



Health
Canada

Santé
Canada

*Your health and
safety... our priority.*

*Votre santé et votre
sécurité... notre priorité.*

Agrément des services de santé des Premières nations et des Inuits Cadre stratégique

Décembre 2009



Canada

Santé Canada est le ministère fédéral qui aide les Canadiennes et les Canadiens à maintenir et à améliorer leur état de santé. Nous évaluons l'innocuité des médicaments et de nombreux produits de consommation, aidons à améliorer la salubrité des aliments et offrons de l'information aux Canadiennes et aux Canadiens afin de les aider à prendre de saines décisions. Nous offrons des services de santé aux peuples des Premières nations et aux communautés inuites. Nous travaillons de pair avec les provinces pour nous assurer que notre système de santé répond aux besoins de la population canadienne.

Publication autorisée par le ministre de la Santé.

Agrément des services de santé des Premières nations et des Inuits Cadre stratégique
est disponible sur Internet à l'adresse suivante :
www.santecanada.gc.ca/agrement

Also available in English under the title:

First Nations and Inuit Health Services Accreditation Policy Framework

La présente publication est disponible sur demande sous d'autres formes.

Pour obtenir plus de renseignements ou des copies supplémentaires, veuillez communiquer avec :

Publications

Santé Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0K9

Tél. : (613) 954-5995

Télec. : (613) 941-5366

Courriel : info@hc-sc.gc.ca

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le ministre de Santé Canada, 2011

La présente publication peut être reproduite sans autorisation dans la mesure où l'utilisation qu'on en fait respecte les limites de l'utilisation équitable définie dans la *Loi sur le droit d'auteur* et qu'elle est faite uniquement aux fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou de préparation d'un résumé destiné aux journaux. La source doit être indiquée en entier. Toutefois, la reproduction de cette publication, en tout ou en partie, à des fins commerciales ou de redistribution est interdite sans l'autorisation écrite préalable du ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa (Ontario) K1A 0S5 ou copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca.

HC Pub. : 100278

Cat. : H34-222/2010

ISBN : 978-1-100-51573-1

Table des matières

Vision	2
Mission	3
Objectifs.	4
Principes directeurs	5
Définitions importantes	6
Introduction	7
Gouvernance	11
Rôles et responsabilités	12
Critères relatifs aux organismes d'agrément des services de santé	16
Financement	18
Reddition de comptes	19
Résultats visés	20
Modèle logique	21
Annexe 1	22
Glossaire	23

L'élaboration du Cadre d'agrément des services de santé des Premières nations et des Inuits a été rendue possible grâce au travail du Comité consultatif d'Agrément Canada, de JLS Associates Health Matters ainsi que de la Division des soins de santé primaires, Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits, Santé Canada. Nous remercions tout spécialement les personnes qui ont participé aux entrevues et aux groupes de discussion, dont quelques-unes sont citées dans le présent document.



V I S I O N

Les Premières nations et les Inuits gèrent
des services de santé agréés qui répondent
à leurs besoins.



M I S S I O N

Promouvoir l'amélioration continue de la qualité grâce à l'agrément des services de santé des Premières nations et des Inuits.

Objectifs

Renforcer la prestation des services et aborder les questions liées à la qualité des soins.

- Améliorer la qualité et la sécurité des services.
- Fournir des soins de qualité optimale dans un environnement respectueux, grâce au développement de compétences adaptées à la culture dans les services de santé.
- Améliorer la responsabilisation organisationnelle.
- Enrichir la prestation de services en tirant parti des pratiques en santé et de la vision du monde des Autochtones.
- Inciter les organisations à rechercher l'excellence et favoriser leur croissance et leur autonomie.
- Créer des liens avec d'autres organisations et renforcer ces liens afin d'assurer un continuum des soins.



Principes directeurs

Dans les communautés des Premières nations et des Inuits, les organisations qui offrent des services de santé sont souvent considérées comme étant le prolongement de la communauté. La prestation de services de santé est peut-être leur vocation première, mais elles peuvent aussi servir de refuge et offrir un soutien social individuel ou un soutien communautaire en période de crise. Cette relation étroite entre les organisations et la communauté influe sur la manière d'entreprendre le processus d'agrément des services de santé et, par le fait même, sur les principes à la base de ce processus.

- **Processus réceptif aux besoins des clients et des communautés.**
- **Processus adapté à la réalité culturelle** – les processus sont mis en œuvre de manière inclusive et sont validés en vue d'assurer une harmonisation avec les forces dynamiques des organisations et des communautés et avec les pratiques en matière de prise de décisions et de consultation.
- **Processus qui respecte le rythme des communautés** – processus qui permet de s'adapter aux différents stades de l'état de préparation des communautés et de reconnaître que les organisations peuvent avoir des priorités différentes en matière de santé.
- **Processus axé sur les communautés** – les normes doivent refléter le niveau de risque et la situation particulière de chacune des communautés.
- **Processus respectueux des valeurs des communautés** – processus axé sur le respect des protocoles particuliers des communautés.
- **Processus durable qui favorise l'amélioration** – processus qui favorise l'amélioration des services, quelle que soit la taille de l'organisation.
- **Processus inclusif qui renforce l'autonomie des communautés** – celle de l'organisation, de la communauté et des citoyens.
- **Processus respectueux** – processus qui respecte l'intégrité culturelle et spirituelle de l'organisation et de la communauté.
- **Processus volontaire.**
- **Processus axé sur la collaboration.**



Définitions importantes

AGRÉMENT : processus qui favorise et soutient l'amélioration continue de la qualité grâce à des normes prédéterminées. Il s'agit d'un processus continu de gestion de la qualité que les organisations utilisent pour évaluer et améliorer la qualité de leurs services.

