

**Moyenne d'efficacité du travail de l'équipe de dispensateurs de SSP
(Ensemble d'indicateurs : Dispensateurs de soins de santé primaires)**

Définition	<p>Cote moyenne de l'efficacité du travail de l'équipe fondée sur les facteurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vision; • participation ouverte; • orientation vers la tâche; • soutien à l'innovation. 	
Méthode de calcul	Numérateur	<p>Cote totale de l'efficacité du travail de l'équipe fondée sur les facteurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vision; • participation ouverte; • orientation vers la tâche; • soutien à l'innovation. <p>Inclusions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résultat pour la question sur la façon dont les membres de l'équipe communiquent au sujet des patients et de la pratique • Résultat pour la question sur le degré de compréhension des autres membres de l'équipe du champ d'activité du répondant • Résultat pour la question sur la compréhension du répondant de son rôle au sein de l'équipe • Résultat pour la question sur la compréhension du répondant du rôle des autres membres de l'équipe • Résultat pour la question sur la fréquence des réunions d'équipe • Résultat pour la question sur la façon dont les membres de l'équipe collaborent afin d'établir des objectifs et des plans de traitement des patients • Résultat pour la question sur la satisfaction du répondant par rapport à sa participation aux décisions au sein de l'équipe • Résultat pour la question concernant la façon dont les collègues du répondant lui communiquent des idées utiles et l'aident concrètement à faire son travail le mieux possible



**Moyenne d'efficacité du travail de l'équipe de dispensateurs de SSP
(Ensemble d'indicateurs : Dispensateurs de soins de santé primaires) (suite)**

	<ul style="list-style-type: none"> • Résultat pour la question sur la volonté des membres de l'équipe à remettre en question leurs pratiques • Résultat pour la question sur l'évolution du cabinet vers de nouvelles façons de faire et d'organiser le travail • Résultat pour la question sur la difficulté de modifier les pratiques parce que les dispensateurs sont trop occupés à voir des patients <p>Exclusions Aucune</p>
	<p>Dénominateur</p> <p>Nombre de dispensateurs de soins de santé primaires (SSP) d'une même équipe ayant répondu au questionnaire.</p> <p>Inclusions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispensateurs de SSP • Répondants faisant partie d'une même équipe <p>Exclusions Aucune</p>
Source des données	Outils d'enquête fondée sur la pratique des SSP au Canada : section à l'intention des fournisseurs de soins ¹
Remarques	<p>Cote d'efficacité du travail de l'équipe de dispensateurs de SSP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les réponses aux 10 premières questions sur l'efficacité du travail de l'équipe sont indiquées sur une échelle de cinq points : <ul style="list-style-type: none"> – Pas satisfait du tout ou fortement en désaccord = 1 – Pas très satisfait ou plutôt en désaccord = 2 – Moyen ou indécis = 3 – Assez satisfait ou plutôt en accord = 4 – Très satisfait ou fortement en accord = 5 • La 11^e et dernière question sur l'efficacité du travail de l'équipe (concernant la difficulté de faire des changements dans le cabinet parce que les dispensateurs sont très occupés à recevoir des patients) est cotée sur une échelle de cinq points : <ul style="list-style-type: none"> – Fortement en accord = 1 – Plutôt en accord = 2 – Indécis = 3

Moyenne d'efficacité du travail de l'équipe de dispensateurs de SSP
(Ensemble d'indicateurs : Dispensateurs de soins de santé primaires) (suite)

