



**Conseil de la santé
du Nouveau-Brunswick**

Engager. Évaluer. Informer. Recommander.

Plan d'affaires 2014-2015

Le 24 mars 2014

I. Le mandat du CSNB

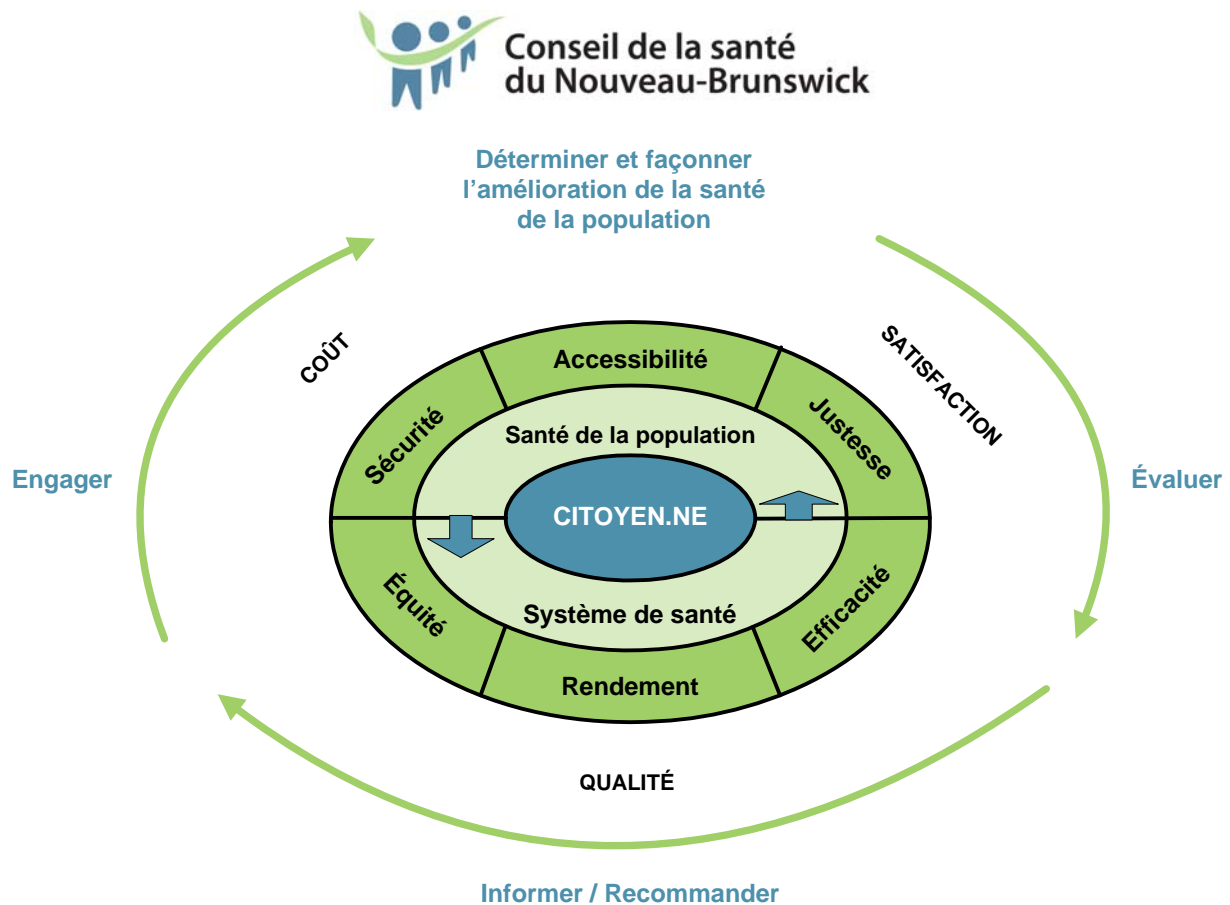
La population du Nouveau-Brunswick a le droit de connaître les décisions prises, de faire partie du processus décisionnel, et de connaître les résultats livrés par le système de santé et ses coûts. Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick encouragera cette transparence, cet engagement et cette responsabilité en :

Engageant la population dans un dialogue significatif.

