

# OUTIL D'ÉVALUATION DES POLITIQUES ET PROGRAMMES DE SOINS À DOMICILE

Faciliter la collaboration et l'intégration des soins

## GUIDE D'UTILISATION

# TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE .....	3
COMPRENDRE L'OUTIL D'ÉVALUATION .....	4
1. L'Outil d'évaluation des politiques et programmes de soins à domicile .....	4
2. Qu'est-ce que l'Outil d'évaluation? .....	5
3. Comment fonctionne l'Outil d'évaluation? .....	6
Questions relatives aux composantes principales	
4. Comment se servir des résultats de l'évaluation .....	10
RÉSULTATS .....	11
QUESTIONNAIRE SUR LES POLITIQUES .....	13
QUESTIONNAIRE SUR LES PROGRAMMES .....	21

La réalisation de l'Outil d'évaluation des soins à domicile et du présent document a été rendue possible grâce à la participation financière de Santé Canada. Les points de vue qui y sont exprimés ne représentent pas nécessairement ceux de Santé Canada.

© Association canadienne de soins et services à domicile, Juillet 2013, [www.cdnhomecare.ca](http://www.cdnhomecare.ca)

Toute reproduction, mise en mémoire dans un système d'extraction ou transmission sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris la photocopie ou l'enregistrement, d'une partie ou de la totalité du présent document sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'éditeur et des auteurs constitue une violation du droit d'auteur.

# CONTEXTE

Le vieillissement de la population, les changements au sein du système hospitalier et les progrès de la médecine sont en train de transformer les soins de santé au Canada, et ce, autant pour ce qui est des méthodes que des milieux de prestation des soins. Autrefois réactive et épisodique, la prestation des soins de santé est devenue de plus en plus proactive et met davantage l'accent sur la promotion de la santé, la gestion des maladies chroniques et l'autonomie à domicile. N'étant plus considérée comme l'apanage exclusif des hôpitaux et des cabinets médicaux, elle s'est élargie pour s'étendre désormais aux soins à domicile et aux soins de proximité. Bien que les gouvernements de partout au Canada reconnaissent la valeur des soins à domicile au sein d'un système de soins de santé intégré, la transition vers des services offerts de plus en plus près du domicile est parfois ralentie par le manque de ressources adéquates pour répondre à la demande croissante. Une enquête réalisée récemment auprès des responsables des soins à domicile a révélé que leur plus grand défi consiste à gérer la demande croissante avec des ressources limitées. Déterminer le rôle et les ressources dont le secteur des soins à domicile a besoin pose souvent certaines difficultés pour les planificateurs de politiques, particulièrement dans les secteurs des soins de courte durée et des soins primaires.

Alors que notre système de santé se transforme pour répondre aux besoins d'une population vieillissante, les politiques et programmes doivent inclure des stratégies visant à optimiser la valeur des soins à domicile et à minimiser toute incidence négative inattendue. Dans ce contexte, l'Outil d'évaluation des soins à domicile peut jouer un rôle primordial au sein d'un système de soins de santé en pleine évolution.

# COMPRENDRE L'OUTIL D'ÉVALUATION

## 1. L'OUTIL D'ÉVALUATION DES POLITIQUES ET PROGRAMMES DE SOINS À DOMICILE

---

L'Outil d'évaluation des soins à domicile (l'« Outil d'évaluation »), composé d'un volet politiques et d'un volet programmes, est un instrument d'aide à la décision destiné à l'élaboration et à la mise en application des modèles de soins intégrés. Il fournit un cadre logique aux planificateurs de politiques, aux administrateurs et aux prestataires de services qui doivent élaborer et mettre en œuvre des approches intégrées efficaces en matière de prestation de soins dans tout le continuum des soins de santé. Essentiellement, l'Outil d'évaluation sert un but précis : offrir les bons soins, au bon endroit et au bon moment.

Le présent guide d'utilisation explique le fonctionnement de l'Outil d'évaluation, dont le contenu s'articule autour de six composantes principales :

- SOINS AXÉS SUR LE CLIENT ET LA FAMILLE
- SOINS ACCESSIBLES
- SOINS RESPONSABLES
- SOINS FONDÉS SUR DES DONNÉES PROBANTES
- SOINS INTÉGRÉS
- SOINS DURABLES

Le guide présente ensuite la structure d'ensemble de l'évaluation sous la forme d'une liste de questions axées sur chacune des composantes principales, ainsi que des recommandations pour maximiser l'utilisation de l'Outil d'évaluation. Avant d'utiliser l'Outil d'évaluation, il est recommandé de prendre connaissance de ses différentes parties et de lire attentivement le présent guide d'utilisation pour bien comprendre à quoi vous attendre.

### FACILITER LA REFONTE DES PROGRAMMES

Conjugué à d'autres stratégies d'évaluation, l'Outil d'évaluation se révèle un moteur de changement dans un système de soins de santé de plus en plus intégré.

## 2. QU'EST-CE QUE L'OUTIL D'ÉVALUATION?

---

L'Outil d'évaluation est un instrument d'aide à la décision conçu pour prendre des décisions éclairées sur l'incidence potentielle des politiques et programmes nouvellement conçus ou modifiés qui guide l'utilisateur dans une suite de questions visant à susciter la discussion et à cerner les lacunes et les possibilités.

