



Accélérer l'amélioration des services de santé :
Outil d'évaluation
d'Excellence en santé©



Remerciements

Ce document a été publié à l'origine en 2014 par la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS). Une refonte de la publication sous le nom d'Excellence en santé Canada (ESC) a été réalisée en 2022 suite à la fusion de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé et de l'Institut canadien pour la sécurité des patients. ESC remercie les nombreuses personnes qui ont contribué à l'élaboration de cet outil.

À propos d'Excellence en santé Canada

Excellence en santé Canada (ESC) est un organisme dont la priorité absolue est d'améliorer les services de santé, avec – et pour – toutes et tous au Canada. Né en mars 2021 de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé, Excellence en santé Canada dispose d'une plus grande capacité à soutenir ses partenaires pour transformer des innovations éprouvées en améliorations généralisées et durables de la sécurité des patients et de tous les aspects de l'excellence des services de santé. Nous sommes convaincus du pouvoir des personnes et des données probantes; en les unissant, nous pouvons développer les meilleurs soins et services de santé au monde.

Ce document est disponible au www.excellencesante.ca.

Ce document est une publication d'Excellence en santé Canada (ESC). Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

Accélérer l'amélioration des services de santé : Outil d'évaluation d'Excellence en santé Canada (Outil d'évaluation d'ESC®) © 2014, Excellence en santé Canada.

Tous droits réservés. Cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie, à des fins non commerciales seulement, à condition que le contenu original de la publication ou d'une partie de la publication ne soit pas modifié de quelque façon que ce soit sans la permission écrite d'ESC. Pour en obtenir l'autorisation, veuillez communiquer par courriel, à info@hec-esc.ca.

Pour citer cette publication, veuillez utiliser la mention suivante : « Reproduit avec la permission d'Excellence en santé Canada, tous droits réservés, (année de publication du document). »

Excellence en santé Canada,
150, rue Kent, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1P 0E4
Courriel : info@hec-esc.ca
Téléphone : 613 728-2238
Télécopieur : 613 728-3527



Table des matières

POURQUOI EXCELLENCE EN SANTÉ CANADA (ESC) A ÉLABORÉ CET OUTIL	4
POURQUOI UTILISER CET OUTIL	6
SIX LEVIERS POUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES DE SANTÉ	6
COMMENT UTILISER CET OUTIL?	8
ÉCHELLE DE NOTES	8
OUTIL D'ÉVALUATION	9
GUIDE DE DISCUSSION	17
QUELLES SONT LES PROCHAINES ÉTAPES?	20
RESSOURCES	21

Pourquoi excellence en santé Canada (ESC) a élaboré cet outil

ESC s'engage à améliorer les services de santé et collabore avec des organismes de santé pour traduire les données probantes en politiques, programmes et outils concrets, ainsi que pour développer le leadership. L'organisme évalue les processus afin de déterminer ce qui fonctionne et pourquoi.

Cet outil a été publié à l'origine en 2014 par la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS). Il s'appuie sur l'expérience de la FCASS, qui pendant quinze ans a aidé des organismes à appliquer des données probantes à l'amélioration des services de santé, et pendant plus de dix ans a aidé des centaines de dirigeants de services de santé à mettre en œuvre des projets d'amélioration dans le cadre du programme pour l'amélioration des services de santé FORCES^{MC} et de projets collaboratifs d'amélioration de la qualité proposés par ESC. Une refonte de la publication sous le nom d'ESC a été réalisée en 2022 suite à la fusion de la FCASS et de l'Institut canadien pour la sécurité des patients.

Ce travail est guidé par six principes de l'amélioration des services de santé :

1. La prestation de soins et de services de santé doit être centrée sur le patient et axée sur la population.
2. La stratégie doit être basée sur des données probantes et l'expérience.
3. La conception et la mise en œuvre doivent mettre à contribution un large éventail de parties prenantes.
4. Une approche participative doit être adoptée pour la conception et la mise en œuvre.
5. L'amélioration à grande échelle peut être réalisée dans le cadre d'un processus progressif.
6. L'amélioration est un processus d'apprentissage collectif qui repose sur une expérimentation évaluée avec soin ainsi que sur des solutions potentielles ayant subi un examen critique.

