

Fiche de rendement du système de santé du Nouveau-Brunswick

Questions et réponses

Pourquoi avons-nous produit une *fiche de rendement du système de santé du Nouveau-Brunswick*?

Tout comme le bulletin d'un élève permet aux parents de se renseigner sur le rendement scolaire de leur enfant, la *Fiche de rendement du système de santé du Nouveau-Brunswick* offre des renseignements importants sur la qualité des services de soins dans la province.

L'objectif principal de la *Fiche de rendement du système de santé du Nouveau-Brunswick* est d'offrir aux citoyens et citoyennes un outil facile à utiliser pour communiquer et identifier les aspects ayant besoin d'attention au niveau de la qualité des services de soins offerts.

Les données de la fiche de rendement permettent d'identifier les domaines où la province est supérieure à la moyenne nationale quant à la qualité des soins offerts aux Néo-brunswickois et Néo-brunswickoises et les domaines où des améliorations sont nécessaires. Cette information nous permettra de faire des recommandations futures.

Même si ces renseignements sont actuellement disponibles dans le système, la manière dont ils sont présentés ne permet pas aux preneurs de décisions d'avoir un point de vue global du système de santé. Sans un tableau de référence sur les renseignements et des mises à jour annuelles, tous les résultats liés aux changements des programmes et services seraient subjectifs.

Quelle méthodologie avez-vous utilisée pour produire la *Fiche de rendement du système de santé du Nouveau-Brunswick*?

De nos jours, de nombreux organismes et institutions utilisent des indices ou des notes de rendement. L'Institut canadien d'information sur la santé produit le rapport de l'Alliance *sur les temps d'attente*, l'Institut Fraser émet *les bulletins sur la performance des hôpitaux et des écoles* pour certaines provinces canadiennes, le Conference Board du Canada produit un *Bulletin sur le Canada* qui évalue la qualité de vie au Canada par rapport aux autres pays semblables alors que l'Institut du mieux-être publie *L'Indice canadien du mieux-être* qui fait état des domaines liés aux mieux-être tels que définis selon un certain nombre d'indicateurs. Enfin, le *Frontier Centre for Public Policy* publie un indice des soins de santé au Canada qui contient des rapports sur l'efficacité des dix systèmes provinciaux de santé au Canada.

Le CSNB a décidé de prendre certains de ces exemples et de tirer parti de certaines méthodologies pour créer les notes de l'indice de rendement pour la *Fiche de rendement du système de santé du Nouveau-Brunswick*.

Une approche systématique cadrant avec le mandat et les valeurs du CSNB devait être élaborée avant que nous puissions développer et élaborer une fiche de rendement. Nous avons donc créé un cadre et examiné les ensembles de données pouvant s'y insérer. La patience, la transparence, la flexibilité et la révision constante de la liste des indicateurs ont été des éléments essentiels pour le développement de cette approche, généralement appelée bidirectionnelle. Nous avons également testé les indicateurs par rapport aux preuves scientifiques et par rapport aux observations réalistes recueillies lors du processus de consultation dans tous les secteurs du système de santé.

Comment avez-vous déterminé la note de l'indice de rendement?

La note de l'indice de rendement utilise la moyenne canadienne comme point repère pour la note moyenne. La valeur canadienne est la moyenne nationale ou un point repère défini à l'échelle nationale.

Exemple : Si le score de l'indice de rendement du Nouveau-Brunswick est 100, cela signifie que le score du Nouveau-Brunswick et le score national sont les mêmes.

La grille de pointage est définie comme suit :

A+ = >122, A = 114-122, B = 105-113, C = 96-104, D = 87-95, E = 78-86, F = <78

Cette grille de pointage prend en compte des indicateurs comparatifs provinciaux et territoriaux avec de petites et grandes différences de la moyenne nationale.

Veillez noter qu'une note supérieure ne correspond pas à de meilleurs résultats de santé. Elle correspond seulement à la qualité des services fournis lorsque nous comparons le Nouveau-Brunswick avec le reste du Canada.

Qu'est-ce qui mène à de meilleurs résultats de santé?

