



RESSOURCE D'AMÉLIORATION PAR LES MESURES ET GABARIT DE PLAN

January 2021

Fondation canadienne pour **l'amélioration des services de santé**

Canadian Foundation for **Healthcare Improvement**





À propos de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé

La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) travaille main dans la main avec ses partenaires pour accélérer l'identification, la diffusion et la mise à l'échelle d'innovations qui ont fait leurs preuves dans le domaine des services de santé. Ensemble, nous améliorons durablement l'expérience des patients, la vie professionnelle des prestataires de soins de santé, l'utilisation des ressources et la santé de toutes et tous au Canada.

La FCASS est reconnue comme un chef de file de la participation des patients, des familles et des proches aidants. Depuis 2010, elle dirige des projets collaboratifs et parraine des partenariats avec des patients et leur famille afin d'améliorer les soins dans tout le continuum.

Tous droits réservés. La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé est un organisme sans but lucratif financé par Santé Canada. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé

150, rue Kent, bureau 200

Ottawa (Ontario) K1P 0E4 (Canada)

Demandes générales: info@cfhi-fcass.ca | 1-613-728-2238



RESSOURCE D'AMÉLIORATION PAR LES MESURES ET GABARIT DE PLAN

Les mesures d'évaluation sont un élément essentiel des améliorations. Elles indiquent les ajustements nécessaires et fournissent des données probantes qui appuient le changement, accroissent la participation et suscitent l'enthousiasme des personnes concernées.

Ciblez une série de mesures qui serviront à faire le suivi de vos objectifs. Choisissez ces mesures en partenariat avec les personnes touchées par le changement, notamment des patients, membres de la famille et proches aidants partenaires et des membres du personnel. Incluez des mesures qui rendront compte des effets de l'initiative sur différents groupes, dont les populations qui ont habituellement des difficultés à accéder à des soins en général (comme celles vivant dans les régions rurales ou isolées), les populations à risque ou vulnérables (comme celles qui ont des besoins médicaux complexes), les Premières Nations, les communautés inuites et métisses, les immigrantes et immigrants, les réfugiées et réfugiés, les membres de la communauté LGBTQ2+, les Noires et les Noirs du Canada et les autres minorités. *L'Outil de planification pour l'amélioration des services de santé* et l'*outil Ressource d'amélioration par les mesures et gabarit de plan*, deux ressources d'amélioration de la FCASS, peuvent servir à créer des plans de mesure et d'amélioration détaillés.

Créez votre plan de mesure à l'aide du **tableau 1** ci-dessous en suivant ces étapes :

1. Dressez la liste des **mesure(s) de résultats** à améliorer.
2. Dressez la liste des **mesure(s) de processus** : les activités que vous menez pour atteindre le résultat escompté. Par exemple, l'une des mesures de processus pourrait être le nombre d'employés et de patients, de membres de la famille et de proches aidants partenaires ayant reçu une formation.
3. Dressez la liste des **mesure(s) de pondération**, qui serviront à faire le suivi des conséquences ou des problèmes imprévus, le cas échéant.
4. Pour chacune de vos mesures, précisez :
 - a. la **méthode de collecte des données**, y compris la source des données, la fréquence de collecte, et la personne responsable de la collecte, du suivi et de la production de rapports sur les données au fil du temps;
 - b. les **données de référence** (si elles sont disponibles), afin d'établir l'état actuel des mesures que vous utiliserez pour suivre la progression vers vos objectifs d'amélioration; de cette façon, vous pourrez détecter les changements dans les mesures au fil du temps;
 - c. la **cible ou le changement escompté** des mesures, en précisant leur échéance.



Tableau 1 : Plan de mesure : description des mesures, méthodes de collecte de données, et cibles ou changements escomptés de l’initiative d’amélioration des services de santé mise en œuvre dans d’autres sites

Nom de la mesure et définition opérationnelle		Méthode de collecte de données : sources, fréquence et personne responsable	Cible ou changement escompté (précisez l’échéance)
Mesures de résultats : les principaux points à améliorer.			
1			
2			
3			
Mesures de processus : permettent de vérifier si les améliorations ont l’effet escompté. <i>Par exemple, le nombre d’employées et d’employés qui ont suivi une formation.</i>			
1			
2			
3			
Mesures de pondération : peuvent servir à mesurer les conséquences imprévues, et ne devraient pas changer.			
1			
2			
3			
4			

Voici des ressources qui pourraient vous être utiles pour l’élaboration d’un plan de mesure dans le cadre d’une initiative d’amélioration des services de santé :

- FCASS : [Outil de planification pour l’amélioration des services de santé](#) et [Ressource d’amélioration pour le succès à long terme et la pérennité](#)
- Institute for Healthcare Improvement : [Établissement de mesures](#) (en anglais), [Exemples de mesures](#) (en anglais), [Feuille de travail sur les mesures d’évaluation des projets d’amélioration de la qualité](#) (en anglais)
- Qualité des services de santé Ontario : [Mesures de l’amélioration de la qualité](#)