



Évaluation du programme Qmentum : résultats et améliorations au programme



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

*Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé*



Aperçu

Le Programme d'agrément Qmentum a été mis en oeuvre dans les organismes de santé canadiens en 2008. Fondé sur un cycle de trois ans qui comprend une visite complète la troisième année, ce nouveau programme a été utilisé par plus de mille organismes de santé et de services sociaux tant publics que privés, de tous les secteurs. Pendant les trois premières années du programme, les commentaires des organismes clients, des visiteurs, des comités consultatifs d'experts et du personnel ont été régulièrement sollicités, et des améliorations ont été apportées au programme. Conscient de l'importance de l'évaluation lorsqu'il est question d'amélioration continue de la qualité, Agrément Canada a effectué une évaluation structurée du programme Qmentum en 2011. Le présent document résume les constatations clés qui sont ressorties de l'étude et indique de quelle manière les résultats seront utilisés pour améliorer le programme d'agrément alors qu'il continue sur sa lancée.

Comment le programme Qmentum a-t-il été évalué?

Agrément Canada a mené une évaluation exhaustive pour déterminer dans quelle mesure les buts d'origine du programme ont été atteints, soit :

1. améliorer la valeur et la pertinence des normes et du processus d'agrément pour les prestataires et les organismes de santé;
2. orienter davantage le processus d'évaluation sur la qualité, sur la sécurité et sur la prestation réelle des services aux clients;
3. améliorer la validité et la fiabilité du cadre conceptuel d'évaluation de manière à offrir aux organismes un plan d'amélioration de la qualité, en ligne, axé sur les mesures à prendre et les résultats.

Les données ont été recueillies à partir des sondages annuels de la satisfaction des clients et des visiteurs, de l'évaluation d'Agrément Canada par l'International Society for Quality in Health Care (ISQua) en 2010, de rapports d'Agrément Canada et de commentaires de son personnel. Des questionnaires d'évaluation portant sur les nombreux éléments du programme ont été distribués aux coordonnateurs en agrément et aux directeurs généraux des organismes clients, aux ministères provinciaux et territoriaux de la Santé, ainsi qu'à des partenaires et des intervenants. Agrément Canada a reçu 692 questionnaires, soit un taux de réponse de 38 pour 100. L'évaluation comprenait une vaste gamme de données quantitatives et qualitatives provenant de sources internes et externes.

Bien que de nombreux aspects du programme aient été évalués, on a accordé la priorité aux éléments suivants :

1. les normes, les questionnaires d'auto-évaluation et les pratiques organisationnelles requises (POR);
2. les mesures de rendement : outils et indicateurs;
3. le portail des organismes clients et le plan d'amélioration de la qualité du rendement;
4. la visite d'agrément;
5. les rapports et les décisions liés à l'agrément;
6. le cycle d'agrément.

L'évaluation du programme Qmentum a permis de cerner les points forts et les possibilités d'amélioration de chacun de ces éléments.

Normes, questionnaires d'auto-évaluation et POR

Les résultats de l'évaluation ont fait ressortir les points forts des normes Qmentum. Des processus structurés sont utilisés pour élaborer et mettre à jour les normes en se fondant sur les meilleures données probantes disponibles, la documentation pertinente et les commentaires d'experts. Les nouvelles normes sont mises à l'essai et examinées par les publics pertinents au moyen d'une consultation nationale. En réponse à l'un des objectifs clés du programme Qmentum, des normes portant sur de nombreux secteurs à risque élevé ont été élaborées, y compris la gestion des médicaments, la prévention des infections et les services chirurgicaux. Cependant, les clients se sont dits préoccupés par le niveau de langue technique des normes. De plus, bien que les normes soient disponibles en anglais et en français, les textes traduits en français contiennent parfois une terminologie qui n'est pas utilisée dans les divers secteurs, territoires et provinces.

Les organismes clients ont noté que les questionnaires d'auto-évaluation permettent d'obtenir les commentaires et la participation de l'ensemble des groupes ciblés parmi le personnel. On a indiqué que l'échelle d'évaluation narrative exigeait beaucoup de temps pour la lire et la comprendre, ainsi que pour y répondre. On a remarqué qu'il était difficile pour le personnel de comprendre les questionnaires d'auto-évaluation en raison du niveau de langue.

