

# Outil de réussite à long terme

Le contenu est inspiré de l'Outil de réussite à long terme développé par Laura Lennox et l'Imperial College London à des fins de programmation pour Excellence en santé Canada. Veuillez vous référer à *What makes a sustainable tool valuable, practical, and useful in real world healthcare practice? A mixed-methods study on the development of the Long Term Success Tool in Northwest London*<sup>1</sup> pour un complément d'information sur l'évolution et l'utilisation de cet outil.

L'outil de réussite à long terme (ORLT) sert à déterminer les risques et les forces liés aux 12 facteurs qui affectent la réussite à long terme d'une initiative d'amélioration de la qualité (AQ).<sup>1</sup> En équipe, discutez, évaluez et déterminez les commentaires et les actions pour les 12 facteurs de l'ORLT. Chaque évaluation doit refléter l'impression générale de votre équipe sur l'état actuel de l'AQ.

1

**Engagement à l'amélioration :** Mon équipe comprend l'objectif de l'initiative de l'AQ et croit que ce travail favorisera l'amélioration des processus et des résultats.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- Vous sentez-vous engagé dans l'initiative d'AQ? Comprenez-vous l'objectif de l'AQ?
- Croyez-vous que l'initiative d'AQ améliorera les processus et les résultats?
- Croyez-vous à l'engagement de l'équipe dans son ensemble?
- Un objectif commun a-t-il été fixé pour votre initiative d'AQ?

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

2a

**Participation :** J'ai l'occasion de m'impliquer dans l'initiative d'AQ et j'ai un sentiment d'appartenance envers ce travail. Je peux exprimer mes idées librement et celles-ci sont examinées ouvertement par l'équipe.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- Vous sentez-vous personnellement engagé dans l'initiative d'AQ?
- Avez-vous l'occasion d'exprimer vos idées et de proposer des changements nécessaires à l'initiative d'AQ?

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

<sup>1</sup> Lennox, L., C. Doyle, J. Reed et D. Bell. « What makes a sustainable tool valuable, practical, and useful in real world healthcare practice? A mixed-methods study on the development of the Long Term Success Tool in Northwest London », *BMJ Open*, vol. 7, no e014417, 2017; p. 1–13.

2b

**Participation** : Les gens participent grandement à l'initiative d'AQ y compris les patients et les membres du public qui en bénéficient régulièrement.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- Pensez-vous que l'initiative d'AQ a fait participer les personnes voulues? Sinon, comment améliorer ce point?
- Votre initiative d'AQ fait-elle participer les patients affectés par l'amélioration? Le personnel qui apportera l'amélioration dans le cadre de la pratique au quotidien participe-t-il à l'initiative d'AQ?
- L'équipe possède-t-elle une bonne répartition d'opinions, de compétences et d'expertises?
- Existe-t-il des groupes de personnes qui devraient participer?

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

3

**Compétences et aptitudes** : Le personnel possède les compétences nécessaires pour apporter une amélioration. Les possibilités de formation et de perfectionnement sont mises à la disposition du personnel, des bénévoles et autres personnes concernées.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- Vous sentez-vous apte à remplir votre rôle dans le cadre de l'initiative d'AQ?
- Est-ce que vous, ou votre personnel participant, avez besoin de formation ou d'études supplémentaires pour apporter une amélioration efficacement? Quelles sont les mesures à prendre pour répondre à ces besoins?
- Le nouveau personnel est-il informé de l'initiative d'AQ et de leur rôle à cet égard?

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

4

**Direction :** Mon initiative d'AQ est menée par des chefs de file et/ou des champions solidaires et respectés qui préconisent l'amélioration, communiquent la vision et gèrent efficacement le processus.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- Les dirigeants participent-ils activement à l'initiative d'AQ et sont-ils aptes à obtenir l'appui et l'enthousiasme pour ce travail?
- Les dirigeants sont-ils disponibles pour aider à résoudre les problèmes?
- Comment croyez-vous que la direction puisse être renforcée?

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

5

**Fonctionnement de l'équipe :** Mon équipe d'AQ fonctionne bien. Les responsabilités des personnes sont claires et le travail est partagé au sein de l'équipe et non pas mené par des individus en particulier.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- Que pensez-vous de la performance du travail de votre équipe d'initiative d'AQ?
- Est-ce que l'équipe d'initiative d'AQ se réunit et communique régulièrement?
- Les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe d'initiative d'AQ ont-ils été clairement établis?
- Selon vous, les membres de l'équipe exercent-ils efficacement ces rôles et ces responsabilités?
- Les compétences et l'expertise des membres de l'équipe sont-elles prises en considération et utilisées?
- Que faut-il faire selon vous pour améliorer le fonctionnement de l'équipe?