GESTION DE LA QUALITÉ : méthode visant à faire en sorte que toutes les activités nécessaires pour concevoir, élaborer et mettre en œuvre un service soient efficaces en ce qui a trait au système et à son rendement. La gestion de la qualité comporte trois composantes principales : le contrôle de la qualité, l'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité.

CONTRÔLE DE LA QUALITÉ : système qui sert à maintenir la norme de qualité établie dans le cas d'un produit ou d'un processus.

ASSURANCE DE LA QUALITÉ : fait référence aux processus de production planifiés et systématiques qui confirment la pertinence d'un produit en fonction de son utilisation prévue. Il s'agit d'un ensemble d'activités qui visent à garantir que les produits (biens ou services) répondent aux exigences des clients de manière systématique et fiable.

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ : méthode de gestion dont l'objectif est d'améliorer et de maintenir la qualité des services et qui met l'accent sur les évaluations internes et relativement continues des causes possibles des lacunes en matière de qualité; ces évaluations sont suivies par des mesures qui visent soit à éviter une détérioration de la qualité, soit à corriger les problèmes de manière précoce.

CERTIFICATION : processus qui sert à valider l'authenticité d'une chose ou d'une personne et qui confirme certaines caractéristiques d'un objet, d'une personne ou d'une organisation. Cette confirmation est souvent fournie par un examen externe, par la formation ou par une évaluation. La certification dans le domaine professionnel se rapporte à l'attestation des compétences d'une personne pour l'accomplissement d'un travail ou d'une tâche, généralement par le biais d'un examen. La certification d'un produit revient à déterminer si celui-ci satisfait à des normes minimales, comme dans le cas de l'assurance de la qualité.


Il est important de noter la différence qui existe entre l'agrément et la certification. La certification fait référence à l'assurance de la qualité en fonction de normes minimales, alors que l'agrément consiste en la gestion de la qualité en fonction de normes d'excellence avec l'objectif d'améliorer la qualité des services et de favoriser la croissance de l'organisation.

Introduction

L'Accord des premiers ministres de septembre 2000 fournissait une vision, un ensemble de principes et un plan d'action pour le renouvellement du système de santé; il renfermait également l'engagement d'améliorer la qualité, l'accessibilité et la durabilité du système de soins de santé canadien. L'Accord des premiers ministres de 2003 sur le renouvellement des soins de santé a mieux défini ces principes en précisant que les services de santé offerts aux Canadiens doivent être de grande qualité, efficaces, axés sur le patient et sécuritaires.

L'agrément

L'agrément des services de santé est le processus reconnu à l'échelle nationale et internationale qui vise à normaliser le niveau de qualité dans la planification, la gestion de la santé et la prestation des services. L'agrément permet aux organisations de viser l'excellence en participant à un processus continu qui les fait passer de l'autoévaluation à un plan d'action; cette démarche vise à améliorer tous les aspects ayant trait au leadership en matière de soins de santé ainsi qu'à la gestion et à la prestation des services de santé. Les organisations sont en mesure d'évaluer leurs services et leur performance opérationnelle en fonction de normes établies; par conséquent, elles ont une image claire de leurs forces et des secteurs à améliorer. Après un examen de la documentation en cette matière, Agrément Canada tire les conclusions suivantes :

« Je suis vraiment en faveur de l'agrément; ce processus a pour effet de relever la barre pour notre peuple dans tout le pays. C'est un processus d'évaluation par les pairs... un processus de partage et d'aide... un bon processus. » 

– Un participant à un groupe de discussion

Le programme d'agrément part du principe que la conformité à des normes fondées sur des résultats probants mène invariablement à des services de santé de plus grande qualité et à un milieu plus sécuritaire. Il en découle une variation réduite de la qualité au sein des structures administratives et cliniques, ainsi qu'au sein des processus; cette diminution de la variation est comparable à celle engendrée par les lignes directrices en matière de pratique clinique et s'avère un mécanisme puissant d'amélioration de la qualité des soins de santé et, en bout de ligne, des résultats dans ce domaine.

