforts concentrés sur la qualité dans des modèles de soins intégrés, notamment des modèles de financement intégré et des carrefours santé en milieu rural, par la tenue de communautés de pratique pour les deux initiatives.

Plan proposé pour 2018-2019

Dans les activités prévues pour 2018-2019, nous comptons poursuivre nos efforts dans les domaines actuels tout en soulignant que les travaux réalisés sur les Maillons santé préparent la voie à l'intégration de soins primaires, à domicile et de longue durée dans les sous-régions proposées des RLISS. Ces travaux comprennent les suivants :

- Miser sur le travail des Maillons santé pour que la norme de qualité devienne la pratique dans l'ensemble des sous-régions des RLISS;
- Intégrer deux ou trois sous-régions ou RLISS supplémentaires à la mise à l'essai d'une approche collaborative de plan d'amélioration de la qualité aux fins d'un caractère multisectoriel aux efforts d'amélioration des soins de santé puisque les patients font la transition d'un milieu de soins à un autre;

- Agrandir l’ensemble de données recueillies sur l’incidence d’une approche de Maillons santé sur la qualité des soins en introduisant de nouvelles mesures pour la collecte de données et le compte-rendu trimestriel;
- Relever des occasions d’amélioration dans les transitions comme objet prioritaire des travaux des tables rondes régionales et des programmes dans les RLISS;
- Continuer à améliorer la mesure et le compte-rendu de l’expérience vécue par les patients de la transition d’un milieu de soins à un autre.

5 Risques

Le système de soins de santé poursuit son objectif d'amélioration de la qualité et de l'expérience des patients. C'est un moment dynamique qui donne un élan au mandat de Qualité des services de santé Ontario (QSSO). Étant donné l'ampleur des domaines dans notre mandat et la forte demande de programmes et d'initiatives, il y a plusieurs risques à atténuer pour s'assurer de la prestation efficace et de l'avancement du programme d'amélioration de la qualité.

5.1 L'assurance d'une approche commune à la qualité

Risque :
Étant donné que la qualité fait l'objet de plus en plus d'efforts à l'échelle du système et d'un grand intérêt de la part des fournisseurs, organismes et dirigeants du système et sans une vision rassembleuse et une approche pratique pour la qualité des soins de santé, la manière dont le système fait avancer la qualité risque de se fragmenter.

Mesures d'atténuation :
Le mandat et le plan stratégique de QSSO prévoient la responsabilité et la direction pour s'assurer du leadership et d'une approche solide pour améliorer la qualité des soins en Ontario. Le rapport *La qualité ça compte* aborde la question en présentant une vision systémique pour la qualité des soins de santé en Ontario que nous ferons avancer au cours des trois prochaines années. Parmi les exemples de la manière dont nous mettrons en œuvre le rapport *La qualité ça compte*, mentionnons le congrès annuel Transformation qualité de la santé, qui rassemble près de 3 000 participants chaque année, ainsi qu'un certain nombre de forums ciblés supplémentaires au cours de l'année qui, collectivement, visent la diffusion du programme commun d'amélioration de la qualité à l'échelle de la province. La stratégie numérique de QSSO est un autre moyen par lequel nous ferons avancer le rapport *La qualité ça compte*, en continuant d'en élargir la portée dans la province et en multipliant les effets des produits et des renseignements sur la qualité des soins de santé.

5.2 Le développement de la capacité d'amélioration de la qualité

Risque :
L'intérêt croissant dont l'amélioration de la qualité fait l'objet et la demande particulière de ressources en capacité pour former des personnes, diffuser et déployer des mesures d'amélioration et créer les outils pour adoption arrivent à un point de bascule alors que les organismes continuent d'accélérer leurs efforts d'amélioration de la qualité.

Mesures d'atténuation :
QSSO continue de diriger ses efforts d'amélioration de la qualité de manière à viser les efforts à grande échelle dont la portée est plus grande dans la province. Par exemple, l'environnement numérique QUORUM de QSSO crée des communautés de pratique en fonction de sujets en particulier et attire la participation à l'échelle de la province, ce qui aide à développer la capacité de l'ensemble des fournisseurs. En collaboration avec l'Université de Toronto, le Programme IDÉES pour l'excellence à travers les secteurs est un autre exemple de concentration sur la formation de personnes en amélioration de la qualité. Le Programme continue de rassembler les diplômés et en particulier, lors d'un congrès annuel – le Forum sur l'amélioration de la qualité et la sécurité des

patients. Les tables rondes régionales sur la qualité constituent un troisième exemple, lors desquelles on se penche sur le développement de la capacité des RLISS dans l'ensemble de la province, avec le soutien de l'équipe d'amélioration de la qualité et du leadership clinique de QSSO.

5.3 La demande de preuves en matière de dépistage génétique

Risque :
L'application de la génétique dans le diagnostic et la thérapie continue de croître. On demande de plus en plus d'augmenter le nombre d'évaluations de technologies génétiques réalisées chaque année pour veiller à ce que les preuves cliniques soient appropriées et que les ressources publiques limitées sont utilisées avec efficience.

Mesures d'atténuation :
En 2017-2018, QSSO a établi le Comité consultatif de dépistage génétique de l'Ontario et a commencé à travailler sur l'évaluation de tests génétiques selon son approche d'évaluation des technologies de la santé. Étant donné la croissance de la demande, la capacité de faire ce qui est réalisable de faire devra être attentivement suivie et planifiée. Dans le présent Plan d'activités, on propose une augmentation progressive du nombre de tests génétiques pour évaluation.