L'Outil d'évaluation peut favoriser le changement de multiples façons:

- Orienter l'élaboration de nouvelles politiques et de nouveaux programmes.
- Évaluer les politiques et programmes existants pour y cerner d'éventuelles lacunes et/ou des conséquences négatives imprévues.
- Tenir compte des soins à domicile et de proximité dans l'évaluation des politiques et programmes.
- Faire prendre conscience du rôle et du fonctionnement des soins à domicile au sein d'un système de santé intégré.
- Faire mieux connaître les répercussions des politiques et programmes pour les prestataires de soins à domicile.
- Accompagner les programmes d'assurance de la qualité, les démarches d'agrément et l'évaluation des programmes dans le cadre de l'organisation des services.

### ÉVALUER UN PROGRAMME

L'Outil d'évaluation a mis en lumière les points à aborder et nous a fait reconnaître la nécessité d'impliquer davantage d'intervenants et d'accroître leur formation.

### 3. COMMENT FONCTIONNE L'OUTIL D'ÉVALUATION?

---

L'Outil d'évaluation comporte deux volets distincts :

**OUTIL D'ÉVALUATION DES POLITIQUES DE SOINS À DOMICILE** : axé sur le contexte global des politiques et de la planification.

**OUTIL D'ÉVALUATION DES PROGRAMMES DE SOINS À DOMICILE** : destiné à la prise de décisions opérationnelles.

#### Questions contextuelles

Pour chacun des deux volets, le modèle logique commence par trois questions contextuelles qui fournissent un point de départ à tous les utilisateurs :

- 1. QUEL EST L'OBJECTIF DE LA POLITIQUE OU DU PROGRAMME?**  
Présentez un résumé succinct de la politique ou du programme à l'intention des utilisateurs qui n'en connaissent pas le contenu ni le contexte.
- 2. QUELS SONT LES SEGMENTS DE POPULATION LES PLUS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE TOUCHÉS PAR LA POLITIQUE OU LE PROGRAMME?**  
Donnez des détails précis sur les bénéficiaires visés par la politique ou le programme.
- 3. QUELS SONT LES RÉSULTATS ESCOMPTÉS DE LA POLITIQUE OU DU PROGRAMME?**  
Exposez les résultats attendus de la politique ou du programme. Soyez aussi précis que possible, car l'Outil d'évaluation pourrait mettre en lumière d'autres « résultats inattendus » que la politique ou le programme pourrait provoquer ou a provoqués (évaluation rétrospective).

#### APPUYER UNE STRATÉGIE GLOBALE D'INTÉGRATION DU SYSTÈME DE SANTÉ

On comprend mieux les lacunes dans la planification qui ont une influence systémique sur la viabilité, les outils de mesure et les répercussions et avantages pour le client.

## Questions relatives aux composantes principales

Chaque Outil d'évaluation guide l'utilisateur à travers six composantes principales représentant les principes harmonisés en matière de soins à domicile.<sup>1</sup>

### SOINS AXÉS SUR LE CLIENT ET LA FAMILLE

Le client et l'aidant familial sont au centre des soins prodigués à domicile.

**DIGNITÉ** : Respecter le client et l'aidant et valoriser leur estime personnelle.

**APPROCHE HOLISTIQUE** : Pourvoir aux besoins du client et de l'aidant sous tous leurs aspects psychosociaux, physiques et spirituels.

**INDÉPENDANCE** : Favoriser l'autonomie et l'autosuffisance.

**CHOIX ÉCLAIRÉ** : S'assurer que les faits et les incidences d'une décision ou d'une action sont bien compris.

**PARTENARIAT CONSTRUCTIF** : Reconnaître les points forts du client et de sa famille et les encourager à participer aux soins.

**SÉCURITÉ** : Réduire les risques au minimum et les gérer.

**AUTODÉTERMINATION** : Encourager, soutenir et faciliter les soins auto-administrés.

### SOINS ACCESSIBLES

Les Canadiens bénéficient d'un accès équitable, pertinent et cohérent aux soins à domicile et sont pleinement informés de l'éventail des soins et services offerts.

**PERTINENCE** : Fournir les soins nécessaires et s'assurer de leur pertinence.

**COHÉRENCE** : Prodiger des soins de qualité d'un prestataire de services, d'une collectivité publique et d'une région à l'autre.

**COMPRÉHENSION** : S'assurer que les services et choix offerts sont bien compris.

**ÉQUITÉ** : Offrir un accès équitable et impartial d'une collectivité publique et d'une région à l'autre.

### SOINS RESPONSABLES

Le service de soins à domicile rend compte de la qualité des soins qu'il fournit et de leur amélioration continue aux clients, à leurs aidants, aux prestataires de services et au système de santé.

**TRANSPARENCE** : Communiquer les paramètres de rendement et les résultats obtenus pour informer le public de la qualité des soins prodigués.

**QUALITÉ** : Suivre de près les indicateurs de rendement afin d'assurer l'amélioration continue.

**VALEUR** : Démontrer la valeur pour les clients, leurs aidants, les prestataires de services et le système de santé.

\* Pour en savoir davantage sur les *Principes harmonisés en matière de soins à domicile*, visitez le [www.cdnhomecare.ca](http://www.cdnhomecare.ca)

## SOINS FONDÉS SUR DES DONNÉES PROBANTES

L'efficacité et l'efficience des soins, de l'affectation des ressources et de l'innovation reposent sur la connaissance appuyée par des données probantes.

**DÉCISION ÉCLAIRÉE PAR DES DONNÉES PROBANTES :** Adopter un processus décisionnel qui intègre les meilleures données scientifiques, connaissances spécialisées et compétences disponibles.

**TRANSMISSION DES CONNAISSANCES :** Partager les idées et l'information avec les clients, les proches aidants, les prestataires de services et les planificateurs.