Mesurant, surveillant et évaluant la santé de la population et la qualité des services en santé.

Informant la population sur l'état de la performance du système de santé.

Recommandant des améliorations au ministre de la Santé.



II. Plan d'affaires proposé 2014-2015

Le travail du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick continue à être guidé par les cinq axes stratégiques ci-dessous. De plus, notre Conseil s'est structuré en quatre groupes de travail : l'engagement, la santé de la population, l'expérience des soins et la viabilité.

Voici nos cinq axes stratégiques avec leur groupe de travail respectif entre parenthèses :

1. Élaborer et mettre en œuvre des mécanismes pour engager la population ainsi que les parties intéressées (**Engagement du citoyen**)
2. Mesurer, surveiller et évaluer l'état de santé de la population (**Santé de la population**)
3. Mesurer, surveiller et évaluer la qualité des services de santé (**Expérience vécue**)
4. Mesurer, surveiller et évaluer le degré de satisfaction de la population quant aux services de santé et de la qualité de ces services (**Expérience vécue**)
5. Mesurer, surveiller et évaluer la viabilité des services de santé au Nouveau-Brunswick (**Viabilité**)

Tout en respectant notre mandat et notre rôle dans le système de soins de santé, la nature de notre travail évolue. Nous avons développé un réseau important de collaborateurs pour nourrir l'évolution et la mise à jour de nos outils.

Les rapports du CSNB sur la santé de la population et sur la qualité des services de santé continuent d'offrir de la nouvelle information à ceux qui exercent une influence sur la qualité des services de santé. Le niveau d'intérêt pour cette information est très encourageant. En même temps, la demande pour de l'assistance dans la communication de cette information, ainsi que pour des sous-analyses, croît à un rythme qui représente un défi pour l'équipe du CSNB. Nous allons donc devoir prioriser et faire des choix. Ce défi est un signe positif qui témoigne de la valeur de notre information.

En se basant sur la compréhension de notre mandat et de notre rôle, nous avons ce qu'il nous faut pour faire ces choix. Que ce soit dans le contexte de rencontres avec les groupes de travail ou des réunions du Conseil, nous tiendrons des discussions qui nous guideront dans ces choix.

III. Objectifs 2014-2015

Voici des observations et des livrables clés proposés pour chaque domaine de notre travail en 2014-2015 :

Santé de la population

Pour informer les Néo-Brunswickois sur l'état de santé de la population, le CSNB a développé des outils qui permettent de comparer le rendement de la province aux autres provinces canadiennes, et de faire comprendre les variations à l'intérieur de la province. En plus de se servir des indicateurs de sources fédérales et provinciales, le CSNB s'appuie sur des sondages qui servent aussi de sources d'information. Le CSNB réalise ses propres sondages sur l'expérience des soins, et supervise deux sondages dans les écoles : un sondage pour les niveaux de la maternelle à la 5^e année, et l'autre pour les niveaux de la 6^e à la 12^e année. Ces sondages sont menés de concert avec le ministère des Communautés saines et inclusives et le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.

Cette base d'indicateurs a permis de produire 33 profils communautaires dans l'ensemble de la province. Les intervenants ont exprimé un vif intérêt pour obtenir de l'information au niveau des communautés. Le CSNB consacrera des efforts pour attirer l'attention sur ces profils, ainsi que pour aider les intervenants à se servir de cette information. Un atelier que le CSNB va livrer en juillet 2014 offrira une telle occasion.