6 Ressources

Réorganiser les ressources pour remplir efficacement notre mandat

Les modifications apportées à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* au cours des dernières années et l'adoption de la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients* ont fait élargir le mandat de Qualité des services de santé Ontario (QSSO) pour répondre aux besoins en évolution du gouvernement et du système de santé. Le privilège d'un nouveau mandat élargi a été accordé à QSSO et nous continuons d'adapter et d'orienter nos équipes de façon à réaliser de nouvelles priorités ainsi que d'examiner les manières dont nous pouvons faire preuve de plus de productivité afin de produire de nouveaux éléments livrables.

Alors que nous planifions la période de 2018-2021, nous continuons de réorienter les ressources et de concentrer notre productivité pour réaliser avec efficacité les priorités énoncées dans notre plan stratégique, dont les suivantes :

- Au cours des dernières années, QSSO a fondamentalement modifié son approche de soutien de l'amélioration de la qualité (AQ), passant de l'offre de soutien direct à des organismes individuels au moyen d'encadrement (dans des initiatives telles que « Accès ouvert » et « Priorité aux résidents ») à des efforts de grande échelle axés sur le travail avec des communautés de pratique, des stratégies de préparation de rapports sur les pratiques aux fins de la collection, l'échange transparent et l'utilisation de données ainsi que les outils et les ressources pour faciliter la mise en œuvre de stratégies efficaces d'AQ. Notre travail avec Maillons santé et les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) est un exemple des modifications apportées;
- De plus, QSSO a pu intensifier ses efforts d'AQ pour soutenir des initiatives clés telles que le Programme de gestion de la qualité concernant les visites répétitives aux urgences, le projet pilote de modèle de financement intégré et d'autres avec ses ressources existantes;
- À titre de programme important interorganisationnel, le programme des normes de qualité représente un élément essentiel au soutien de l'amélioration de la qualité des soins qui correspond à notre mandat. QSSO a élaboré le programme en faisant un calibrage délibéré des ressources et en misant sur la correspondance avec des efforts de travail en cours dans la mesure du possible;
- QSSO soutient les leaders cliniques dans l'ensemble de la province qui travaillent en partenariat avec les RLSS, faisant partie de leurs efforts renouvelés visant la qualité dans le cadre de l'initiative *Priorité aux patients*. QSSO a facilité le soutien essentiel que fournissent ces leaders cliniques aux tables rondes régionales sur la qualité et aux efforts de planification des soins de santé des ressources existantes;
- Afin de jouer un rôle dans la prestation d'initiatives importantes à l'avancement de la qualité dans les soins de santé, QSSO a établi des partenariats avec d'autres organismes afin de mettre en commun les ressources et l'expertise, ce qui continue de permettre de faire davantage avec les ressources existantes. Le partenariat avec Associated Medical Services (AMS) pour la prestation de la Journée de changement et la Stratégie de recherche axée sur le patient pour l'avancement des activités d'engagement des patients en est un exemple;

- Notre approche accélérée pour la réalisation d'évaluations des technologies de la santé et la formulation de recommandations pour le Comité consultatif ontarien des technologies de la santé (CCOTS) permet de répondre plus rapidement aux nouvelles demandes;
- Dans toutes nos activités de travail sur le rendement du système de santé et par la réorganisation des ressources existantes, nous avons réussi à passer de la production d'un rapport annuel complet et volumineux sur le rendement à la diffusion de divers produits. Notre collaboration avec l'équipe Internet du Bureau du Conseil et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour le site Ontario.ca/Santé et le site Temps d'attente de QSSO en est un exemple clé. L'évolution du site Temps d'attente et la coordination dans le cadre de la stratégie numérique élargie de la province ont été gérées dans le respect des ressources existantes en 2016-2017 et 2017-2018, tout en améliorant l'accès à l'information pour tous les Ontariens et Ontariennes;
- En plus de ce qui précède, QSSO élabore ses stratégies numériques en fonction de l'ensemble de ses produits et programmes aux fins de la productivité et des économies d'échelle, ce qui permet également d'en accroître la portée. Dorénavant, des forums numériques sont mis en œuvre par l'entremise du Programme IDÉES et de QUORUM. Dans tous les services organisationnels de QSSO, nous réalisons également des gains d'efficacité interne par la mise en œuvre de systèmes de gestion des dépenses en ligne, des apprentissages et du capital humain. Ces gains d'efficacité permettant à QSSO de continuer à produire davantage avec les ressources dont nous disposons;
- De plus, QSSO continue de réaliser des gains d'efficacité administrative et opérationnelle en passant d'entrepreneurs et de conseillers à des ressources d'équipe, en réduisant les coûts indirects et d'infrastructure et en travaillant en partenariat avec des organismes semblables afin de profiter d'économies d'échelle dans les approvisionnements.

Demandes de financement et de ressources supplémentaires

Alors que nous nous adaptons aux priorités en évolution du gouvernement et du système de santé et que nous collaborons avec les fournisseurs et organismes du système pour réaliser notre mandat et mettre en œuvre notre stratégie, nous avons déterminé les ressources nécessaires dont nous avons besoin pour réaliser les éléments livrables décrits dans notre plan d'activités.

En nous fondant sur notre entente de responsabilisation de 2017-2020, nous proposons pour 2018-2019 un budget de base de 39 878 995 $ et un budget ponctuel de 16 334 400 $. Ce budget est proposé pour couvrir les activités de base présentées dans notre plan d'activités ainsi que les nouvelles activités proposées.

Nous sommes conscients du fait que les modifications à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* qui a donné à QSSO la capacité de recevoir, de conserver et d'utiliser des revenus ne provenant pas du Trésor pourraient avoir une incidence sur nos besoins en ressources au total. Toutefois, étant donné que le potentiel de recettes est prévu pour être exclusivement selon le principe du recouvrement des coûts, nous n'avons pas prévu d'obtenir d'autres revenus nets au-delà des fonds gouvernementaux pour 2018-2019.

