

Cadre de la qualité



Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'engage à fournir les bons soins au bon moment et au bon endroit, et cherche sans relâche à assurer la prestation de soins exceptionnels, peu importe où les patients vivent.

Au sujet de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire se compose de 14 organismes qui travaillent en tant qu'une seule équipe relevant d'un conseil d'administration et d'une directrice générale. Financé et réglementé par le ministère de la Santé, l'organisme a pour but de coordonner et de fournir des soins à domicile et certains soins en clinique aux gens de tous âges, dans toute la province, y compris ce qui suit : services de soutien à la personne, entretien ménager, soins infirmiers, ergothérapie, orthophonie, physiothérapie, soins palliatifs, soutiens en santé mentale et en lutte contre les dépendances, surveillance à distance, consultations en pharmacie et services de diététique.

Cadre de la qualité

Le cadre de la qualité de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire vise à assurer une approche uniforme et coordonnée pour la prestation de services de qualité. Il sert de fondement pour aider le personnel et les organismes fournisseurs de services à améliorer l'expérience des patients et des soignants en fournissant des soins sécuritaires, efficaces et fiables. Cela permettra d'améliorer la santé de la population grâce à un accent sur la prévention et le bien-être, la réduction des coûts et l'amélioration de l'expérience des fournisseurs, du personnel, des patients et des soignants en ce qui concerne la prestation de soins.

L'objectif quadruple

Le cadre de la qualité est axé principalement sur le patient et ses soignants et comporte un objectif quadruple qui définit les paramètres relatifs à la qualité et donne la voie à suivre pour Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Les objectifs servent de base pour la surveillance de la qualité et pour guider les domaines d'intérêt, les priorités, l'évaluation des progrès et la production de rapports. Ils facilitent également la communication tant à l'interne qu'à l'externe. Voici les objectifs :

- 1. Améliorer l'expérience du patient**, comme défini par l'Institute of Medicine (2001) et Qualité des services de santé Ontario pour les six dimensions de la qualité : soins de santé sécuritaires, efficaces, axés sur le patient, efficaces, offerts en temps opportun et équitables pour toute la population.
- 2. Améliorer la santé de la population** en menant des dialogues avec des partenaires dans la communauté et à l'échelle du système pour aborder les déterminants sociaux de la santé au sens large.

- 3. Accroître la valeur** en mettant l'accent sur la réduction du coût par habitant des soins de santé afin d'optimiser la valeur et la viabilité du système pour la population dans son ensemble.
- 4. Améliorer l'expérience des fournisseurs et des employés** ou l'expérience de l'équipe de soins et de tous ceux qui apportent un soutien aux employés de première ligne pour veiller au maintien en poste de nos employés et pour ce que ces derniers aiment leur travail.

Dimensions (éléments) de la qualité

Le cercle extérieur de notre cadre de la qualité commence par notre vision d'assurer « des soins exceptionnels, peu importe où vous habitez » et comporte six (6) dimensions de la qualité : soins sécuritaires, efficaces, axés sur le patient, efficients, offerts en temps opportun et équitables. Ces dimensions nous permettent de concentrer nos efforts afin de gérer nos interactions avec les patients, les familles, les employés, les organismes fournisseurs de services, les cliniciens, les administrateurs, d'autres fournisseurs de soins de santé, et se définissent comme suit :

- **Sécuritaires** : Les patients peuvent s'attendre à ce que les soins qu'ils reçoivent ne leur causent aucun préjudice. Les fournisseurs doivent faire en sorte que le patient, sa famille, ou le personnel ne subit aucun préjudice découlant du processus de prestation de soins.
- **Efficients** : Le bon service est fourni conformément aux pratiques exemplaires. On atteint les résultats prévus.
- **Axés sur le patient** : La voix des patients, des familles et des soignants est entendue et leurs préférences et besoins sont respectés et reflétés dans le plan de soins du patient. Ils participent activement au processus de prestation de soins. Les patients et les soignants contribuent également à la conception du cadre de la qualité de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire.
- **Offerts en temps opportun** : Des services fiables sont offerts au bon moment pour optimiser les résultats.
- **Efficients** : Les bons services sont fournis, tout en évitant le gaspillage de ressources et d'équipement et le recours à des processus inefficaces, assurant ainsi une utilisation appropriée des fonds.
- **Équitables** : Les patients et leurs familles doivent bénéficier d'un accès uniforme aux soins dans toute la province, peu importe leur région, leur statut socioéconomique ou les autres obstacles systémiques auxquels ils sont confrontés.