Les résultats des évaluations ont indiqué qu'un travail important a été réalisé pour s'assurer que les pratiques organisationnelles requises (POR) soient cernées et adaptées de manière à répondre aux besoins des organismes dans l'ensemble du continuum de soins. Les organismes clients ont noté que le nombre total des POR dans le programme, soit trente-cinq, ainsi que le rythme de leur mise en oeuvre ont des répercussions sur leur capacité de s'y conformer. Plus particulièrement, les organismes complexes ayant de multiples établissements et offrant de nombreux services ont eu de la difficulté à effectuer une mise en oeuvre dans l'ensemble de leur organisme.

À l'avenir

Au fur et à mesure que les normes et les auto-évaluations seront révisées et lorsque de nouvelles normes seront élaborées, Agrément Canada simplifiera la langue utilisée et établira un lien plus solide entre les normes et les questionnaires d'auto-évaluation. Les normes comprendront aussi un glossaire et du matériel de référence. La version française des normes sera revue de manière à y incorporer une terminologie qui est propre aux régions et aux secteurs.

Agrément Canada travaille aussi à l'élaboration d'un cycle de vie des POR lors duquel les POR seront « retirées » lorsqu'elles atteignent un niveau prédéfini de conformité au fil du temps. Lorsque les POR seront retirées, leur contenu sera retenu dans les normes, mais il ne sera plus désigné en tant que POR. L'introduction de nouvelles POR sera équilibrée par l'ajout des POR actuelles au contenu général des normes.

Mesures de rendement

Les outils

Les outils du programme Qmentum comprennent l'Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance, le Sondage sur la culture de sécurité des patients et le Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail. Les résultats de l'évaluation ont démontré que ces composantes du programme répondent, en général, au but qui consiste à mesurer le rendement par rapport à des normes. Les organismes clients s'en servent de façon continue et pas seulement aux fins de l'agrément. Certains des organismes, comme ceux qui offrent des soins en milieu communautaire, ont indiqué que les outils sont difficiles à mettre en pratique dans des milieux autres que celui des soins de courte durée. Bien que tous les outils mettent l'accent sur des aspects qui sont pertinents au rendement organisationnel, il est suggéré d'établir un lien plus étroit entre ceux-ci et la visite d'agrément. D'autres organismes utilisent déjà un outil pour mesurer la qualité de vie au travail, donc ils perçoivent le Sondage Pulse de la qualité de vie au travail comme étant redondant.

À l'avenir

Les outils demeureront une composante centrale du programme d'agrément. On travaille actuellement en vue d'aider les organismes à combler leurs besoins en matière d'évaluation dans l'ensemble du continuum de soins en offrant un contenu plus spécifique aux secteurs et en établissant des liens entre les résultats découlant des outils et la visite d'agrément. Cette façon de procéder permettra aux visiteurs de se servir des résultats pendant la préparation aux activités liées aux traceurs. En collaboration avec D^r Graham Lowe, Agrément Canada est à mettre à jour le Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail et à élaborer des critères d'exemption. Un processus d'exemption officiel sera introduit tôt en 2012 à l'intention des organismes qui utilisent un autre outil approprié d'évaluation de la qualité de vie au travail.

Les indicateurs

Les indicateurs de rendement de base du programme Qmentum sont les taux d'établissement d'un bilan comparatif des médicaments, d'infections nosocomiales et d'infections des champs opératoires. Les commentaires obtenus des répondants suggèrent que ces indicateurs sont reconnus comme étant des indicateurs qui mesurent les problèmes clés de sécurité des patients. Bien que le lien entre les indicateurs et les POR soit ressorti comme étant un point fort, le besoin d'intégrer davantage les indicateurs aux activités de la visite d'agrément a été noté. Les organismes ont indiqué qu'ils ont de multiples exigences voulant qu'ils fassent rapport sur des données semblables découlant des indicateurs à d'autres organismes, tels que les ministères de la Santé. L'adoption de définitions et de protocoles de présentation de rapports communs dans l'ensemble des provinces et des territoires s'avère un défi. Les organismes ont aussi indiqué que la transmission des données à l'aide du portail des clients exige beaucoup de temps.