**INNOVATION :** Favoriser une culture de l'innovation et de l'ingéniosité.

**RECHERCHE :** Faire valoir l'importance des données de recherche pour prendre des décisions éclairées.

## SOINS INTÉGRÉS

De concert avec la collectivité et les services sociaux, le service de soins à domicile facilite l'intégration des soins dans tout le continuum de soins de santé; les soins sont offerts de manière complémentaire, coordonnée et continue, la continuité pour le client étant privilégiée.

**CONTINUITÉ :** Favoriser la collaboration et la communication pour assurer une transition sans interruption de service.

**COORDINATION :** Coordonner les soins pour réduire les disparités.

**PERSONNALISATION :** Adapter les soins aux besoins du client et de sa famille.

**PRÉPARATION :** Permettre l'accès, en temps opportun, à l'information et aux ressources.

## SOINS DURABLES

Le service de soins à domicile contribue à la durabilité d'un système de santé intégrer en améliorant l'efficacité des soins et en les rentabilisant.

**SANTÉ ET BIEN-ÊTRE :** Se concentrer sur la promotion de la santé, la prévention des maladies, la gestion thérapeutique et la qualité de vie.

**PLANIFICATION FONDÉE SUR LES BESOINS :** Elaborer des politiques et des programmes répondant aux tendances et besoins actuels et futurs.

**EFFICACITÉ OPTIMALE :** Tenir compte de l'ensemble des populations desservies et des établissements de soins pour planifier les ressources de manière intégrée.

## Échelle d'évaluation

Les questions posées pour chacune des composantes reflètent les mesures à prendre pour appliquer le principe s'y rattachant et contribuent à l'efficacité du rôle des soins à domicile au sein d'un modèle intégré. Pour chaque question, l'utilisateur doit donner son appréciation de la politique ou du programme à l'égard d'une facette précise du principe. L'utilisateur coche la réponse qui correspond le mieux à son opinion parmi les choix suivants : oui, non, peut-être, ne sais pas ou sans objet.

## Mesures à prendre

Chaque section de questions relatives à une composante se termine par trois ou quatre questions portant sur les mesures à prendre, qui offrent à l'utilisateur l'occasion de réviser sommairement son évaluation et de se pencher sur les incidences de la politique ou du programme. Les questions font ressortir de l'évaluation les mesures stratégiques à prendre :

- QUELLES SONT LES INCIDENCES INATTENDUES DE LA POLITIQUE OU DU PROGRAMME?  
L'évaluation des réponses pourrait révéler des incidences inattendues découlant de la politique ou du programme qui n'avaient pas encore été abordées pleinement.
- EST-IL NÉCESSAIRE DE MODIFIER LA POLITIQUE OU LE PROGRAMME? SI OUI, COMMENT?  
L'examen systématique de l'ensemble des réponses relatives à une composante donnée et de chaque réponse en soi peut révéler la nécessité d'apporter des modifications à la politique ou au programme. Grâce à l'effort systématique de réflexion qu'il impose, l'Outil d'évaluation incite l'utilisateur à réfléchir sur l'évaluation et à en discuter pour faciliter et, éventuellement, améliorer le processus de prise de décision.
- AVEZ-VOUS BESOIN D'UN COMPLÉMENT D'INFORMATION?  
Si c'est le cas, quels renseignements faut-il? Lorsque les incidences et les modifications requises sont cernées, l'utilisateur est en mesure de déterminer les renseignements supplémentaires à obtenir ou les mesures à prendre. Il le prend en note pour chaque composante, ce qui permet au décideur de prendre du recul pour avoir une idée précise du travail qu'il reste à faire.
- AVEZ-VOUS BESOIN DE CONSULTER D'AUTRES PERSONNES OU ORGANISMES? SI OUI, QUI?  
Faut-il demander la contribution d'autres personnes ou organisations? Si oui, qui contacter? L'Outil d'évaluation est conçu de manière à encourager et à stimuler les échanges entre les divers intervenants. Après avoir rempli le questionnaire, l'utilisateur peut sentir le besoin de mener d'autres consultations ou d'obtenir d'autres points de vue.

## Sommaire

Après avoir rempli chacune des sections portant sur les composantes, l'utilisateur répond à une question sommaire finale pour exprimer son appréciation globale de la politique ou du programme selon une échelle de satisfaction allant de « extrêmement satisfait » à « aucunement satisfait ».

## 4. COMMENT SE SERVIR DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Que vous l'utilisiez individuellement ou en équipe, l'Outil d'évaluation des soins à domicile offre plusieurs possibilités. Il permet de passer en revue une politique ou un programme sous un angle privilégié qui tient compte des aspects essentiels des soins à domicile (c.-à-d. les composantes principales et les éléments essentiels). L'évaluation fait mieux connaître et comprendre le fonctionnement, la portée et le rôle des soins à domicile au sein d'un modèle de soins intégré et peut même contribuer à améliorer les connaissances de l'utilisateur au sujet des soins à domicile. Utilisé par un groupe ou une équipe, l'Outil d'évaluation facilite la communication au sujet des soins à domicile et accroît le rôle qu'ils jouent ou peuvent jouer dans un système de santé intégré. L'Outil d'évaluation agit en tant que catalyseur du changement :

- **IL APPROFONDIT LES CONNAISSANCES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES** des décideurs au sein des gouvernements, des établissements de santé, des associations et organisations de lutte contre les maladies et affections, des prestataires de soins de première ligne, des étudiants collégiaux et universitaires qui choisissent une carrière dans le domaine de la santé et du grand public.
- **IL CONTRIBUE À L'ÉLABORATION DE POLITIQUES ET PROGRAMMES** qui incluent des soins à domicile, plus particulièrement dans le cadre d'un modèle de soins intégré.