Tableau 1 : Budget provisoire consolidé total demandé pour 2018-2019 à 2020-2021

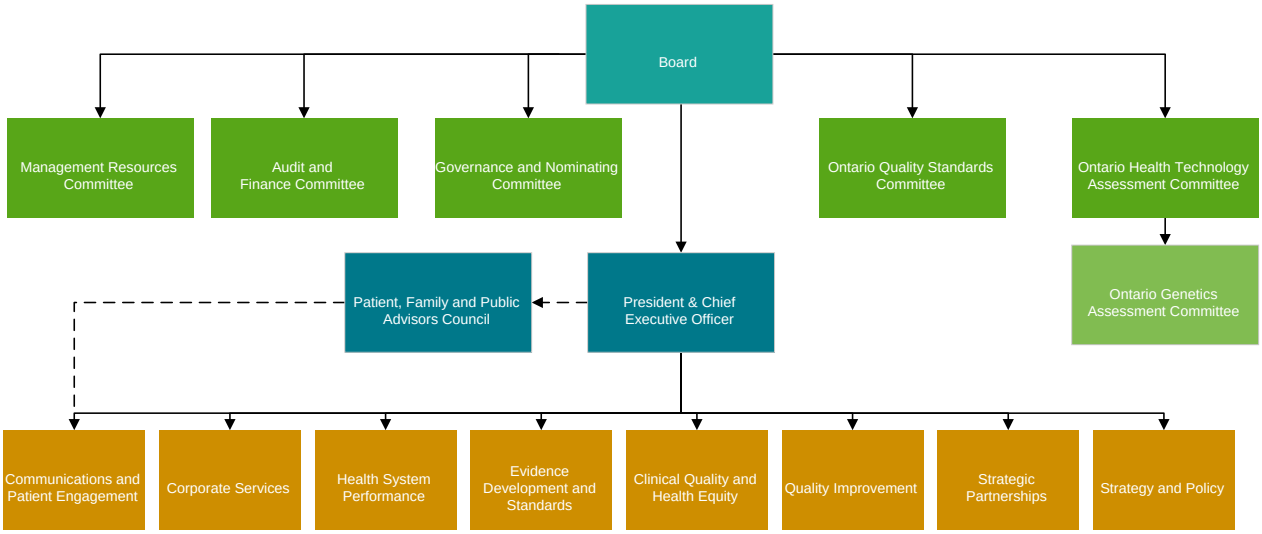
CATÉGORIES DES DÉPENSES	FINANCEMENT APPROUVÉ DE BASE ET DE PROJETS			DEMANDES PROPOSÉES DE FINANCEMENT SUPPLÉMENTAIRE			TOTAL PROPOSÉ		
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Salaires, traitements et avantages au total	29 242 695	29 671 625	29 671 625	-	-	-	29 242 695	29 671 625	29 671 625
Dépenses directes de fonctionnement au total	8 870 835	8 941 905	8 941 905	977 535	259 525	252 110	9 848 370	9 201 430	9 194 015
Paiement total aux organismes	787 930	787 930	787 930	-	-	-	787 930	787 930	787 930
Demandes de financement totales de projets et supplémentaires	6 006 700	5 305 000	-	10 327 700	6 320 300	9 966 840	16 334 400	11 625 300	9 966 840
BUDGET TOTAL PROPOSÉ	44 908 160	44 706 460	39 401 460	11 305 235	6 579 825	10 218 950	56 213 395	51 286 285	49 620 410
Budget total propose pour l'ombudsman des patients	3 296 045	3 296 045	3 296 045	568 744	568 744	568 744	3 864 789	3 864 789	3 864 789
BUDGET TOTAL DE L'ENTITÉ	48 204 205	48 002 505	42 697 505	11 873 979	7 148 569	10 787 694	60 078 184	55 151 074	53 485 199

Remarque : Les détails sur l'ombudsman des patients sont présentés à la section 8 du présent plan d'activités.

7 Fonctionnement

7.1 Structure organisationnelle

L'organigramme suivant présente la structure organisationnelle de Qualité des services de santé Ontario (QSSO).



7.2 Gouvernance

La loi régissant QSSO prévoit que le conseil d'administration sera composé d'au moins neuf membres et au plus, douze membres, nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Le conseil se réunit régulièrement au cours de l'année à la demande du président et au moins quatre fois par an. Les candidatures de membres éventuels sont recommandées au ministre pour considération et sont sujettes à l'approbation du lieutenant-gouverneur en conseil. Les noms des membres actuels du conseil et leurs mandats respectifs sont énumérés ci-dessous :

Membre du Conseil	Mandat	
Andreas Laupacis (président)	12 juin 2013	11 juin 2019*
Tom Closson	15 août 2012	14 août 2018*
Shelly Jamieson (vice-présidente)	23 octobre 2013	22 octobre 2019*
Stewart Kennedy	17 juin 2015	16 juin 2018
Bernard Leduc	4 janvier 2017	3 janvier 2020
Julie Maciura	2 avril 2014	1er avril 2020*
Angela Morin	19 novembre 2014	18 novembre 2017
James Morrisey	10 avril 2013	9 avril 2019*
Camille Orridge	3 mai 2017	2 mai 2020
Dorothy Pringle	17 mai 2017	16 mai 2020
Rick Vanderlee	22 juillet 2015	21 juillet 2018

** Renouvellement du mandat*

7.2.1 Comité des finances et d'audit

Le Comité des finances et d'audit conseille le conseil d'administration sur les politiques, le rendement et la présentation de rapports sur les finances, les technologies de l'information, la gestion des risques et les audits de QSSO, conformément à la politique du conseil d'administration.

7.2.2 Comité de gouvernance et de nomination

Le Comité de gouvernance et de nomination rédige les règlements et les révise périodiquement, ce qui comprend un examen périodique de la taille et la composition du conseil d'administration, et il appuie ce dernier dans la réalisation de son engagement et de ses responsabilités en matière de saine gouvernance de l'organisme.

