

# ✓ Pour les patients et les personnes soignantes

## Qu'est-ce que le plan d'amélioration de la qualité?

Le plan d'amélioration de la qualité (PAQ) est le plan officiel qu'utilisent les organisations du milieu de la santé pour améliorer les soins dispensés aux patients et à leurs soignants. La loi exige que les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée, certains organismes de soins primaires et les organisations offrant des soins à domicile soumettent un PAQ à Qualité des services de santé Ontario (QSSO) annuellement, au plus tard le 1<sup>er</sup> avril.

Qualité des services de santé Ontario demande chaque année aux organisations qui soumettent un PAQ de se concentrer sur une poignée de questions clés considérées comme prioritaires en Ontario, comme l'accès rapide aux soins et la satisfaction des patients. De plus, QSSO donne des mesures précises, ou indicateurs, dont les organisations peuvent se servir pour faire le suivi de leur performance sur ces questions. Ces indicateurs pourraient être par exemple le temps d'attente à l'urgence ou les résultats d'un sondage sur la satisfaction des patients. Les organisations ont aussi la possibilité de choisir leurs propres indicateurs pour évaluer leur progrès sur des questions importantes pour elles et leurs patients.

En tant que patient consultant, vous pouvez participer à l'élaboration du plan d'amélioration de la qualité d'une organisation qui vous a dispensé des soins ou qui a soigné un de vos proches. Ainsi, vous contribuerez à la sélection des éléments à améliorer et des moyens à déployer pour y parvenir.

## En quoi consiste le plan?

Le PAQ est divisé en trois parties :

1. Le rapport de progrès, qui témoigne du progrès réalisé par rapport au plan précédent.
2. La partie descriptive, qui résume brièvement le plan.
3. Le plan de travail (le plan lui-même), qui contient :
  - les indicateurs sur lesquels travaillera l'organisation;
  - les résultats actuels pour ces indicateurs;
  - les objectifs d'amélioration;
  - des idées de moyens pour atteindre ces objectifs.

Tous les PAQ sont accessibles au public. Vous pouvez consulter et télécharger le plan des organisations qui vous intéressent sur cette [page](#) de Qualité des services de santé Ontario.

## Exemple d'une question clé liée à la qualité des soins et améliorée par un PAQ

*Imaginez que votre médecin de famille fait partie d'une équipe de santé familiale. Vous avez une éraflure douloureuse et suintante à la jambe et êtes préoccupé par la possibilité qu'elle soit infectée. Vous aimeriez donc le consulter le plus rapidement possible. Vous appelez votre équipe de santé familiale pour prendre rendez-vous, mais la prochaine plage horaire libre est dans une semaine.*

*Le lendemain, comme votre situation s'est aggravée, vous vous rendez à l'urgence. Lorsqu'enfin vous voyez un médecin, il vous diagnostique une infection, vous prescrit des antibiotiques et vous renvoie à la maison.*

**Question clé** – Rapidité de l'accès aux soins primaires.

Dans cette situation, la meilleure option aurait été de consulter votre médecin de famille rapidement pour obtenir les antibiotiques dont vous aviez besoin.

L'accès rapide au médecin de famille ou à un fournisseur de soins approprié peut prévenir l'aggravation de l'état de santé et le besoin de soins supplémentaires. Le médecin de famille connaît les antécédents de ces patients et peut tenir compte d'autres facteurs potentiellement importants pour les résultats des soins.

*Les patients consultants du comité de la qualité de votre équipe de santé familiale ont indiqué que la question de la rapidité d'accès aux soins était importante pour eux.*

*Dans cet exemple, deux des six médecins ont déjà apporté, avec succès, des changements visant à accélérer l'accès aux soins. Le comité de la qualité décide donc d'en faire la priorité des activités d'amélioration. Ainsi, tous les médecins doivent appliquer ces principes afin de garantir aux patients qui ont besoin de soins un accès rapide.*

**Indicateur** – La performance relative à la rapidité d'accès est souvent évaluée au moyen d'une question de sondage mesurant les perceptions des patients, par exemple :

La dernière fois que vous avez été malade ou préoccupé par votre état de santé, combien de temps après votre première demande de consultation (médecin, infirmière praticienne) avez-vous réussi à rencontrer un professionnel en personne?