L'Outil d'évaluation des soins à domicile a été mis à profit pour évaluer un nouveau programme régional de réadaptation cardiologique. L'évaluation systématique ainsi réalisée a permis de déterminer la place accordée aux clients et à leurs proches aidants dans le cadre du programme et de nouveaux moyens d'intégrer des approches similaires dans des programmes de soins de jour pour adultes de la même région. L'Outil d'évaluation a facilité le partage entre le programme de soins cardiaques et le programme de soins de jour pour adultes et a permis de mieux comprendre le rôle des soins à domicile dans ces deux secteurs de soins.

- **IL JETTE LES BASES DES DISCUSSIONS DE GROUPE** portant sur l'élaboration et la modification des politiques et programmes.

Dans le cadre de leurs discussions, les décideurs peuvent se servir de l'Outil d'évaluation comme catalyseur du changement. Une équipe de six décideurs l'a utilisé pour évaluer une nouvelle politique de relève des proches aidants de clients en soins à domicile. Les membres de l'équipe ont d'abord répondu individuellement aux questions sur les politiques de l'Outil d'évaluation, puis se sont réunis pour discuter de manière systématique de leurs réponses aux questions cruciales. Quatre membres de l'équipe ont indiqué que l'Outil d'évaluation avait accru leur prise de conscience et leur compréhension des soins à domicile. Le cadre de discussion partagé par tous les membres de l'équipe que fournissait l'Outil d'évaluation a d'ailleurs permis d'approfondir davantage les connaissances. Grâce au questionnaire et aux discussions qu'il a provoquées, des mesures ont été prises afin d'apporter des améliorations à la politique et à la prestation des services de soins à domicile et de faire participer d'autres intervenants à l'élaboration de la politique. Tous ont convenu que la structure de discussion imposée par l'Outil d'évaluation les avait aidés à bien cibler leurs échanges et, de ce fait, à améliorer la politique sur le point d'être mise en œuvre.

- **IL AMÉLIORE LA TRANSMISSION DES CONNAISSANCES** aux diverses parties prenantes des politiques et programmes.

Un analyste des politiques d'un ministère de la Santé qui est spécialisé dans le secteur des soins de courte durée a utilisé l'Outil d'évaluation des soins à domicile dans le cadre de l'élaboration d'une politique relative aux lits des autres niveaux de soin (ANS). L'examen de la politique a mis en lumière certains problèmes concernant la composante « soins intégrés ». Une réunion des décideurs du ministère a été convoquée pour trouver des solutions. L'analyse de l'Outil d'évaluation des soins à domicile a fourni une feuille de route pour les étapes suivantes, qui prévoyait notamment la cueillette des commentaires d'intervenants experts (travaillant au sein de l'autorité sanitaire et provenant de l'extérieur de la province) et l'examen d'autres comptes rendus de recherche sur les soins intégrés. Les modifications apportées à la politique témoignaient d'une participation plus large et d'une meilleure utilisation des ressources.

## RÉSULTATS

L'Outil d'évaluation des soins à domicile recèle un potentiel d'amélioration énorme pour la prestation des soins de santé dans le cadre de modèles de services de proximité intégrés. Il offre aux décideurs des services de santé et des services sociaux des renseignements inestimables et la possibilité de prendre du recul pour élaborer leurs politiques et/ou leurs programmes.

L'Outil d'évaluation donne de nombreuses possibilités d'application :

- Il fournit un cadre d'examen des politiques et programmes intégrés de soins de proximité sous l'angle de six principes fondamentaux en matière de soins à domicile :
  1. Soins axés sur le client et la famille
  2. Soins accessibles
  3. Soins responsables
  4. Soins fondés sur des données probantes
  5. Soins intégrés
  6. Soins durables
- Il fait prendre conscience du rôle et du fonctionnement des soins à domicile dans le cadre d'approches intégrées des soins.
- Il aide à édifier une connaissance partagée des capacités et limites du secteur des soins à domicile dans le cadre d'un système de soins intégré.
- Il fournit les données de départ pour entreprendre l'examen des politiques et programmes existants et déceler d'éventuelles incidences défavorables et lacunes.
- Il accompagne les programmes d'assurance de la qualité, les démarches d'agrément et l'examen des programmes.

## FORMER LES INTERVENANTS

Grâce à cet outil, les décideurs peuvent approfondir leurs connaissances au sujet des soins à domicile et de proximité, et ce, peu importe leur degré de compétence en la matière.

### SE SERVIR DE L'OUTIL D'ÉVALUATION, C'EST :

- Accroître la sensibilisation aux soins à domicile en tant qu'élément essentiel d'un système de santé intégré.
- Approfondir la compréhension de la dynamique et du contexte particuliers de la prestation de soins dans la collectivité grâce à un engagement collaboratif à grande échelle.
- Mieux connaître les facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur l'efficacité des soins à domicile au sein d'un système de santé intégré.
- Cerner les principaux problèmes et défis ayant une incidence sur les soins à domicile et les modèles de soins intégrés.
- Comprendre les besoins en ressources des nouvelles politiques et nouveaux programmes ayant une incidence sur les soins à domicile.

## ÉLABORER UNE POLITIQUE INTERSECTORIELLE

Les questions portant sur les six composantes principales ont fourni une analyse exhaustive et de qualité de l'incidence éventuelle de notre politique sur les soins à domicile et de proximité.



# **OUTIL D'ÉVALUATION DES POLITIQUES DE SOINS À DOMICILE**

Faciliter la collaboration et l'intégration des soins

# OUTIL D'ÉVALUATION DES POLITIQUES DE SOINS À DOMICILE

## CONTEXTE DE LA POLITIQUE – Veuillez répondre aux questions suivantes :

1. Quel est l'objectif de la politique?
2. Quels sont les segments de population les plus susceptibles d'être touchés par la politique?
3. Quels sont les résultats escomptés de la politique?

