



Fiche Info-Qualité

AMÉLIORATION CONTINUE

L'amélioration continue en santé publique

L'évaluation de la performance en Montérégie est soutenue par une **philosophie de gestion** basée sur l'amélioration continue constituée d'un ensemble de principes, de pratiques et d'outils standardisés.

L'animation d'un processus de qualité et d'amélioration continue est basée sur le principe du **PDCA : Planifier, Déployer, Contrôler, Agir**. La roue du PDCA décrit les phases à enchaîner de manière itérative (répétée plusieurs fois):

- Regard sur les indicateurs d'atteinte des objectifs (Planifier);
- Regard sur la mise en œuvre et les actions à réaliser (Déployer);
- Regard sur les indicateurs de suivi et de résultats (Contrôler);
- Suite aux deux premières étapes, quelles sont les actions à poser (Agir);
- Refaire les étapes de 1 à 4 (PDCA).

La gouvernance en amélioration continue

La gouvernance de l'amélioration continue est déléguée à trois instances, la **Table de concertation régionale en santé publique (TCRSP)**,

la **TCRSP exécutive** et le **comité d'amélioration continue**. (Voir la capsule *Gouvernance*).

Les instances d'animation de l'amélioration continue sont des espaces où se rencontrent les acteurs de la santé publique afin de **discuter de l'atteinte des cibles du PAR (plan d'action régional) et de l'Entente de gestion interétablissements** (voir la capsule *Reddition de compte*).

L'animation du processus d'amélioration continue permet d'une part, de faire le point sur la situation actuelle **à l'aide d'indicateurs** et d'autre part, de convenir des gestes à poser pour **l'amélioration de la performance future**. Il s'agit donc de mécanismes qui facilitent :

- La discussion entre les objectifs régionaux de la DSPu et les objectifs locaux par les trois CISSS;
- Le suivi global de la performance incluant l'identification des enjeux, des problématiques, des stratégies et cibles d'actions à mettre en œuvre;
- Le suivi à intervalles réguliers de la progression des projets

prioritaires et des pistes d'amélioration;

- L'action en amont à court et moyen terme;
- L'évaluation de la performance.

Quelques exemples d'outils d'amélioration continue

La planification des A3

Les A3 constituent des **outils de planification** qui présentent de façon succincte:

- Les intentions des gestionnaires des équipes thématiques en regard du déploiement de leur offre de services (situation actuelle et désirée et cibles de résultats SMART);
- Les enjeux liés au contexte influençant positivement ou négativement les cibles de résultats;
- Les grandes stratégies prioritaires pour faire face à ces enjeux;
- Le plan de mise en œuvre des projets pour atteindre les cibles.

Dans un premier temps, ces réflexions permettent d'amener les équipes à identifier des éléments de leur programme qui fonctionnent bien et d'autres à améliorer sous





Fiche Info-Qualité

AMÉLIORATION CONTINUE

forme de constats de performance. Par la suite, il s'agit d'approfondir chacun des constats prioritaires en vue d'établir et de convenir des causes fondamentales sur lesquelles il faut agir. Finalement, les équipes se doivent d'identifier les pistes de solutions et de formuler des recommandations pour chaque catégorie de causes.

***À noter que des « A3 régional » sont en cours qui seront par la suite adaptés au local (A3 régional --> A3 local. Ex. : programme SIPPE (services intégrés petites enfance)**

Le *Périodique de santé publique* en Montérégie (communément appelé Power BI)

Le portail d'amélioration continue, intitulé le *Périodique de santé publique*, est une **base de données centralisées** (Power BI) qui renferme différents indicateurs permettant le suivi du Plan d'action régional (PAR), de l'entente de gestion, des ressources humaines, de la mise en œuvre des A3 (planification), des programmes et de la performance des activités de santé publique.

Cet outil permet d'avoir accès à un tableau de bord faisant état de notre planification (Planifier), des actions

prises en œuvre sous format A3 (Déployer) et de l'évolution des indicateurs (Contrôler) afin d'optimiser les services à la population (Agir) dans une optique d'amélioration continue.

Pour plus d'information :

Jocelyn Robert
Coordonnateur à la Santé publique

