



**Document d'orientation  
du plan d'amélioration  
de la qualité :  
utilisation de données  
sociodémographiques  
pour apporter des  
améliorations ciblées**

**Qualité des services  
de santé Ontario**

*Améliorons notre système de santé*

# Objectif

Le présent document a pour objectif d'aider les organisations à faire la collecte et l'analyse de données sociodémographiques – des données portant sur les caractéristiques des membres d'une population telles que l'âge, le sexe, le genre, le niveau de scolarité, le revenu, la race et la langue – dans le but de déterminer quelles améliorations ciblées elles doivent intégrer à leur plan d'amélioration de la qualité (PAQ) pour contrer les inégalités en matière de santé. La première étape vers le redressement des inégalités, c'est la collecte et l'analyse de données sociodémographiques. Ainsi, les organisations pourront noter les problèmes propres à chaque groupe social. La prochaine étape, qui sera abordée dans un document d'orientation ultérieur, est de mettre en œuvre les changements qui amoindriront les inégalités dévoilées par les données.

L'équité en matière de santé favorise un état de santé optimal et permet aux gens de recevoir des soins de grande qualité, justes et adéquats qui répondent à leurs besoins, quel que soit le lieu où ils vivent, ce qu'ils ont et qui ils sont. *Pour lire le plan 2016-2019 d'équité en matière de santé de Qualité des services de santé Ontario, [cliquez ici](#).*

# Contexte

Il est clair qu'il y a de grandes inégalités en matière de santé en Ontario. Les exemples sont nombreux : les personnes racisées ont une espérance de vie plus courte, les personnes à faible revenu ont de moins bons résultats de santé et de nombreuses personnes LGBTQ2S sont victimes de discrimination et peinent à obtenir les soins de santé dont elles ont besoin. Il faudra beaucoup de travail pour éliminer ces inégalités, mais actuellement, peu d'organisations de soins de santé ont créé des approches ciblées. Bon nombre d'entre elles se demandent sans doute par où commencer.

La collecte et l'analyse des données sociodémographiques sur la population servie par une organisation sont un bon moyen de déceler les inégalités en matière de santé pour ensuite les redresser. Cependant, plusieurs organisations ne savent pas trop comment obtenir et analyser ces données de façon à améliorer les soins de santé.

## Pour en savoir plus sur les moyens utilisés par les organisations pour améliorer l'équité en matière de santé :

- Lire les rapports de Qualité des services de santé Ontario : [L'équité en matière de santé dans les PAQ 2016-2017](#) | [L'équité en matière de santé dans les PAQ 2017-2018](#).
- Utilisez les requêtes dans les PAQ pour faire une recherche sur le contenu lié à l'équité en matière de santé ou tout autre sujet qui vous intéresse : [requête dans les PAQ](#).
- Consultez les publications sur l'équité en matière de santé sur [Quorum](#).

## Pour commencer

Vous trouverez ci-dessous trois documents expliquant comment les données sociodémographiques et la prise de décision fondée sur des données probantes peuvent vous aider à atteindre vos objectifs d'amélioration ciblée de l'équité en matière de santé.

- [Le guide \*Achieving Health Equity: A Guide for Health Care Organizations\* de l'Institute for Healthcare Improvement](#) (en anglais)
  - La troisième des cinq étapes du plan de travail de l'Institute for Healthcare Improvement visant à aider les organisations à atteindre l'équité en matière de santé consiste à mettre en œuvre de stratégies ciblées qui permettront d'agir sur les multiples facteurs de santé auxquels les organisations de soins de santé peuvent s'attaquer directement. Cette étape commence par la collecte et l'analyse de données afin de déterminer où se trouvent les disparités.
- [Measuring Health Equity Report: Demographic Data Collection and Use in Toronto Central LHIN Hospital and Community Health Centres](#) (en anglais)
  - Ce rapport explique comment le RLISS du Centre-Toronto et le Sinai Health System ont intégré la collecte de données sociodémographiques dans les hôpitaux et les centres de santé communautaire et l'usage qui est fait de ces données.
- [Le manuel \*National Health Inequality Monitoring: A Step-by-step manual\* de l'Organisation mondiale de la Santé](#) (en anglais)
  - Accessible et axé sur le concret, ce manuel présente cinq étapes à suivre pour détecter et surveiller les inégalités en matière de santé grâce à la collecte et l'analyse de données.