Les avantages perçus du programme d'agrément qui ont été relevés sont les suivants :

- améliorer la sécurité des patients grâce à la gestion et à l'atténuation efficaces des risques cliniques et de ceux liés à la sécurité;
- assurer un niveau de qualité acceptable parmi les prestataires de soins de santé, susciter une amélioration durable de la qualité et relever sans cesse la barre en matière de projets d'amélioration de la qualité;

- améliorer la compréhension des organisations à l'égard du continuum de soins en mettant l'accent sur l'amélioration du rendement et sur les résultats;
- rehausser la réputation des établissements aux yeux des clients, tout en améliorant leur sensibilisation à la qualité de soins et leur perception en cette matière;
- favoriser le renforcement des capacités et l'apprentissage au sein de l'organisation;
- fournir un cadre conceptuel qui aide à l'élaboration et à la mise en œuvre de systèmes et de processus qui améliorent l'efficacité opérationnelle et qui permettent d'obtenir des résultats positifs en matière de santé¹.

Tendances en matière d'agrément à l'échelle nationale et internationale

Une analyse de la conjoncture, réalisée en 2008, a révélé que les exigences en matière d'amélioration de la qualité pour les services de santé provinciaux et territoriaux variaient d'un endroit à l'autre dans l'ensemble du Canada. Même si le Québec et l'Alberta sont les seules provinces qui ont rendu l'agrément obligatoire pour tous les services de santé provinciaux, on observe une nouvelle tendance quant au soutien gouvernemental des activités d'amélioration de la qualité partout au pays. Dans la plupart des provinces et des territoires, il existe des autorités sanitaires régionales qui ont obtenu leur agrément ou qui sont en voie de l'obtenir. En plus de ces autorités sanitaires régionales, il existe dans chaque province et territoire d'autres services de santé (organismes privés ou organisations non gouvernementales) qui ont aussi obtenu leur agrément.



Étant donné qu'un nombre croissant de provinces et de territoires entreprennent le processus d'agrément, les organisations des Premières nations et des Inuits qui offrent des services de santé seront en mesure d'en observer les avantages et de demander l'agrément pour elles-mêmes. L'exemple fourni par les organisations des Premières nations et des Inuits qui auront obtenu l'agrément sera une motivation bien plus forte que si l'agrément était imposé.

Dans le but de mieux harmoniser la prestation des soins de santé au Canada, on intégrera davantage les services fédéraux destinés aux Premières nations et aux Inuits aux systèmes provinciaux/territoriaux. L'agrément est un moyen d'intégration essentiel, car il permet de garantir que les services de santé des Premières nations et des Inuits reposent sur les mêmes normes rigoureuses que les services provinciaux et territoriaux. De plus, l'agrément permet d'établir des partenariats clés entre, d'une part, les Premières nations et les Inuits et, d'autre part, les autorités sanitaires régionales et les services de santé provinciaux-territoriaux, qui se traduisent par une meilleure continuité des soins offerts à ces populations.

L'International Society for Quality in Health Care (ISQua) est un organisme indépendant sans but lucratif qui compte des membres dans plus de 70 pays. Cet organisme établit les normes de référence et décerne l'agrément aux organismes d'agrément du monde entier. L'ISQua offre des services qui aident les professionnels de la santé, les fournisseurs de services, les chercheurs,

¹ Nicklin, W., Dickson, S. (2008). L'utilité et les répercussions de l'agrément dans le milieu des soins de santé : revue de la littérature. Agrément Canada. Tiré du site suivant : http://www.l'agrément-canada.ca/upload/files/pdf/Value%20of%20L'agrément_FR.pdf

les agences, les décideurs et les consommateurs à rechercher l'excellence dans la prestation des soins de santé à l'ensemble de la population et à améliorer la qualité et la sécurité des soins de manière continue.

L'IsQua affirme que « partout dans le monde, on utilise de plus en plus l'évaluation externe des services de santé afin de réglementer, d'améliorer et de promouvoir les services de santé ». Les modèles d'évaluation externe incluent l'agrément, l'examen par les pairs, l'inspection, la certification ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'évaluation sur la base de « l'excellence en affaires » ou d'autres cadres. Tous ces modèles évoluent continuellement pour s'adapter aux besoins changeants qui incluent l'obligation de rendre des comptes au public, l'efficacité sur le plan clinique et l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de santé et des résultats en cette matière. À l'échelle mondiale, on a de plus en plus tendance à mesurer les processus et les résultats, démarche qui mène invariablement à des améliorations sur le plan du rendement.

Amélioration de la sécurité des clients

Le Conseil canadien de la santé souligne l'importance de la sécurité des patients en affirmant qu'elle constitue « une composante fondamentale d'un système de soins de santé de qualité »; il reconnaît aussi que l'agrément est un « levier puissant qui peut inciter les organisations de soins de santé à améliorer la qualité et la sécurité des services ».



Bien qu'il soit indiqué de poursuivre les recherches sur les répercussions de l'agrément des services de santé, on continue d'y voir un processus favorisant l'amélioration de la qualité et la sécurité des clients.

Qualité de vie au travail

Le lien a été clairement démontré entre des services de soins de santé de haute qualité et un milieu de travail sain. Dans un milieu de travail sain, le bien-être physique, mental et culturel est une priorité pour les employés, les gestionnaires et les clients. Un tel milieu favorise une prestation de soins de santé de qualité ainsi que des services sécuritaires, efficaces et axés sur les clients. Pour régler de façon efficace les problèmes de ressources humaines en santé, l'organisation doit se faire un devoir de continuellement rehausser la qualité du milieu de travail.

Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI)

La DGSPNI reconnaît les avantages de l'agrément des services de santé pour les organisations des Premières nations et des Inuits et fournit un financement afin d'aider ceux qui ont entrepris un processus d'agrément. Depuis la fin des années 90, la DGSPNI offre son soutien à ce processus au sein du système de soins de santé des Premières nations et des Inuits.

En 1996, Santé Canada a rendu obligatoire l'agrément des centres de traitement du Programme national de lutte contre l'abus de solvants chez les jeunes (PNLASJ). Avant d'effectuer une demande d'agrément, les centres devaient avoir été en activité depuis au moins un an. De plus, en février 1998, les centres de traitement du PNLASJ, avec l'aide du Comité de lutte contre l'abus de solvants chez les jeunes, ont tenu une séance de discussion avec des membres du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS)² afin de définir des options. En novembre 1999, deux centres de traitement pilotes ont terminé le processus d'agrément et ont soumis au CCASS des recommandations concernant des révisions.

À la suite d'un examen du Programme national de lutte contre l'abus de l'alcool et des drogues chez les Autochtones (PNLAADA), le processus d'agrément a été intégré à ce programme en tant que mesure concrète d'amélioration de la qualité des soins.

Au début des années 2000, les Services de santé communautaire ont créé un groupe consultatif qui avait pour mandat de guider l'élaboration de normes d'agrément pour les besoins des Services de santé communautaire et d'effectuer des essais pilotes en cette matière. Les résultats de l'évaluation de ces essais pilotes réalisée en 2005 étaient très prometteurs.

Depuis ce temps, les Premières nations et les Inuits se sont familiarisés avec les avantages de l'agrément, compte tenu du nombre grandissant d'organisations qui tirent une fierté de leurs succès. Ce mouvement qui a pris naissance au niveau local a gagné du terrain et est désormais considéré comme la norme à atteindre.


Cadre stratégique relatif à l'agrément des services de santé des Premières nations et des Inuits

Les communautés des Premières nations et des Inuits ont exprimé la volonté de faire en sorte que leur système de santé favorise l'accès à des soins de santé de qualité ainsi que la participation et l'engagement de leurs membres à cet égard. La DGSPNI a élaboré le Cadre stratégique relatif à l'agrément des services de santé des Premières nations et des Inuits. Ce cadre stratégique orientera l'initiative d'agrément en favorisant les liens et les partenariats entre les communautés, les organisations provinciales, les autorités sanitaires régionales et les organisations non gouvernementales, tout en renforçant le continuum de soins au sein du système de santé.

² CCASS : depuis 2008, l'organisation porte le nom d'« Agrément Canada ».

Gouvernance

La gouvernance est considérée comme un élément essentiel de tout système de santé, car la prestation de soins de santé de qualité dépend de la mise en place de structures d'administration et de gestion efficaces et durables. Les services de santé offerts par les organisations des Premières nations et des Inuits sont intrinsèquement liés aux systèmes de gouvernance et aux autres systèmes communautaires. La DGSPNI et les organisations des Premières nations et des Inuits entreprennent présentement un certain nombre d'activités afin d'assurer et de soutenir un rendement et une gestion efficaces des services de santé offerts aux Premières nations et aux Inuits.

« Il ne faut pas sous-estimer la valeur de l'agrément obtenu, qui est le même que celui accordé à une organisation plus importante, ni les possibilités qu'offre cet agrément (en matière de partenariats, de financement et de programmes). » 

– Un participant à un groupe de discussion



Rôles et responsabilités

Pour assurer le succès des activités liées à l'amélioration de la qualité et à l'agrément, de nombreux intervenants assument des rôles et des responsabilités variés aux niveaux national, régional et communautaire. En fin de compte, les intervenants qui participent au processus à tous les niveaux travailleront à l'amélioration des services de santé offerts aux Premières nations et aux Inuits du Canada.

L'agrément se fait sur une base volontaire. Le processus lui-même est amorcé et géré par les organisations des Premières nations et des Inuits, puis l'agrément est décerné par un « organisme d'agrément » sans lien de dépendance avec Santé Canada.

Organisme d'agrément

Le rôle de l'organisme d'agrément comprend les fonctions suivantes :

- élaborer des normes fondées sur les pratiques exemplaires et l'expertise;
- travailler avec les groupes clients afin d'assurer la pertinence des normes et des processus;
- fournir de l'information et une éducation aux organisations;
- soutenir les organisations au cours du processus d'agrément;
- décerner l'agrément aux organisations;
- obtenir et conserver son propre agrément;
- rehausser les exigences en matière de qualité des services au sein des organisations de santé.



Organisations des Premières nations et des Inuits

Le rôle des organisations de services de santé des Premières nations et des Inuits comprend les fonctions suivantes :

- travailler au sein de l'organisation et avec les membres et les dirigeants de la communauté afin d'évaluer l'intérêt à l'égard de l'agrément ou de susciter un tel intérêt et de favoriser l'état de préparation en la matière;
- satisfaire aux exigences en matière de responsabilisation;
- amorcer des discussions avec l'organisme d'agrément des services de santé;
- prendre part à l'agrément avec l'organisme d'agrément;
- établir et entretenir une relation de travail avec l'organisme d'agrément;
- élaborer et mettre en œuvre le plan d'amélioration de la qualité de manière à ce qu'il soit conforme aux exigences du processus d'agrément;
- respecter les normes afin de répondre aux exigences de l'agrément et de l'amélioration de la qualité;

- participer à des activités de mentorat et de réseautage avec d'autres organisations des Premières nations et des Inuits.