Pour comprendre pourquoi certains efforts de transformation sont fructueux, la FCASS (désormais ESC) a examiné trois exemples de systèmes de santé de haute performance reconnus à l'échelle internationale¹. Bien que ces trois systèmes utilisent des méthodes différentes, l'analyse a permis de dégager des thèmes communs dans les activités de la Southcentral Foundation en Alaska, du Conseil de comté de Jönköping en Suède et de l'Intermountain Healthcare, dans l'Utah. Des thèmes communs semblables ont émergé d'études de cas et de l'analyse d'organismes de santé canadiens qui atteignent de hauts niveaux de performance^{2,3}. Nous avons intégré ces approches éprouvées en accordant une attention particulière aux recommandations tirées de l'expérience canadienne sur dix ans³. Les étapes de l'élaboration de cet outil d'évaluation et du guide de discussion sont disponibles⁴. Les leçons tirées de l'étude menée par la FCASS sur les initiatives d'amélioration des services de santé au Canada et des évaluations des améliorations qu'elle a soutenues sont les suivantes :

la transformation et l'amélioration des services de santé sont fonction de la communication et de l'action concertée à tous les niveaux du système – politique, organisationnel, clinique et de première ligne;

les fonds disponibles ne peuvent à eux seuls acheter tous les changements souhaités ni les traduire facilement en améliorations;

les organismes et les prestataires de soins de santé ont besoin de stabilité, et non de réorganisations constantes, pour concevoir et réaliser les améliorations; par conséquent, ils devraient entreprendre les améliorations graduellement, en procédant par cycles par exemple;

les obstacles politiques et structurels sont inhérents aux systèmes de santé, mais les organismes, les intervenants de première ligne et les patients qui travaillent aux projets d'amélioration peuvent souvent contourner, voire surmonter ces obstacles;

des changements réels, à quelque niveau d'un système de santé que ce soit, peuvent donner lieu à des améliorations sur le plan clinique et sur le plan de la prestation de soins et de services. Cela comprend l'expérience et l'évolution de l'état de santé des patients.

Cet outil peut aider les équipes à renforcer la capacité de leur organisation à s'adapter et à améliorer leur performance.

Pourquoi utiliser cet outil

Cet outil peut aider votre organisation à :

- déterminer son expertise, ses compétences et ses forces;
- comprendre sa capacité à cibler les efforts d'amélioration et à les bonifier;
- permettre et accélérer l'amélioration des services de santé;
- passer aux étapes suivantes de l'amélioration.

Six leviers pour l'amélioration des services de santé

Cet outil est basé sur six leviers d'amélioration (figure 1), représentés chacun par une flèche dans le diagramme.

Figure 1.
Les six leviers d'ESC
de l'amélioration des
services de santé^{MC}



Mettre à contribution les prestataires de soins de santé et les gestionnaires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration

En mobilisant vos prestataires de soins de santé et vos gestionnaires de première ligne pour qu'ils collaborent et deviennent des agents d'amélioration, vous contribuez à bâtir une culture déterminée à fournir de meilleurs soins, une meilleure santé avec un meilleur rapport qualité-prix.

Se concentrer sur les besoins de la population

Se concentrer sur les besoins de la population signifie que vous devez comprendre la population que vous desservez (par exemple : mener une évaluation des besoins de la zone desservie), ce qui permettra à votre organisation de fournir les bons soins, au bon endroit et au bon moment.

Élaborer des politiques et des mesures incitatives favorables

Élaborer des politiques et des mesures incitatives favorables signifie qu'il faut non seulement mettre en œuvre des politiques organisationnelles qui assurent un milieu de travail sain, mais aussi aider les employés à acquérir et à utiliser des compétences en matière d'amélioration.