- Le jour-même
- Le lendemain
- Entre 2 et 19 jours plus tard (nombre de jours : \_\_\_\_\_)
- 20 jours ou plus après la demande
- Non applicable (ne sait pas/refus)

*Votre équipe de santé familiale ajoute cette question aux sondages qu'elle distribue aux patients durant l'année. Lorsque le comité de la qualité écrit son premier PAQ, il y inscrit le résultat actuel de l'équipe pour cet indicateur et établit un objectif d'amélioration pour l'année à venir. Ainsi, le comité a déterminé que 45 % des patients ont pu obtenir un rendez-vous le jour-même ou le lendemain. De plus, comme il dispose des données par médecins, il peut émettre des commentaires individuels.*

*Le comité de la qualité pourrait viser une amélioration de 20 % en un an (que le pourcentage de patients obtenant un rendez-vous le jour-même ou le lendemain passe de 45 à 57 %). Pour y parvenir, il proposera une ou plusieurs idées de changement à réaliser pour améliorer la performance.*

### **Idée de changement**

Les idées de changement sont les approches qu'une organisation utilise pour améliorer les soins. Dans notre exemple, de nombreuses idées pourraient être mises en oeuvre pour accélérer l'accès aux soins.

*Le comité de la qualité décide de jumeler les médecins ayant apporté des changements à ceux qui ne l'ont pas encore fait. Il évaluera la mesure dans laquelle chaque médecin adopte des méthodes de planification avancée de l'accès et le nombre de rendez-vous disponibles le jour-même pour chacun d'eux.*

*De plus, le comité sondera les patients pendant toute l'année pour rendre compte de l'influence de ce changement sur les résultats de l'indicateur.*

## **Pourquoi participer aux plans d'amélioration de la qualité?**

Les PAQ servent à améliorer les soins et leurs résultats ainsi qu'à créer un système qui dispense des soins **en collaboration avec** les patients. Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2015, tous les hôpitaux doivent faire participer les patients à l'élaboration de leurs PAQ. Et bien que cette exigence ne s'applique pas aux autres organisations du milieu de la santé, bon nombre d'entre elles commencent à emboîter le pas.

Comme vous avez directement reçu des soins ou pris soin d'un proche, votre participation active à l'élaboration du plan est importante pour que celui-ci contienne des idées qui amélioreront effectivement l'expérience des patients.

Comme personne ne connaît votre expérience dans le système de santé aussi bien que vous, votre point de vue est précieux. En participant à l'élaboration du PAQ d'une organisation, vous utilisez votre expérience pour résoudre des problèmes. Sachez qu'en vous exprimant, vous contribuez à offrir un meilleur système de santé aux patients et aux soignants de demain.

## **Comment participer : principales questions d'orientation**

Le choix des priorités d'amélioration et l'établissement d'objectifs constituent une étape cruciale pour les organisations du milieu de la santé. Ces organisations chercheront à discuter avec vous, souvent par des moyens établis comme des conseils de patients, des assemblées publiques et des groupes de discussion. Lorsque vous participez à l'élaboration d'un PAQ, il est important d'indiquer clairement les projets les plus importants pour vous; ainsi, vos idées pourront y être incluses. Vous trouverez ci-dessous une liste des principales questions à poser au personnel pour vous permettre de participer à des projets importants qui auront des répercussions positives.

## **Préparation à la planification – Posez les questions suivantes au personnel pour planifier l'élaboration du PAQ et décider de la nature de votre contribution.**

*Comment obtenir une éducation, de la formation et du soutien du personnel?*

- Les plans d'amélioration de la qualité touchent à des priorités provinciales et locales. Demandez au personnel si vous pouvez recevoir une éducation et une formation sur les exigences provinciales du plan. Vous pourriez aussi demander qu'on vous guide dans le processus en vous jumelant à un expert en la matière ou à un pair mentor.

*Quelles personnes participent au projet, et quel est le rôle de chacun?*

- Faites connaissance avec tous les participants et informez-vous de leurs différents rôles. Discutez avec le personnel pour vous mettre d'accord sur votre rôle, vos tâches et le temps que vous voulez y consacrer.

