

GUIDE D'ÉVALUATION DES SSAV

JANVIER 2020

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

Canadian Foundation for **Healthcare Improvement**

Ce document a été créé par la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé, qui a fusionné avec l'Institut canadien pour la sécurité des patients sous le nom d'Excellence en santé Canada. Il peut encore contenir des références aux anciens organismes ainsi que leurs logos et leurs identités visuelles.



Pourquoi utiliser cet outil d'évaluation?

Le but de cet outil est d'évaluer le degré de préparation d'une organisation à mettre en œuvre une initiative de services de santé axés sur la valeur ou d'évaluer les risques et occasions associés à une initiative en cours.

L'outil peut aider les dirigeants à constater les forces et les lacunes sur lesquelles il faut travailler avant de se lancer dans la mise en œuvre. L'utilisation de l'outil permet d'éviter de dépenser des efforts en tentant de mettre en œuvre une initiative qui ne bénéficie pas d'assez de soutien ou qui n'a pas les structures nécessaires pour être une réussite. Il se veut un outil de discussion qui soutient une prise de décision éclairée et aide à établir des attentes réalistes. Il ne vise pas à établir des cibles à atteindre ou à nuire aux efforts qui bénéficient d'un appui solide.

Cet outil peut vous aider, et aider votre équipe ou votre organisation, à avoir une discussion approfondie sur :

- ▶ les forces;
- ▶ les aspects qui demandent davantage de planification et d'élaboration;
- ▶ les prochaines étapes.



N'oubliez pas : Comme il s'agit d'une évaluation, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses!

Conseils d'utilisation

L'auto-évaluation sera plus efficace si :

- ▶ les perspectives de différents décideurs et de différentes parties concernées dans votre organisation se reflètent dans les réponses. Les réponses peuvent être rédigées séparément à l'avance ou en groupe au fil des discussions;
- ▶ les réponses sont compilées, puis utilisées dans la deuxième partie de l'outil avec les résultats sommaires et la discussion;
- ▶ vous tenez compte des suggestions lorsque vous établissez les prochaines étapes de votre projet axé sur la valeur.

QUI DEVRAIT PARTICIPER AU PROCESSUS D'ÉVALUATION

Animateur : Le chef du programme, ou une autre personne qui n'est pas directement responsable du programme, qui est à l'aise avec le concept de gestion ou de mise en œuvre du changement.

Participants : Le ou les champions de programme, parrains de la direction, représentants des patients ou des familles, responsables de la mise en œuvre, membres du personnel de soins directs, représentants en prise de décision/analyse des données et en finances.

Instructions

1. Consultez les **12 critères** de base pour avoir un aperçu des principaux aspects à évaluer. Référez-vous aux définitions des critères à la page **A-06**

PARTIE 1

A-04

Indicateurs significatifs

Données sur les résultats et les coûts

Portée clairement définie

Impact

PARTIE 2

A-05

Capacités et compétences

Ressources spécialisées

Leadership Clinique

Perméabilité entre les silos

Politiques et structures de soutien

Modèles de paiement harmonisés

Solutions éprouvées

Temps pour atteindre la valeur

2. Pour chaque section :

Animateur :

- ▶ Mener une brève discussion pour « prendre le pouls » du groupe à chaque section.
- ▶ Encercler l'énoncé choisi par consensus sur une copie principale de l'outil d'évaluation. Inscrire le nombre de participants en désaccord avec le consensus, le cas échéant.
- ▶ Utiliser les questions de discussion pour parler des forces et des faiblesses, ainsi que des mesures à prendre.

Participants :

- ▶ Encercler l'énoncé qui décrit le mieux le degré de préparation de votre organisation.
- ▶ Cibler les forces et les faiblesses principales pour chaque section.