Bureaux régionaux de la Santé des Premières nations et des Inuits (SPNI)

Le rôle des bureaux régionaux de la SPNI continue d'évoluer afin de mieux répondre aux besoins des communautés, et il peut inclure les éléments suivants :

- fournir du financement et aider au renforcement des capacités;
- offrir des possibilités de mentorat et de réseautage;
- se joindre à des groupes de discussion et/ou à des équipes d'intervenants;
- assurer la gestion du financement pour appuyer le processus d'agrément;
- repérer et diffuser des ressources/de l'information;
- déterminer les liens qui existent avec la planification de la santé communautaire;
- faciliter la sensibilisation, développer des liens et des processus pour la planification stratégique et l'échange d'information entre les secteurs de programmes au sein de la SPNI;
- établir des liens avec des organismes provinciaux d'amélioration de la qualité, le cas échéant;
- se tenir au courant des nouveaux développements dans le domaine de l'agrément;
- gérer le processus d'agrément pour ce qui touche les postes de soins infirmiers de Santé Canada qui se trouvent dans les communautés éloignées.

Administration centrale de la DGSPNI

Le rôle principal de l'administration centrale de la DGSPNI est de créer un système national d'agrément des services de santé qui est durable et qui répond aux besoins des Premières nations et des Inuits. Les responsabilités de l'administration centrale sont les suivantes : élaborer et mettre en œuvre des politiques et préparer les présentations au Conseil du Trésor, obtenir et allouer un financement durable, gérer les activités liées à la reddition de comptes et à l'évaluation, maintenir la communication avec les régions, conseiller les nouveaux gestionnaires régionaux responsables de l'agrément et s'assurer qu'ils ont une information pertinente à propos de l'agrément des services de santé. L'administration centrale doit aussi promouvoir l'agrément en tant qu'élément fondamental de la réforme des soins de santé primaires dans le but de renforcer le continuum de soins et de créer des liens avec les provinces.

Même si l'agrément se fait sur une base volontaire, les programmes peuvent choisir d'exiger l'agrément; toutefois, une telle décision devra émaner des programmes. L'initiative d'agrément des services de santé de la DGSPNI est gérée par la Direction des soins de santé primaires et de la santé publique (DSSPSP). Tous les programmes au sein de la Direction générale collaboreront étroitement avec la DSSPSP afin d'assurer une approche intégrée et coordonnée de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des clients.

La DGSPNI peut conclure des contrats avec les organismes d'agrément dans le but de fournir une orientation stratégique pour le processus d'agrément et de s'assurer qu'un soutien adéquat est disponible pour le système de santé des Premières nations et des Inuits. Par exemple, un soutien additionnel peut se présenter sous la forme d'outils propres aux clients des Premières

nations et aux clients inuits ou de programmes d'éducation spécialisés qui répondent mieux aux besoins de tels clients.

Les autres rôles clés de l'administration centrale de la DGSPNI sont les suivants :

- appuyer et financer la formation des gestionnaires régionaux responsables de l'agrément;
- préconiser l'amélioration de la qualité au niveau de la planification opérationnelle et des programmes de la Direction générale;
- créer des réseaux avec d'autres organisations professionnelles et organisations de santé nationales, afin de faciliter une meilleure compréhension de la nécessité d'offrir des services de santé qui sont adaptés aux besoins des Premières nations et des Inuits;
- faire en sorte que les Premières nations et les Inuits aient leur mot à dire dans l'élaboration du processus d'agrément;
- créer des liens avec les autres ministères fédéraux qui ont recours à l'agrément (Affaires indiennes et du Nord Canada, Service correctionnel du Canada, Forces canadiennes et Anciens Combattants Canada) et partager les pratiques exemplaires en cette matière.

La Direction générale maintient une relation à distance par rapport à l'organisme d'agrément et au processus d'agrément, afin de préserver l'indépendance de l'organisme d'agrément et celle des organisations des Premières nations et des Inuits. La DGSPNI ne décerne pas l'agrément, mais donne plutôt son soutien aux organisations de santé qui entreprennent la démarche auprès d'un organisme d'agrément.

Structures de soutien

Il existe des structures au niveau national qui ont elles aussi pour rôle de promouvoir l'amélioration de la qualité, mais qui ont de surcroît des responsabilités particulières en ce qui a trait à l'intégration des principes de l'agrément au sein des programmes de santé.