# Comprendre le problème

Avant de s'attaquer aux inégalités, il faut avoir une compréhension approfondie du problème qu'on cherche à résoudre. Ce processus se fait en trois étapes : cerner les inégalités, comprendre la situation actuelle et déterminer les causes fondamentales pour ensuite y travailler.

## 1. Cerner les inégalités : comment collecter les données nécessaires à la découverte d'un problème qui touche une sous-population de façon disproportionnée

La collecte et l'étude de données illustrant les caractéristiques sociodémographiques des utilisateurs des services aident à déceler les sous-populations qui pourraient être victimes d'inégalités. Cette information est cruciale dans la conception d'initiatives d'amélioration ciblées qui élimineront ces inégalités.

Le document ci-dessous présente des conseils sur la façon de commencer à faire la collecte et l'analyse de données pour relever les inégalités. Songez aux différents types de données auxquelles votre organisation a accès et qui pourraient vous aider à voir quelles populations sont touchées et à connaître les besoins de ces dernières.



Voyez les données utilisées pour divers projets par le [Centre des sciences de la santé de London](#) (en anglais)

---

**Ressource:** Le projet *Measuring Health Equity* a créé un [guide pour les organisations de soins de santé](#) (en anglais) traitant de la planification et de la mise en œuvre de la collecte de données en milieu de soin. Ce guide présente une méthodologie de collecte de données et des conseils pour les personnes responsables de cette tâche, afin de veiller à ce que les questions soient bien posées.

## 2. Comprendre la situation actuelle : comment utiliser les données stratifiées pour voir la manière dont l'accès, l'expérience et les résultats en matière de santé varient selon les facteurs sociodémographiques

En examinant des données regroupées selon les traits sociodémographiques, on est en mesure de voir quelles sous-populations sont victimes d'inégalités en matière de santé, notamment en ce qui a trait à l'accès et aux résultats. Voici quelques conseils pour partir du bon pied :

1. Choisissez un ou deux indicateurs parmi les points à améliorer en priorité de votre organisation.
2. Notez l'état actuel de cet indicateur pour diverses sous-populations.
3. Notez la différence de résultats de santé, le cas échéant.



Voyez comment [Access Alliance](#) compte améliorer l'utilisation des données dans les Centres de santé communautaire de l'Ontario. Ce message comprend plusieurs liens vers d'autres ressources.

**Ressource :** L'équipe des droits de la personne et d'équité en matière de santé du Sinai Health System a organisé un [webinaire d'introduction](#) (en anglais) sur la stratification des données en novembre 2017. Ce webinaire traite d'outils et de concepts statistiques qui aideront les organisations de soins de santé à stratifier les indicateurs cliniques.

**Ressource :** L'Institut canadien d'information sur la santé a créé une [trousse d'outils pour mesurer les inégalités en santé](#) pour vous aider à mesurer et à signaler ces inégalités. Une attention spéciale est portée à la stratification des indicateurs de santé.

**Ressource :** Plusieurs réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) ont créé des ensembles de données portant sur une sous-région qui peuvent servir à mieux connaître les populations occupant un territoire donné. À titre d'exemple, le [centre de données communes des sous-régions du RLISS du Centre-Ouest](#) (en anglais) recueille des données sur les caractéristiques suivantes de la population :

- Taille de la population (totale et par tranches d'âge)
- Variation de la population totale entre 2011 et 2015
- Composition des ménages et des familles
- Langue, immigration et identité
- Scolarité, revenu et accessibilité financière au logement

### 3. Déterminer les causes fondamentales : comment rechercher les causes fondamentales des inégalités cernées

L'étape finale pour comprendre un problème, c'est de déterrer les racines de l'inégalité décelée. Les déterminants sociaux de santé interagissent de façon très complexe, et c'est pourquoi une approche coordonnée et axée sur les solutions s'impose.