PARTIE 1

Nom :

CRITÈRE ▼	ÉVALUATION ▶	FAIBLE	MOYEN	FORT
Indicateurs significatifs		<input type="checkbox"/> À développer	<input type="checkbox"/> Indicateurs proposés	<input type="checkbox"/> Established and tested metrics
Données sur les résultats et les coûts		<input type="checkbox"/> Il n'existe aucune donnée pertinente	<input type="checkbox"/> Il n'existe aucune donnée partielles (p. ex. données de base ou sur les coûts seulement)	<input type="checkbox"/> Les données sur les coûts et les résultats sont ajustées à l'objectif et suivies en continu
Portée clairement définie		<input type="checkbox"/> Absence de définition claire de la portée	<input type="checkbox"/> Certains aspects de la portée sont définis; d'autres sont inconnus	<input type="checkbox"/> Portée bien définie
Impact		<input type="checkbox"/> Incidence inconnue ou limitée	<input type="checkbox"/> Incidence probablement faible	<input type="checkbox"/> Incidence importante à prévoir

PRINCIPALES FORCES

SYNTHÈSE

LEÇONS APPRISSES / PROCHAINES ÉTAPES
Comment utiliser ces forces pour favoriser la mise en œuvre de l'initiative de SSAV?

PRINCIPALES FAIBLESSES

SYNTHÈSE

LEÇONS APPRISSES / PROCHAINES ÉTAPES
Comment utiliser ces forces pour favoriser la mise en œuvre de l'initiative de SSAV?

Référez-vous aux définitions des critères à la page A-06

PARTIE 2

Nom :

CRITÈRE ▼	ÉVALUATION ▶	FAIBLE	MOYEN	FORT		
Capacités et compétences	<input type="checkbox"/>	Capacité ou expérience limitées ou inexistantes	<input type="checkbox"/>	Planification de l'acquisition de capacités et de compétences	<input type="checkbox"/>	Capacités et compétences requises en place
Ressources spécialisées	<input type="checkbox"/>	Ressources suffisantes non confirmées	<input type="checkbox"/>	Ressources en place à court terme	<input type="checkbox"/>	Identification des ressources durables
Leadership Clinique	<input type="checkbox"/>	Non déterminé	<input type="checkbox"/>	Détermination du champion potentiel	<input type="checkbox"/>	Mise en place d'un leadership clinique actif
Perméabilité entre les silos	<input type="checkbox"/>	Cloisonnements existants qui créent des barrières	<input type="checkbox"/>	Plan d'élimination des cloisons	<input type="checkbox"/>	Système de santé harmonisé à la portée des SSAV
Politiques et structures de soutien	<input type="checkbox"/>	Obstacles en dehors du pouvoir d'influence de l'équipe	<input type="checkbox"/>	Solutions de rechange envisageables	<input type="checkbox"/>	Politiques et structures bien alignées
Modèles de paiement harmonisés	<input type="checkbox"/>	Obstacles créés par les modèles existants	<input type="checkbox"/>	Modèles de paiement fonctionnels ou ponctuels	<input type="checkbox"/>	Modèles harmonisés
Solutions éprouvées	<input type="checkbox"/>	Manque de clarté des mécanismes qui permettront d'améliorer la valeur	<input type="checkbox"/>	Solutions éprouvées	<input type="checkbox"/>	Solutions éprouvées dans un contexte similaire
Temps pour atteindre la valeur	<input type="checkbox"/>	Période prolongée ou inconnue	<input type="checkbox"/>	Amélioration de la valeur seulement à long terme	<input type="checkbox"/>	Acquisition de valeur rapide et durable

PRINCIPALES FORCES

SYNTHÈSE

LEÇONS APPRISSES / PROCHAINES ÉTAPES
 Comment utiliser ces forces pour favoriser la mise en œuvre de l'initiative de SSAV?

PRINCIPALES FAIBLESSES

SYNTHÈSE

LEÇONS APPRISSES / PROCHAINES ÉTAPES
 Comment utiliser ces forces pour favoriser la mise en œuvre de l'initiative de SSAV?

Référez-vous aux définitions des critères à la page A-06

Définitions

Indicateurs significatifs : Indicateurs clairement définis qui traduisent les résultats que les patients et les familles trouvent importants et qui montrent la valeur d'un changement ou d'une amélioration, en fonction de ses coûts et de ses résultats. L'idéal est d'utiliser des indicateurs déjà validés, lorsque possible. (Les indicateurs n'ont pas à être parfaits, mais doivent pouvoir montrer un changement ou une amélioration.)