Soutien du cadre de la qualité

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire a relevé les domaines et catalyseurs qui sont essentiels pour atteindre les objectifs stratégiques et favoriser l'amélioration continue de la qualité. Les voici :

- 1. Gouvernance et leadership** – Conformément à notre direction stratégique, nos priorités stratégiques, nos objectifs et cadres d'évaluation du rendement, notre conseil d'administration et l'équipe de direction sont responsables d'évaluer et d'atteindre les objectifs.
- 2. Sécurité culturelle, diversité et inclusion** – Nous reconnaissons que nous contribuons à l'atteinte de meilleurs résultats pour les patients, les familles et les soignants, et nous assurons un milieu de travail plus sain et sécuritaire sur le plan culturel pour tous grâce à notre engagement envers la création d'une culture qui favorise l'équité, l'inclusion, la diversité et l'antiracisme.

3. **Stabilité de la main-d'œuvre et bien-être du personnel** – Notre stratégie relative au personnel a pour but de favoriser la croissance, la viabilité et l'uniformité pour les patients et d'optimiser les ressources humaines en santé afin de répondre aux besoins de la population.
4. **Conception conjointe et partenariat avec les patients** – Notre cadre de participation permettra de créer des occasions pour les patients, les familles et les soignants de contribuer collectivement au processus de conception afin que la voix des patients soit intégrée à tout ce que nous faisons.
5. **Collaboration avec les partenaires du système de santé** – Nous nous engageons envers la transformation du système de santé en tant que partenaires actifs au sein des équipes Santé Ontario dans toute la province.
6. **Processus et pratiques exemplaires pour les soins intégrés** – Les services doivent être équitables, de grande qualité, efficaces, intégrés et fondés sur des pratiques exemplaires afin de créer un continuum de soins et de soutien, et de favoriser la participation, la coordination et la collaboration à l'échelle locale.
7. **Uniformité des membres de l'équipe de soins et communication** – Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et les organismes fournisseurs s'engagent à communiquer efficacement et de façon uniforme avec les patients, leurs familles et leurs soignants.
8. **Culture d'amélioration continue de la qualité** – Il s'agit d'un élément fondamental du cadre de la qualité et on y parvient en mettant l'accent sur les six dimensions de la qualité, appuyées par les catalyseurs clés.
9. **Excellence des données, catalyseurs numériques et mesure de la qualité** – Un de nos objectifs consiste à mettre sur place un système provincial novateur et intégré qui assurera un accès équitable, peu importe le lieu de résidence du patient. Des données d'excellente qualité sont essentielles pour la prise de décisions et la responsabilisation de l'organisme relativement à l'atteinte des objectifs.
10. **Santé financière de l'organisme** – Services de soutien à domicile et en milieu communautaire exerce ses activités de façon responsable sur le plan financier afin d'accroître la valeur et la viabilité du système pour les patients que nous servons.
11. **Stratégies, politiques, processus et cadres organisationnels** – Le conseil d'administration détermine les priorités et orientations stratégiques de l'organisme, ce qui permettra d'établir des priorités opérationnelles visant l'atteinte de l'objectif quadruple. Les cadres de travail, les normes, les politiques, les lignes directrices relatives aux pratiques exemplaires, les processus, les outils et les modèles nous aideront à concrétiser ces priorités afin d'uniformiser les pratiques et les processus dans toute la province.

Références

Qualité des services de santé Ontario. (2015). *La qualité ça compte : Réaliser l'excellence des soins pour tous*. Source : [realizing-excellent-care-for-all-en.pdf \(hqontario.ca\)](https://www.hqontario.ca/realizing-excellent-care-for-all-en.pdf)

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. (2021). *Plan d'activités annuel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour 2021-2023*.

Institute of Medicine (IOM). (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington, D.C: National Academy Press.