

## Liste de vérification : création, mise en œuvre et maintien d'un plan d'amélioration de la qualité

### *S'assurer que les équipes sont engagées et prêtes à élaborer le PAQ à venir*

#### COMMENCER

- Établir un groupe de travail sur le PAQ et organiser des rencontres régulières pour créer le PAQ et suivre sa mise en œuvre.
  - Astuce : Faire participer le conseil d'administration, l'équipe de cadres, le personnel, et les patients, résidents ou clients et leur famille.
- Télécharger et lire les documents de planification du PAQ qui se trouvent sur [le site Web de Qualité des services de santé Ontario](#) :
  - Note annuelle;
  - Priorités pour les PAQ à venir;
  - Document d'orientation relatif au PAQ et autres documents d'orientation;
  - Caractéristiques techniques des indicateurs.
- Rédiger une charte d'amélioration de la qualité ([instructions](#) | [outil](#)).

### *Comprendre les progrès réalisés et cerner les possibilités d'amélioration*

#### COMPRENDRE LE PROBLÈME

- Évaluer les progrès en fonction des cibles établies dans le PAQ précédent; passer en revue les activités d'amélioration de la qualité et les résultats. Les cibles ont-elles été atteintes ou dépassées?
- Remplir le rapport d'étape du PAQ, notamment la partie sur les leçons tirées de l'année précédente.
- Remplir la section narrative du PAQ.
- Chercher à comprendre l'expérience des patients, des résidents ou des clients ([La voix du client](#) et [Cerner l'expérience des patients](#)).
- Consulter d'autres sources (p. ex., plan stratégique interne).
- Déterminer quels sont les indicateurs prioritaires à inclure dans le PAQ. Si un indicateur prioritaire n'est pas sélectionné, justifier ce choix dans la section des commentaires du plan de travail du PAQ.
- Élaborer un plan de mesure pour l'analyse et l'interprétation des données liées aux indicateurs prioritaires ([instructions](#) | [outil](#)).
- Choisir des cibles provisoires et des idées de changement à essayer (consulter [Quorum](#) pour trouver des idées de changement).
- Rédiger un plan de travail du PAQ provisoire (il demeurera provisoire jusqu'à l'approbation du PAQ).
- Confirmer la ou les équipes d'amélioration de la qualité et les responsables (équipe de cadres).
- Obtenir l'appui de la haute direction et se préparer pour l'approbation par le conseil d'administration.

## Soumettre le PAQ et commencer la mise en œuvre des initiatives d'amélioration de la qualité

### CONCEVOIR ET TESTER LES SOLUTIONS

- Rédiger la version définitive des idées de changement, des méthodes et des mesures.
- Établir des mécanismes continus de collecte de données, d'analyse, d'interprétation et de communication ([instructions](#) | [outil](#)) pour surveiller les progrès et les effets et les faire connaître.
- Obtenir l'approbation du conseil d'administration (ou d'une entité semblable) et l'appui officiel (signature) des parties requises pour le PAQ.
  - Astuce : Planifier de présenter le PAQ durant la rencontre de février du conseil d'administration ou de la direction.
- Soumettre le PAQ à Qualité des services de santé Ontario avant le 1er avril de chaque année.
- Entreprendre les activités d'amélioration de la qualité décrites dans le PAQ (p. ex., essayer les idées de changement).

## Maintenir les changements et intégrer officiellement les nouveaux processus

### APPORTER ET MAINTENIR LES CHANGEMENTS

- Repérer et atténuer les risques et les difficultés; utiliser les cycles Planifier-Faire-Étudier-Agir (PFEA) ([instructions](#) | [outil](#)) pour officiellement apporter et maintenir les changements.
- Formuler un plan de viabilité ([instructions et outil](#)).
- Officialiser et normaliser les changements qui ont engendré une amélioration tangible en les intégrant dans les politiques, les procédures, l'orientation, les documents requis, les formulaires électroniques, etc. Consigner les nouveaux processus.
- Diffuser à grande échelle les nouveaux processus de manière créative, régulière et fréquente.
- Dresser un plan de mesure continue visant à surveiller l'adoption et les effets des nouveaux processus.

## Diffuser les leçons apprises et propager les changements dans l'organisation

### PROPAGATION DU CHANGEMENT

- Élaborer et mettre en œuvre un plan de déploiement ([instructions](#) | [outil](#)).
- Établir des processus et des mécanismes servant à faire le suivi du plan de déploiement et du maintien des changements officiels dans tous les domaines.
- Communiquer les progrès et les effets à grande échelle de manière créative, régulière et fréquente.
- Repérer et atténuer les risques et les difficultés; utiliser les cycles PFEA ([instructions](#) | [outil](#)) pour mettre en œuvre officiellement le plan de déploiement.

Des questions? Contactez [QIP@hqontario.ca](mailto:QIP@hqontario.ca)