

# Cadre des standards nationaux de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés

Tout le monde devrait avoir droit à des soins et services à domicile de qualité, indépendamment de l'endroit où ils sont dispensés, de la personne qui les dispense et de la personne qui en bénéficie. Il n'existe actuellement aucun cadre législatif national régissant les soins et services à domicile au Canada. En réponse à la hausse de la demande et à la croissance rapide du secteur, il est apparu nécessaire de mettre en place des standards nationaux pour favoriser un accès équitable à des soins et services à domicile de qualité sur l'ensemble du territoire. Le présent cadre est le fruit d'une vaste consultation menée auprès des planificateurs de politique en matière de soins et services à domicile, des prestataires, des clients et des fournisseurs de soins, dans le but de définir les éléments essentiels des standards nationaux de soins et services à domicile.

Les standards de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés fournissent une référence commune en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre de politiques et de programmes connexes à l'échelle nationale. Si la standardisation favorise la cohérence, elle n'implique pas nécessairement l'uniformité. S'appuyant sur les principes harmonisés des soins et services à domicile<sup>1</sup> adoptés à grande échelle, ces standards exposent les éléments fondamentaux des soins et services publics à domicile, tout en reconnaissant la spécificité des programmes provinciaux et territoriaux.

Les standards de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés renforcent les normes opérationnelles/de service et cliniques grâce à la mise en place d'un système global faisant le lien entre politiques, programmes et prestation de services de première ligne. Ensemble, ces standards contribuent à offrir des soins et services à domicile centrés sur la personne et à la fois accessibles, responsables, fondés sur des données probantes, intégrés et durables.

## HARMONISATION DES STANDARDS



1. Les principes harmonisés des soins et services à domicile sont des déclarations de valeurs essentielles qui reflètent les soins et services publics à domicile dans tout le Canada, tout en respectant les différences administratives.

# Présentation des standards de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés

Le présent cadre énonce les points essentiels à prendre en compte dans l'élaboration des standards nationaux de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés.

## VISION DES SOINS ET SERVICES À DOMICILE

Les soins et services à domicile constituent un élément essentiel pour fournir, au sein d'un système de santé intégré, des soins de qualité centrés sur la personne et ses proches en faveur des adultes fragiles, de ceux atteints de maladies chroniques complexes, de ceux ayant des besoins en soins aigus ou de réadaptation, et des personnes en fin de vie. La prestation de services accessibles et adaptés permet aux personnes de recevoir des soins et services chez elles en toute sécurité, tout en maintenant leur dignité et leur qualité de vie.

## But des standards de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés

Les standards nationaux de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés jettent les bases d'une approche cohérente des soins et services publics à domicile. Ils favorisent la planification et la prestation de soins et services à domicile centrés sur la personne et à la fois accessibles, responsables, fondés sur des données probantes, intégrés et durables. L'adoption et la mise en œuvre des standards de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés permettront :

- de définir la référence en matière de soins et services à domicile de qualité;
- d'éclairer les politiques, les programmes et les normes de prestation des soins et services à domicile;
- de faciliter la reconnaissance et le partage des pratiques prometteuses.

## Objectifs des standards de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés

Les standards nationaux de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés retentiront sur les politiques et les programmes afin de garantir ce qui suit :

- **Soins centrés sur la personne et ses proches**, qui s'appuient sur l'évaluation des besoins et des forces des personnes et des fournisseurs de soins, ainsi que sur une communication efficace permettant la prise de décisions concertées.
- **Soins accessibles**, à la fois adaptés et fiables, qui exploitent la technologie à bon escient.
- **Soins responsables** grâce au suivi d'indicateurs de rendement communs et à la génération de rapports connexes.
- **Soins fondés sur des données probantes**, qui aident les cliniciens à faire valoir leur expertise, l'expérience des personnes et les meilleures recherches disponibles dans leurs pratiques et décisions en matière de soins et de services.
- **Soins intégrés** qui optimisent les ressources en soins de santé et qui favorisent une transition harmonieuse entre les soins et services à domicile, les soins primaires, les soins aigus et les soins de longue durée.
- **Soins durables** mis en place par le biais d'une planification efficace des ressources matérielles, humaines et communautaires.