Les recommandations au ministre de la Santé de 2011 ont permis de faire ressortir des domaines clés pour la promotion de la santé, et aussi pour la prévention des maladies selon la prévalence de celles-ci dans la population et leur impact sur l'usage des services de santé. Les domaines cibles sont : le poids santé, l'amélioration de l'hypertension artérielle, l'amélioration de la santé mentale et la prévention des blessures accidentelles. Ces quatre domaines continueront à cadrer nos efforts dans l'approfondissement de notre compréhension de l'état de la santé de la population au Nouveau-Brunswick.

Pendant la prochaine année :

- Nous publierons notre mise à jour du Portrait de la santé de la population à l'hiver 2015;
- Nous publierons aussi une mise à jour du Portrait de la santé des jeunes à l'automne 2014;

- Tout au long de l'année, nous nous efforcerons de faire de la sensibilisation concernant les 33 profils communautaires, et nous chercherons des occasions pour aider les intervenants à se servir de cette information;
- Nous fournirons, d'ici l'automne 2014, des fiches de renseignement sur le sondage scolaire de 2013-2014 réalisé pour les niveaux de la 6^e à la 12^e année au Ministère des Communauté saines et inclusives.
- Nous réaliserons un sondage pour les niveaux de la maternelle à la 5^e année, et nous préparerons des rapports des résultats, pour chaque école, d'ici l'automne 2014.

Expérience vécue

Le CSNB doit faire rapport sur la qualité de nos services de santé et sur la satisfaction de la population en ce qui a trait aux services de santé et à la qualité des services. Notre Fiche de rendement du système de santé a mis en relief le besoin d'améliorer nos services de santé primaires et a servi d'outil de référence pour identifier des indicateurs de rendement concernant nos services de santé. Les intervenants du système reconnaissent la valeur de notre outil, et cette reconnaissance nous a permis d'augmenter le nombre d'indicateurs communément reconnus de 48 dans la première fiche à 137 dans la fiche de 2013.

En 2013-2014, le CSNB a exploré la possibilité de produire des fiches de rendement au niveau des zones. Plus les résultats sont locaux, plus l'information devient pertinente pour ceux qui gèrent les services de santé. Ces efforts continueront lors de l'année à venir. Il est aussi important de reconnaître la demande croissante qui existe pour des analyses approfondies des indicateurs, puisque cela démontre que les gestionnaires de la santé veulent mieux comprendre les causes de rendement de leurs services de santé.

En plus de la Fiche de rendement sur le système de santé, le CSNB produit aussi des sondages annuels sur l'expérience des soins afin de couvrir toute la portée des services de santé financés par l'État : Soins aigus (2010), Santé primaire (2011), Soins à domicile (2012). Le premier cycle est maintenant complet, et chaque sondage sera répété à chaque trois ans.

La récente évaluation des cliniques de diabète permet d'identifier des facteurs clés qui influencent positivement les moyens d'assister les citoyens dans la gestion des maladies chroniques. Il y aura des opportunités pour

aider les gestionnaires de services de santé dans l'interprétation de ces résultats au cours de la prochaine année.

Au cours de l'année à venir, nous ferons le travail suivant :

- Nous lancerons publiquement les résultats de notre Sondage sur les soins primaires à l'hiver 2015;
- Nous lancerons publiquement une mise à jour de notre Fiche de rendement du système de santé au printemps 2015;
- Nous travaillerons aux préparatifs pour la seconde édition du Sondage des soins à domicile à partir de l'automne 2014;
- Tout au cours de l'année 2014-2015, nous participerons à la communication de l'évaluation des cliniques de diabète au Nouveau-Brunswick.

Viabilité

Le défi de la viabilité du système de soins de santé attire plus d'attention aujourd'hui que c'était le cas il y a cinq ans. Dans la mesure du possible, le CSNB consacre des efforts à intégrer dans ses rapports de l'information sur les ressources ou les coûts. En comparant les ressources du Nouveau-Brunswick aux autres juridictions, plus de citoyens s'apercevront que le système de soins de santé doit pouvoir livrer des résultats de qualité bien supérieure avec la disponibilité actuelle de ressources.