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

6

**Ressources en place :** L'initiative d'AQ bénéficie d'un soutien financier qui favorisera une réussite à long terme. Nous avons le personnel, le matériel et l'équipement nécessaire. Je dispose de suffisamment de temps pour me consacrer à l'amélioration.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- Les ressources déployées (p. ex. personnel et outils) sont-elles suffisantes pour appuyer l'initiative d'AQ? Que manque-t-il?
- Croyez-vous que le soutien financier offert permettra à l'initiative d'AQ d'atteindre les objectifs et de faire partie intégrante de la pratique normale à long terme?
- Le personnel dispose-t-il de suffisamment de temps pour l'amélioration?
- L'équipe discute-t-elle régulièrement des ressources nécessaires?

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

7

**Suivi des progrès pour les rétroactions et l'apprentissage :** Un système de suivi est en place pour permettre à l'équipe de collecter, gérer et examiner les données régulièrement. Les rétroactions sur l'initiative d'AQ sont partagées avec moi.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- L'équipe a-t-elle défini les mesures pour permettre un suivi continu de l'initiative d'AQ?
- Croyez-vous que les mesures établies peuvent évaluer l'effet de l'amélioration?
- Ces mesures sont-elles évaluées régulièrement?
- Si les mesures révèlent une absence de progrès, les causes sont-elles examinées pour apporter une modification?
- Les membres de l'équipe et le personnel de l'AQ sont-ils informés régulièrement sur ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré?

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

8

**Données probantes des avantages :** Des données probantes existent quant aux avantages liés à l'initiative d'AQ, et celles-ci sont visibles et communiquées régulièrement au personnel et aux patients.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- Les données probantes de votre initiative d'AQ indiquent-elles l'effet sur le bien-être à la fois physique et mental des patients?
- Existe-t-il des données probantes indiquant que l'initiative d'AQ produit l'effet escompté sur les patients?
- Les données probantes sur l'effet de l'initiative d'AQ sont-elles partagées régulièrement avec les personnel, les patients et autres?
- Si les données probantes révèlent une absence de progrès, l'équipe en explore-t-elle les raisons

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

9

**Processus robustes et adaptables :** L'initiative d'AQ peut être adaptée pour répondre aux besoins et aux réalités locales, et pour tenir compte des données probantes émergentes. Les adaptations sont documentées, et les réussites et les échecs liés aux changements sont rapportés.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- Le bon fonctionnement de l'initiative d'AQ est-il examiné régulièrement?
- Dans quelle mesure l'initiative d'AQ s'insère-t-elle dans les pratiques courantes?
- Le personnel et les membres de l'équipe doivent-ils adapter leur façon de mettre en œuvre l'amélioration pour répondre aux difficultés ou aux nouveaux besoins en matière de soins de santé?

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

10

**Harmonisation avec la culture et les priorités organisationnelles :** L'amélioration que tente d'accomplir mon initiative d'AQ est harmonisée avec les objectifs et les priorités stratégiques de l'organisme ou des organismes pour lesquelles nous travaillons, et notre travail contribue à la réalisation de ces objectifs. Notre travail est appuyé par les politiques et les procédures de l'organisme.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- Vos objectifs d'AQ sont-ils en harmonie avec les priorités organisationnelles? Sinon, comment améliorer cette harmonie?
- Dans quelle mesure le travail de l'initiative d'AQ est-il bien intégré dans les opérations quotidiennes de l'organisme?
- L'initiative d'AQ est-elle en conflit avec tout autre changement en cours dans l'organisme?

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

11

**Soutien à l'amélioration :** Mon organisme affiche les valeurs et les principes qui insistent sur le besoin d'amélioration. Le personnel et la direction appuient les initiatives d'amélioration, et l'amélioration continue est une priorité pour l'organisme, le personnel et les patients.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses

- Croyez-vous que l'amélioration continue est une priorité à l'intérieur de votre organisme?
- Le personnel et les cadres sont-ils réceptifs aux initiatives d'amélioration?
- Vos dirigeants vous incitent-ils à participer aux initiatives d'amélioration?
- Les hauts dirigeants participent-ils activement à l'amélioration des initiatives d'AQ?

Excellent

Bon

Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :

12

**Harmonisation avec l'environnement politique et financier :** Mon initiative d'AQ est intégrée à un environnement politique et économique favorable. Mon équipe est consciente des pressions et des incitations externes qui peuvent influencer l'initiative d'AQ.

Questions de réflexion supplémentaires pour guider vos réponses :

- Votre équipe a-t-elle tenu compte de l'impact exercé par l'environnement externe sur l'initiative d'AQ? Par exemple, existe-t-il des pressions économiques ou des développements politiques qui pourraient affecter l'initiative d'AQ?
- Existe-t-il un appui politique pour la mise en œuvre de votre initiative d'AQ?
- Votre initiative d'AQ contribue-t-elle à aborder les préoccupations ou les objectifs politiques et économiques externes?
- Existe-t-il des plans pour réduire les risques liés à l'environnement externe?