## Résultats des standards de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés

Les standards nationaux de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés assureront :

- la prestation de soins et services centrés sur la personne et ses proches;
- la responsabilité renforcée au sein du secteur des soins et services à domicile, avec un impact positif sur le système de santé dans son ensemble;
- une offre plus cohérente et équitable dans tout le Canada et au sein des provinces et territoires.

## Directives d'élaboration et d'adoption

- Il est important de tenir compte de l'expérience des personnes, des proches et des fournisseurs de soins à l'heure d'élaborer conjointement ces standards et de les diffuser.
- Simplicité et souplesse sont les maîtres-mots pour respecter l'autonomie et les spécificités administratives et de juridiction.
- Il est essentiel que les parties prenantes chargées de créer et de mettre en œuvre des politiques et programmes en matière de soins et de services à domicile travaillent de concert afin de garantir l'harmonisation avec les politiques en vigueur, les démarches administratives et les pratiques de première ligne.
- Les standards doivent s'adapter à l'évolution des systèmes de soins de santé et de services sociaux de façon à permettre de multiples applications et à favoriser l'adoption.
- Les clés de la réussite résident dans une diffusion efficace, l'harmonisation avec les normes opérationnelles/de service, l'aide à la mise en œuvre et le contrôle de l'application.

## Éléments essentiels des standards de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés

Pour chacun des six principes harmonisés, les parties prenantes ont identifié des stratégies principales qu'il est impératif d'aborder dans un exercice d'élaboration de standards nationaux pour concrétiser les actions prioritaires. Lesdites stratégies définissent les questions de recherche nécessaires à l'examen et à l'évaluation systématiques qui serviront de base à l'élaboration des standards nationaux.

Principe des soins et services à domicile	Actions essentielles	Questions de recherche
<b>SOINS CENTRÉS SUR LA PERSONNE ET SES PROCHES</b> <i>Les personnes et leurs aidants sont au centre de la planification et de la prestation des soins.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaître les forces des personnes et de leurs aidants, et faire d'eux des partenaires dans les soins.</li> <li>Respecter et satisfaire les besoins émotionnels, physiques, psychiques, environnementaux et culturels des personnes et de leurs aidants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quels outils et protocoles d'évaluation à domicile servent à déterminer les besoins et les forces des personnes et de leurs aidants?</li> <li>Quels outils et stratégies de dialogue favorisent efficacement la prise de décisions en concertation avec les personnes et leurs aidants?</li> </ul>
<b>SOINS ACCESSIBLES</b> <i>Les personnes et leurs aidants bénéficient d'un accès équitable et cohérent à des soins appropriés.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la prestation de soins adaptés et uniformes par tous les prestataires et dans l'ensemble des provinces et territoires.</li> <li>Répondre aux besoins particuliers des personnes et de leurs aidants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quels modèles favorisent la prestation efficace de soins et de services à domicile en milieu urbain comparativement au milieu rural?</li> <li>Comment la technologie facilite-t-elle l'accès aux soins et services à domicile?</li> </ul>
<b>SOINS RESPONSABLES</b> <i>Les résultats pour les personnes, les prestataires et le système sont gérés, atteints et communiqués.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser les indicateurs de rendement et les résultats cliniques pour éclairer la planification et la prestation des soins.</li> <li>Communiquer les indicateurs sur la prestation des services et les résultats par le biais d'un système convivial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comment mettre au point et utiliser des indicateurs de rendement efficaces?</li> <li>Quels éléments sont à prendre en compte pour assurer la communication efficace du rendement et des résultats en matière de soins et de services à domicile?</li> </ul>
<b>SOINS FONDÉS SUR DES DONNÉES PROBANTES</b> <i>La prestation des soins est éclairée par l'expertise clinique, les valeurs des personnes et les meilleures données probantes disponibles.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunir et appliquer les données issues de la recherche, de l'expertise des prestataires et de l'expérience des personnes.</li> <li>Utiliser des outils et soutiens standardisés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comment aider les cliniciens à prendre des décisions fondées sur des données probantes?</li> <li>Quelles stratégies permettent de mesurer efficacement l'expérience des personnes et de leurs aidants?</li> </ul>
<b>SOINS INTÉGRÉS</b> <i>Les besoins des personnes sont satisfaits grâce à une planification coordonnée sur le plan clinique et au niveau des services et à une prestation faisant appel à de multiples professionnels et organismes.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimiser l'utilisation des ressources du système et favoriser une navigation sans obstacle entre les services grâce à la coordination des soins.</li> <li>Établir de solides partenariats fondamentaux entre les soins à domicile, les soins primaires et les soins aigus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quels éléments essentiels s'avèrent nécessaires à la réussite des modèles de soins intégrés regroupant les soins et services à domicile, les soins primaires et les soins aigus?</li> </ul>
<b>SOINS DURABLES</b> <i>Les personnes dont les besoins peuvent raisonnablement être satisfaits à domicile recevront les services et les mesures de soutien nécessaires à cette fin.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier et gérer les ressources humaines en santé et la capacité sociale.</li> <li>Utiliser les besoins actuels et futurs de la population aux fins de la planification des politiques stratégiques et du système.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comment la résilience communautaire et la planification des ressources humaines sont-elles mises à profit pour prévoir l'évolution de la demande en matière de soins et de services à domicile et pour optimiser leur prestation?</li> </ul>