Renforcer la capacité organisationnelle

Le renforcement des capacités et de l'autonomie pour l'amélioration au sein de votre organisation implique la nécessité de former le personnel en amélioration des services de santé, de lui donner la possibilité de déterminer les améliorations nécessaires en se basant sur les données probantes (par exemple avec des données et des documents cliniques et administratifs), de l'appuyer dans la mise en œuvre de ces changements et de lui témoigner de la reconnaissance pour le travail réalisé.

Mobiliser les patients et les citoyens

La mobilisation des patients, des familles et des proches aidants peut améliorer la qualité et permettre à votre organisation de puiser dans une multitude d'idées et de connaissances sur la conception, la prestation et l'évaluation des services.

Promouvoir la prise de décisions éclairée par les données probantes

Promouvoir la prise de décisions éclairée par les données probantes signifie qu'il faut s'assurer que les prestataires de soins de santé et leurs gestionnaires ont accès à des renseignements à jour et qu'ils sont formés en recherche, en évaluation, en adaptation et en application des faits et des données probantes en vue de l'amélioration.

Comment utiliser cet outil?

Voici quelques suggestions pour l'utilisation de cet outil. Une **liste de contrôle de l'état de préparation** est disponible pour vous aider.

1. Identifiez l'équipe de dirigeants de services de santé – responsable de la gestion, des finances et de la prestation des soins – qui utilisera cet outil. Une fois que tous les membres de l'équipe l'auront étudié ou rempli, réunissez-vous pour examiner les **six leviers de l'amélioration** et répertoriez vos réponses, en discutant de chaque élément. Pour certaines parties, vous pourriez inviter d'autres personnes à se joindre à vous, par exemple des gestionnaires de première ligne et des cliniciens (lorsqu'il s'agit de mettre à contribution les prestataires de soins de santé et les gestionnaires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration, par exemple) et des patients et citoyens (lorsque vous vous penchez sur le paragraphe « Mobiliser les patients et les citoyens », par exemple).
2. Colligez vos réponses. Vous devrez vous y reporter à l'étape de la **discussion**.
3. Réfléchissez aux suggestions présentées à la rubrique « **Quelle est la prochaine étape?** », car elles pourront vous aider à définir les actions à mener.

Échelle de notes

L'échelle de notes en regard de chaque énoncé vise à vous aider à déterminer les domaines d'amélioration des services de santé au sein de votre organisation. Elle vous permet simplement de vous situer sur cette échelle; les notes ne sont pas censées être compilées.

Dans tous les cas, le chiffre « 1 » indique que vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'énoncé et la note « 5 » signifie que vous êtes entièrement d'accord. Si vous ne savez pas quelle réponse donner, répondez « Je ne sais pas » et passez à l'énoncé suivant.

À la fin de chaque section, on vous invite à donner des exemples de pratiques ou de programmes de votre organisation qui démontrent votre capacité dans ce domaine. Les énoncés commençant par « nous » ou « notre » se rapportent à votre organisation.

Outil d'évaluation

1. Se concentrer sur les besoins de la population

Conception, mise en œuvre et suivi des mécanismes visant à modifier le financement et l'affectation des ressources afin d'accélérer les progrès vers la réalisation des objectifs relatifs au système de santé et à la santé de la population.

Note	1 = Pas du tout d'accord	2 = Plutôt pas d'accord	3 = Ni en accord ni en désaccord	4 = Plutôt d'accord	5 = Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
1. Nous comprenons la population que nous desservons.						
2. Nous avons des objectifs pour le système de santé qui tiennent compte des besoins de la population.						
3. Nous évaluons notre rendement en fonction des objectifs relatifs à la santé de la population.						
4. Nous répondons aux besoins changeants de notre population de patients.						
5. Nous sommes formellement responsables de l'alignement de nos programmes et services avec les besoins de la population en matière de santé.						
6. Nous disposons des fonds nécessaires pour offrir des services qui répondent aux besoins de la population en matière de santé.						
7. Nous avons mis en place un processus de révision des priorités et de réaffectation des fonds.						

