

Charte d'amélioration de la qualité – instruction

Pourquoi utiliserais-je cet outil?

La charte d'amélioration de la qualité constitue la première étape de la réalisation de votre projet d'amélioration de la qualité. Elle décrit l'objectif, la portée, les mesures et les cibles de réussite en plus de présenter les principaux membres de l'équipe d'amélioration de la qualité et le responsable du projet. Le soutien de la part des dirigeants de l'organisme permettra aux membres de l'équipe de se concentrer et de maintenir leur élan ainsi que de veiller à ce qu'ils ne soient pas surchargés d'autres obligations.

Une équipe d'amélioration de la qualité peut se servir de cet outil pour planifier le projet, communiquer avec les dirigeants et assurer un suivi des changements apportés. La charte d'amélioration de la qualité est un document « évolutif » à utiliser tout au long du projet d'amélioration. Elle sert à répondre à la première question du processus d'amélioration, à savoir « Que tentons-nous d'accomplir? ». La charte est un outil qui permet à l'équipe d'amélioration de la qualité de surveiller en permanence le rendement du système, notamment pendant l'étape « Mettre en œuvre le changement ».

Étapes de l'amélioration de la qualité



Comment dois-je utiliser cet outil?

1. Réunissez l'équipe d'amélioration de la qualité pour discuter des possibilités d'amélioration qui ont été présentées ou envisagées. Rencontrez l'équipe et les autres membres du personnel pour discuter du contexte, de la nature et de la portée du problème. Assurez-vous de présenter la charte d'amélioration de la qualité à votre responsable de projet.

2. Définissez votre énoncé d'objectif (à savoir combien et quand). Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le guide d'introduction Science de l'amélioration de la qualité de Santé Ontario.
3. Décidez d'un calendrier pour chaque étape de votre projet d'amélioration.
4. Définissez les mesures qui serviront à illustrer les progrès accomplis et associez les mesures aux objectifs et aux résultats de la charte. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le guide d'introduction Mesures de l'amélioration de la qualité de Santé Ontario.
5. Servez-vous de la charte d'amélioration de la qualité pour chaque réunion d'équipe ou réunissez vous pour vous assurer que vos activités restent conformes aux objectifs et à la portée du projet.

De quoi ai-je besoin pour utiliser cet outil?

Matériel	Échéancier	Préparation
• Modèle de charte d'amélioration de la qualité • Stylo/crayon	De nombreuses rencontres sont nécessaires à l'élaboration de la charte d'amélioration de la qualité afin de définir clairement les éléments du projet.	Il faut remplir la charte en équipe, et le responsable du projet doit approuver la charte d'amélioration et être informé de l'avancement du projet.

Quels trucs et astuces peuvent faciliter l'utilisation de cet outil?

- Faites intervenir l'équipe d'amélioration de la qualité dès le début, plutôt que de lui soumettre un document final.
- La participation de l'équipe d'amélioration de la qualité dès le début du processus permettra de créer une dynamique favorable, d'établir un consensus et de définir un but précis concernant les objectifs présentés dans la charte d'amélioration de la qualité.
- Veillez, d'une part, à ce que la charte d'amélioration de la qualité soit utilisée à chaque réunion pour recentrer les discussions et, d'autre part, à ce que l'équipe revienne régulièrement sur les objectifs de la charte. Consignez les idées proposées par les membres du personnel et de l'équipe d'amélioration de la qualité.
- Demandez aux membres de l'équipe de ratifier la charte d'amélioration de la qualité pour promouvoir leur engagement à l'égard des efforts de changement et assurez-vous que tous les membres s'entendent sur les objectifs fixés.

Charte d'amélioration de la qualité – outil

Titre du projet :

Organisme ou site :

Cadre responsable :

Chef(s) d'équipe :

Membres d'équipe :

Avantages pour les clients/patients/résidents

Énoncé du problème

(Qu'est-ce qui ne va pas dans l'organisme en ce qui concerne la qualité?)

Énoncé du but

(Que cherchons-nous à accomplir? Sur quelle période? Objectif numérique d'amélioration.)

Mesures

(Comment allons-nous savoir si nous nous améliorons?)

Mesures de résultat

Mesure	Rendement de référence	Cible	Rendement de fin d'année

Mesures de processus

Mesure	Rendement de référence	Cible	Rendement de fin d'année

Mesures d'équilibrage

Mesure	Rendement de référence	Cible	Rendement de fin d'année

Idées de changement

(Que pouvons-nous faire pour obtenir des améliorations?)

Analyse de rentabilisation

(Les coûts de l'organisme ou du système de santé sont-ils réduits en s'attaquant au problème?)

Lien vers la stratégie organisationnelle :

Durée du projet (dates de début et de fin) :

Budget du projet :

Vous voulez obtenir cette information dans un format accessible? 1-877-280-8538, ATS 1-800-855-0511, info@OntarioHealth.ca

ISBN 978-1-4868-7367-8 (PDF)

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2024