# Processus de consultation visant à élaborer un cadre des standards de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés

L'élaboration du Cadre des standards de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés repose sur plusieurs initiatives importantes menées par l'Association canadienne de soins et services à domicile (ACSSD), en consultation avec les parties prenantes du secteur sur l'ensemble du territoire.

## 2013-15 PRINCIPES HARMONISÉS DES SOINS ET SERVICES À DOMICILE

L'ACSSD s'est fondée sur un ensemble de travaux de recherche, de consultation et d'évaluation validé pour élaborer les principes harmonisés des soins et services à domicile, dans le but de combler des lacunes identifiées par les parties prenantes dans tout le Canada. Ces principes ont été formulés en s'appuyant sur un examen de la littérature; sur des consultations auxquelles ont participé plus de 350 parties prenantes (planificateurs de politique gouvernementale, gestionnaires, prestataires de soins et de services, chercheurs et patients); et sur un processus d'examen E-Delphi. Lancés en 2014, les principes harmonisés des soins et services à domicile reflètent les valeurs communes des soins et services publics à domicile. Les stratégies en la matière, reconnues par les gouvernements et les prestataires à travers le pays, s'avèrent cohérentes et respectueuses de ces principes, lesquels viennent renforcer les normes de qualité et de sécurité du programme Qmentum d'Agrément Canada et des services aux aînés de la Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities aux États-Unis.

## 2016 BESOIN COLLECTIF DE STANDARDS NATIONAUX DE SOINS ET SERVICES À DOMICILE

En réponse aux investissements ciblés du gouvernement fédéral dans le secteur des soins et services à domicile, l'ACSSD, l'Association des infirmières et infirmiers du Canada (AIIIC) et le Collège des médecins de famille du Canada (CMFC) se sont associés pour élaborer le Plan national pour de meilleurs soins à domicile. Ce plan d'action s'est nourri des idées et de l'expertise de quelque 340 intervenants : représentants de tous les échelons gouvernementaux, organismes administratifs du secteur de la santé, prestataires et bénéficiaires de soins à domicile, médecins, infirmières et infirmiers, professionnels paramédicaux, patients et prestataires de soins et de services. L'une des principales lacunes systématiquement identifiées par les parties prenantes, qui ressort dans les recommandations finales, était la nécessité de mettre en place des standards nationaux pour favoriser un accès cohérent et équitable aux soins et services à domicile sur l'ensemble du territoire. Par ailleurs, l'instauration de standards nationaux a été reconnue indispensable à l'amélioration des soins et services à domicile lors de deux réunions avec le ministre fédéral de la Santé et l'équipe du secrétariat fédéral en charge de l'Accord sur la santé.