De meilleurs résultats de santé proviennent d'une combinaison de services de santé de qualité avec d'autres facteurs qui influencent notre santé. Ces facteurs peuvent prendre la forme de pratiques de bonne santé personnelle comme manger sainement, étant actif, ne pas fumer, etc. Ceci inclut également s'entourer d'amis, de famille, et de ressources sociales auxquelles vous avez accès lorsque vous en avez besoin, et de prêter attention à l'environnement dans lequel vous vivez.

De quelle façon devrions-nous interpréter la fiche de rendement?

En général, la *fiche de rendement du système de santé du Nouveau-Brunswick* nous dit que le Nouveau-Brunswick se classe "dans la moyenne" en ce qui concerne la qualité des services de soins comparée aux autres provinces et territoires du Canada. Il est important de noter qu'à l'intérieur de ces notes de l'indice de rendement, il est possible d'identifier les programmes et

services où le rendement est très bon et d'autres où le rendement est moins bon. Cela peut fournir aux Néo-Brunswickois et aux Néo-Brunswickoises une occasion pour l'amélioration basée sur les meilleures pratiques.

Quelles sont les tendances et observations principales derrière les notes de rendement?

Chaque dimension de qualité est composée d'une série des mesures individuelles qui reflètent les programmes et les services offerts au Nouveau-Brunswick. Il y a deux de ces dimensions de qualité qui ont une variation plus grande au niveau d'indicateurs de performance individuels. C'est-à-dire, il y a certains indicateurs où le Nouveau-Brunswick fait extrêmement bien (la note A), et d'autres où la province fait beaucoup moins bien (la note F). La première dimension est l'*efficacité* qui peut se décrire brièvement comme faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats possible. La seconde dimension est le *rendement* qui peut se décrire brièvement comme utiliser les ressources le plus adéquatement possible.

En ce qui concerne la dimension de la qualité d'*accessibilité*, le rendement du Nouveau-Brunswick est supérieur à la moyenne en ce qui concerne le besoin de soins immédiats ou urgents, mais inférieur à la moyenne quant à certains temps d'attente.

Le résultat de la note de l'indice du rendement du secteur de *santé primaire* a permis de constater que la *santé primaire* (soins et services qu'une personne reçoit lors de son premier contact avec le système de soins de santé avant d'être référée ailleurs et qui visent la promotion de la santé, la prévention des maladies et des blessures, et le diagnostic et le traitement des maladies) est l'un des secteurs où la majorité des indicateurs ne fait qu'atteindre la moyenne nationale ou correspondait à un rendement inférieur. Lors de la revue des indicateurs qui composent cette note de l'indice de rendement, cette constatation permet d'identifier que le Nouveau-Brunswick est moins bon dans des secteurs comme la *santé primaire* en ce qui concerne l'accès aux soins primaires pour la prévention ou le traitement de problèmes de santé mineurs; pour la prévention telle que des tests de dépistage basés sur des maladies liées à l'âge; ou pour l'utilisation de directives recommandées pour les pratiques cliniques afin d'obtenir les meilleurs résultats de santé possible.

Si les secteurs représentés par certains de ces indicateurs ne sont pas équilibrés, coordonnés ou intégrés, cela peut mener à des hospitalisations inutiles pour des conditions qui seraient mieux traitées dans la communauté. Les soins ambulatoires de haute qualité, incluant les services de gestion de la prévention et de la maladie, peuvent aider à obtenir de meilleurs résultats de santé. Il est important de souligner que les taux d'hospitalisation peuvent également être influencés par d'autres facteurs, tels qu'un taux élevé de pauvreté ou bien des mauvais comportements liés à la santé.

En attendant de voir le portrait complet qui se trouve derrière les chiffres, comment puis-je utiliser cette information ? Comment puis-je utiliser la *Fiche de rendement du système de santé du Nouveau-Brunswick* ?

Pour mieux comprendre ce qui doit être fait, imaginons la pointe d'un iceberg et essayons de saisir l'ampleur qui se cache sous l'eau.