## QUESTIONS RELATIVES AUX COMPOSANTES DE LA POLITIQUE

### SOINS AXÉS SUR LE CLIENT ET LA FAMILLE

Le client et l'aidant familial sont au centre des soins prodigués à domicile. Les soins et services à domicile permettent aux personnes de rester chez elles et au sein de leur collectivité et maximisent leur indépendance.

**CONTRIBUTION DIRECTE DES CLIENTS :** Les représentants des populations clientes ont-ils été consultés dans le cadre de l'élaboration de la politique?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**BESOINS DU CLIENT ET DE LA FAMILLE :** La politique prévoit-elle l'identification des besoins spécifiques des populations clientes (p. ex., besoins affectifs, sociaux, physiques, psychologiques, spirituels, culturels et développementaux)?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**DIGNITÉ, AUTONOMIE ET INDÉPENDANCE :** La politique ou son élaboration comporte-t-elle la prise en compte a) des atouts sociaux (p. ex., réseaux de soutien et dynamiques familiales) et b) des enjeux sociaux (p. ex., familles dispersées, pauvreté, logements non sécuritaires) ayant une incidence sur la dignité, l'autonomie et l'indépendance des personnes?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**ÉTHIQUE ET RISQUES :** La politique comporte-t-elle la prise en compte des risques potentiels et des considérations en matière de sécurité et d'éthique propres aux besoins particuliers de la population cliente?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**ADAPTABILITÉ :** La politique reflète-t-elle l'évolution et le caractère unique de certaines maladies et affections?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

La politique tient-elle compte des différences et des disparités en matière de santé parmi la population cible?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**MAÎTRISE DE L'INFORMATION EN SANTÉ :** La politique comporte-t-elle un énoncé sur la maîtrise de l'information en santé et stipule-t-elle la nécessité de comprendre les aptitudes du client à obtenir, traiter et comprendre l'information en santé dont il a besoin et à prendre des décisions éclairées?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins axés sur le client et la famille

Quelles sont les incidences inattendues de la politique?

Est-il nécessaire de modifier la politique? Si oui, comment?

Avez-vous besoin d'un complément d'information?

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui?

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DE LA POLITIQUE POUR LES SOINS AXÉS SUR LE CLIENT ET LA FAMILLE

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

## SOINS INTÉGRÉS

Le service de soins à domicile facilite l'intégration dans tout le continuum de soins de santé (y compris les services de santé et les services sociaux); les soins sont offerts de manière complémentaire, coordonnée et continue, la continuité pour le client étant privilégiée. Définition de l'intégration : « gestion et prestation de services de santé de manière à ce que les clients d'un segment donné de la population reçoivent un continuum de services préventifs et curatifs selon leurs besoins au fil du temps et par divers paliers du système de santé. » [trad.] (Organisation mondiale de la Santé, 2008)

**CONTINUITÉ DES SOINS :** Y a-t-il un cadre de coordination de la santé et des services sociaux permettant de déterminer le ou les secteurs les plus appropriés pour traiter d'un problème de santé particulier?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

Des mécanismes permettant d'assurer la continuité des soins dans le temps au sein d'un modèle intégré ont-ils été mis en place?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**TRANSITIONS :** La politique tient-elle compte des divers milieux de services et des transitions de l'un à l'autre?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**COORDINATION ET COLLABORATION :** La politique comporte-t-elle des ententes et partenariats intersectoriels avec les autorités et régies de santé pour assurer la prestation des soins dans l'ensemble du système de santé?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**COMMUNICATION :** Y a-t-il une stratégie permettant d'assurer la communication continue entre les divers intervenants de la santé et des services sociaux pour appuyer la mise en œuvre et l'évaluation de la politique?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**PERSONNES ADÉQUATES :** La politique prévoit-elle la collaboration interministérielle à l'appui des décisions en matière de politique, du financement, de la réglementation ou de la prestation des services?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins intégrés

Quelles sont les incidences inattendues de la politique?

Est-il nécessaire de modifier la politique? Si oui, comment?

Avez-vous besoin d'un complément d'information?

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui?

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DE LA POLITIQUE POUR LES SOINS INTÉGRÉS

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

## SOINS ACCESSIBLES

Tous les Canadiens bénéficient d'un accès pertinent et cohérent aux soins à domicile et sont pleinement informés de l'éventail des soins et services offerts.

**DISPONIBILITÉ :** Les barrières à l'accessibilité des soins à domicile par les populations de patients visées sont-elles reconnues et palliées (p. ex., disponibilité des services en nombre suffisant, prix abordables, accessibilité physique)?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**NON-DISCRIMINATION :** La politique prend-elle en considération les facteurs a) sociaux, b) culturels, c) économiques et d) géographiques qui influencent l'accès aux services de soins à domicile?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**PERTINENCE :** La politique prévoit-elle une stratégie visant à établir la pertinence et l'efficacité des services de soins à domicile pour répondre aux besoins de la population de patients?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**CRITÈRES À L'APPUI DES OBJECTIFS :** Les objectifs de la politique sont-ils clairs et corroborés par les critères d'accessibilité?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**BESOINS NON SATISFAITS :** La politique prévoit-elle un mécanisme permettant d'identifier les besoins non satisfaits des populations de patients (clients) visées et d'y remédier?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**UTILISATION :** La politique prévoit-elle une stratégie visant à établir si la population de patients est mal desservie?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins accessibles

Quelles sont les incidences inattendues de la politique?

