

ACCÉLÉRER L'AMÉLIORATION DES SERVICES DE SANTÉ

OUTIL D'ÉVALUATION DE LA FCASS™

REMERCIEMENTS

Cette ressource a été mise au point par la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS). La FCASS remercie les nombreuses personnes qui ont contribué à l'élaboration de cet outil.

MANDAT

Nous avons pour mandat d'accélérer l'amélioration et la transformation des services de santé pour les Canadiens et les Canadiennes. À cette fin, nous collaborons avec des gouvernements, des responsables des politiques et des dirigeants du système de santé pour traduire les données probantes et les pratiques novatrices en politiques, programmes et outils concrets, ainsi que pour développer les qualités de leadership.

Ce document est disponible à www.cfhi-fcass.ca.

Le présent rapport est publié par la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS). Les opinions exprimées par les auteurs ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

Accélérer l'amélioration des services de santé : Outil d'évaluation de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (Outil d'évaluation de la FCASS™) © Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé, 2014.

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 une partie de la publication ne soit pas modifié de quelque façon que ce soit sans la permission écrite de la FCASS. Pour obtenir une telle autorisation, veuillez communiquer par courriel, à info@cfhi-fcass.ca.

Veuillez utiliser la formule de mention suivante : « Reproduit avec la permission de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé, tous droits réservés, (année de publication du rapport). »

Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé
150, rue Kent, bureau 200
Ottawa (Ontario)
K1P 0E4

Courriel : info@cfhi-fcass.ca
Téléphone : 613-728-2238
Télécopieur : 613-728-3527

TABLE DES MATIÈRES

POURQUOI LA FONDATION CANADIENNE POUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES DE SANTÉ (FCASS) A ÉLABORÉ CET OUTIL.....	5
POURQUOI UTILISER CET OUTIL	6
SIX LEVIERS POUR ACCÉLÉRER L'AMÉLIORATION DES SERVICES DE SANTÉ	7
COMMENT UTILISER CET OUTIL	8
ÉCHELLE DE NOTES	8
L'OUTIL D'ÉVALUATION	9
1. Se concentrer sur les besoins de la population.....	9
2. Mettre à contribution les fournisseurs de services de santé et les gestionnaires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration	10
3. Renforcer la capacité organisationnelle	11
4. Élaborer des politiques et des mesures incitatives favorables.....	13
5. Mobiliser les patients et les citoyens.....	15
6. Promouvoir la prise de décision éclairée par les données probantes	16
GUIDE DE DISCUSSION.....	17
QUELLE EST LA PROCHAINE ÉTAPE?	20



POURQUOI LA FONDATION CANADIENNE POUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES DE SANTÉ (FCASS) A ÉLABORÉ CET OUTIL

La FCASS s'est engagée à améliorer les services de santé et, à cette fin, elle collabore avec des organismes de santé pour traduire les données probantes en politiques, programmes et outils concrets, ainsi que pour développer les qualités de leadership. La FCASS évalue également les processus afin de déterminer ce qui fonctionne et pourquoi.

Cet outil s'appuie sur l'expérience de la FCASS qui, depuis quinze ans, aide des organismes à fonder sur des données probantes l'amélioration des services de santé — et appuie depuis plus d'une décennie des centaines de dirigeants de services de santé qui mettent en œuvre des projets d'amélioration dans le cadre du programme FORCES pour l'amélioration des services de santé de la FCASS et ses collaborations en matière d'innovation et d'amélioration.

Ce travail est guidé par six principes qui sous-tendent l'amélioration des services de santé

- 1) La prestation des services de santé devrait être centrée sur le patient et axée sur la population.
- 2) La stratégie devrait être éclairée par les données probantes et l'expérience.
- 3) La conception et la mise en œuvre devraient mettre à contribution un large éventail de parties prenantes.
- 4) La conception et la mise en œuvre devraient adopter une approche participative.
- 5) L'amélioration à grande échelle peut être réalisée dans 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 étudiées de manière critique.