Commentaires sur les principaux programmes et pratiques de votre organisation à l'appui des capacités susmentionnées :

2. Mettre à contribution les prestataires de soins de santé et les gestionnaires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration

Conception, mise en œuvre et suivi des stratégies visant à mobiliser les prestataires de soins de santé et les gestionnaires de première ligne afin de développer les qualités de leadership nécessaires à l'amélioration du rendement.

Note	1 = Pas du tout d'accord	2 = Plutôt pas d'accord	3 = Ni en accord ni en désaccord	4 = Plutôt d'accord	5 = Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
1. Nous incitons différents prestataires de soins de santé et gestionnaires de première ligne de tous types à développer les qualités de leadership clinique nécessaires aux initiatives d'amélioration.						
2. Nous encourageons les prestataires et les gestionnaires à travailler efficacement en équipe (mise en pratique de toutes leurs compétences) pour atteindre les objectifs communs et rendre compte de l'amélioration.						
3. Nous consacrons des ressources au soutien et au suivi de notre engagement clinique et du développement des qualités de leadership.						
4. Nous faisons régulièrement part à l'ensemble de l'organisation des changements et des objectifs prioritaires modifiés.						

Commentaires sur les principaux programmes et pratiques de votre organisation à l'appui des capacités susmentionnées :

3. Renforcer la capacité organisationnelle

Conception, mise en œuvre et suivi des stratégies visant à renforcer les capacités et les compétences organisationnelles en vue d'améliorer le rendement.

Note	1 = Pas du tout d'accord	2 = Plutôt pas d'accord	3 = Ni en accord ni en désaccord	4 = Plutôt d'accord	5 = Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
1. Nous avons une stratégie visant à renforcer notre capacité d'amélioration, notamment des politiques sur la qualité et la sécurité et des programmes de formation.						
2. Nous disposons d'un cadre d'amélioration de la qualité qui guide nos efforts.						
3. Nous nous attendons à ce que nos unités organisationnelles définissent des objectifs d'amélioration du rendement, les atteignent et mesurent leurs progrès.						
4. Notre organisme a mis en place des mesures incitatives pour soutenir l'amélioration.						
5. Nous priorisons le renforcement de la capacité d'amélioration du rendement même en période de restrictions budgétaires.						
6. Nous avons une stratégie de gestion des connaissances assortie d'une infrastructure de l'information (plateforme ou tableau de bord, par exemple) pour soutenir l'amélioration.						
7. Nous mettons, en temps opportun, à la disposition des prestataires de soins de santé, des gestionnaires de première ligne et des cadres supérieurs les données pertinentes sur le rendement pour soutenir l'amélioration.						
8. Nos services cliniques et de soutien sont chargés de déterminer les domaines d'amélioration d'après les données.						

Note	1 = Pas du tout d'accord	2 = Plutôt pas d'accord	3 = Ni en accord ni en désaccord	4 = Plutôt d'accord	5 = Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
9. Nous testons et développons les innovations fructueuses et éliminons celles qui ne le sont pas.						
10. Nous coordonnons les soins que nous offrons avec les autres services du système de santé (des soins de courte durée aux soins primaires).						
11. Nous intégrons les soins dans tout le continuum (des soins de courte durée aux soins primaires).						
12. Nous avons une stratégie visant à former une coalition dans l'ensemble du système pour soutenir la transformation et l'amélioration.						
13. Nous consacrons des ressources particulières au soutien de notre stratégie de formation d'une coalition.						
14. Nous avons l'occasion de créer des liens au sein du système, par exemple en matière de partage des responsabilités et de planification conjointe.						
15. Nos conventions collectives permettent une certaine flexibilité pour le déploiement de la main-d'œuvre et la création d'équipes efficaces.						

Commentaires sur les principaux programmes et pratiques de votre organisation à l'appui des capacités susmentionnées :

4. Élaborer des politiques et des mesures incitatives favorables

Conception, mise en œuvre et suivi des stratégies visant à aligner les ressources humaines, les mesures incitatives et la gestion de l'information dans l'ensemble de l'organisation.