En même temps, beaucoup de travail est nécessaire pour bien refléter le niveau, la distribution et l'usage des ressources dans le cadre du système de soins de santé. Un point important est que les ressources humaines représentent la plus grande portion des dépenses. Notre dernière Fiche de rendement du système de santé a mis l'accent sur ce qui suit : « Des ressources par habitant supérieures à la moyenne, un rendement moyen et un état de santé inférieur à la moyenne. » De toute évidence, l'approche actuelle n'est pas bonne.

La transition vers un système de santé viable à long terme nécessite beaucoup plus qu'un contrôle des dépenses. Il faut commencer avec une compréhension des besoins des populations pour être plus en santé. Il faut aussi connaître et comprendre les lacunes aux niveaux de la qualité des services de santé qui sont livrés. Pour avoir un système de santé viable à long terme, il faut une approche qui arrive à combiner l'amélioration de la santé de la population et l'amélioration de la qualité des services en utilisant de façon plus efficace et efficiente les ressources à notre disposition.

Le document qui contient nos recommandations au ministre de la Santé de 2011 s'intitulait « Vers un système de santé public provincial planifié, intégré et axé sur les citoyens. » Le texte d'introduction à la première recommandation précisait l'évolution du système de soins de santé financé par l'État, et soulignait le besoin de transiger vers une approche planifiée plutôt que d'une évolution par défaut. La première recommandation était la suivante :

« Le gouvernement du Nouveau-Brunswick, par l'entremise du ministère de la Santé, s'assure de développer une stratégie concertée visant à améliorer la promotion de la santé et la prévention des maladies dans la province. Cette stratégie doit s'attarder à l'ensemble des déterminants de la santé et en premier temps, concentrer ses efforts dans quatre domaines clés : le poids santé, l'amélioration de l'hypertension artérielle, l'amélioration de la santé mentale et la prévention des blessures accidentelles.

La stratégie doit identifier l'organisme responsable de la coordination des travaux avec les partenaires pour une mise en œuvre intégrée des interventions correspondantes. »

Même si aucun plan pluriannuel n'a été lancé avec les éléments ci-dessus, ces éléments faisaient partie du mandat et du plan d'action du Secrétariat du renouveau du système de santé (SRSS). Le plan d'action couvrait la période de juillet 2012 à juin 2014. Durant l'année à venir, nous aurons l'occasion d'évaluer ce qui a été accompli et d'en tirer des leçons potentielles.

Le CSNB va continuer à consacrer des efforts pour améliorer le rendement du système de santé dans l'année à venir, que ce soit dans le contexte d'un mandat du SRSS ou dans le cadre des interactions continues du CSNB avec les organisations du système de santé. Conformément à nos rapports sur la qualité des services de santé, nous poursuivrons nos efforts pour mieux comprendre la distribution et l'usage des ressources humaines dans l'ensemble de système de soins de santé.

Pour ces raisons, voici les livrables proposés pour l'année à venir :

- Nous allons continuer à collaborer avec toutes les organisations du système de santé et avec le Secrétariat du renouveau du système de santé. Notre objectif principal est d'améliorer la compréhension collective de la santé de la population et de la qualité des services de santé afin de maximiser l'usage des ressources actuelles;
- Nous allons nous pencher particulièrement sur l'approfondissement de notre compréhension du niveau des ressources humaines, ainsi que sur leur distribution et usage dans le système de soins de santé;

- Nous présenterons publiquement notre évaluation de la réponse aux premières recommandations au ministre de la Santé;
- Plusieurs groupes liés à la santé ont exprimé leurs opinions sur la viabilité du système de soins de santé. Nous consulterons certains de ces groupes afin d'explorer les occasions potentielles qui existent en lien avec le rôle du CSNB et le défi de la viabilité.