Excellent

Bon

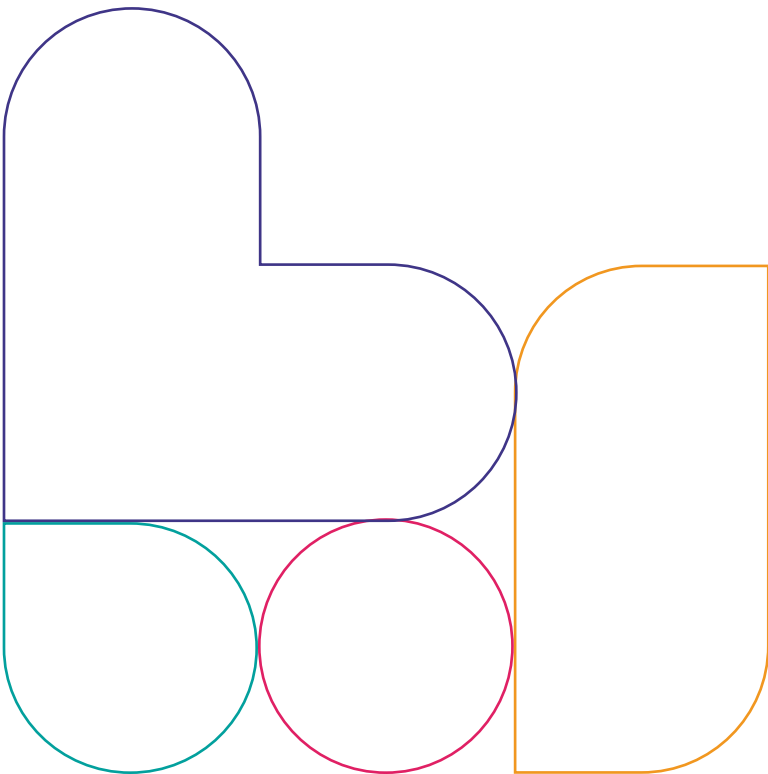
Moyen

Mauvais

Sans opinions

Ne sait pas

Commentaires et actions :





# Planification de la réussite à long terme en utilisant l'outil de réussite à long terme

Une fois votre outil de réussite à long terme (ORLT) complété, utilisez-le avec votre équipe d'amélioration de la qualité (AQ) pour appuyer la planification de la réussite à long terme.

1a

Quels sont les deux facteurs de l'ORLT qui représentent vos plus grands atouts, à savoir les facteurs qui pour vous et votre équipe sont les plus susceptibles de contribuer à la réussite à long terme de l'initiative d'AQ?

- Facteur de réussite 1 :
- Facteur de réussite 2 :

1b

Pour chacun des deux facteurs de réussite les plus importants relevés dans la question 1 (a) : Quels sont vos objectifs pour maximiser ces atouts, à long terme, pour que ces facteurs continuent à appuyer la réussite à long terme de l'initiative d'AQ?

- Objectif pour la réussite — Facteur 1 :
- Objectif pour la réussite — Facteur 2 :

1c

Créez un plan d'action pour réaliser le ou les objectifs mentionnés dans 1 (b). Votre plan d'action doit contenir les éléments énumérés dans le tableau ci-dessous — utilisez des pages supplémentaires ou votre ordinateur pour écrire un plan d'action détaillé.

Action	Qui est responsable ?	Échéance	Complété

1d

Créez un plan d'évaluation pour déterminer comment votre équipe évaluera la réussite de ou des objectifs mentionnés dans 1 (b). Votre plan de mesure doit contenir les éléments énumérés dans le tableau ci-dessous — utilisez des pages supplémentaires ou votre ordinateur pour écrire un plan d'évaluation détaillé.

What data will be collected?	Comment ? (p. ex., liste de contrôle, audit des dossiers)	Qui ?	Quand? (soyez précis)	Où?

2a

Quels sont les deux facteurs de l'ORLT qui représentent vos plus grands risques, à savoir les facteurs qui pour vous et votre équipe sont les plus susceptibles d'entraver la réussite à long terme de l'initiative d'AQ?

- Facteur de risque 1 :
- Facteur de risque 2 :

2b

Quel est votre ou vos objectifs pour minimiser ces risques, à long terme, pour que ces facteurs n'entravent pas la réussite à long terme de l'initiative d'AQ?

- Objectif pour le facteur de risque 1 :
- Objectif pour le facteur de risque 2 :

**2c**

Créez un plan d'action pour réaliser le ou les objectifs mentionnés dans 2 (b). Votre plan d'action doit contenir les éléments énumérés dans le tableau ci-dessous — utilisez des pages supplémentaires ou votre ordinateur pour écrire un plan d'action détaillé.

Action	Qui est responsable ?	Échéance	Complété

**2d**

Créez un plan d'évaluation pour déterminer comment votre équipe évaluera le succès de ou des objectifs mentionnés dans 2 (b). Votre plan d'évaluation doit contenir les éléments énumérés dans le tableau ci-dessous — utilisez des pages supplémentaires ou votre ordinateur pour écrire un plan d'action détaillé.

What data will be collected?	Comment ? (p. ex., liste de contrôle, audit des dossiers)	Qui ?	Quand? (soyez précis)	Où?

Ce travail a été réalisé avec le soutien d'Excellence en santé Canada (ESC). ESC est un organisme sans but lucratif principalement financé par Santé Canada. Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.