Pour mieux comprendre ces causes premières, pensez à faire équipe avec des personnes appartenant aux sous-populations touchées. En comprenant les expériences individuelles des personnes recevant les soins de votre organisation, vous serez en meilleure posture pour comprendre les causes profondes et l'influence de l'expérience sur la santé et l'accès aux soins de santé.

---

**Ressource :** L'outil [THRIVE pour la santé et la résilience en milieux vulnérables](#) (en anglais) de l'Institut de prévention montre comment entrer en dialogue avec les membres des populations vulnérables et prendre des mesures qui amélioreront la santé et l'équité en matière de santé.

**Ressource :** Le [guide de schématisation de l'expérience des patients](#) de Qualité des services de santé Ontario peut vous aider à faire un schéma des processus existants et des émotions ressenties par les patients à chaque étape pour repérer celles où l'on pourrait faire mieux.

**Ressource :** Les outils [Les 5 Pourquoi](#) et [Arête de poisson](#) peuvent aider votre équipe à cerner les composantes du système qui pourraient alimenter le problème.

# Conception et mise à l'épreuve des changements

Lorsque vous aurez compris les causes profondes du problème, vous serez en mesure de créer des initiatives pour les éliminer. Il est important de vérifier l'efficacité de ces changements en surveillant vos données.

Les organisations du domaine des soins de santé utilisent les données pour améliorer la qualité des soins. Voici quelques exemples de mesures prises en ce sens :

- Faire en sorte, par la planification stratégique et organisationnelle, que l'organisation s'engage à respecter l'équité en matière de santé et qu'elle ait les outils pour ce faire.
  - Voyez des exemples d'[Access Alliance](#) et du [Toronto Grace Health Centre](#) (en anglais).
- Utiliser les sources de données existantes pour en apprendre plus sur les populations de patients.
- Créer des processus de collecte de données sociodémographiques ou d'admission et former le personnel de façon à ce que les données soient recueillies avec tact et efficacité.
  - Voyez comment le [Southwest Ontario Aboriginal Health Access Centre](#) s'y est pris (en anglais).
- Analyser les données pour repérer les inégalités au sein d'une même population et entre les différentes populations.
  - Voyez comment le [Centre des sciences de la santé de London](#) a utilisé des données diverses pour alimenter trois projets distincts (en anglais).
- Favoriser la collaboration pour créer des indicateurs propres à une population qui seront utilisés par plusieurs organisations.
  - Voyez comment [Access Alliance](#) y est parvenue (en anglais).
- Collaborer avec des organismes communautaires pour que tous les résidents et les patients obtiennent le soutien dont ils ont besoin.
  - Voyez l'approche utilisée par la [Maison de soins de longue durée Kirkland Lake](#) (en anglais).
- Garder un œil sur les données et modifier les interventions au besoin.
  - Voyez comment la [Maison de soins de longue durée Kirkland Lake](#) s'y est prise (en anglais).

# Mise en œuvre et maintien du changement

## Incorporez ces mesures à votre PAQ :

- Ajouter des mesures du processus dans un autre paramètre de résultat concernant les données démographiques stratifiées.
- Mettre vos idées à l'essai à petite échelle et évaluer vos progrès de façon continue.
- Apporter des modifications lorsqu'il y a lieu de le faire et planifier votre prochain cycle d'amélioration.
- Intégrer des stratégies gagnantes dans vos processus et faites le suivi de leur adoption.
- Consigner les points à retenir émergeant de la mise en œuvre dans votre rapport d'étape.

## Encadré : Et ensuite?

Ce document d'orientation est conçu pour vous aider à faire les premiers pas vers une meilleure compréhension de la portée des inégalités en matière de santé vécues par les populations que vous servez. Il faudra ensuite mettre en branle vos idées pour régler ces problèmes. Nous vous encourageons à consulter [Quorum](#) pour lire les témoignages mentionnés dans ce document, poser des questions pour vous aider à planifier les prochaines étapes et faire connaître les approches adoptées par votre organisation dans le but d'amoinrir les inégalités en matière de santé.