Données sur les résultats et les coûts : Données qui montrent l'incidence du changement ou de l'amélioration sur les résultats pour les patients, ainsi que les coûts associés à différents services ou livrables dans le parcours du patient. Lorsque possible, il est préférable d'utiliser des données et des systèmes financiers existants pour faciliter l'harmonisation avec les initiatives d'amélioration de la qualité plus vastes et réduire le fardeau des sondages pour les patients.

Portée clairement définie : Compréhension de la population cible et du cheminement clinique. Il s'agit entre autres de définir les membres de la population qui entreront dans le groupe cible et qui en sortiront au fil du temps. Il s'agit d'une démarche importante pour comprendre l'incidence des changements sur les résultats et la valeur.

Impact : Le degré d'effort requis pour entraîner le changement ou l'amélioration doit correspondre à la valeur ajoutée qui devrait en résulter – pour que ces efforts en valent la peine. De plus, les personnes qui participent au changement ou à l'amélioration voudront constater les avantages de la valeur accrue.

Capacités et compétences : Les SSAV requièrent du leadership, une capacité à changer et des compétences qui vont au-delà de la mesure du rendement et de la production de rapports, notamment une expertise dans beaucoup de catégories décrites ici. Bien que certaines de ces compétences puissent être développées au fil du temps et par la mise en œuvre de travaux axés sur la valeur, il est important d'évaluer si les participants sont prêts et ont les compétences nécessaires pour aller de l'avant.

Ressources spécialisées : Ressources nécessaires pour s'assurer que le changement ou l'amélioration aux services de santé ajoute de la valeur. Évaluer si l'initiative dispose d'un financement adéquat, ainsi que de temps de travail réservé et de ressources en leadership.

Leadership clinique : Il est crucial que la participation des responsables cliniques au cheminement clinique soit active et efficace.

Perméabilité entre les silos : Les secteurs de la santé ou les organisations concernés partagent la responsabilité des coûts et des résultats. Vérifier s'il y a des cheminements cliniques, si les systèmes sont intégrés ou s'ils pourraient l'être pour mener à bien le projet, p. ex. si des mécanismes de partage d'information et de ressources appropriés sont en place.

Politiques et structures de soutien : La gouvernance, les structures de reddition de compte et les politiques et règlements doivent soutenir la mise en œuvre.

Modèles de paiement harmonisés : Il est important que les modèles de paiement donnent de la flexibilité pour travailler sur l'augmentation de la valeur, et qu'ils engendrent des comportements et décisions qui créent plus de valeur.

Solutions éprouvées : Solutions qui ont été employées et testées, et qui ont bien fonctionné dans un contexte semblable. Vérifier si des solutions existantes ont été prouvées plus efficaces que le statu quo. Peut comprendre à la fois des solutions d'investissement et de désinvestissement. Il faut noter que les modèles d'innovation ouverte peuvent cibler un problème pour faire ressortir des solutions possibles.

Temps pour atteindre la valeur : Offrir des services axés sur la valeur exige des efforts et du temps. Les horizons temporels correspondent-ils aux cycles de financement et de planification? Les parties prenantes ont-elles des attentes réalistes quant au temps requis? Des initiatives différentes ne demanderont pas le même temps. Par exemple, une initiative d'approvisionnement pourrait prendre moins de temps, et une obligation à impact social, en prendre plus.

VISION

Être un partenaire indispensable pour façonner de meilleurs services de santé pour toutes et tous au Canada.

MISSION

Nous travaillons main dans la main avec nos 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.

IMPACT

Une amélioration durable de l'expérience des patients, de la santé, de la vie professionnelle des prestataires de soins de santé et de l'utilisation des ressources.

Ce guide est accessible en ligne à l'adresse fcass-cfhi.ca/ssav

Guide d'évaluation des SSAV © 2020 Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé.

La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) est un organisme sans but lucratif financé par Santé Canada.

Les opinions exprimées dans la présente publication ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

Tous droits réservés. Cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie, à des fins non commerciales seulement, à condition que le contenu original de la publication, en tout ou en partie, ne soit modifié de quelque façon que ce soit sans la permission écrite de la FCASS. Pour obtenir une telle autorisation, veuillez écrire à l'adresse info@cfhi-fcass.ca.

Pour citer cette publication, veuillez utiliser la formulation suivante : « Reproduction autorisée par la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé © 2020 ».

Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS)
150, rue Kent, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1P 0E4