Pour comprendre pourquoi certains efforts de transformation sont fructueux, la FCASS 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, en 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 analysées et mises à l'essai en accordant une attention particulière aux recommandations découlant d'expériences menées au Canada au cours des dix dernières années³. Voir à la fin du document les étapes de l'élaboration de cet outil d'évaluation et le guide de discussion proposé⁴. La FCASS retient de son étude des initiatives d'amélioration des services de santé au Canada et des évaluations des améliorations qu'elle a soutenues les leçons 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 services 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, voir 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 de la prestation des services. Cela comprend l'état de santé et l'expérience des patients.

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

POURQUOI UTILISER CET OUTIL

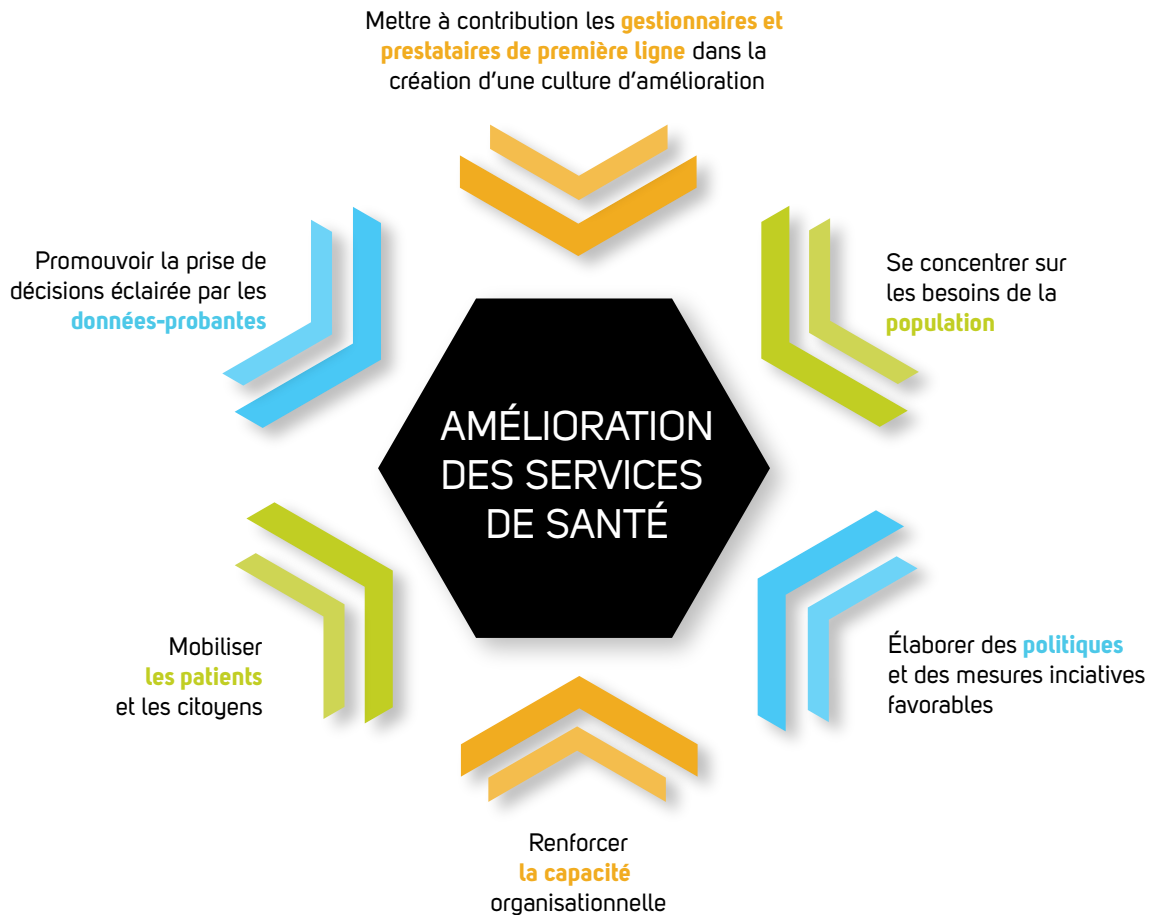
Cet outil peut aider votre organisation à :

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

SIX LEVIERS POUR ACCÉLÉRER L'AMÉLIORATION DES SERVICES DE SANTÉ

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

Figure 1 – Les six leviers de la FCASS de l'amélioration des services de santé™



Se concentrer sur les besoins de la population

Vous pencher sur les besoins de la population signifie que vous devez comprendre la population que vous desservez (p. ex., mener une évaluation des besoins de votre circonscription hospitalière), ce qui permettra à votre organisation de fournir les bons soins, au bon endroit et au bon moment.