**Élaboration des plans** – Si vous allez faire partie de l'équipe responsable de l'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité, posez-vous les questions suivantes pour vous assurer de la pertinence des projets et de la satisfaction des besoins des patients.

*Quel est l'échéancier d'élaboration du plan, et quels en sont les jalons?*

- Les jalons sont les réalisations ou les événements clés qui surviennent au cours de l'élaboration d'un PAQ. Discutez de l'échéancier d'élaboration du plan et de ses jalons avec l'équipe responsable du plan; vous pourrez ainsi avoir une idée du temps requis pour chaque étape du processus.

Voici deux exemples de jalons : l'approbation du plan par le conseil d'administration, qui survient (peu) avant sa soumission, et le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, soit la date limite de soumission du plan à Qualité des services de santé Ontario.

### *Quelles questions relatives aux soins faudrait-il essayer d'améliorer cette année?*

- Vous pouvez être d'une grande aide en dressant la liste des questions qui, selon vous, devraient faire l'objet d'une amélioration. Vous pouvez les choisir dans la liste de questions clés provinciales (et de leurs indicateurs correspondants) ou opter pour des questions locales dont vous êtes conscient ou pour lesquelles vous sentez qu'il faut agir. À noter qu'il est important que vous participiez au choix des priorités de l'organisation pour l'année à venir, car c'est vous qui avez reçu des soins ou des services de sa part.

### *Que sont les objectifs d'amélioration?*

- Chaque projet d'amélioration de la qualité a une orientation et des objectifs clairs. Une fois les questions et les problèmes à aborder établis, vous pouvez participer à l'établissement d'objectifs qui entraîneront un changement concret pour les patients.

### *Quels changements pouvons-nous opérer pour nous assurer d'un résultat positif?*

- Les organisations du milieu de la santé peuvent avoir des idées de moyens à déployer pour atteindre les objectifs établis. Écoutez ces idées pour déterminer si vous êtes d'accord, et n'oubliez pas que votre expérience et votre point de vue peuvent aider une organisation à bien définir les modifications à apporter.

## **Suivi – Posez les questions suivantes pour garder contact avec l'équipe du plan, même lorsque vous n'y contribuez plus.**

### *Quand et à quelle fréquence aurai-je des nouvelles du plan?*

- Le personnel responsable du plan d'amélioration de la qualité doit communiquer avec vous pour vous donner un aperçu du plan final. Si personne ne fait de suivi auprès de vous, renseignez-vous. Posez des questions pour savoir en quoi vos commentaires ont été utiles. De plus, l'organisation doit rendre son PAQ public en le publiant sur son site Web.

### *Quel sera le rôle des patients et des personnes soignantes dans la réalisation des projets d'amélioration?*

- Certains d'entre vous voudrez poursuivre votre participation en contribuant à la mise en oeuvre d'un projet. Veuillez en informer le personnel. Vous pourriez d'ailleurs être très utile en travaillant, en collaboration avec des fournisseurs de soins, à mettre à l'essai des idées de changement.
- L'objectif principal du processus d'amélioration de la qualité est la résolution d'un problème. Il se peut que vous, d'autres patients ou d'autres soignants aidiez l'administration à prendre des décisions afin de garantir la pertinence des projets pour tous.

## **Considérations importantes**

- **Souci de confidentialité** – Beaucoup de détails sont dévoilés durant les réunions sur le PAQ. Si vous voulez que certains de vos propos ne soient pas enregistrés ou répétés dans un contexte autre que celui de la réunion, dites-le clairement à l'avance. En outre, un membre du personnel pourrait vous demander de signer une entente de confidentialité (protection des renseignements) avant de vous donner accès à de l'information sur l'organisation, ce qui signifie que vous devrez garder pour vous tout renseignement d'ordre privé divulgué durant les réunions.
- **Utilisation de vos recommandations** – Votre point de vue est utile. Cela dit, les organisations sont parfois limitées dans l'utilisation qu'elles peuvent en faire. Il est donc possible que le projet ne tienne pas compte de tous vos commentaires.
- **Patience** – Beaucoup de temps pourrait s'écouler avant que vous puissiez constater à quoi ont servi le temps et les efforts investis. Gardez à l'esprit que la constance de vos contributions pourra mener à des améliorations qui ne se manifesteront qu'à long terme.