- La classification du système de santé selon la performance des dimensions de la qualité et des secteurs de soins offre au public et aux preneurs de décisions l'occasion de cibler l'attention sur des domaines d'intérêts plus larges dans un système de livraison de soins de santé complexe aux priorités conflictuelles.
- Dans la note de l'indice de rendement, les connaissances plus profondes contenues dans les renseignements et indicateurs spécifiques visent à venir en aide aux gestionnaires et à ceux qui mesurent, surveillent et évaluent la livraison des soins de santé.
- Ceux qui assurent la livraison des services ont donc la possibilité d'utiliser ces renseignements en se référant à leurs propres indicateurs qui ont été harmonisés aux indicateurs des systèmes particuliers de la fiche de rendement.
- La fiche est donc une base de référence contre laquelle on peut mesurer les améliorations et leurs incidences.
- Les fiches de rendement annuelles peuvent servir à surveiller et noter les changements dans le temps.
- Or, un point de vue global offre des occasions d'identifier comment certains changements dans les programmes et services peuvent se répercuter sur d'autres programmes et services dans d'autres secteurs de soins.
- Il permet également un regard unique sur les lacunes que les patients et citoyens rencontrent en se déplaçant dans le système de soins.

La *fiche de rendement* et les indicateurs offrent la possibilité d'orienter les activités d'amélioration de la qualité, de repenser les services, de rendre les personnes et les organismes responsables de leurs performances, d'effectuer des changements au niveau des politiques et des pratiques, et de stimuler le débat public.

N'est-il pas vrai que l'utilisation d'un seul indice de rendement simplifie exagérément les préoccupations actuelles ?

L'inquiétude est réelle. Le CSNB reconnaît que l'utilisation d'un seul indice de rendement renferme à la fois des avantages et des inconvénients. L'une des principales inquiétudes est que l'utilisation d'un seul indice simplifie exagérément des questions complexes. Par contre, il a été démontré qu'un indice de rendement représentant une seule valeur est un excellent outil de communications auprès du public, dont les médias, le public en général et les preneurs de décisions élus et non-élus. Mais, conscient de l'inconvénient principal, le CSNB a inclus, à titre informatif, toutes les différentes mesures qui constituent l'indice. Ainsi, ceux qui prennent les décisions au niveau des programmes et des services pourront analyser les

tendances actuelles à différents niveaux et identifier les questions qui se répercutent sur l'indice. Ils pourront donc, au besoin, approfondir leur analyse. Rappelons qu'un indice de rendement ne doit pas être interprété de façon isolée. Il sert plutôt à mettre en relief des domaines qui nécessitent une certaine intervention.

Le rapport complet est très technique : pourquoi a-t-il été écrit de cette manière?

Lorsque le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick produit des rapports ou communique des renseignements, tout est fait pour assurer que l'information pertinente répond aux besoins de ceux qui utilisent ces rapports et renseignements. Les documents *Questions et réponses* et *Fiche de rendement* offrent au public tous les renseignements contenus dans le document technique. Le document technique a été produit pour les intervenants qui ont la responsabilité d'améliorer la qualité des services de soins. Le document leur permet de comprendre que les renseignements sont issus de recherches scientifiques ce qui leur permet de pousser à fond les analyses dans certains cas particuliers et de proposer des changements au besoin.

Lorsque l'on indique que certaines données ne sont pas disponibles pour certains indicateurs, qu'est-ce que cela veut dire?

Lorsque l'indice de rendement fut créé, plusieurs mesures du système de santé n'étaient pas facilement accessibles ou standardisées. Un autre défi consistait à rendre compte des nombreuses mesures qui existent à l'extérieur des hôpitaux, dans des domaines de soins autres qu'hospitaliers. Par conséquent, ceci a donc mené à l'utilisation d'une mesure de base à partir de données nationales pour les mesures au niveau de système ou de programme.

Il existe présentement différents domaines où l'on travaille à standardiser ces mesures. Le CSNB s'engage également à identifier des mesures additionnelles et à les utiliser dans l'avenir.

La fiche de rendement sera-t-elle semblable à chaque année?

La *Fiche de rendement du Nouveau-Brunswick* illustrera les mesures contenues dans la première fiche mais des mesures additionnelles seront ajoutées afin de mieux représenter tous les différents programmes et services offerts par le système de soins et dans les différents domaines de soin. Il est important de présenter, une première fois, un portrait de base auquel tous les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises auront accès. Même si les renseignements contenus dans la fiche de rendement sont disponibles, ils n'ont jamais été présentés et organisés de cette manière auparavant.