7.2.3 Comité de gestion et des ressources

Le Comité de gestion et des ressources examine, surveille et supervise la gestion des ressources humaines, la stratégie et la planification ainsi que les questions relevant du directeur général de QSSO et formule des recommandations sur le sujet au conseil d'administration. De plus, il examine périodiquement les cibles de rendement du directeur général et de QSSO.

7.2.4 Comité consultatif ontarien des technologies de la santé

Le Comité consultatif ontarien des technologies de la santé (CCOTS) présente au conseil d'administration des recommandations en matière de financement public des services de soins de santé et des dispositifs médicaux, lesquelles sont fondées sur des données probantes et qui tiennent compte de l'incidence pour les ressources du système de santé. Le CCOTS présente des recommandations au conseil d'administration de QSSO, qui prend la décision de les adopter ou non et les transmet au Ministère.

7.2.4.1 Comité consultatif de dépistage génétique de l'Ontario

Le Comité consultatif de dépistage génétique de l'Ontario (CCDGO) est un sous-comité permanent du CCOTS. Le CCDGO offre des conseils sur l'utilité clinique, la validité et le caractère rentable de tests génétiques et génomiques nouveaux et existants en Ontario. Ensuite, une recommandation est formulée sur les tests financés à même les fonds publics.

7.2.5 Comité ontarien des normes de qualité

Le Comité ontarien des normes de qualité est établi pour soutenir les patients, cliniciens et experts en matière du système de santé dans l'établissement et la mise en œuvre de normes sur les soins cliniques. Les normes traitées par le Comité visent les troubles de santé dont le traitement en fonction d'une approche provinciale coordonnée serait avantageux.

7.3 Plan de mesure du rendement

QSSO mesure son rendement stratégique et opérationnel au moyen d'une série de mesures qui font l'objet de rapports trimestriels au Conseil d'administration.

En suivant une approche cohérente pour mesurer la portée, l'utilité et l'utilisation de nos renseignements, outils et produits, nous mesurons les progrès de notre plan stratégique. D'autres mesures sont établies pour des initiatives clés afin de faire connaître l'incidence de notre travail sur le système de santé et les populations que nous desservons. Ces mesures feront l'objet de rapports ponctuels, normalement une ou deux fois par an.

Les données sur le rendement peuvent être transmises au Ministère par l'intermédiaire du tableau de bord trimestriel de QSSO sur demande. Un échantillon des mesures dont nous disposons est présenté dans le tableau ci-dessous.

Mesure stratégique	Type de mesure
Priorité stratégique 1 : Assurer le leadership pour la qualité des soins de santé à l'échelle du système	
Le nombre de téléchargements du rapport *La qualité ça compte*	Portée
Le nombre de visionnements de la page *Normes de qualité* et de téléchargements du rapport	Portée
Le pourcentage de projets et programmes de QSSO qui intègre l'équité en matière de santé	Utilisation
Le pourcentage d'organismes qui présentent une PAQ qui comprend un accent sur l'équité en matière de santé	Utilisation
Le pourcentage de répondants qui disent compter employer une norme de qualité pour soutenir l'amélioration de la qualité des soins de santé	Utilisation
L'assistance totale au congrès annuel Transformation qualité de la santé	Incidence
Le pourcentage de personnes ayant répondu « très bien » ou « excellent » à la question suivante : Globalement, comment décririez-vous votre expérience? (congrès annuel Transformation qualité de la santé)	Incidence
Le nombre total de participants au Forum sur l'amélioration de la qualité et la sécurité des patients (FAQSP)	Incidence
Le pourcentage de personnes ayant répondu « très bien » ou « excellent » à la question suivante : Globalement, comment décririez-vous votre expérience? (FAQSP)	Incidence
Le pourcentage de répondants du FAQSP qui ont répondu être « susceptible » ou « très susceptible » de mettre en œuvre ou d'appliquer au moins une idée ou un concept d'amélioration de la qualité	Incidence
Priorité stratégique 2 : Faciliter l'accès à l'information et la prise de décisions	
Le pourcentage de médecins en Ontario ayant un rapport sur la pratique	Portée
Le nombre de visionnements mensuels de la page Web sur le rendement du système	Portée
Le pourcentage de répondants au sondage qui recommanderaient les rapports à leurs collègues	Utilité
Le nombre de téléchargements de rapports publics	Utilisation
Le nombre de téléchargements au total du rapport *À la hauteur* 2017	Incidence
Le pourcentage de répondants au sondage qui recommanderaient le rapport *À la hauteur* à leurs collègues	Incidence