Note	1 = Pas du tout d'accord	2 = Plutôt pas d'accord	3 = Ni en accord ni en désaccord	4 = Plutôt d'accord	5 = Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
1. Nous alignons les ressources humaines, la gestion de l'information et les mesures incitatives sur les objectifs d'amélioration.						
2. Les résultats de notre évaluation par Agrément Canada sont diffusés et passés en revue dans les unités organisationnelles.						
3. Nous alignons nos efforts d'amélioration sur les normes d'Agrément Canada.						
4. Nous favorisons la santé et la sécurité sur le milieu de travail (par exemple : horaires flexibles pour le personnel).						
5. La haute direction appuie nos initiatives d'amélioration de la qualité.						
6. Nous offrons des possibilités d'enseignement et de formation afin de pouvoir compter sur un nombre suffisant de professionnels de la santé.						
7. Nous avons les ressources nécessaires pour offrir aux prestataires de soins une formation leur permettant de travailler en équipes interprofessionnelles pour qu'ils puissent fournir des soins axés sur les patients dans divers établissements et être récompensés pour le faire.						

Note	1 = Pas du tout d'accord	2 = Plutôt pas d'accord	3 = Ni en accord ni en désaccord	4 = Plutôt d'accord	5 = Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
8. Notre système de financement et de rémunération appuie la prestation de soins adaptés et la réduction du gaspillage.						
9. Nous avons les fonds voulus pour soutenir les innovations grâce aux nouvelles technologies, aux dossiers médicaux électroniques, à la construction d'immobilisations, etc.						
10. Nous pouvons offrir une rémunération suffisante, y compris des avantages sociaux, pour attirer une main-d'œuvre hautement qualifiée.						
11. Nos structures de paiement des divers groupes professionnels encouragent la prestation de soins en équipe dans toutes les disciplines.						

Commentaires sur les principaux programmes et pratiques de votre organisation à l'appui des capacités susmentionnées :

5. Mobiliser les patients et les citoyens

Conception, mise en œuvre et suivi des stratégies visant à faire participer les patients, les familles et les proches aidants à la conception des soins et à l'élaboration des politiques organisationnelles.

Note	1 = Pas du tout d'accord	2 = Plutôt pas d'accord	3 = Ni en accord ni en désaccord	4 = Plutôt d'accord	5 = Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
1. Notre stratégie comporte des objectifs clairs pour inciter les patients, les familles et les proches aidants à prendre part à l'amélioration des soins et des politiques.						
2. Nos patients jouent un rôle bien défini dans l'établissement des objectifs d'amélioration.						
3. Nous définissons et mesurons les objectifs d'amélioration des patients.						
4. Nous avons mis en place des mécanismes pour recruter des patients, des familles et des proches aidants qui agiront comme ressources afin d'assurer une participation adéquate et inclusive à de multiples activités.						
5. Nous consacrons des ressources au soutien de nos activités axées sur la mobilisation des patients et des citoyens.						
6. Nous avons mis en place des processus afin d'assurer que les patients, familles et proches aidants ressources et le personnel ont les connaissances, les compétences et les ressources nécessaires pour participer de manière constructive.						
7. Les patients, familles et proches aidants ont l'occasion et les outils voulus pour surveiller leur état et celui des membres de leur famille et participent à la prise de décision.						

Commentaires sur les principaux programmes et pratiques de votre organisation à l'appui des capacités susmentionnées :

6. Promouvoir la prise de décisions éclairée par les données probantes

Conception, mise en œuvre et suivi des stratégies visant à appuyer l'utilisation des données probantes dans l'élaboration des politiques et la prestation des services.

