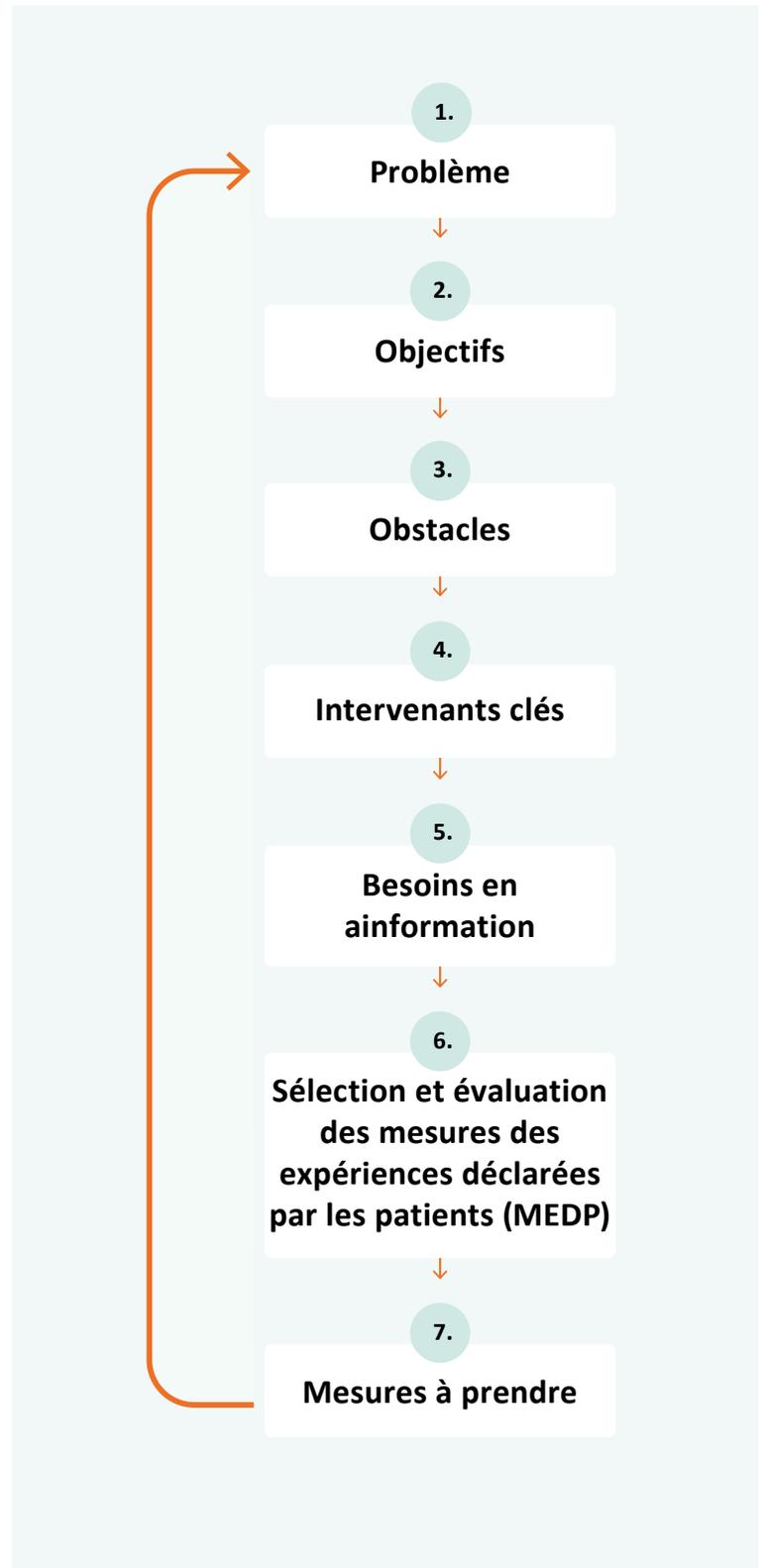




# Stratégie fondée sur la pensée critique pour améliorer l'expérience des patients

La présente stratégie peut servir à élaborer un plan visant à améliorer l'expérience de soins dans votre hôpital ou votre région sanitaire.

Remarque : Cette liste de questions n'est pas exhaustive. Le processus étant souple, il pourrait être nécessaire de basculer d'une étape à l'autre afin de le mener à bien.





# Aide-mémoire

## 1. Problème

Sur quoi devons-nous centrer nos efforts pour améliorer l'expérience des patients?

Quels sont les principaux problèmes auxquels nous devons faire face concernant l'expérience des patients? Pourquoi ces problèmes sont-ils importants à nos yeux?