Mesure stratégique	Type de mesure
Le pourcentage de répondants au sondage qui comptent utiliser l'information dans le rapport *À la hauteur* le plus récent dans leurs activités de travail	Incidence
Le pourcentage de téléchargements de rapports (d'audit et de rétroaction)	Utilisation
Le pourcentage de répondants au sondage qui comptent utiliser les rapports dans leurs pratiques	Utilisation
Priorité stratégique 3 : Évaluer les innovations et pratiques prometteuses et prôner l'adoption à grande échelle de celles qui offrent un bon rapport qualité-prix	
Le nombre de téléchargements au total de rapports d'ÉTS	Portée
Le nombre de communautés ciblées pour l'amélioration de la qualité qui accèdent aux produits, plateformes et événements sur l'amélioration de la qualité	Portée
Le nombre total de participants à la série de webinaires pour diplômés du Programme IDÉES	Portée
Le nombre total d'ÉTS correspondant aux priorités du Ministère	Utilité
Le pourcentage de répondants ayant dit qu'en général, la qualité [du produit/de la plateforme/de l'événement] était « bonne » ou « très bonne » (amélioration de la qualité)	Utilité
Le pourcentage de répondants ayant dit que [le produit/la plateforme/l'événement] était « très pertinent » ou « extrêmement pertinent » (amélioration de la qualité)	Utilité
Le pourcentage de répondants ayant dit être « d'accord » ou « fortement d'accord » avec l'énoncé suivant : Le webinaire a répondu à mes besoins d'apprentissage en ce moment.	Utilité
Le pourcentage de recommandations de financement du CCOTS acceptées par le Ministère	Utilisation
Le pourcentage de répondants ayant dit être « susceptible » ou « très susceptible » de mettre en œuvre ou d'appliquer au moins une idée ou un concept d'amélioration de la qualité	Utilisation
Le pourcentage de personnes disant que l'élaboration de PAQ aide à créer une culture axée sur la qualité	Incidence
Le pourcentage d'organismes qui engagent des patients ou des résidents à l'aide de diverses méthodes (PAC)	Incidence
Le pourcentage d'organismes qui se sont améliorés sur le plan d'un indicateur de priorité (PAQ)	Incidence
Le pourcentage d'adultes subissant une chirurgie en Ontario qui prennent congé d'un hôpital participant au réseau ON-SQIN	Incidence
Le nombre total d'Ontariens et d'Ontariennes possiblement touchés par l'intervention (du programme ARTIC)	Incidence
Le pourcentage prévu de patients qui profiteront annuellement de l'intervention (du programme ARTIC)	Incidence
Le nombre d'organismes qui mettent entièrement en œuvre l'intervention (du programme ARTIC)	Incidence
Le nombre de programmes qui font état de meilleurs résultats pour les patients (programme ARTIC)	Incidence
Le nombre total de diplômés du Programme IDÉES – programme avancé	Incidence

Mesure stratégique	Type de mesure
Le pourcentage de répondants ayant dit être « d'accord » ou « fortement d'accord » avec l'énoncé suivant : Globalement, je suis satisfait/e de la qualité du Programme IDÉES – programme avancé.	Incidence
Le pourcentage de répondants du Programme IDÉES – programme avancé qui ont répondu être « susceptible » ou « très susceptible » de mettre en œuvre ou d'appliquer au moins une idée ou un concept d'amélioration de la qualité	Incidence
Le pourcentage de répondants ayant participé à la série de webinaires pour diplômés du Programme IDÉES qui ont répondu être « susceptible » ou « très susceptible » de mettre en œuvre ou d'appliquer au moins une idée ou un concept d'amélioration de la qualité	Incidence
Priorité stratégique 4 : Faire participer les patients au processus d'amélioration des soins	
Le nombre de visionnements mensuels de la page Web sur l'engagement des patients	Portée
Le pourcentage de patients conseillers qui se disent « d'accord » ou « fortement d'accord » que le contenu d'une activité d'engagement fera l'objet de considération par les organisateurs	Portée
La proportion d'organismes tenant compte de manières efficaces d'engager des patients dans les efforts d'amélioration de la qualité énoncés dans leurs PAQ	Utilisation
Le pourcentage de patients conseillers qui se disent « d'accord » ou « fortement d'accord » que l'activité d'engagement fera une différence	Utilisation
Priorité stratégique 5 : Améliorer la qualité lors de la transition entre différents types ou cadres de soins	
Le nombre de participants à une séance de communauté de pratique de Maillons santé	Portée
Le nombre cumulatif au total de patients de Maillons santé ayant un plan de soins coordonnés, créé par Maillons santé	Portée
Le nombre cumulatif au total de patients ayant accès à des fournisseurs de soins primaires	Portée
Le pourcentage de répondants ayant dit qu'en général, la qualité de la séance de communauté de pratique de Maillons santé était « bonne » ou « très bonne »	Utilité
Le pourcentage d'organismes ayant choisi de se concentrer sur l'amélioration dans leurs PAQ en vue de transitions efficaces d'un milieu de soins à un autre	Incidence
Le pourcentage de répondants se disant « susceptible » ou « très susceptible » de mettre en œuvre au moins une idée ou un concept d'une séance de communauté de pratique de Maillons santé	Utilisation

Mesure organisationnelle et opérationnelle	Type de mesure
Entente de responsabilisation; écart budgétaire	Finances
Responsabilisation; écart dans les salaires de base	
Entente de responsabilisation; écart dans les dépenses directes de fonctionnement de base	
Entente de responsabilisation; écart dans les projets	
Dépenses prévues d'ici la fin de l'exercice	
Frais généraux administratifs de base	
Nombre d'effectifs au total	Ressources humaines
Postes temporaires	
Postes vacants au total	

Mesure organisationnelle et opérationnelle	Type de mesure
Roulement au total	
Éléments livrables réalisés dans les délais prévus	Éléments livrables
Éléments livrables réalisés	
Nombre de risques devenus plus élevés	Risque
Pourcentage de plans d'atténuation sur la bonne voie	
Portée des biens de communication	Communications
Utilité des biens de communication	
Utilisation des biens de communication	
Cote moyenne totale de tous les sondages éclair auxquels nos partenaires ont répondu	Partenariats
Cote moyenne totale de tous les sondages éclair remplis à QSSO	

7.4 Plan de ressources humaines

7.4.1 Stratégies et valeurs

En janvier 2015, le Conseil d'administration a approuvé la stratégie triennale « Notre personnel » pour l'organisme. La stratégie établit une feuille de route transparente pour le développement et la croissance des assises de QSSO : son personnel. QSSO continuera d'attirer, d'embaucher et de retenir les meilleurs talents en se fondant sur quatre piliers stratégiques :

1. Mobiliser : rehausser nos valeurs, nos comportements, notre culture et l'engagement du personnel
2. Simplifier : rationaliser nos politiques, processus, systèmes et paramètres en matière de ressources humaines
3. Croître : mettre en œuvre de nouveaux programmes de gestion du rendement, d'apprentissage et de perfectionnement
4. Bâtir : optimiser nos relations de travail, nos relations avec les employés et nos efforts de planification de la main-d'œuvre

Les valeurs clés de QSSO, sur lesquelles repose notre premier pilier en ressources humaines et qui sont énoncées dans notre plan stratégique, sont les suivantes :

Collaboration
Nous favorisons des partenariats solides et nous travaillons avec les fournisseurs de soins de santé et les patients pour créer un changement positif et durable au sein du système de santé. Nous comprenons que la diversité des perspectives permet souvent de parvenir à de meilleurs résultats et de mieux réussir. Nous travaillons en cohésion parce que nous sommes conscients que les connaissances et compétences diverses dans l'ensemble de l'organisme sont davantage mises à profit quand nous unissons nos forces.

