



# Communiqué

Pour diffusion immédiate

5 décembre 2018

## Qualité des services de santé Ontario n'a pas l'appui du Ministère et des RLISS pour accomplir son mandat, selon la vérificatrice générale

(TORONTO) L'organisme Qualité des services de santé Ontario (QSSO) a comme mandat de fournir des renseignements et des conseils sur la qualité des soins de santé en Ontario, mais il n'existe aucune obligation de mettre en oeuvre ses recommandations et conseils. En dépit de ses dépenses de 240 millions de dollars lors des sept années d'avril 2011 au 31 mars 2018, QSSO a éprouvé de la difficulté à évaluer et à démontrer l'influence qu'il a exercée sur la qualité des services de santé en Ontario, affirme la vérificatrice générale Bonnie Lysyk dans son *Rapport annuel 2018* publié aujourd'hui.

« Nous avons constaté que QSSO effectue la surveillance de la qualité des services de santé, produit des rapports à ce sujet, élabore des normes sur les soins cliniques et formule des recommandations fondées sur des données probantes à l'intention du ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur les services de santé et les instruments médicaux que le gouvernement devrait financer », a expliqué M<sup>me</sup> Lysyk après le dépôt du Rapport à l'Assemblée législative.

« Cependant, QSSO a éprouvé de la difficulté à évaluer et à démontrer l'influence qu'il exerce sur le système de santé, car le Ministère et d'autres instances n'assurent pas la mise en oeuvre des recommandations et des conseils de QSSO. »

Organisme du Ministère, QSSO a comme mandat « l'amélioration constante de la qualité dans le système des soins de santé de l'Ontario ». En 2017-2018, l'organisme a consacré 44,2 millions de dollars à ses activités et il comptait l'équivalent de 291 employés à temps plein. QSSO assure les services suivants :

- des normes de soins cliniques et des indicateurs pour les domaines du système des soins de santé où des améliorations s'imposent;
- des rapports sur le rendement du système de soins de santé;
- des rapports personnalisés destinés aux médecins et aux PDG des hôpitaux pour améliorer la qualité des soins qu'ils fournissent.

Le Ministère, les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), QSSO et les fournisseurs de soins de santé se partagent la responsabilité de l'amélioration de la qualité dans le secteur des soins de santé. Cependant, les RLISS et les fournisseurs de soins de santé se concentrent sur la réalisation de leurs propres objectifs de rendement, qui ne correspondent pas toujours nécessairement aux domaines où des améliorations s'imposent selon QSSO.

Voici certains problèmes particuliers décrits dans le Rapport.

- À l'heure actuelle, QSSO ne fait pas de suivi du taux d'adoption des instruments médicaux et des services de soins de santé approuvés par le Ministère qu'il recommande et des normes de soins cliniques qu'il élabore pour réduire les variations provinciales de prestation de soins. Il n'évalue pas non plus les répercussions qu'a son travail sur la qualité globale des soins de santé en Ontario.

- Même si QSSO adopte des indicateurs de rendement prioritaires dans les différents domaines des soins de santé, il n'indique pas de cible minimum ni de fourchette idéale pour chacun de ces indicateurs. Ce sont donc les organismes de soins de santé qui fixent leurs propres cibles. Nous avons constaté de grandes variations dans les cibles fixées par les organismes de soins de santé dans leurs plans d'amélioration de la qualité, ce qui signifie que la qualité des soins dispensés aux patients va vraisemblablement continuer d'afficher de grands écarts selon l'endroit où les patients reçoivent ces soins.
- En général, QSSO effectue ses propres évaluations des dispositifs médicaux et des services de soins de santé pour déterminer s'ils devraient être financés par le Ministère. QSSO pourrait gagner du temps et économiser de l'argent 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.
- QSSO pourrait mener plus d'activités de sensibilisation pour encourager les médecins à recevoir les rapports personnalisés sur leur pratique visant à modifier leur comportement et à améliorer le rendement de leur pratique. Ces rapports sont préparés par l'organisme. En juillet 2018, seulement 32 % des médecins des soins primaires s'étaient inscrits pour recevoir ces rapports.

-30-

Renseignements :  
Bonnie Lysyk  
Vérificatrice générale  
(416) 327-1326

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

 @OntarioAuditor

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario est un bureau indépendant de l'Assemblée législative qui mène des audits de l'optimisation des ressources et des audits financiers du gouvernement provincial et de ses ministères et organismes. Il audite également les organismes du secteur parapublic qui reçoivent un financement provincial. Sa vision est d'offrir une valeur et un niveau d'assurance exceptionnels aux députés à l'Assemblée législative, au Comité permanent des comptes publics et à l'ensemble de la population ontarienne en faisant un travail de haute qualité qui favorise la responsabilisation, l'optimisation des ressources et une gouvernance efficace dans le secteur public de l'Ontario.