L'amélioration de l'expérience des patients est-elle une priorité pour notre organisme?

Que révèlent nos données sur les commentaires et plaintes des patients?

Quel est le problème de performance ou l'énoncé du problème?

## 2. Objectifs

Quels objectifs précis cherchons-nous à atteindre, ou que souhaitons-nous modifier?

Ces objectifs sont-ils conformes aux caractéristiques SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels)?

Quelles mesures (à court et à long terme) mèneront à une amélioration?

## 3. Obstacles

Quels sont les obstacles à la mesure de l'expérience des patients?

Comment pouvons-nous les surmonter?

Qu'est-ce qu'une analyse FFPM (forces, faiblesses, possibilités et menaces) peut nous enseigner?

## 4. Intervenants clés

Qui sont nos intervenants internes et externes?

Qu'est-ce qui importe à nos intervenants?

Comment interagir et communiquer avec les intervenants?

Comment interagissons-nous avec les patients, les familles et les aidants? Qu'est-ce qui importe à leurs yeux?

Pouvons-nous faire appel à des patients partenaires ou à un comité pour éclairer la question?

Quelles conversations pourraient s'avérer utiles?



# Aide-mémoire

## 5. Besoins en information

Sur quelle information devons-nous nous appuyer pour effectuer des changements?

Où pouvons-nous obtenir cette information? Comment?

De quels établissements, hôpitaux ou autorités compétentes pouvons-nous tirer des enseignements?

Quelles sont les pratiques exemplaires à l'égard de l'expérience des patients?

Comment les exigences de gestion du changement affectent-elles notre capacité à atteindre nos objectifs?

## 6. Sélection et évaluation des mesures des expériences déclarées par les patients (MEDP)

Quels types de données sur les expériences déclarées par les patients font l'objet d'une collecte à l'heure actuelle?

Pourquoi ces mesures sont-elles importantes?

Comment pouvons-nous évaluer la performance relativement à une mesure?

Quels facteurs sont fortement associés au domaine prioritaire que nous cherchons à améliorer (facteurs déterminants)?

Quelles ressources pouvons-nous consulter pour connaître les résultats des MEDP (p. ex. l'outil [Votre système de santé](#) de l'ICIS)?

Comment pouvons-nous examiner plus en détail les résultats des mesures pour mieux les comprendre?

Quels enseignements pouvons-nous tirer des expériences positives déclarées par les patients?

Quels enseignements pouvons-nous tirer des expériences négatives déclarées par les patients?

## 7. Mesures à prendre

Quelles sont les possibilités d'améliorer la qualité des soins?

Quelles interventions précises proposons-nous? Quelles stratégies (à court et à long terme) mettrons-nous en œuvre?

Comment évaluerons-nous l'incidence de ces stratégies?

Comment ferons-nous le suivi des stratégies d'amélioration?

Quels résultats attendons-nous?

Sur quelle période évaluerons-nous l'atteinte des objectifs?

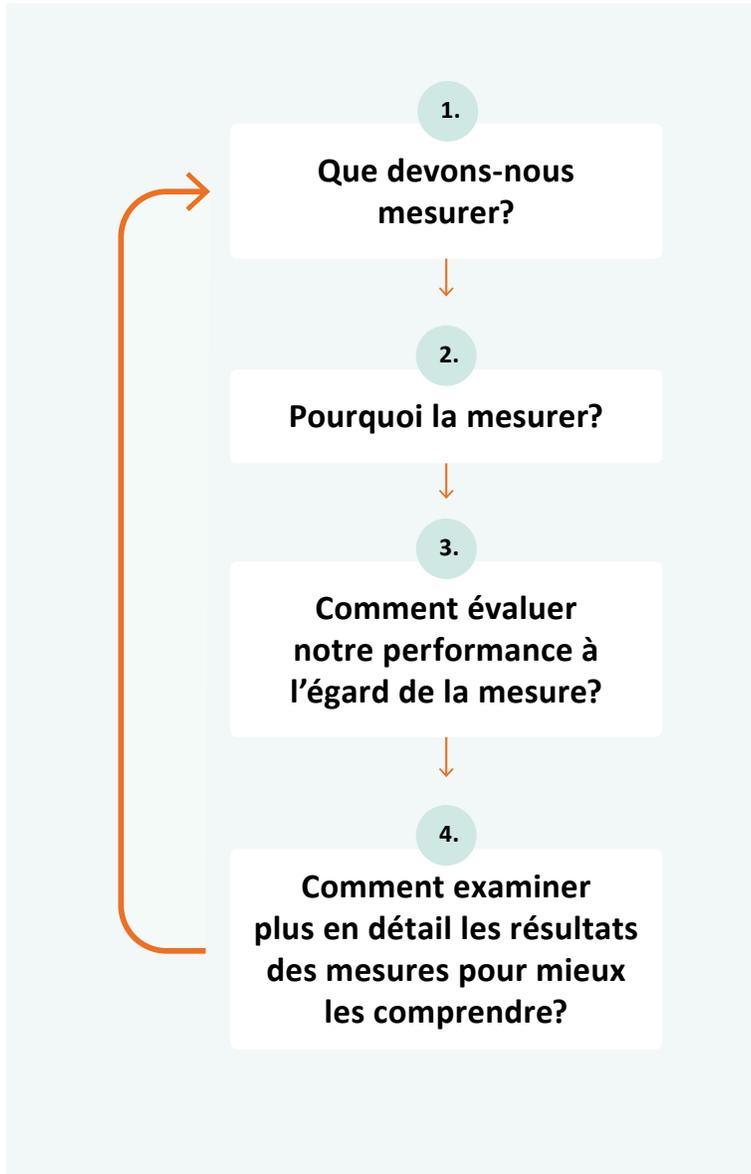
Avec qui partagerons-nous nos résultats et nos apprentissages?