Intégrité
Nous faisons preuve d'intégrité en analysant des données et en produisant des rapports de manière objective concernant le rendement du système de santé de l'Ontario et en formulant des recommandations fondées sur des données probantes afin d'améliorer les soins de santé dans la province. Nous faisons preuve de transparence sur notre travail avec le système de santé, les patients, le public et le gouvernement. Nous sommes honnêtes les uns envers les autres et nous considérons nos faux pas comme des occasions d'apprentissage.

Respect
Dans les efforts que nous déployons pour améliorer le système de santé, nous tenons compte des sentiments, des souhaits, des droits, des rôles et des traditions des personnes qui interagissent avec le système et y travaillent. Nous sommes à l'écoute des patients, des personnes qui les soignent et des fournisseurs de soins de santé. Au sein de notre organisme, nous interagissons de manière respectueuse et nous offrons de la rétroaction constructive.

Excellence
Nous recherchons l'excellence dans tout ce que nous faisons, qu'il s'agisse de produire des rapports rigoureux et pertinents, de promouvoir de nouvelles idées ou d'interagir avec nos partenaires. Dans notre organisme, nous visons avec enthousiasme la croissance professionnelle et l'amélioration continue de la qualité par l'apprentissage.

7.4.2 Principes de rémunération

Les principes de rémunération de QSSO appuient l'offre de salaires concurrentiels en fonction d'une rémunération globale pour soutenir nos efforts de recrutement et de rétention. Nous continuerons d'évaluer le marché et de le suivre, conformément aux pratiques en vigueur approuvées par le Conseil d'administration, et de viser le 50e percentile de rémunération dans le secteur public pour tous les postes au sein de l'organisme.

Conformément au programme de rémunération des cadres supérieurs du secteur parapublic, publié en septembre 2016 par le Secrétariat du Conseil du Trésor et établi selon les exigences prévues par le projet de loi 8, *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*, QSSO met à jour son programme de rémunération des cadres supérieurs. Le programme permettra de veiller à ce que la rémunération des cadres continue de correspondre au 50e percentile de rémunération du secteur public.

7.4.3. Convention collective

Une convention collective est en place entre QSSO et l'Association of Management, Administrative and Professional Crown Employees of Ontario (AMAPCEO), en vigueur jusqu'en mars 2018. QSSO s'engage à travailler avec ses partenaires syndicaux pour renouveler la convention collective en 2018.

7.5 Plan de dotation

ETP actuels	Augmentation progressive	ETP proposés 2018-2019 à 2020-2021
278	39	317

7.6 Plan de communications stratégiques

Le plan stratégique de QSSO souligne les communications comme un facteur habilitant au cœur de l'organisme pour réaliser ses priorités stratégiques.

Nos communications seront conçues pour engager divers publics et les informer sur les conclusions dans nos rapports publics, les recommandations dans nos évaluations des technologies de la santé, nos normes de qualité, nos initiatives d'amélioration de la qualité et le parcours que nous recommandons pour la qualité des soins de santé.

Un résumé de nos objectifs, publics cibles, approches stratégiques et mesures de succès pour les communications à QSSO est présenté ci-dessous. Nous formulerons des plans de communication individuels ainsi que le contenu des messages pour les initiatives présentées dans notre survol des 12 mois du calendrier de chaque année ainsi qu'au fil du déroulement des activités.

Objectifs de communication

- Sensibilisation et action : sensibiliser la population à l'analyse de QSSO du système de santé (et de ses différents secteurs) et aux mesures fondées sur des données probantes recommandées pour l'avenir.
- Leadership éclairé : positionner QSSO en tant que ressource de confiance quant à la qualité du système de santé de l'Ontario et aux mesures à prendre pour apporter des changements positifs.

- Inspiration : inspirer l'amélioration de la qualité et favoriser la propagation des meilleures pratiques.
- Engagement des intervenants : travailler en partenariat avec les groupes d'intervenants du système pour alimenter les différents messages liés à l'amélioration de la qualité dans leurs régions respectives.
- Engagement des patients : transmettre l'orientation établie par le ministre dans son plan d'action en matière de soins de santé, *Priorité aux patients*, démontrant ainsi que QSSO réalise ses activités dans l'intérêt des patients, des familles et du public en s'assurant que ses messages et efforts de communication reflètent leurs perspectives.

Publics cibles

Globalement, nos publics cibles sont :

- les professionnels de la santé de toutes les disciplines et tous les secteurs (et les associations qui les représentent);
- les influenceurs et les champions en matière de qualité du système de santé;
- les patients, leurs familles et le public;
- les gouvernements;
- d'autres intervenants (experts et organismes canadiens et internationaux du domaine de la qualité, etc.)

Notre approche stratégique

Dans tous nos efforts de communication avec ces publics, nous nous orientons selon les principes suivants :

- Présenter à nos publics des messages clairs qui comprennent du contexte et des analyses (et non seulement des données) pour qu'ils comprennent la raison de nos communications;
- Mettre en place des méthodes de communication intégrées et polyvalentes (p. ex., relations avec les médias, communications numériques, médias sociaux et communications avec les intervenants) pour atteindre tous les publics – les professionnels comme la population.