Est-il nécessaire de modifier la politique? Si oui, comment?

Avez-vous besoin d'un complément d'information?

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui?

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DE LA POLITIQUE POUR LES SOINS ACCESSIBLES

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

## SOINS FONDÉS SUR DES DONNÉES PROBANTES

L'efficacité et l'efficience des soins, l'innovation et l'attribution des fonds aux services à domicile reposent sur la connaissance appuyée par des données probantes.

**DONNÉES PROBANTES :** L'élaboration de la politique est-elle étayée par une procédure de cueillette, d'analyse et d'évaluation des données?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**VALIDITÉ DES DONNÉES DE RECHERCHE :** La politique repose-t-elle sur des recherches pertinentes, valides et à jour sur la population de patients?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

La politique repose-t-elle sur des recherches pertinentes, valides et à jour sur la prestation de services de soins à domicile dans le cadre d'un modèle intégré?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**INNOVATION :** La politique prévoit-t-elle une stratégie de mise en application de l'innovation?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**DIFFUSION ET MISE EN ŒUVRE :** La politique concorde-t-elle avec les données probantes les plus concluantes de la recherche en fonction du contexte de la politique et des attentes des patients?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins fondés sur des données probantes

Quelles sont les incidences inattendues de la politique?

Est-il nécessaire de modifier la politique? Si oui, comment?

Avez-vous besoin d'un complément d'information?

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui?

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DE LA POLITIQUE POUR LES SOINS FONDÉS SUR DES DONNÉES PROBANTES

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

## SOINS DURABLES

Le service de soins à domicile contribue à la durabilité d'un système de santé et de services sociaux intégré en améliorant l'efficacité des soins et en les rentabilisant.

**AFFECTATION DES RESSOURCES :** La politique comporte-t-elle un cadre décisionnel permettant d'établir un équilibre entre les objectifs, les ressources et les retombées?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**AFFECTATION DES RESSOURCES :** La politique permet-elle que l'apport financier soit assuré de manière intégrée?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**UTILISATION EFFICACE DES RESSOURCES :** Y a-t-il une méthode permettant de déterminer les cas où il est nécessaire de regrouper les services et le meilleur moyen de structurer les systèmes de soutien à la gestion pour assurer ces services regroupés?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**UTILISATION EFFICACE DES RESSOURCES :** La politique tient-elle compte du réseau public, privé et bénévole de services de santé dans son ensemble au lieu de considérer uniquement le secteur public?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**ÉTHIQUE :** Les questions éthiques sont-elles prises en compte dans l'évaluation des besoins actuels et futurs de la population cible?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**NOUVELLES TECHNOLOGIES :** La politique prévoit-elle l'examen des nouvelles technologies et stratégies dans le but de les appliquer?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**PLANIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES :** La politique adopte-t-elle une approche systémique de la planification des ressources humaines qui prévoit entre autres des stratégies favorisant la collaboration intersectorielle et le renforcement des capacités?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**SOUTIEN DU SYSTÈME :** La politique tient-elle compte des autres services de santé et services sociaux (p. ex., hébergement, programmes sociaux, santé publique)?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins durables

Quelles sont les incidences inattendues de la politique?

Est-il nécessaire de modifier la politique? Si oui, comment?

Avez-vous besoin d'un complément d'information?

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui?

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DE LA POLITIQUE POUR LES SOINS DURABLES

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

## SOINS RESPONSABLES

Les soins à domicile démontrent de la valeur pour les personnes (les clients et leurs proches aidants), la population et le système de santé et de services sociaux.

**INDICATEURS DE RENDEMENT :** La politique prévoit-elle une stratégie visant à établir des mesures de rendement à l'appui des objectifs de la politique?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**TRANSPARENCE ET REDDITION DE COMPTES :** La politique prévoit-elle un moyen d'informer le public et les parties prenantes des résultats et incidences de la politique?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**RESPONSABILITÉ PARTAGÉE :** La politique comporte-t-elle un modèle de gouvernance précisant les pouvoirs décisionnels, les responsabilités et les risques partagés?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**DÉTERMINATION DE LA VALEUR :** La politique fournit-elle une définition de la « valeur » dans le contexte des objectifs de la politique?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**ÉVALUATION :** La politique inclut-elle une composante d'évaluation et une boucle de rétroaction (c.-à-d. mise en œuvre de la politique – incidence – conception de la politique)?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins responsables

Quelles sont les incidences inattendues de la politique?

Est-il nécessaire de modifier la politique? Si oui, comment?

Avez-vous besoin d'un complément d'information?

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui?

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DE LA POLITIQUE POUR LES SOINS RESPONSABLES

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

## SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DE LA POLITIQUE

Soins axés sur le client et la famille

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

Soins intégrés

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

Soins accessibles

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

Soins fondés sur des données probantes

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

Soins durables

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

Soins responsables

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

**Autres commentaires :**



# **OUTIL D'ÉVALUATION DES PROGRAMMES DE SOINS À DOMICILE**

Faciliter la collaboration et l'intégration des soins

# OUTIL D'ÉVALUATION DES PROGRAMMES DE SOINS À DOMICILE

## CONTEXTE DU PROGRAMME – Veuillez répondre aux questions suivantes :

1. Quel est l'objectif du programme?
2. Quels sont les segments de population les plus susceptibles d'être touchés par le programme?
3. Quels sont les résultats escomptés du programme?

## QUESTIONS RELATIVES AUX COMPOSANTES DU PROGRAMME

### SOINS AXÉS SUR LE CLIENT ET LA FAMILLE

Le client et l'aidant familial sont au centre des soins prodigués à domicile. Les soins et services à domicile permettent aux personnes de rester chez elles et au sein de leur collectivité et maximisent leur indépendance.