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

En mobilisant vos fournisseurs de services de santé et vos gestionnaires de première ligne à collaborer et à devenir des agents d'amélioration, vous contribuez à bâtir une culture déterminée à fournir de meilleurs soins, une meilleure santé au meilleur rapport qualité-prix.

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 les données probantes, de l'appuyer dans la mise en œuvre de ces changements et de lui témoigner de la reconnaissance pour le travail réalisé.

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 soutenir les employés à acquérir et utiliser les compétences en matière d'amélioration.

Mobiliser les patients et les citoyens

La participation des patients et des familles 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 décision éclairée par les données probantes

Promouvoir la prise de décision éclairée par les données probantes signifie qu'il faut s'assurer que les fournisseurs de services 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. Vous pouvez avoir accès à une **liste de contrôle de l'état de préparation** pour vous aider.

1. Déterminer 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'aura étudié (ou aura répondu aux questions), réunissez-vous pour examiner les **six leviers de l'amélioration** et répertoriez vos réponses, en discutant de chaque aspect en cours de route. Pour discuter de certaines parties, vous voudrez peut-être inviter d'autres personnes à se joindre à vous, par exemple des gestionnaires de première ligne et des cliniciens (lorsqu'il est question de mettre à contribution les fournisseurs de services de santé et les gestionnaires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration) et des patients et citoyens (lorsque vous vous pencherez sur le paragraphe « Mobiliser les patients et les citoyens »).
2. Colliger 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 donner suite à vos résultats.

ÉCHELLE DE NOTES

L'échelle de note 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 ne sert qu'à vous permettre de vous situer sur cette échelle; les notes ne sont pas censées être compilées.

Dans tous les cas, le chiffre « 1 » indique que vous êtes totalement en désaccord avec l'énoncé alors que la note « 5 » signifie que vous êtes entièrement d'accord. Si vous ne savez pas quelle réponse donner, répondez « ne sais pas » et passer à l'énoncé suivant. À la fin de chaque partie,

vous êtes invité 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.

L'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 = Totale- ment en désac- cord	2 = Plutôt en dés- accord	3 = Ni d'accord ni en désac- cord	4 = Plutôt d'accord	5 = Entière- ment d'accord	Ne sais pas
1. Nous comprenons la population que nous desservons.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
2. Nous avons des objectifs pour le système de santé qui tiennent compte des besoins de la population.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
3. Nous évaluons notre rendement en fonction des objectifs relatifs à la santé de la population.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
4. Nous répondons aux besoins changeants de nos patients.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
5. Nous sommes officiellement responsables de l'harmonisation de nos programmes et services avec les besoins de santé de la population.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
6. Nous disposons des fonds voulus pour offrir des services qui répondent aux besoins de santé de la population.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
7. Nous avons mis en place un processus de révision des priorités et de réaffectation des fonds, le cas échéant.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

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

2. Mettre à contribution les fournisseurs de services 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 fournisseurs de services de santé et les gestionnaires de première ligne afin de développer les qualités de leadership nécessaires à l'amélioration du rendement.

NOTE	1 = Totale- ment en désac- cord	2 = Plutôt en dés- accord	3 = Ni d'accord ni en désac- cord	4 = Plutôt d'accord	5 = Entière- ment d'accord	Ne sais pas
1. Nous incitons différents fournisseurs de services de santé et gestionnaires de première ligne à développer les qualités de leadership clinique nécessaires aux initiatives d'amélioration.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
2. Nous encourageons les fournisseurs 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.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
3. Nous consacrons des ressources au soutien et au suivi de notre engagement clinique et du développement des qualités de leadership.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
4. Nous faisons part régulièrement des changements et des objectifs prioritaires modifiés à l'ensemble de l'organisation.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