Note	1 = Pas du tout d'accord	2 = Plutôt pas d'accord	3 = Ni en accord ni en désaccord	4 = Plutôt d'accord	5 = Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
1. Nous recherchons régulièrement les innovations ayant un impact important que nous devrions envisager d'adopter.						
2. Nous avons les compétences, les structures, les processus et la culture organisationnelle nécessaires pour promouvoir la prise de décision fondée sur les données probantes.						
3. Nous avons une stratégie visant à renforcer la capacité des prestataires de soins de santé et les gestionnaires de première ligne à trouver, évaluer et appliquer les meilleures données probantes disponibles à la prestation des services.						
4. Nous consacrons des ressources à la recherche et à la synthèse de données probantes afin de mieux soutenir notre prise de décision (par exemple, courtiers du savoir).						

Commentaires sur les principaux programmes et pratiques de votre organisation à l'appui des capacités susmentionnées :

Guide de discussion

Une fois cette évaluation terminée, prenez le temps de réfléchir, en groupe, aux forces et aux faiblesses révélées par vos réponses à chacun des six leviers :

- Quelle expertise, quelles forces se dégagent de vos réponses? Dans quels domaines vous êtes-vous accordé les notes les plus hautes (4 et 5)?
- Les forces et l'expertise de votre organisation peuvent-elles être maintenues sur la durée?
- Où et comment peuvent-elles être amplifiées?
- Quelles sont les faiblesses de votre organisation? Dans quels domaines vous êtes-vous accordé les notes les plus basses (1 et 2)?
- Quels sont les obstacles au renforcement de votre capacité d'amélioration dans ces domaines?
- Quels thèmes se dégagent de vos réponses? Y a-t-il des questions récurrentes?
- Dans quels domaines avez-vous obtenu une note moyenne? Qu'est-ce qui vous empêche d'exceller dans ces domaines?
- Vos constatations s'accordent-elles avec les priorités et les objectifs stratégiques de votre organisation?
- Où y a-t-il des lacunes ou des coupures? Des raisons sous-jacentes peuvent-elles les expliquer? Comment pouvez-vous y remédier?

Cet exercice a pour but de vous aider à trouver les moyens de renforcer la capacité de votre organisation à s'adapter et à améliorer sa performance, et à élaborer un plan pour accélérer l'amélioration des services de santé. Compte tenu de votre discussion, déterminez les priorités qui permettront à votre organisation d'atteindre vos objectifs en matière d'amélioration des services de santé.

Globalement :

1. Dans quel domaine votre organisation excelle-t-elle?

(Cochez toutes les réponses qui s'appliquent. Si vous devez donner plus d'une réponse, veuillez classer ces domaines par ordre d'importance, du moins important au plus important, de 1 à 6, 1 représentant le domaine dans lequel votre organisation excelle le plus.)

Se concentrer sur les besoins de la population

Mettre à contribution les prestataires de soins de santé et les gestionnaires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration

Renforcer la capacité organisationnelle

Élaborer des politiques et des mesures incitatives favorables

Mobiliser les patients et les citoyens

Promouvoir la prise de décisions éclairée par les données probantes

2. Dans quel domaine votre organisation doit-elle s'améliorer?

(Cochez toutes les réponses qui s'appliquent. Si vous devez donner plus d'une réponse, veuillez classer ces domaines par ordre de priorité, de 1 à 6, 1 représentant le domaine auquel votre organisation doit accorder le plus d'attention.)

Se concentrer sur les besoins de la population

Mettre à contribution les prestataires de soins de santé et les gestionnaires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration

Renforcer la capacité organisationnelle

Élaborer des politiques et des mesures incitatives favorables

Mobiliser les patients et les citoyens

Promouvoir la prise de décisions éclairée par les données probantes

3. Pourquoi voyez-vous des possibilités d'amélioration dans ce(s) domaine(s)?

4. Comment établirez-vous les priorités pour renforcer la capacité d'amélioration de votre organisation?

(Bien qu'il s'agisse d'une question ouverte, vous pouvez classer par ordre d'importance les leviers auxquels vous consacrerez du temps et des ressources à court, à moyen et à long terme. Classez-les de 1 à 6, 1 constituant la principale priorité.)