GRUPE DE RÉFÉRENCE SUR LA QUALITÉ DE LA DIRECTION GÉNÉRALE (GRQDG)

Le GRQDG est un groupe de discussion de la Direction générale qui favorise une approche axée sur la collaboration pour l'amélioration de la qualité, y compris l'agrément, et qui repère les occasions d'effectuer une intégration horizontale des activités liées à l'amélioration continue de la qualité au sein de la DGSPNI. L'amélioration de la qualité doit être incorporée dans les services existants et les programmes offerts par la Direction générale – à mesure que de nouveaux programmes seront mis en œuvre, elle fera partie intégrante de leur conception³.

³ Sont représentés au sein du GRQDG : la Direction des soins de santé primaires et de la santé publique (politique en matière d'agrément, cybersanté, soins à domicile et en milieu communautaire, ressources humaines en santé autochtone, compétences de base, stratégie relative aux soins primaires, santé publique), la Direction des programmes communautaires, la Direction de la planification et de la gestion des affaires, le Bureau de la médecine communautaire, le Bureau des services infirmiers, la Direction des services de santé non assurés, la Direction des politiques, de la planification et de l'analyse stratégiques et les gestionnaires régionaux responsables de l'agrément.

Par l'intermédiaire du GRQDG, l'administration centrale travaille en partenariat avec divers programmes de la Direction générale afin de cerner les possibilités d'intégrer les principes de l'amélioration de la qualité et les ressources qui s'y rattachent aux processus déjà en place. Grâce à une meilleure harmonisation des ressources, plusieurs systèmes de planification et de production de rapports de la DGSPNI constitueront des outils complémentaires du processus d'agrément des services de santé. En éliminant le chevauchement et la répétition des tâches, on diminuera le fardeau des organisations des Premières nations et des Inuits en matière de production de rapports tout en leur permettant de s'acquitter de leurs responsabilités relatives aux normes, aux lois applicables, à l'administration et aux accords de financement.

Au sein de la DGSPNI, on a relevé plusieurs secteurs de programmes et de services qui se prêteraient bien à l'établissement de liens et à l'intégration des principes d'amélioration de la qualité.



GROUPE DE TRAVAIL SUR L'EXAMEN DES PROCESSUS

Sous-groupe issu du GRQDG, le Groupe de travail sur l'examen des processus compare les programmes et les processus de la DGSPNI avec les normes et processus d'agrément, et détermine les façons de les harmoniser et de réduire les chevauchements.

RÉSEAUX RÉGIONAUX

Les réseaux régionaux d'agrément appuient les coordonnateurs communautaires de l'agrément en coordonnant et en offrant des activités de formation et de mentorat et en favorisant le partage des ressources et des pratiques exemplaires. Le rôle et le mandat des réseaux régionaux sont définis au sein de chacune des régions.

CONSEIL AUTOCHTONE DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ (À ÉTUDIER)

Les conseils de la qualité des services de santé sont des organismes provinciaux indépendants qui encouragent un dialogue ouvert pour le partage des connaissances et des pratiques exemplaires, font la promotion de la sécurité des patients et s'emploient à mieux faire connaître les avantages de l'amélioration de la qualité. De même, il serait possible de créer un conseil autochtone de la qualité des services de santé qui travaillerait en collaboration avec les conseils provinciaux de la qualité des services de santé et avec les organisations autochtones afin de favoriser des soins de santé de qualité pour les Autochtones.

Critères relatifs aux organismes d'agrément des services de santé

La DGSPNI se servira des critères suivants pour répertorier les organismes reconnus aux fins de l'agrément des organisations de services de santé des Premières nations et des Inuits.

Normes

- sont élaborées avec les chefs de file dans le domaine et prévoient la participation éventuelle d'intervenants⁴
- sont acceptées au niveau national ou provincial/territorial
- sont axées sur le client*
- sont applicables aux fonctions ou aux systèmes d'une organisation ou d'un service dans son ensemble*
- tiennent compte des aspects liés à la qualité et soutiennent la qualité*
- s'inscrivent dans une perspective axée sur la santé de la population (holistique)
- favorisent la sécurité du public et réduisent les risques*
- prévoient la participation des intervenants aux travaux des comités et des groupes de travail qui s'occupent de l'élaboration de normes*
- sont régulièrement révisées/mises à jour en fonction des pratiques exemplaires les plus récentes
- sont adaptées aux pratiques culturelles

Processus

- comprend un examen à la fois interne (axé sur la collaboration) et externe
- tient compte des répercussions possibles des différentes structures de gouvernance
- prévoit la participation de « pairs évaluateurs » pour l'examen externe
- prévoit de la souplesse
- respecte la réalité culturelle
- met à contribution la communauté et lui donne les moyens d'agir
- soutient les activités de préparation de l'organisation de santé
- favorise l'apprentissage réciproque entre l'organisation de santé et l'organisme d'agrément

Programme

- tient compte des résultats des essais pilotes afin d'améliorer les normes et le processus*
- respecte la réalité culturelle
- englobe des programmes d'apprentissage et de perfectionnement et des mécanismes de soutien adaptés à la culture
- permet la comparaison ou l'analyse comparative entre services de santé du même type

⁴ Indique les critères utilisés par l'International Society for Quality in Healthcare (ISQua).