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 = Totale- ment en désac- cord	2 = Plutôt en dés- accord	3 = Ni d'accord ni en désac- cord	4 = Plutôt d'accord	5 = Entière- ment d'accord	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.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
2. Nous disposons d'un cadre d'amélioration de la qualité qui guide nos efforts.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
3. Nous nous attendons à ce que nos unités organisationnelles définissent des objectifs d'amélioration du rendement et mesurent leurs progrès.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
4. Notre organisme a mis en place des mesures incitatives pour soutenir l'amélioration.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
5. Nous priorisons le renforcement de la capacité d'amélioration du rendement même en période de restrictions budgétaires.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

6. Nous avons une stratégie de gestion des connaissances assortie d'une infrastructure de l'information (p. ex. plateforme ou tableau de bord) pour soutenir l'amélioration.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
7. Nous mettons, en temps opportun, à la disposition des fournisseurs de services de santé, des gestionnaires de première ligne et des cadres supérieurs les données pertinentes sur le rendement pour soutenir l'amélioration.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
8. Nos services cliniques et de soutien sont chargés de déterminer les domaines d'amélioration d'après les données.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
9. Nous testons et développons les innovations fructueuses et éliminons celles qui ne le sont pas.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
10. Nous coordonnons les soins que nous offrons avec les autres services du système de santé (des soins de courte durée aux soins primaires).	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
11. Nous intégrons les soins dans le continuum (des soins de courte durée aux soins primaires).	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
12. Nous avons une stratégie visant à former une coalition dans l'ensemble du système pour soutenir la transformation et l'amélioration.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
13. Nous consacrons des ressources particulières au soutien de notre stratégie de formation d'une coalition.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
14. Nous avons l'occasion de créer des liens au sein du système, p. ex. en matière de partage des responsabilités et de planification conjointe.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

15. Nos conventions collectives permettent une certaine flexibilité pour le déploiement de la main-d'œuvre et la création d'équipes efficaces.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
--	---	---	---	---	---	--------------------------

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 harmoniser les ressources humaines, les mesures incitatives et la gestion de l'information dans l'ensemble de l'organisation.

NOTE	1 = Totale- ment en désac- cord	2 = Plutôt en dés- accord	3 = Ni d'accord ni en désac- cord	4 = Plutôt d'accord	5 = Entière- ment d'accord	Ne sais pas
1. Nous alignons les ressources humaines, la gestion de l'information et les mesures incitatives sur les objectifs d'amélioration.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
2. Les résultats de notre évaluation par Agrément Canada sont diffusés et passés en revue dans les unités organisationnelles.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
3. Nous faisons en sorte que nos efforts d'amélioration soient conformes aux normes d'Agrément Canada.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
4. Nous préconisons un milieu de travail sûr et sain (p. ex. un horaire variable pour le personnel).	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

5. La haute direction appuie nos initiatives d'amélioration de la qualité.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
6. Nous offrons des possibilités d'enseignement et de formation afin de pouvoir compter sur un nombre suffisant de professionnels de la santé.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
7. Nous avons les ressources voulues pour offrir aux prestataires de services 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.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
8. Notre système de financement et de rémunération appuie la prestation de soins adaptés et la réduction du gaspillage.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
9. Nous avons les fonds voulus pour soutenir les innovations grâce aux nouvelles technologies, aux dossiers médicaux électroniques, à la construction d'immobilisations, etc.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
10. Nous pouvons offrir des niveaux de rémunération, y compris les avantages sociaux, suffisants pour attirer une main-d'œuvre hautement qualifiée.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
11. Nos structures de paiement des divers groupes professionnels encouragent la prestation de soins en équipe dans toutes les disciplines.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

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 mobiliser les patients et les familles pour les inciter à participer à la conception des soins et à l'élaboration des politiques organisationnelles.