**CONTRIBUTION DIRECTE DES CLIENTS :** Y a-t-il un processus visant à solliciter les commentaires des clients (consultation) dans le cadre a) de l'élaboration et b) de la mise en œuvre du programme?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**BESOINS DU CLIENT ET DE LA FAMILLE :** Le programme comporte-t-il des approches permettant de respecter les besoins affectifs, sociaux, physiques, psychologiques, spirituels, culturels et développementaux des clients et de leurs proches aidants?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**DIGNITÉ, AUTONOMIE ET INDÉPENDANCE :** Le programme met-il l'accent sur la dignité, l'autonomie et l'indépendance du client et en favorise-t-il le maintien?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**ÉTHIQUE ET RISQUES :** Le programme prévoit-il des stratégies visant à permettre aux clients et à leurs proches aidants de prendre des décisions éclairées sur les soins nécessaires, y compris de choisir de s'exposer aux risques?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**ADAPTABILITÉ :** Y a-t-il des mécanismes assurant la souplesse des services qui prennent en considération l'évolution et le caractère unique de certaines maladies et affections?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**MAÎTRISE DE L'INFORMATION EN SANTÉ :** Le programme inclut-il des outils destinés à faciliter la maîtrise de l'information en santé par la personne et ses proches aidants?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins axés sur le client et la famille

Quelles sont les incidences inattendues du programme?

Est-il nécessaire de modifier le programme? Si oui, comment?

Avez-vous besoin d'un complément d'information?

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui?

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DU PROGRAMME POUR LES SOINS AXÉS SUR LE CLIENT ET LA FAMILLE

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

## SOINS INTÉGRÉS

Le service de soins à domicile facilite l'intégration dans tout le continuum de soins de santé (y compris les services de santé et les services sociaux); les soins sont offerts de manière complémentaire, coordonnée et continue, la continuité pour le client étant privilégiée. Définition de l'intégration : « collaboration entre les services, les fournisseurs et les organisations répartis le long du continuum afin d'assurer la complémentarité et la coordination des services, au sein d'un système homogène et unifié, ainsi que la continuité pour la clientèle. » [trad.] (Agrément Canada)

**CONTINUITÉ DES SOINS :** Y a-t-il des processus assurant la continuité des soins d'un prestataire de services à l'autre au sein d'un modèle intégré?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**TRANSITIONS :** Un mécanisme a-t-il été mis en place afin d'assurer la continuité des soins entre les milieux de service, y compris le domicile?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**COORDINATION ET COLLABORATION :** Y a-t-il un processus facilitant la coordination des soins et la collaboration parmi a) les clients et leur famille et b) les prestataires de soins de santé (en particulier les prestataires de soins primaires)?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**COMMUNICATION :** Y a-t-il un processus permettant d'assurer une communication efficace entre les clients, les familles et les prestataires de soins de santé?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**PERSONNES ADÉQUATES :** Le programme prévoit-il des mécanismes permettant de sélectionner et d'engager les bons intervenants pour assurer l'intégration des soins?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins intégrés

Quelles sont les incidences inattendues du programme?

Est-il nécessaire de modifier le programme? Si oui, comment?

Avez-vous besoin d'un complément d'information?

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui?

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DU PROGRAMME POUR LES SOINS INTÉGRÉS

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

## SOINS ACCESSIBLES

Tous les Canadiens bénéficient d'un accès pertinent et cohérent aux soins à domicile et sont pleinement informés de l'éventail des soins et services offerts.

**DISPONIBILITÉ :** Des mécanismes ont-ils été mis en place pour assurer un accès cohérent et raisonnable aux services de soins à domicile (p. ex., disponibilité des services en nombre suffisant)?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**NON-DISCRIMINATION :** Y a-t-il un processus visant à garantir un accès non discriminatoire à des soins de qualité?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**PERTINENCE :** Le programme comporte-t-il un processus visant à tenir les clients et leurs proches aidants pleinement informés de l'éventail des services offerts?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**CRITÈRES À L'APPUI DES OBJECTIFS :** Un mécanisme de règlement des différends a-t-il été mis en place pour résoudre les problèmes d'accès aux services?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**BESOINS NON SATISFAITS :** Y a-t-il un processus permettant d'identifier les besoins non satisfaits des clients?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**UTILISATION :** Le programme tient-il compte a) de l'abordabilité, b) de l'accessibilité physique et c) de l'acceptabilité des services dans l'analyse de l'utilisation des services de soins de santé et de l'accès à ces services?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins accessibles

Quelles sont les incidences inattendues du programme?

Est-il nécessaire de modifier le programme? Si oui, comment?

Avez-vous besoin d'un complément d'information?

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui?

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DU PROGRAMME POUR LES SOINS ACCESSIBLES

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

## SOINS FONDÉS SUR DES DONNÉES PROBANTES

L'efficacité et l'efficience des soins, l'innovation et l'attribution des fonds aux services à domicile reposent sur la connaissance appuyée par des données probantes.