5. À quel levier consacrerez-vous temps et ressources à court, à moyen et à long terme, selon votre propre définition?

À court terme

Se concentrer sur les besoins de la population

Mettre à contribution les prestataires de soins de santé et les gestionnaires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration

Renforcer la capacité organisationnelle

Élaborer des politiques et des mesures incitatives favorables

Mobiliser les patients et les citoyens

Promouvoir la prise de décisions éclairée par les données probantes

À moyen terme

Se concentrer sur les besoins de la population

Mettre à contribution les prestataires de soins de santé et les gestionnaires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration

Renforcer la capacité organisationnelle

Élaborer des politiques et des mesures incitatives favorables

Mobiliser les patients et les citoyens

Promouvoir la prise de décisions éclairée par les données probantes

À long terme

Se concentrer sur les besoins de la population

Mettre à contribution les prestataires de soins de santé et les gestionnaires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration

Renforcer la capacité organisationnelle

Élaborer des politiques et des mesures incitatives favorables

Mobiliser les patients et les citoyens

Promouvoir la prise de décisions éclairée par les données probantes

Quelles sont les prochaines étapes?

Lors de l'examen de vos constatations, réfléchissez aux questions suivantes :

1. Comment aider les membres de notre organisation à comprendre l'importance de l'amélioration de la qualité et de la performance?
2. Comment mobiliser notre personnel et l'amener à prendre part à ce processus?
3. Comment pouvons-nous obtenir assistance et appui de l'extérieur pour nos projets d'amélioration?
4. Quels programmes d'éducation et de formation pourraient contribuer à l'amélioration?
5. Comment mesurerons-nous nos efforts d'amélioration?
6. Quels seront le coût financier et le coût en temps du personnel?
7. Qu'arrivera-t-il si nous n'avons pas les moyens de donner suite aux efforts d'amélioration dont nous pensons avoir besoin?

Excellence en santé Canada propose plusieurs ressources sur l'amélioration des soins de santé qui pourraient intéresser votre organisation. Pour en savoir plus, consultez le site excellencesante.ca et communiquez avec nous à info@hec-esc.ca.

Ressources

1. Baker, G. R. et J. L. Denis, 2011. *Étude comparative de trois systèmes de santé porteurs de changement : leçons pour le Canada*. <http://www.cfhi-fcass.ca/publicationsandresources/researchreports/ArticleView/11-10-26/Od3e9041-a834-4511-9f95-7c37ba287a79.aspx>
2. Baker, G. R., MacIntosh-Murray, A., Porcellato, C. et coll., 2009. *High Performing Health Care Systems: Delivering Quality by Design*, Toronto, Longwoods.
3. Denis, J. L., Davies, H.T.O., Ferlie, E. et L. Fitzgerald avec la collaboration de A. McManus, 2011. *Analyse des initiatives pour la transformation des systèmes de soins de santé : Des leçons à tirer pour le système de santé du Canada*. <http://www.cfhi-fcass.ca/publicationsandresources/researchreports/ArticleView/11-07-21/c70d5dc2-98b6-43cb-b735-e03144d0cf7a.aspx>
4. 1) analyse des cadres d'amélioration de la qualité afin de déterminer les principales caractéristiques des organismes de santé performants; 2) examen de ces caractéristiques à la lumière des expériences pratiques de la FCASS (désormais ESC) de l'animation des initiatives d'amélioration des services de santé au Canada; 3) sélection des principaux leviers qui éclairent l'approche adoptée par ESC pour faciliter l'amélioration des services de santé; 4) élaboration de questions d'évaluation pour chacun des leviers afin de clarifier davantage cette théorie du changement; 5) examen et révision de l'outil en collaboration avec les dirigeants des services de santé ainsi qu'avec les responsables des politiques et de l'amélioration de la qualité; 6) essai de l'outil de concert avec les organismes de prestation de soins et de services de santé et les organisations chargées de l'élaboration des politiques afin de tester et d'améliorer l'application de l'outil d'évaluation partout au Canada.