NOTE	1 = Totale- ment en désac- cord	2 = Plutôt en dés- accord	3 = Ni d'accord ni en désac- cord	4 = Plutôt d'accord	5 = Entière- ment d'accord	Ne sais pas
1. Notre stratégie comporte des objectifs clairs pour inciter les patients/familles/citoyens à prendre part à l'amélioration des soins et des politiques.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
2. Nos patients jouent un rôle bien défini dans l'établissement des objectifs d'amélioration.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
3. Nous définissons et mesurons les objectifs d'amélioration des patients.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
4. Nous avons mis en place des mécanismes pour recruter des conseillers des patients/familles afin d'assurer une participation adéquate et inclusive à de multiples activités.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
5. Nous consacrons des ressources au soutien de nos activités axées sur la mobilisation des patients et des citoyens.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
6. Nous avons mis en place des processus afin d'assurer que les conseillers des patients/familles et le personnel ont les connaissances, les compétences et les ressources nécessaires pour participer de manière constructive.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

7. Nos patients/familles 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.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
--	---	---	---	---	---	--------------------------

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

6. Promouvoir la prise de décision 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 = Totale- ment en désac- cord	2 = Plutôt en dés- accord	3 = Ni d'accord ni en désac- cord	4 = Plutôt d'accord	5 = Entière- ment d'accord	Ne sais pas
1. Nous recherchons régulièrement les innovations ayant un impact important que nous devrions penser à adopter.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
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.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

3. Nous avons une stratégie visant à renforcer la capacité des fournisseurs de services de santé et les gestionnaires de première ligne à trouver, évaluer et appliquer les meilleures données probantes disponibles à la prestation des services.	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
4. Nous consacrons des ressources à la recherche et à la synthèse de données probantes afin de mieux soutenir notre prise de décision (p. ex. courtiers du savoir).	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

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 quel domaine vous êtes-vous accordé les notes les plus hautes (4 et 5)?
- Les forces et l'expertise de votre organisation sont-elles viables?
- Où et comment peuvent-elles être amplifiées?
- Quelles sont les faiblesses de votre organisation? Dans quel domaine 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. Il est conçu également pour vous aider 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.

Considérations d'ensemble

- 1) **Dans quel domaine votre organisation excelle-t-elle?** *(Cocher toutes les cases appropriées. Si vous devez donner plus d'une réponse, veuillez sérier ces domaines, 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 fournisseurs de services de santé et les gestionnaires de première ligne dans la création d'une culture d'amélioration
 - Renforcer les capacités organisationnelles
 - Élaborer des politiques et des mesures incitatives favorables
 - Mobiliser les patients et les citoyens
 - Promouvoir la prise de décision éclairée par les données probantes
- 2) **Dans quel domaine votre organisation doit-elle s'améliorer?** *(Cocher toutes les cases appropriées. Si vous devez donner plus d'une réponse, veuillez sérier ces domaines, du moins important au plus important, 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 fournisseurs de services 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 décision éclairée par les données probantes

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

- 3) **Comment établirez-vous les priorités pour renforcer la capacité d'amélioration de votre organisation?** *(Bien qu'il s'agisse d'une question ouverte, vous souhaiterez peut-être classer par ordre d'importance les leviers auxquels vous consacrez du temps à court, à moyen et à long terme. Classer-les de 1 à 6, 1 constituant la principale priorité.)*

À quel levier consacrez-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 fournisseurs de services 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 décision éclairée par les données probantes

À moyen terme

- Se concentrer sur les besoins de la population
- Mettre à contribution les fournisseurs de services 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 décision éclairée par les données probantes

À long terme

- Se concentrer sur les besoins de la population
- Mettre à contribution les fournisseurs de services 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 décision éclairée par les données probantes

QUELLE EST LA PROCHAINE ÉTAPE?

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 du rendement?
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. Quel sera le coût financier et 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?

La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé dispose de plusieurs ressources d'amélioration des services qui peuvent intéresser votre organisme. Pour en savoir plus, voir cfhi-fcass.ca et communiquer avec nous à cette adresse : info@cfhi-fcass.ca.

RESSOURCES

¹Baker, G.R. et J.L. Denis, 2011. *Étude comparative de trois systèmes de santé porteurs de changement : leçons pour le Canada*. <http://www.fcass-cfhi.ca/SearchResultsNews/11-10-26/0d3e9041-a834-4511-9f95-7c37ba287a79.aspx>

²Baker, G.R., MacIntosh-Murray, A., Porcellato, C. et coll., 2009. *High Performing Health Care Systems: Delivering Quality by Design*, Toronto, Longwoods

³Denis, 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 de l'animation des initiatives d'amélioration des services de santé au Canada; 3) sélection des principaux leviers qui éclairent l'approche adoptée par la FCASS 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 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.