

Évaluation du Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients

Résumé



Mise en contexte

Toutes et tous au Canada méritent des soins de santé sûrs et de haute qualité, à l'endroit et au moment où ils en ont besoin. Malheureusement, pour diverses raisons (âge, genre, « race » ou ethnicité, etc.), ce n'est pas tout le monde qui a accès à des soins sécuritaires, un droit pourtant fondamental. De plus, le Canada étant doté de nombreux systèmes de santé complexes, l'expérience de soins vécue varie d'une région à l'autre. Ces considérations ont poussé l'Institut canadien pour la sécurité des patients (maintenant Excellence en santé Canada) et l'Organisation de normes en santé (HSO) à se poser la question suivante : « comment pouvons-nous étendre l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins à l'ensemble du pays, peu importe la province ou le territoire? ».

Le [Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients](#), premier en son genre au Canada, est à l'origine d'efforts concertés visant à harmoniser les méthodes de travail des parties prenantes et des prestataires afin qu'ils puissent fournir des soins sûrs et de haute qualité. Ce projet collaboratif du Comité consultatif canadien sur la qualité et la sécurité des patients tenait compte des commentaires de diverses parties prenantes clés (dirigeants de la santé, responsables des politiques, équipes de santé [dont les patients et les membres de leur famille ou leurs proches aidants]) pour guider la version provisoire du Cadre, lequel a été finalisé après deux phases de consultation pancanadienne. Tout cela a été fait dans le but que le Cadre reflète les tendances courantes et émergentes dans les soins de santé, peu importe la région.

Lancé en octobre 2020, le Cadre visait à axer les actions et les ressources sur l'amélioration de la qualité de l'expérience et des résultats pour les patients. Il avait également pour but de réduire les écarts dans les soins en orientant les principales parties prenantes – notamment le public, les équipes de professionnels de la santé, les patients et leur famille, les dirigeants de la santé, les conseils d'administration et les responsables des politiques – vers cinq objectifs :

1. Soins centrés sur la personne
2. Soins sécuritaires
3. Soins accessibles
4. Soins appropriés
5. Soins intégrés

Ce que nous avons entendu

Après la phase de mise en œuvre, HSO et ESC ont organisé une évaluation des retombées comprenant une consultation de leurs équipes de projet. Menée par un cabinet-conseil indépendant d'avril à décembre 2021, l'évaluation portait sur trois questions générales :

1. Qualité de la dissémination des stratégies du Cadre
2. Effets à court terme de l'augmentation de la sensibilisation
3. Premiers signes de changements dans les pratiques en matière de qualité et de sécurité découlant de l'utilisation du Cadre

Une approche combinant diverses méthodes mixtes de collecte de données a été employée, dont un sondage en ligne, des études de cas, une soumission de pratiques exemplaires et une analyse numérique de la convivialité. L'évaluation visait à répondre aux trois questions générales ci-dessus.

Ce que nous avons appris

Des utilisateurs finaux de diverses régions ont accédé au Cadre par plusieurs canaux numériques. Il a été téléchargé plus de 4 000 fois au pays et plus de 700 fois à l'international. En général, la rétroaction fournie disait que le Cadre est bien structuré, facile à utiliser et clairement défini. Cette rétroaction semble indiquer que les communications liées au Cadre ont atteint les bonnes personnes.

Les résultats montrent que l'accès au Cadre a permis d'attirer l'attention sur l'importance de la qualité et de la sécurité des services de santé, de même que sur la nécessité de pouvoir compter sur des méthodes d'amélioration claires. Les répondants au sondage étaient fortement d'accord pour dire que le Cadre avait contribué à accroître leur connaissance des objectifs et des interventions visant à améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients et à leur fournir des ressources utiles pour apporter des améliorations dans leur milieu. D'autres avantages ont été mentionnés, dont le fait qu'il est clair sur le plan conceptuel, qu'il facilite la communication entre les prestataires et qu'il leur permet de savoir comment mieux mesurer la qualité des soins et la sécurité des patients dans leur propre organisme.

L'utilisation du Cadre a aidé les prestataires de partout au Canada à améliorer la qualité et la sécurité de leurs pratiques en matière de soins de santé. Les réponses au sondage et les données des études de cas ont montré que les utilisateurs tentaient de déterminer comment le Cadre pouvait être aligné sur les priorités locales ainsi que sur les lignes directrices et

les normes relatives à la qualité des soins et à la sécurité des patients, et qu'ils cherchaient à corriger les lacunes de sa mise en œuvre. Les efforts déployés à cette fin comprenaient l'élaboration de documents stratégiques et opérationnels alignés sur les objectifs du Cadre et l'adaptation de ce dernier en guide visant à créer des outils liés aux services.

Les résultats du sondage et des études de cas ont fait ressortir des recommandations pour faire progresser la mise en œuvre du Cadre. Il est notamment question de faire du Cadre un guide et d'en étendre la dissémination en tenant des discussions avec les responsables de programmes d'éducation sanitaire et des équipes de santé locales et provinciales. Il faudrait également clarifier les objectifs du Cadre, accroître la dissémination des résultats de l'évaluation et des études de cas, utiliser les réseaux sociaux pour montrer les diverses façons d'utiliser le Cadre, employer un langage clair pour tous les prestataires et dans tous les milieux, et encourager les organismes partenaires et de financement à exiger que le Cadre soit respecté pour améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients.

Des obstacles à l'utilisation du Cadre ont aussi été mis en évidence. Pour les surmonter, il a été recommandé de publier des messages ciblés pour montrer son harmonisation aux autres cadres ou aux exigences d'accréditation, et de souligner les avantages ayant découlé de son évaluation. Parmi les autres recommandations se trouvait la rédaction de résumés du Cadre et de son application (une ou deux pages) adaptés au type de partie prenante. La mise en place d'un mécanisme de type « pratique communautaire » permettant aux prestataires de présenter ce qu'ils ont appris en utilisant le Cadre a également été suggérée. À noter que l'évaluation du Cadre a été effectuée alors que la pandémie de COVID-19 imposait un fardeau majeur au système national de soins de santé. Certains groupes de parties prenantes pourraient donc ne pas avoir pu donner leur avis sur le Cadre.

Lisez nos [études de cas](#) pour découvrir comment les organismes se servent du Cadre pour améliorer la sécurité des patients dans leur milieu.

En savoir plus sur le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients ([Un Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des usagers pour les services de santé](#)) (patientsafetyinstitute.ca)