Organisation

- demeure indépendante, non gouvernementale*
- doit avoir faire l'objet de son propre processus d'agrément ou d'amélioration de la qualité
- étudie d'autres formules afin de répondre aux besoins des clients
- inclut des représentants des Premières nations et des représentants inuits au sein de son conseil d'administration et de ses comités consultatifs*
- est reconnue au niveau national et/ou provincial/territorial
- il est souhaitable qu'elle soit agréée par l'International Society for Quality in Healthcare (ISQua)

Autres aspects à prendre en considération

- transparence
- systèmes d'évaluation/indicateurs

Financement

Le financement de la DGSPNI accordé pour l'agrément permettra d'appuyer les organisations de santé des Premières nations et des Inuits qui prennent part au processus d'agrément. Une organisation admissible qui est approuvée par l'organisme d'agrément commencera à recevoir un financement dès le début du processus. Les fonds seront transférés de l'administration centrale aux bureaux régionaux de la SPNI; ceux-ci les feront ensuite parvenir aux organisations ayant entrepris le processus⁵. Ces affectations couvriront les frais qui sont payés à l'organisme d'agrément⁶ et fourniront des ressources supplémentaires pour aider à absorber les coûts de l'agrément.

Principes de financement

Les principes clés suivants ont guidé l'élaboration d'un nouveau mode de financement, lequel aura les caractéristiques suivantes :

- Équitable :** le mode de financement assurera un financement relativement équitable à l'ensemble des services et des régions.
- Adaptable :** le mode de financement tiendra compte des coûts universels/de base ainsi que des coûts variables reflétant des conditions diverses, comme la taille de l'organisation, la complexité des services offerts, le lieu de prestation (c.-à-d. éloigné, isolé), etc.
- Évolutif :** le mode de financement pourra être adapté aux changements apportés au système au fil du temps.
- Durable :** le mode de financement sera de nature à durer longtemps.

Admissibilité

Les conditions d'admissibilité d'une organisation au financement de la DGSPNI sont les suivantes :

- être une organisation des Premières nations ou des Inuits qui reçoit un financement de la DGSPNI pour ses services de santé;
- fournir la preuve qu'elle a entrepris un processus d'agrément (lettre d'inscription d'un organisme d'agrément);
- faire l'objet d'une résolution du bénéficiaire qui appuie l'agrément;
- faire état d'une bonne situation financière (telle que déterminée par chaque région);
- avoir recours à un organisme d'agrément reconnu dans le domaine et qui respecte les critères stratégiques de la Direction générale;
- continuer d'adhérer au processus et, dans le cas où elle « n'obtient pas son agrément », de s'améliorer en vue d'atteindre le statut « d'organisation agréée ».
- Le financement accordé par la DGSPNI pour l'agrément ne couvrira pas les coûts engagés par l'organisation pour se conformer aux recommandations de l'organisme d'agrément. Ces coûts doivent être assumés par les secteurs de programme respectifs de la Direction générale.


⁵ Centres de traitement de l'abus de solvants chez les jeunes – les montants relatifs à l'agrément sont inclus dans les affectations financières.

⁶ P. ex. les frais d'adhésion, l'évaluation de l'état de préparation, les séances d'éducation et les visites des évaluateurs.

Reddition de comptes

Les exigences en matière de reddition de comptes imposées aux organisations qui reçoivent un financement comprennent la production de documents attestant qu'elles sont inscrites auprès d'un organisme d'agrément reconnu et d'une preuve démontrant qu'elles participent pleinement au processus d'agrément. Toutefois, certains gestionnaires régionaux peuvent exiger que les organisations fournissent des plans de travail dans le cadre de leur accord de financement.

Quel que soit le statut d'agrément de l'organisation, les conditions relatives au financement et à la reddition de comptes demeureront en vigueur, à condition que l'organisation continue de participer activement au processus d'agrément. Dans le cas contraire, cependant, le financement est supprimé.⁷

*« L'agrément nous pousse à l'action...
il faut joindre le geste à la parole. »* 
– Un participant à un groupe de discussion



⁷ Note: NNADAP health funding agreements for transferred centres require accreditation

Résultats visés

Résultats à court terme

- L'agrément et ses avantages sont mieux connus;
- Les chevauchements au sein des processus de la DGSPNI sont cernés;
- Les communautés des Premières nations et des Inuits tissent des liens avec les autorités sanitaires régionales (ASR) et les services de santé provinciaux;
- L'amélioration des liens contribue à soutenir le continuum de soins.

Résultats à moyen terme

- Un nombre croissant d'organisations entreprennent le processus d'agrément;
- La DGSPNI intègre l'amélioration continue de la qualité aux programmes;
- Les exigences de la DGSPNI sont simplifiées et complètent l'agrément;
- L'amélioration des liens contribue à soutenir le continuum de soins.

Résultats à long terme

- Les Premières nations et les Inuits offrent des services de santé de qualité fondés sur des normes d'excellence et ont accès à de tels services.

Indicateurs

Des indicateurs officiels seront établis en collaboration avec les communautés, les intervenants ainsi que les représentants des Régions et de l'administration centrale. L'initiative d'agrément sera évaluée conformément aux exigences du Conseil du Trésor concernant les autorisations de financement.