Engagement du citoyen

La section 3(b) de la *Loi créant le Conseil du Nouveau-Brunswick en matière de santé* forme la base de la portion « engagement » du mandat du CSNB. Cette section se lit comme suit : « de concevoir et de mettre en œuvre des mécanismes propres à inciter les citoyens du Nouveau-Brunswick à engager un dialogue constructif en vue d'améliorer la qualité des services de santé dans la province. »

Pour guider nos discussions et planifier nos activités, le CSNB a adopté le « Continuum de participation publique » qui est joint à ce document (Annexe 1). Il souligne cinq niveaux de participation et d'influence du public dont on peut se servir pour clarifier l'objectif sous-jacent à toute activité de participation du public.

Compte tenu du montant et de la qualité de l'information disponible au CSNB sur la santé de la population et sur la qualité des services de santé, les membres du Conseil ont exprimé le besoin que plus de citoyens et d'intervenants sachent que cette information est disponible. Si on fait de ce besoin une priorité, d'après l'illustration en annexe 1, les activités liées aux niveaux un, deux et trois de participation du public devront être prises en compte. Les profils des communautés rendus publiques en 2014 représenteront un outil important pour des initiatives d'engagement (niveau 4) et des partenariats (niveau 5).

En 2013 et 2014, nous avons visé le développement d'un plan de communications pour optimiser nos pratiques de communications actuelles et identifier de nouveaux efforts stratégiques. De surcroît, des sessions de dialogue stratégiques dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick offrira l'occasion de faire un compte-rendu sur le progrès de notre travail à la population de la province, et plus particulièrement sur le progrès lié aux domaines que la population nous a aidé à identifier lors d'initiatives de participation du public.

Le CSNB est également reconnu pour offrir aux citoyens des sessions de consultation sur la qualité. Celles-ci ont mené à deux mandats de la part du ministre de la Santé pour collaborer sur des initiatives qui relevaient de ministères du gouvernement. Ces deux initiatives étaient compatibles avec

le mandat du CSNB. Tout en appréciant la chance de participer à de telles initiatives, le Conseil a soulevé le besoin de développer des « règles sur l'engagement » qui serviront lors de conversations initiales avec de futurs collaborateurs potentiels. Le but est de faire en sorte que les ingrédients clés qui contribuent au succès des initiatives seront discutés et approuvés dès les premiers stades de ces prochaines initiatives.