À l'avenir

Le programme Qmentum continuera de mettre l'accent sur l'importance des indicateurs dans l'avancement de l'amélioration de la qualité. Les organismes devront présenter des rapports sur les indicateurs de rendement, mais ils n'auront plus à transmettre des données à l'aide du portail des clients. Les organismes, qui doivent présenter des rapports sur ces indicateurs au ministère de la Santé, à leur conseil d'administration ou au Conseil de la santé, peuvent transmettre la même information à Agrément Canada. Dans le cas des organismes qui ne présentent pas de tels rapports, ils peuvent se servir du modèle suggéré par Agrément Canada à cette fin. Agrément Canada travaille à l'élaboration d'un processus qui lui permettra de recevoir de la part des organismes leurs résultats découlant des indicateurs et de transmettre ces résultats ou rapports à l'équipe de visiteurs. Ce nouveau processus renforcera aussi le lien avec les activités menées par les visiteurs pendant la visite. Depuis le mois d'avril 2011, en attendant les résultats de la présente évaluation, les organismes n'ont plus à transmettre de données sur les indicateurs. Jusqu'à ce que le nouveau processus soit élaboré, il n'est pas nécessaire de transmettre des données sur les indicateurs au moyen du portail.

Portail des organismes clients et plan d'amélioration de la qualité du rendement

Les résultats de l'évaluation ont indiqué que le portail des organismes clients est un point fort du programme d'agrément qui est très important, car il permet un échange d'information électronique entre les clients et Agrément Canada. Les organismes ont noté que le portail constitue une source complète d'information sur les normes, les mesures de rendement et les ressources éducatives. La navigation et la fonctionnalité du portail ont été cernées en tant que possibilité d'amélioration; les commentaires ont indiqué qu'on pourrait faire en sorte que l'information soit plus facile à trouver et à entrer.

Une composante clé du portail, le plan d'amélioration de la qualité du rendement (PAQR) affiche le progrès de l'organisme. Conçu à titre d'outil d'amélioration de la qualité, il permet aux organismes de transmettre à Agrément Canada les preuves des mesures prises. Les résultats de l'évaluation ont démontré qu'étant donné la capacité limitée d'effectuer des analyses approfondies des données et de les exporter, les organismes ont de la difficulté à travailler avec la grande quantité d'information présentée. Le format utilisé pour la transmission des preuves limite la quantité d'information qui peut être entrée et il est difficile pour les organismes de savoir à quel établissement ou service s'applique l'information. On a recommandé d'inclure des pièces jointes pour permettre la transmission d'explications additionnelles.

À l'avenir

Agrément Canada travaille à l'amélioration de la disposition du portail des organismes clients et du PAQR ainsi que de la navigation dans ceux-ci. De plus, les organismes clients auront moins d'information à fournir dans leur profil. Ils pourront transmettre des documents à l'appui, en plus de visionner, d'exporter et de générer des résultats découlant des auto-évaluations et des outils, ce qui améliorera leur capacité de produire des rapports.

Visite d'agrément

Les résultats de l'évaluation ont fait ressortir l'utilité de la méthode par traceurs pour évaluer la conformité aux normes. Les organismes qui offrent des services dans de multiples établissements ont demandé à avoir plus d'information pour déterminer là où il y a un manque de conformité et orienter leurs activités d'amélioration en conséquence. Bien que les compétences et l'expertise des visiteurs et des équipes de visiteurs aient été relevées en tant que point fort du programme Qmentum, le processus d'affectation des visiteurs, tout particulièrement celui des visiteurs suppléants, pourrait être amélioré. Une meilleure uniformité et une meilleure sélection des établissements ou services qui sont évalués durant la visite devraient être intégrées à l'horaire de visite. Les visiteurs ont signalé qu'ils doivent avoir accès à davantage de documents sur place que ce que leur fournissent couramment les organismes.