**DONNÉES PROBANTES :** L'équipe de mise en œuvre sait-elle clairement comment trouver les meilleurs éléments d'information pour élaborer le programme ou y apporter le soutien nécessaire?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

L'équipe de mise en œuvre sait-elle clairement comment évaluer de façon critique les données de recherche pour en établir la validité et l'utilité?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

L'équipe de mise en œuvre sait-elle clairement comment appliquer les conclusions des recherches au programme?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**VALIDITÉ DES DONNÉES DE RECHERCHE :** Les données probantes et les éléments d'information qui étayent la mise en application du programme sont-ils suffisants?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**INNOVATION :** L'équipe de leadership souscrit-elle pleinement à l'innovation et à la recherche?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

Le programme contribue-t-il à l'instauration de modèles de prestation de services innovateurs?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**DIFFUSION ET MISE EN ŒUVRE :** Le programme prévoit-il une stratégie de diffusion de la connaissance pour mettre en œuvre et transmettre les pratiques prometteuses?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins fondés sur des données probantes

Quelles sont les incidences inattendues du programme?

Est-il nécessaire de modifier le programme? Si oui, comment?

Avez-vous besoin d'un complément d'information?

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui?

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DE LA POLITIQUE POUR LES SOINS FONDÉS SUR DES DONNÉES PROBANTES

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

## SOINS DURABLES

Le service de soins à domicile contribue à la durabilité d'un système de santé et de services sociaux intégré en améliorant l'efficacité des soins et en les rentabilisant.

**AFFECTATION DES RESSOURCES :** Le programme est-il appuyé par un processus d'affectation des ressources financières et humaines?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**UTILISATION EFFICACE DES RESSOURCES :** Y a-t-il un processus visant à assurer une utilisation efficace des ressources et une évaluation à cet égard?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**UTILISATION EFFICACE DES RESSOURCES :** Un mécanisme a-t-il été mis en place afin de favoriser l'utilisation efficace des ressources?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**RÉACTIVITÉ :** Y a-t-il un processus visant à cerner l'évolution des besoins des clients et de leur famille et à y répondre?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**ÉTHIQUE :** Y a-t-il un cadre et un processus décisionnels en matière d'éthique pour soutenir la mise en œuvre du programme et les prestataires de services de première ligne?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**NOUVELLES TECHNOLOGIES :** Est-ce que le programme a) fait appel aux nouvelles technologies pour améliorer la prestation des services et b) comporte des mesures d'intégration des nouvelles technologies?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**PLANIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES :** Le programme favorise-t-il les partenariats axés sur la collaboration qui optimisent les ressources humaines?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**SOUTIEN DU SYSTÈME :** Le programme tire-t-il profit des compétences et des moyens d'action de tous les partenaires?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins durables

Quelles sont les incidences inattendues du programme?

Est-il nécessaire de modifier le programme? Si oui, comment?

Avez-vous besoin d'un complément d'information?

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui?

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DU PROGRAMME POUR LES SOINS DURABLES

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

## SOINS RESPONSABLES

Les soins à domicile démontrent de la valeur pour les personnes (les clients et leurs proches aidants), la population et le système de santé et de services sociaux.

**INDICATEURS DE RENDEMENT :** Le programme compte-t-il des mesures de rendement destinées à assurer le suivi des résultats?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**TRANSPARENCE ET REDDITION DE COMPTES :** Le programme comporte-il un processus visant à faire rapport régulièrement à la direction de résultats et incidences spécifiques?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

Le programme comporte-il un processus visant à faire rapport régulièrement aux membres de l'équipe de résultats et incidences spécifiques?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

Le programme comporte-il un processus visant à faire rapport régulièrement aux clients de résultats et incidences spécifiques?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

Le programme comporte-il un processus visant à faire rapport régulièrement au public de résultats et incidences spécifiques?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**RESPONSABILITÉ PARTAGÉE :** Le programme inclut-il une « charte de projet » qui définit la portée, les objectifs et les participants et délimite de manière préliminaire les rôles et responsabilités?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**DÉTERMINATION DE LA VALEUR :** Le programme prévoit-il un mécanisme servant à déterminer la valeur a) pour le client et sa famille et b) pour l'équipe du prestataire de services?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

**ÉVALUATION :** Le programme incorpore-t-il dans sa conception un processus d'amélioration continue de la qualité?

Oui  Non  En partie  Ne sais pas  Sans objet

## MESURES À PRENDRE pour assurer des soins responsables

Quelles sont les incidences inattendues du programme??

Est-il nécessaire de modifier le programme? Si oui, comment??

Avez-vous besoin d'un complément d'information??

Avez-vous besoin de consulter d'autres personnes ou organismes? Si oui, qui??

### DEGRÉ DE SATISFACTION GLOBAL À L'ÉGARD DU PROGRAMME – SOINS RESPONSABLES

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

### SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU PROGRAMME

Soins axés sur le client et la famille

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

Soins intégrés

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

Soins accessibles

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

Soins fondés sur des données probantes

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

Soins durables

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

Soins responsables

Extrêmement satisfait  Très satisfait  Plutôt satisfait  Quelque peu satisfait  Aucunement satisfait

**Autres commentaires :**



L'Association canadienne de soins et services à domicile (ACSSD) est une association mutuelle sans but lucratif nationale qui s'attache à assurer la disponibilité et l'accessibilité de soins à domicile et de services de soutien à la collectivité, adaptés en fonction des besoins, afin de permettre aux personnes de demeurer chez elles en toute sécurité, tout en maintenant leur dignité, leur autonomie et leur qualité de vie. L'ACSSD compte parmi ses membres des planificateurs de politiques de gouvernements, des organismes administratifs, des prestataires de services, des chercheurs, des enseignants et d'autres intervenants en soins à domicile. À titre de porte-parole national des soins à domicile, l'ACSSD fait la promotion de l'excellence par le leadership, la défense d'intérêts, la sensibilisation et la connaissance.

Pour en savoir plus sur l'ACSSD :

 [www.cdnhomecare.ca](http://www.cdnhomecare.ca)

 289-290-4389

 @cdnhomecare