Cadre de l'agrément – Modèle logique

VISION

Les Premières nations et les Inuits gèrent des services de santé agréés qui répondent à leurs besoins

MISSION

Promouvoir l'amélioration continue de la qualité grâce à l'agrément des services de santé des Premières nations et des Inuits

RÉSULTATS À LONG TERME

Les Premières nations et les Inuits offrent des services de santé de qualité fondés sur des normes d'excellence et ont accès à de tels services.

RÉSULTATS À MOYEN TERME

Augmentation du nombre d'organisations participant au processus d'agrément

La DGSPNI intègre aux programmes l'amélioration continue de la qualité

Les exigences simplifiées de la DGSPNI complètent l'agrément

Appui au continuum de soins grâce à des liens améliorés

RÉSULTATS À COURT TERME

L'agrément et ses avantages sont mieux connus

Les chevauchements sont cernés au sein des processus de la DGSPNI

Les communautés des PNI tissent des liens avec les ASR et les services de santé provinciaux

Les pratiques exemplaires sont partagées entre les différentes communautés

PRINCIPAUX LEVIERS

Partenariats et liens

EXTRANTS

Normes et processus adaptés à la culture

Réseaux solides

Obtention de l'agrément et meilleure préparation des communautés

Séances de formation et d'éducation, ressources et outils d'amélioration de la qualité

ACTIVITÉS/ INTRANTS

Partenariat avec l'organisme d'agrément pour que les normes et processus répondent aux besoins

Infrastructure de soutien

Activités et évaluations concernant l'état de préparation de la communauté

Échange de connaissances, éducation et formation

Annexe 1

Facteurs clés pour l'obtention de l'agrément

Pour faire en sorte qu'une organisation réussisse le processus d'agrément, il faut tenir compte de certains facteurs particuliers, tant au niveau du système qu'au niveau de la communauté.

Systeme (facteurs externes)

- éducation pertinente et soutien direct
- outils et ressources pour l'agrément
- éducation et messages cohérents sur le processus
- évaluateurs chargés de l'agrément qui comprennent les organisations, les modèles de gouvernance et les programmes des Premières nations et des Inuits
- communication efficace entre les spécialistes de l'agrément et les organisations
- réseaux de mentorat avec d'autres organisations des Premières nations et des Inuits
- réussites soulignées et reconnues
- protocoles de communication intégrés – entre les communautés, les régions de la SPNI, l'administration centrale et les provinces
- ressources affectées aux gestionnaires régionaux responsables de l'agrément dans les régions de la SPNI
- financement consacré à l'agrément et politiques de soutien à cet égard
- appui des dirigeants
- reconnaissance par les responsables des programmes de la DGSPNI du fait que l'agrément est utile et qu'il peut réduire le fardeau de production de rapports

Communauté (facteurs internes)

- compréhension des avantages de l'agrément
- capacités financières
- réseaux communautaires
- acceptation des risques afin d'améliorer les services
- mise en œuvre d'un processus d'agrément selon des normes pertinentes qui sont reconnues par les principaux organismes dans ce domaine
- stabilité de la main-d'œuvre et de l'environnement de travail
- politiques de gouvernance qui protègent les employés contre certaines perturbations lorsque des changements surviennent sur le plan politique
- processus efficaces de gestion du changement
- participation et engagement des membres et des dirigeants de la communauté
- objectif organisationnel visant l'amélioration de la qualité
- motivation à adopter les principes d'amélioration de la qualité et à les intégrer aux programmes et aux services
- relations de travail axées sur la collaboration au sein de la communauté et établissement de réseaux avec des partenaires externes
- organisation d'événements visant à reconnaître les réussites

Glossaire

CONTINUUM DE SOINS – système intégré d'établissements, de services, de fournisseurs de services et de niveaux de services mis en place pour répondre sans coupure aux besoins des clients ou de populations définies.

ÉVALUATION SUR PLACE – les évaluateurs cherchent à obtenir des preuves de conformité et repèrent les secteurs à améliorer en effectuant un examen de la documentation, en menant des entrevues et en organisant des groupes de discussion.

ÉVALUATEUR – « pair évaluateur » qui examine le rendement d'une organisation de soins de santé en fonction de normes nationales d'excellence lors d'une visite sur place.

GOVERNANCE – englobe les processus, les valeurs et les règles qui déterminent le mode d'administration d'une organisation; peut aussi désigner les niveaux de pouvoir ou d'autorité.

INDICATEUR – outil de mesure du rendement utilisé pour l'évaluation et qui constitue une donnée de base en ce qui concerne l'atteinte des buts et des objectifs stratégiques d'un processus.

NORMES – outil servant à évaluer la conformité des tâches, des fonctions, des processus et des politiques nécessaires pour obtenir l'agrément.

PRATIQUE EXEMPLAIRE – initiative novatrice d'une organisation, qui contribue à l'amélioration du domaine des soins de santé et qui peut être adaptée et utilisée par d'autres organisations.

SANS LIEN DE DÉPENDANCE – se dit à propos des relations entre deux parties non liées ou qui ne sont pas proches et qui sont présumées avoir des pouvoirs de négociation plus ou moins égaux.