À l'avenir

Agrément Canada introduira des cotes de conformité spécifiques à des établissements et à des services. Ces cotes attribuées sur place aideront les organismes à s'occuper de la non-conformité dans l'ensemble de multiples établissements. Agrément Canada améliorera aussi le processus utilisé pour affecter les visiteurs de manière (1) à représenter la diversité des services et des établissements (2) à fournir aux visiteurs le temps nécessaire pour mener les activités liées à la visite (3) et à mieux jumeler les compétences et l'expertise des visiteurs avec les besoins de l'organisme. La liste des documents que les organismes doivent présentement fournir pendant la visite sera passée en revue pour s'assurer que tout le matériel pertinent soit inclus.

Rapports et décisions liés à l'agrément

Les résultats de l'évaluation du programme Qmentum ont révélé que le rapport de visite et le rapport final fourni dans les 15 jours suivant la visite d'agrément sont des points forts du programme Qmentum. Il a été noté que l'introduction du modèle de séance-synthèse a amélioré l'uniformité entre la présentation de la séance-synthèse par les visiteurs et les constatations présentées dans le rapport. Des possibilités d'amélioration ont été cernées en ce qui a trait à la clarté du rapport, car certains organismes ont remis en question la présentation des résultats par processus prioritaires.

Bien que le rapport d'agrément fournit aux organismes l'information nécessaire pour l'amélioration de la qualité à l'interne, il n'est pas perçu, en général, comme étant approprié pour une diffusion à l'externe. Il a été recommandé de fournir de l'information appropriée pour des communiqués de presse à titre de complément au rapport d'agrément. Les organismes clients ont aussi noté que l'uniformité et la rigueur des processus utilisés pour la transmission des preuves et la décision relative au type d'agrément décerné ont été améliorées dans le cadre du programme Qmentum. Un mécanisme a été instauré pour que les organismes puissent améliorer la décision relative au type d'agrément en fonction des preuves transmises dans les six mois suivant la visite d'agrément. Les organismes clients ont indiqué qu'un moyen de mieux reconnaître les organismes qui réussissent à améliorer leur type d'agrément s'avère nécessaire. De plus, un mécanisme pour valider les progrès signalés par les organismes s'impose.

À l'avenir

En septembre 2011, Agrément Canada a lancé le rapport nouvellement remanié qui tient compte des commentaires des clients sur l'amélioration de sa présentation. Il comprend aussi un sommaire pour diffusion à l'externe. Agrément Canada travaille à l'élaboration d'un mécanisme qui permettra d'offrir une plus grande reconnaissance aux organismes qui ont amélioré leur type d'agrément.

Cycle d'agrément

Présentement, le Programme d'agrément Qmentum est fondé sur un cycle de trois ans. La durée du cycle d'agrément ainsi que la fréquence et la nature des prises de contact entre les visites d'agrément constituent les principaux éléments qui ont été pris en considération dans le cadre de l'évaluation. Pendant l'évaluation du programme Qmentum, un examen a été mené auprès de seize organismes d'agrément et de réglementation au Canada et à l'étranger pour déterminer les tendances et les meilleures pratiques. De nombreux organismes d'agrément ont adopté un cycle d'agrément continu avec une transmission continue de données ou une deuxième visite qui porte sur les possibilités d'amélioration déjà cernées.

À l'avenir

À compter de janvier 2013, Agrément Canada fera la transition à un cycle d'agrément de quatre ans. Il y aura une visite régulière d'agrément tous les quatre ans, de même que des prises de contact additionnelles tout au long du cycle. La forme que prendront ces prises de contact sera déterminée en fonction du rendement de l'organisme en matière d'agrément. Agrément Canada travaille présentement à l'élaboration de ce cycle d'agrément plus continu et à la détermination de la nature et de la portée des prises de contact.

En bref

Agrément Canada tient à remercier tous ses organismes clients, visiteurs, partenaires et intervenants ainsi que les membres du personnel qui ont fourni des commentaires sur le programme Qmentum. Ces commentaires ont été essentiels à la réalisation d'une évaluation complète du programme. Les commentaires exhaustifs qui ont été reçus serviront à façonner les améliorations à apporter à chacun des éléments du programme tel qu'il a été mentionné dans ce document. Au fur et à mesure qu'Agrément Canada améliorera le programme Qmentum, il tiendra ses organismes clients, visiteurs et partenaires au courant de ces améliorations. Grâce à ce partenariat constant, nous continuerons d'améliorer la qualité des services de santé au moyen de l'agrément.



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé

www.accreditation.ca