



APPROCHE AXÉE SUR LE CITOYEN, L'ENGAGEMENT ET LA SANTÉ DE LA POPULATION

Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick vise l'amélioration de la qualité des services de soins de santé dans la province à partir des six dimensions suivantes : l'accessibilité, la justesse, l'efficacité, le rendement, l'équité et la sécurité. En plus d'évaluer la qualité des services de santé, le CSNB évalue également si notre système évolue vers une dimension plus orientée sur le client et où les besoins et les préférences des individus et des communautés sont mis à l'avant-plan.

Afin d'atteindre cet objectif, le CSNB utilise aussi les dimensions de la qualité ci-haut mentionné dans le continuum de soins, (santé primaire, aigus, de soutien/spécialité d'appoint et soins palliatifs). Vous retrouverez les définitions des six dimensions de la qualité du CSNB sur le site du conseil au www.csnb.ca.

En répondant aux questions, veuillez vous référer au rôle de votre organisation auprès des citoyens mais également auprès des communautés et des groupes communautaires. Il est important de reconnaître l'incidence que peuvent avoir les groupes communautaires dans les dossiers de la santé et du mieux-être des citoyens et des communautés.

Les questions suivantes portent sur **une approche axée sur le citoyen, l'engagement et la santé de la population**.

1. Comment votre organisation contribue-t-elle à améliorer l'état de santé des individus et de la population?
2. Quelles initiatives existent-ils, dans votre organisation, pour promouvoir :
 - a. L'autogestion de la santé?
 - b. L'autogestion des soins par l'individu?
3. Comment renforcez-vous les services de soins primaires et communautaires?
4. Que fait votre organisation pour s'assurer qu'elle offre des services équitables et accessibles aux Néo-brunswickois?
5. Quels mécanismes existent-ils dans votre organisation pour permettre l'engagement des citoyens?

L'EXPÉRIENCE VÉCUE

Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) mesure, surveille et évalue les services de soins de santé et le niveau de satisfaction de la population par rapport



aux services de santé et à leur qualité. Le CSNB définit l'expérience vécue ainsi : les clients, les patients, les familles et les personnes soignantes sont au cœur de la prestation de services et les évaluent par rapport à leurs besoins et leurs attentes.

Afin d'atteindre cet objectif, le CSNB utilise aussi les dimensions de la qualité dans le continuum de soins, (santé primaire, aigus, de soutien/spécialité d'appoint et soins palliatifs). Vous retrouverez les définitions des six dimensions de la qualité du CSNB sur le site du conseil au www.csnb.ca.

Avant de répondre aux questions sur les délais d'attente, veuillez considérer que nous sommes familiers avec le site Web sur les délais d'attente pour la chirurgie.

Les questions suivantes portent sur **l'expérience vécue**.

6. Quel progrès a été noté au chapitre des priorités cliniques identifiées ?
 - a. De façon spécifique, veuillez fournir des renseignements sur
 - i. Les délais d'attente pour la chirurgie
 - ii. Les lits ANS (autre niveau de soins).
 - b. Quelles sont vos priorités cliniques 2010-2011?
7. Quels mécanismes sont en place afin que le système de santé, par l'entremise de votre organisation, offre des soins sécuritaires et efficaces?
8. Quelles sont les initiatives en place pour soutenir les dossiers de santé électronique et autres technologies en santé au N.-B.?

VIABILITÉ

Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) mesure, surveille et évalue la viabilité des soins de santé dans le continuum de soins, à partir de renseignements sur les programmes et services, les ressources, les générateurs de coûts et la demande.

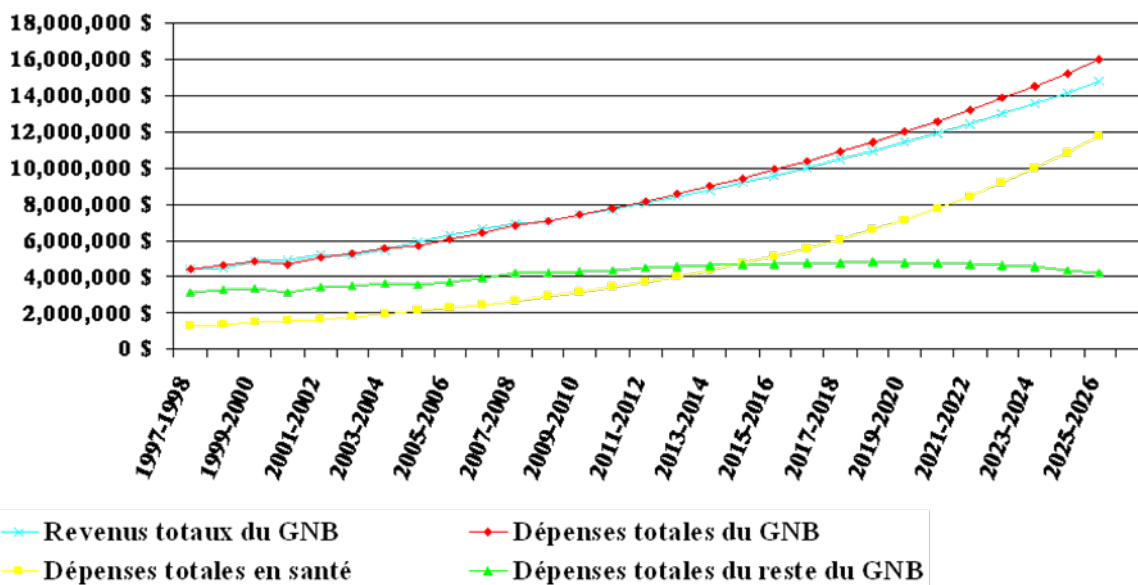
Le ministère de la Santé définit la viabilité comme « *faire des choix raisonnables et éclairés pour assurer les meilleurs soins de santé équitables à prix abordable maintenant et à l'avenir* ».

L'optique de viabilité (Ministère de la santé) auquel, en principe, toutes les parties intéressées du système de santé ont adhéré, définit la viabilité comme étant un système qui « est axé sur les besoins des citoyen(ne)s, qui assure des résultats



optimaux en matière de santé en fournissant des services de qualité en temps opportun et qui est efficace tout en étant à des prix abordables».

Tendance - les dépenses en soins de santé compteront pour plus de la moitié de toutes les dépenses du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) en 2014/15.



Source: Ministère de la santé

Les questions suivantes portent sur **la viabilité**.

9. Quelles mesures ont été prises par votre organisation afin d'assurer la viabilité financière actuelle et future du système de santé?
10. Veuillez décrire, par rapport à l'intégration du système de santé et les autres initiatives, quels sont les gains de rendement réalisés pour votre organisation?
11. Avez-vous les ressources humaines en matière de santé dont vous avez besoin aujourd'hui et pour l'avenir? Veuillez élaborer.
12. Comment vos projets d'immobilisations s'alignent-ils sur les besoins des Néobrunswickois?
13. Est-ce que vos dirigeants possèdent les renseignements nécessaires pour prendre leurs décisions? Veuillez expliquer.



14. Quels sont les mécanismes en place afin d'assurer l'amélioration continue de votre organisation?