Mesures de succès

Nous traitons de nos mesures de succès dans le plan de mesure du rendement ci-dessus. Nos mesures de succès sont en évolution constante. Ainsi, nous pouvons nous en assurer de la pertinence par rapport à notre manière de communiquer, par exemple, en misant sur nos connaissances sur les données numériques pour mettre au point nos mesures de la portée, de l'utilité et de l'utilisation.

7.8 Plan pour le contenu numérique et les technologies

7.8.1 Stratégie numérique

En ce qui concerne notre stratégie numérique, nous poursuivons une approche progressive pour nous assurer que notre approche permet d'accroître la valeur de nos produits dans le domaine de la santé en redéfinissant notre façon de travailler avec les données et de les utiliser, et en l'harmonisant aux pratiques et concepts nouveaux découlant d'avancées technologiques rapides.

Notre stratégie numérique vise quatre domaines de changement :

1) Plateformes et technologie : la manière dont nous stockons, organisons et analysons des données;
2) Diffusion de l'information : l'utilisation que nous faisons des données et la manière dont nous les diffusons;
3) Exécution de projets et ressources : l'offre de plus de services en faisant preuve d'une meilleure efficience;
4) Médias sociaux et engagement : l'évolution de notre utilisation des médias sociaux à des fins d'engagement.

7.8.2 Plan pour les technologies de l'information

Selon une analyse de notre infrastructure courante et l'information issue d'une évaluation des répercussions sur la confidentialité/évaluation des menaces des risques réalisée à l'automne 2016, le plan pour les technologies de l'information nous permettra de mieux outiller notre personnel, nous dotera d'une infrastructure solide, améliorera les contrôles des données, renforcera la sécurité de l'information et du réseau et appuiera notre stratégie organisationnelle globale.

Le plan pour les technologies de l'information vise trois domaines de changement :

1) Infrastructure : amélioration du stockage, des réseaux, de la sécurité et de la gestion des données;
2) Communication et collaboration : mise en place de technologies à l'appui de notre stratégie visant à fonctionner comme un seul et même organisme;
3) Exécution de projets et ressources : l'offre de plus de services en faisant preuve d'une meilleure efficience.

8 Ombudsman des patients

Les dispositions de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*, qui sont entrées en vigueur le 1er juillet 2016, prévoient la création d'un poste d'ombudsman des patients et le 4 juillet 2016, le Bureau de l'ombudsman a ouvert ses portes pour recevoir des plaintes écrites. Conformément à la Loi, l'ombudsman est soutenu par le Conseil ontarien de la qualité des services de santé, sous le nom de Qualité des services de santé Ontario (QSSO).

Depuis sa période de rodage et la première année de fonctionnement, l'ombudsman des patients a acquis une expérience et des connaissances précieuses du milieu actuel de fonctionnement du Bureau. Afin de comprendre l'état de fonctionnement du Bureau à l'avenir, l'ombudsman des patients a entamé un processus de planification stratégique à l'été 2017 dans le cadre duquel une vaste gamme d'intervenants, dont des patients et leurs familles, a été engagée. Le processus de préparation du premier rapport annuel du Bureau a également fourni des données précieuses aux fins de la planification et des prévisions.

L'un des résultats du processus de planification stratégique était le suivant : cinq buts globaux et des objectifs connexes qui allaient orienter le Bureau au cours des quatre prochaines années. Ces buts et objectifs, de pair avec les données du rapport annuel, ont éclairé la préparation du budget de fonctionnement pour 2019-2021.

Axes stratégiques
Les cinq buts globaux qui font actuellement l'objet de considération par la direction du Bureau de l'ombudsman des patients sont les suivants :

1. INCIDENCE : Faire preuve de la valeur de l'ombudsman des patients comme puissant agent de changement en agissant comme moteur de l'amélioration systémique et mesurable de la prestation des soins de santé en Ontario;
2. LEADERSHIP : Être reconnu comme leader dans la résolution de plaintes des patients en soutenant un système hautement efficace de relations avec les patients en Ontario;
3. EFFICACITÉ : Réaliser l'excellence opérationnelle et mériter du respect comme organisme établi et bien géré qui se conforme aux normes professionnelles et éthiques les plus élevées;
4. SENSIBILISATION : Diriger un programme efficace de marketing, de communications et de connaissance de la marque afin de s'assurer que tous les Ontariens et Ontariennes reconnaissent l'organisme;
5. COLLABORATION : Créer des partenariats stratégiques de collaboration avec des intervenants pour trouver des solutions et favoriser le changement positif.

8.1 Ressources

Le plan stratégique du Bureau de l'ombudsman des patients constitue la feuille de route pour atteindre ses buts stratégiques et objectifs connexes tout en favorisant la productivité et l'efficacité. À cette fin, l'ombudsman des patients a souligné le besoin de ressources humaines et financières supplémentaires, surtout en raison de ce qui suit :

- La demande de services de réception des plaintes, d'enquête et de règlement anticipé en raison du volume croissant de plaintes verbales et écrites;
- Le désir formulé par des patients et des organismes du secteur de la santé de plus d'engagement et de communications proactives plus nombreuses;
- Le besoin d'un modèle de service axé sur les patients : entièrement accessible, numérique, complet et réactif;

- Le besoin d'investissement continu dans des technologies de l'information et des communications (TIC);
- La demande d'activités supplémentaires de collecte, d'analyse et de compte-rendu de données.

Le budget que nous proposons pour 2018-2019 est supérieur au budget de base de 2017-2018 de 3 296 045 $. La réalisation de l'ensemble des nouvelles activités proposées pour 2019 nécessitera 568 744 $ supplémentaires en financement de base.