Quel plan d'action peut favoriser l'amélioration de la qualité?



## Aide-mémoire

Posez-vous ces questions supplémentaires au moment de vous pencher sur **la sélection et l'évaluation des MEDP**.





# Aide-mémoire

## 1. Que devons-nous mesurer?

Quelle est la définition de la MEDP (p. ex. portée, secteur, population cible)?

De quoi cette mesure tient-elle compte ou non?

Quel est l'objectif de cette mesure?

Est-ce une mesure simple ou composite?

Des résultats favorables et défavorables sont-ils diffusés pour cette mesure?

Quels ajustements sont appliqués à cette mesure?

Quelle est l'orientation voulue de la mesure?

Cette mesure est-elle liée à une question prioritaire ou à une dimension de la performance de votre hôpital ou de votre région sanitaire?

## 2. Pourquoi la mesurer?

Quelle est la pertinence de la mesure?

Pourquoi nous intéressons-nous à ce que nous mesurons (p. ex. incidence sur les systèmes de santé)?

Ce que nous mesurons nous renseigne-t-il sur ce qui nous intéresse?

La mesure est-elle associée à des données probantes (p. ex. des pratiques exemplaires ou des lignes directrices cliniques)?

## 3. Comment évaluer notre performance à l'égard de la mesure?

Notre performance se situe-t-elle au niveau espéré? Quels résultats espérons-nous?

Quels outils peuvent nous aider à évaluer notre performance (p. ex. l'outil [Votre système de santé](#) de l'ICIS)?

Comment les résultats de notre organisme se comparent-ils à ceux de la région, de la province ou du territoire, du Canada ou d'autres pays?

Comment notre organisme se compare-t-il aux organismes semblables?

Comment nos résultats évoluent-ils au fil du temps?

Quelles stratégies pouvons-nous appliquer dans les cas de données limitées ou non comparables (p. ex. examiner les résultats de l'année précédente, revoir les lignes directrices ou la littérature concernant les pratiques exemplaires, consulter les spécialistes ou relever les aspects qualitatifs de la performance)?

Quels indicateurs de la performance des systèmes de santé permettent de cerner des occasions d'amélioration précises et axées sur le patient?



## Aide-mémoire

4. **Comment examiner plus en détail les résultats des mesures pour mieux les comprendre?**
- Quels facteurs influant sur la performance devrions-nous analyser?
- Quels outils pourraient nous aider à comprendre et à définir les facteurs qui influent sur la performance?
- Quels facteurs contextuels pourrions-nous examiner? Pouvons-nous agir sur ces facteurs?
- Avec qui pourrions-nous partager l'information pour mettre en lumière les facteurs qui influent sur la performance?
- Comment l'expérience des patients varie-t-elle au sein des groupes sociodémographiques?
- Quel est le public cible pour les résultats de la mesure (p. ex. grand public, établissement, région)?
- De qui pouvons-nous tirer des enseignements?
- Que nous révèle la littérature?
- Des pratiques exemplaires ou des lignes directrices de pratique clinique connexes ont-elles été mises en œuvre de façon efficace?
- Quels autres indicateurs pertinents ou connexes pourrions-nous examiner pour mieux comprendre le problème?

© 2023 Institut canadien d'information sur la santé

Comment citer ce document :

Institut canadien d'information sur la santé. *Stratégie fondée sur la pensée critique pour améliorer l'expérience des patients* [aide-mémoire]. Ottawa, ON : ICIS; 2023.