



Qualité des services de santé Ontario

Audit de l'optimisation des ressources 2018

Pourquoi avons-nous effectué cet audit?

- Qualité des services de santé Ontario (QSSO) a comme mandat général de soutenir l'amélioration de la qualité dans le système des soins de santé et de publier chaque année un rapport sur le rendement du système de santé provincial. Notre bureau n'a jamais effectué d'audit de l'organisme.
- Afin de prendre des décisions visant à améliorer le système de soins de santé, le ministère de la Santé et des Soins de santé (le Ministère) compte sur QSSO pour fournir des recommandations utiles au moment opportun sur les services de santé, les dispositifs médicaux et les normes de soins cliniques.

Pourquoi est-ce important?

- Le recours à des appareils médicaux, des services de santé et des normes de soins cliniques fondés sur des données probantes par les fournisseurs de services de santé devrait favoriser une utilisation efficace des ressources et de meilleurs résultats de santé pour les patients.
- En 2017-2018, QSSO a publié neuf normes de soins publics visant l'amélioration des soins aux patients. Selon les estimations de QSSO, le nombre de patients touchés par les normes pourrait varier de 13 000 à 4,3 millions.

Ce que nous avons constaté

- QSSO a dépensé en tout 240 millions de dollars depuis avril 2011. QSSO met en évidence les secteurs des soins de santé dans lesquels les hôpitaux et d'autres fournisseurs de soins de santé doivent apporter des améliorations, élabore des normes de soins cliniques afin de réduire les variations dans la prestation des soins et formule des recommandations sur les instruments médicaux et services de soins de santé à financer par le gouvernement, mais l'organisme a éprouvé de la difficulté à démontrer l'influence qu'il a exercée sur la qualité des soins aux patients. QSSO n'a pas les pouvoirs de s'assurer que les organismes de soins de santé adoptent ses recommandations et conseils. Par ailleurs, le Ministère et les Réseaux locaux d'intégration des soins de santé (RLISS) ne veillent pas à ce que les fournisseurs de santé mettent en oeuvre les recommandations de QSSO, alors qu'ils peuvent le faire par le biais des ententes de financement.
- QSSO n'effectue aucune évaluation et déclaration au sujet des taux d'acceptation et d'adoption de ses normes de soins cliniques, les taux d'utilisation des dispositifs médicaux, les services de soins de santé qu'il recommande et que le Ministère approuve. De plus, QSSO n'évalue pas l'incidence de ses activités sur la qualité globale des soins de santé dans la province, en particulier dans les secteurs dans lesquels il estime que des améliorations doivent être apportées.
- QSSO désigne les points à améliorer que les secteurs des soins de santé devraient inclure dans leur plan annuel d'amélioration de la qualité. Or ces priorités ne sont pas obligatoires. Nous avons ainsi constaté que des hôpitaux sont moins susceptibles de sélectionner ces secteurs prioritaires pour leurs plans d'amélioration de la qualité, même lorsque l'hôpital a un rendement inférieur à la moyenne provinciale.
- QSSO ne détermine pas de fourchette minimale ou idéale HQO pour chaque secteur prioritaire à améliorer. Nous avons repéré de vastes écarts dans les cibles fixées par les organismes de soins de santé dans leur plan d'amélioration de la qualité. Cela signifie que la qualité des soins fournis aux patients demeurera probablement très variable selon l'endroit où les soins sont obtenus.
- QSSO pourrait gagner du temps et économiser de l'argent lorsqu'il s'agit d'évaluer des dispositifs médicaux ou des services de soins de santé en collaborant avec d'autres administrations ou en comptant sur des travaux semblables déjà réalisés dans d'autres provinces ou sur les travaux de l'Agence canadienne des médicaments et des technologies de la santé.
- Les médecins ne sont pas tenus de recevoir des rapports personnalisés sur leur pratique visant à améliorer leur comportement et le rendement de leur pratique. En juillet 2018, seulement 32 % des médecins de soins primaires et 23 % des médecins des foyers de soins de longue durée s'étaient inscrits pour recevoir ces rapports.

Conclusions

- QSSO a eu de la difficulté à mettre en lumière l'incidence de ses activités sur le système de santé, étant donné que le Ministère et les RLISS ne prennent pas de mesures pour s'assurer que les recommandations et les conseils de l'organisme sont mis en oeuvre. En outre, QSSO n'effectue pas d'évaluation de l'utilisation des divers outils qu'il fournit aux fournisseurs de soins de santé et si ces outils contribuent à faire une différence en matière de qualité des soins de santé en Ontario.
- Depuis l'élargissement du mandat de l'organisme, les coûts de QSSO ont augmenté de près de 80 % et, depuis 2013-2014, son effectif a augmenté de près de 90 %. Le Ministère doit déterminer si l'augmentation des dépenses et de l'effectif de QSSO est raisonnable, compte tenu de son mandat.

Lire le rapport d'audit [Qualité des services de santé Ontario](http://www.auditor.on.ca) à www.auditor.on.ca