Cette demande de financement de base comprend l'ajout de quatre ETP supplémentaires au nombre approuvé actuellement de 17 ETP :

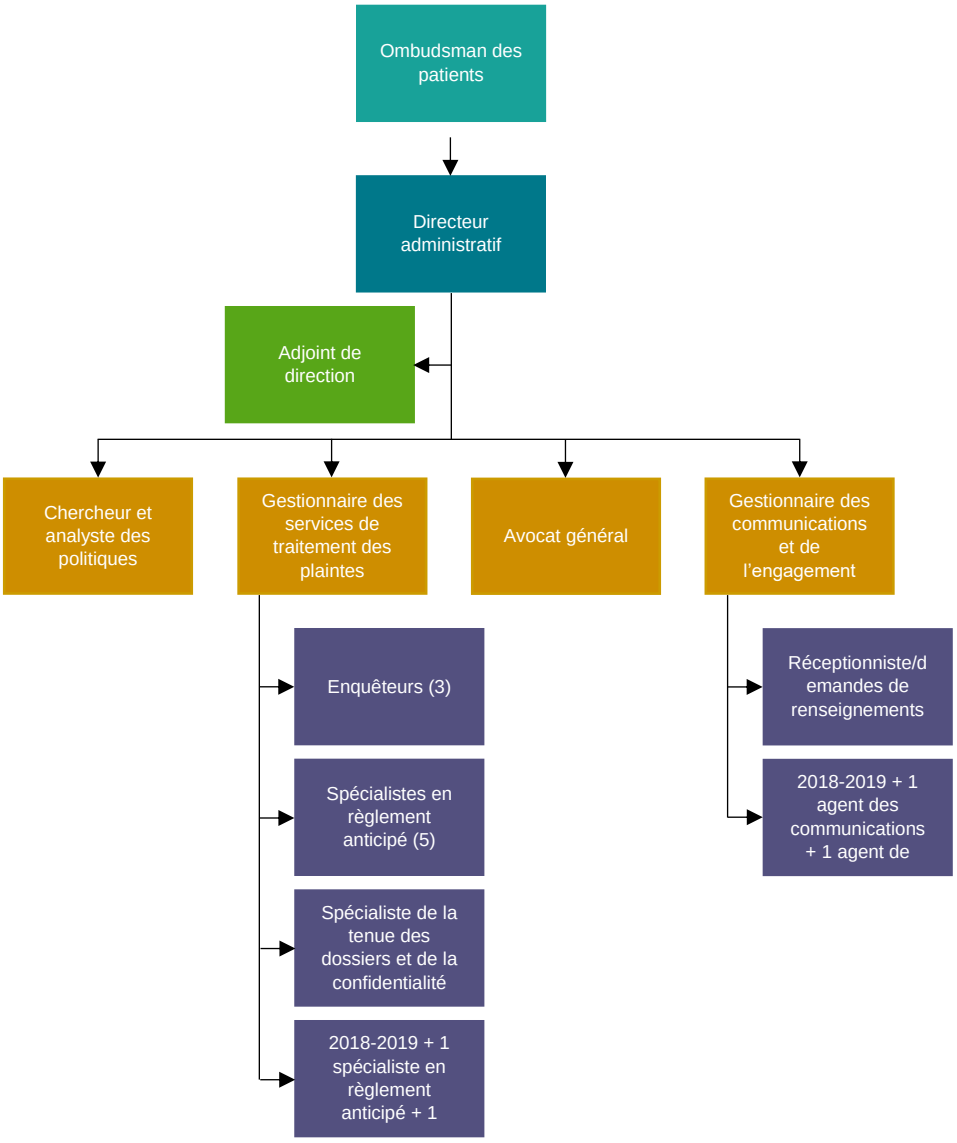
1. agent des communications;
2. agent de communications stratégiques et de liaison avec les intervenants;
3. adjoint aux enquêtes et en règlement anticipé;
4. spécialiste en règlement anticipé.

Le budget de fonctionnement proposé pour l'ombudsman des patients 2019-2021 est présenté à la page suivante.

Tableau 1 : Budget proposé pour l'ombudsman des patients, 2018-2021

Catégories des dépenses	Financement de base		
	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Salaires, traitements et avantages au total	2 569 030 $	2 569 030 $	2 569 030 $
RAG au total	1 295 759	1 295 759	1 295 759
FINANCEMENT DE BASE TOTAL DE L'OMBUDSMAN DES PATIENTS	3 864 789 $	3 864 789 $	3 864 789 $

8.2 Plan de fonctionnement et de ressources



9 Annexe

Le glossaire ci-dessous constitue une liste générale des sigles et acronymes fréquemment employés par Qualité des services de santé Ontario, et pourrait comprendre certains sigles et acronymes absents du Plan d'activités 2018-2021.

Sigle/acronyme	Définition
ARTIC	Adopting Research To Improve Care (adopter la recherche pour améliorer les soins)
CAHO	Council of Academic Hospitals of Ontario
CCDGO	Comité consultatif de dépistage génétique de l'Ontario
CCOTS	Comité consultatif ontarien des technologies de la santé
CONQ	Comité ontarien des normes de qualité
COQSS	Conseil ontarien de la qualité des services de santé – dénomination sociale de QSSO (Qualité des services de santé Ontario)
ETP	Équivalent temps plein
ICIS	Institut canadien d'information sur la santé
IDÉES	Programme IDÉES pour l'excellence à travers tous les secteurs
IRSC	Instituts de recherche en santé du Canada
IRSS	Institut de recherche en services de santé
MSSLD	Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée
NSQIP	National Surgical Quality Improvement Program
PAQ	Plan d'amélioration de la qualité
PFQ	Procédure fondée sur la qualité
QSSO	Qualité des services de santé Ontario – voir également COQSS (Conseil ontarien de la qualité des services de santé)
RLISS	Réseau local d'intégration des services de santé
SLTSPO	Système de leçons tirées des incidents mettant en jeu la sécurité des patients de l'Ontario