## Examen des plans d'amélioration de la qualité

Idéalement, vous participerez à la création d'un PAQ dès ses premières étapes. Toutefois, il arrive qu'on demande aux patients consultants d'examiner les plans lorsqu'ils sont presque terminés. Dans ce cas, voici les principaux éléments à passer en revue.

### *Rapport de progrès*

- En lisant le rapport de progrès, pouvez-vous dire sur quels plans l'organisation s'est améliorée et sur quels plans elle a été confrontée à des obstacles?
- Y retrouve-t-on une description des leçons tirées de l'année précédente?
- Les sujets abordés ont-ils un lien avec votre expérience personnelle ou avec des histoires dont vous avez entendu parler?

### *Partie descriptive*

- La partie descriptive est-elle facile à comprendre pour les patients, les soignants, la famille et le public?
  - Indique-t-elle la vision de l'organisation en ce qui concerne l'amélioration de la qualité des soins offerts?
  - Fait-elle naître chez le lecteur un sentiment d'espoir et de fébrilité à l'égard des améliorations qui seront apportées au cours de l'année?
  - Montre-t-elle l'engagement de l'organisation en matière de participation des patients et d'offre de soins axés sur les patients?
- Un patient, un soignant ou un membre de leur famille verrait-il, en lisant cette partie du PAQ, la possibilité de jouer un rôle dans le processus d'amélioration de la qualité?

### *Plan de travail*

- Croyez-vous que les objectifs établis motiveront l'organisation à s'améliorer?
  - Les initiatives d'amélioration prévues amélioreront-elles la qualité des soins aux patients dispensés par l'organisation?
  - Y a-t-il des initiatives d'amélioration
- Si non, pourquoi pas? Pouvez-vous faire des recommandations en ce qui concerne la participation des patients consultants à ces initiatives?

### *Ensemble du plan*

- De façon générale, le PAQ montre-t-il l'engagement de l'organisation à améliorer la qualité des soins?
- Est-il évident que l'organisation tire profit des leçons apprises (décrites dans le rapport de progrès)?
- Selon vous, y a-t-il des questions qui devraient être abordées et qui sont absentes du plan?

## Glossary

**Plan d'amélioration de la qualité (PAQ) :** Plan officiel qu'utilisent les organisations du milieu de la santé pour améliorer les soins dispensés aux patients et à leurs soignants. La loi exige que les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée, certains organismes de soins primaires et les centres d'accès aux soins communautaires (qui offrent des soins à domicile) soumettent un PAQ à Qualité des services de santé Ontario annuellement, au plus tard le 1<sup>er</sup> avril.

**Indicateur :** Mesure précise utilisée pour faire le suivi de la performance sur des questions de qualité, p. ex., le pourcentage de patients qui ont dit avoir obtenu un rendez-vous avec leur fournisseur de soins primaires le jour-même ou le lendemain de leur demande de consultation.

**Question de qualité :** Aspect des soins pour lequel il y a place à amélioration partout en Ontario, p. ex., la rapidité d'accès aux soins.

**Idée de changement :** Approche précise qu'utilisera une organisation pour tenter d'améliorer ses résultats à un indicateur.

### Le navigateur de PAQ :

<https://qipnavigator.hqontario.ca/Resources/PostedQIPs.aspx>

Si vous avez des questions ou des commentaires, ou si vous désirez obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [engagement@hqontario.ca](mailto:engagement@hqontario.ca).

Pour obtenir des outils et des ressources connexes, veuillez consulter le carrefour de participation des patients, des personnes soignantes et du public de Qualité des services de santé Ontario à l'adresse :

[www.hqontario.ca/Participation-des-patients/Ressources-et-outils-liés-à-la-participation-des-patients](http://www.hqontario.ca/Participation-des-patients/Ressources-et-outils-liés-à-la-participation-des-patients)