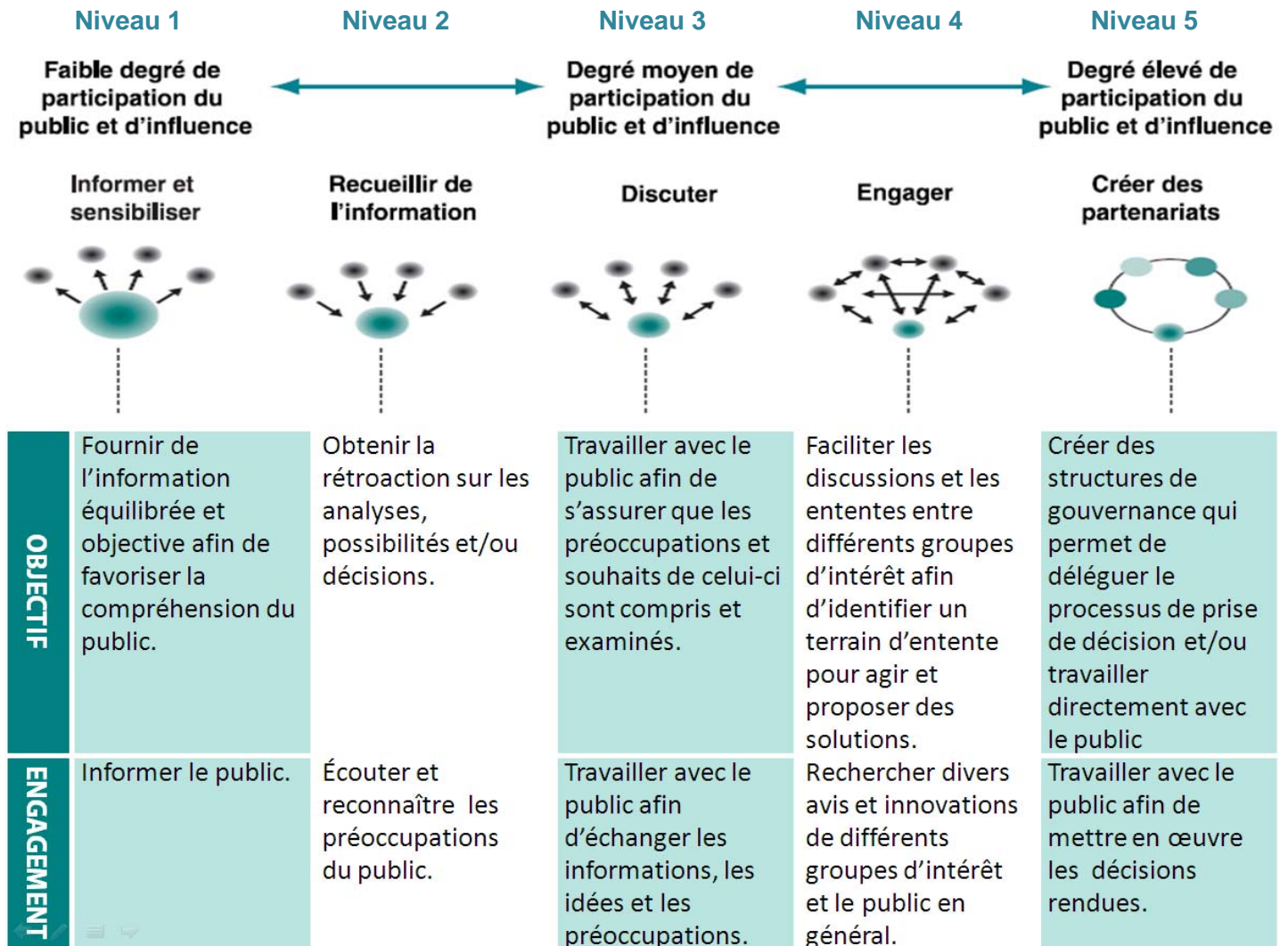
Par conséquent, nous allons:

- Tenir des sessions de dialogues dans chaque zone de la province dans le but premier de partager ce que nous avons appris dans notre travail, et particulièrement pour faire le point sur le progrès lié à nos premières recommandations.
- Améliorer nos communications avec nos publics cibles afin d'accroître le nombre d'individus qui connaissent notre information, et faciliter leur compréhension de l'information. Ce travail comprendra un cadre d'imputabilité de sorte à pouvoir apprécier notre rendement d'un point de vue de la communication.
- Puisqu'il est probable que le ministre de la Santé fasse encore recours au CSNB pour collaborer avec une tierce partie en ce qui a trait à la consultation publique, nous développerons des lignes directrices pour assurer que des facteurs essentiels de succès soient intégrés à nos collaborations futures.

En conclusion, les membres du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick et ses employées sont fiers du travail accompli pendant l'année 2012-2013. Nous allons continuer nos efforts pour diversifier, analyser et promouvoir l'information liée à la santé de la population et à la qualité des services de santé. Le travail du Conseil de la santé offre une perspective privilégiée en termes de l'état du système de santé provincial et de son évolution. Les membres du Conseil sont engagés à la production de rapports de qualité liés à nos axes de travail et à profiter pleinement de cette information dans la formulation de recommandations au ministre de la Santé.

Annexe 1

Continuum de participation publique



Adapté de : Santé Canada (2000). Politiques et boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décisions et *Office of the Auditor General of British Columbia* (2000). *Public Participation: Principles and Best Practices for British Columbia*.