## 2017 CADRE DES STANDARDS NATIONAUX DE SOINS ET SERVICES À DOMICILE

Pour répondre au besoin manifeste de standards nationaux de soins et services à domicile, la première étape consistait à créer un cadre visant à définir leur portée, leur application et leur processus d'élaboration. Ce travail, mené par l'ACSSD, incluait un processus de consultation approfondi destiné à obtenir l'avis des chefs de file en matière de soins et de services à domicile à travers le pays. Experts du gouvernement, prestataires de services, chercheurs, organismes administratifs du secteur de la santé et ONG ont ainsi participé au processus. Cette démarche s'appuyait sur plusieurs méthodes de collecte de données, dont un groupe de discussion à l'attention des parties prenantes québécoises (n = 25), trois groupes de concertation (n = 75) et deux cycles de sondage en ligne (n = 144), qui ont permis de dégager un net consensus. Les ministres de la Santé de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Manitoba, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse et du Yukon ont formulé expressément leur appui en faveur des standards de soins et services à domicile fondés sur les principes harmonisés.

Ce travail est orienté par un groupe consultatif d'experts :

**BRENT DIVERTY**, vice-président, division des programmes, Institut canadien d'information sur la santé

**CARMEN GRABUSIC**, directrice, amélioration des programmes, des politiques et de la qualité, Alberta Health

**DRE KATHRYN HANNAH**, conseillère en informatique appliquée à la santé, Association des infirmières et infirmiers du Canada

**NADINE HENNINGSEN**, directrice générale, Association canadienne de soins et services à domicile

**DR JOHN HIRDES**, professeur, École de santé publique et systèmes relatifs à la santé, Université de Waterloo

**RIK LUNEBURG**, vice-président, ParaMed Home Health Care

**LEIGHTON MCDONALD**, président, Closing the Gap Healthcare

**DRE LORI MITCHELL**, chercheuse, soins et services à domicile, Office régional de la santé de Winnipeg

**WANDA MORRIS**, vice-présidente, promotion et défense des droits, Association canadienne des individus retraités

**ROBERT MORTON**, ex-président du conseil d'administration, RLISS de Simcoe Nord Muskoka

**NANCY NAYLOR**, sous-ministre associée, ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario

**LORNA SCOTT**, fournisseuse de soins

**DR SAMIR SINHA**, directeur du service de gériatrie, Sinai Health System et hôpitaux du Réseau universitaire de santé

**SUE VANDERBENT**, directrice générale, Home Care Ontario

**SUSAN STEVENS**, directrice principale des soins continus, Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

**DRE THUY-NGA PHAM**, médecin en chef, Équipe de santé familiale du Sud-Est de Toronto

**DRE TAZIM VIRANI**, personne principale responsable des initiatives stratégiques, Saint Elizabeth



Canadian Home Care  
Association  
canadienne de soins  
et services à domicile

Promouvoir l'excellence des soins à domicile

L'Association canadienne de soins et services à domicile (ACSSD) est une association mutuelle sans but lucratif nationale qui s'attache à assurer la disponibilité et l'accessibilité de soins à domicile et de services de soutien à la collectivité, adaptés en fonction des besoins, afin de permettre aux personnes de demeurer chez elles en toute sécurité, tout en maintenant leur dignité, leur autonomie et leur qualité de vie. L'ACSSD compte parmi ses membres des gouvernements, des autorités sanitaires, des organismes administratifs, des prestataires de services et des chercheurs.

 [www.cdnhomecare.ca](http://www.cdnhomecare.ca)  
 905-567-7373  
 @cdnhomecare