	<ul style="list-style-type: none"> - Plutôt en désaccord = 4 - Fortement en désaccord = 5 <ul style="list-style-type: none"> • Pour calculer la cote d'efficacité du travail de l'équipe pour l'organisme répondant, il faut diviser la somme des résultats de toutes les questions par le nombre de questions (11). <p>Définition des termes</p> <p>Un client ou patient qui reçoit des SSP est une personne qui a été en contact avec le dispensateur au moins une fois durant l'année précédente et qui a un dossier avec ce dispensateur depuis au moins deux ans.</p>
Interprétation	<ul style="list-style-type: none"> • Une note moyenne élevée pour cet indicateur peut être interprétée comme un résultat positif.
Justification de l'indicateur	<p>En 2000, les premiers ministres ont convenu de promouvoir la mise sur pied d'équipes de SSP afin d'appuyer les efforts de promotion de la santé, de prévention des maladies et de prise en charge des maladies chroniques au Canada. Cet engagement a été réitéré dans le cadre de l'Accord sur la santé de 2004, où l'on proposait comme objectif que la moitié des Canadiens aient accès à des équipes interdisciplinaires d'ici 2011².</p> <p>Des recherches indiquent que les équipes de SSP assurent des soins plus complets et mieux coordonnés que les milieux de SSP ne reposant pas sur le travail en équipe. En outre, les équipes de SSP entraînent une augmentation de la satisfaction des patients ainsi qu'une diminution des visites aux services d'urgence et des hospitalisations³. Il a également été démontré que les équipes de SSP font croître la satisfaction des dispensateurs et réduisent les temps d'attente⁴. En comparaison des milieux de SSP ne reposant pas sur le travail en équipe, les équipes de SSP offrent une gamme de services élargie et utilisent les ressources plus efficacement⁴.</p> <p>Une étude de 2007 sur la collaboration interdisciplinaire en SSP a démontré qu'un éventail d'outils existe pour évaluer l'efficacité des équipes de SSP⁴. Puisque le modèle des équipes de SSP est relativement nouveau au Canada, un mécanisme d'évaluation standard n'a toujours pas été mis sur pied. Les auteurs de l'étude ont souligné l'importance de définir les rôles (p. ex. médecin/infirmière, médecin/diététiste, médecin/pharmacien) et la portée de la pratique, ainsi que d'assurer l'uniformité de la pratique au sein des équipes interdisciplinaires⁴.</p>

Moyenne d'efficacité du travail de l'équipe de dispensateurs de SSP
(Ensemble d'indicateurs : Dispensateurs de soins de santé primaires) (suite)

Les recherches indiquent que l'efficacité d'une équipe interdisciplinaire repose sur une direction claire, une compréhension commune de la collectivité, des objectifs communs, la participation des patients, une approche axée sur le patient, la santé de la population, la qualité des soins et des services, une bonne adéquation entre les services et les dispensateurs, la confiance, le respect et la communication efficace⁴. Dans les organismes où l'équipe est perçue comme très efficace, cela peut se traduire par de meilleurs résultats chez les patients atteints de maladies chroniques⁵.

L'une des façons de mesurer l'efficacité d'une équipe consiste à évaluer le climat au sein de l'équipe à l'aide d'un instrument appelé « inventaire de climat d'équipe »⁶. Le climat au sein de l'équipe se définit comme la perception commune de l'état d'un organisme (c.-à-d. ses politiques, pratiques et procédures)⁷. Les organismes où le climat est défavorable risquent de présenter une forte proportion d'employés qui prévoient quitter l'organisation, ainsi qu'un fort taux de roulement⁸. Le climat au sein de l'équipe peut être évalué entre autres à l'aide de questions visant à mesurer quatre facteurs : la vision, la participation ouverte, la focalisation sur les tâches et le soutien à l'innovation⁷. Cet indicateur permet de calculer une note globale à partir des traits d'une équipe efficace relevés dans la documentation et d'instruments d'enquête qui intègrent l'inventaire de climat d'équipe^{7,9}. Les questions des Outils d'enquête fondée sur la pratique des SSP au Canada : composante « dispensateur »¹ ont été élaborées précisément pour les équipes de SSP.

L'accès à des équipes interdisciplinaires en SSP favorise de toute évidence la santé des Canadiens. Il est essentiel d'évaluer l'efficacité de ces équipes pour mieux comprendre cette pratique émergente dans le domaine des SSP.

Références

1. Institut canadien d'information sur la santé. Primary Health Care: Pan-Canadian Primary Health Care Survey Questions and Tools. <http://www.cihi.ca/CIHI-ext-portal/internet/EN/TabbedContent/types+of+care/primary+health/cihi006583>. Dernière modification en 2011. Consulté le 5 septembre 2012.
2. Santé Canada. First Minister's Meeting on the Future of Health Care 2004: A 10-year plan to strengthen health care. <http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/delivery-prestation/fptcollab/2004-fmm-rpm/index-eng.php>. Dernière modification en 2006. Consulté le 5 septembre 2012.

Moyenne d'efficacité du travail de l'équipe de dispensateurs de SSP
(Ensemble d'indicateurs : Dispensateurs de soins de santé primaires) (suite)

3. Khan S, McIntosh C, Sanmartin C, Watson D, et Leeb K. *Primary Health Care Teams and Their Impact on Processes and Outcomes of Care*. Ottawa, ON : Statistique Canada; 2008.
4. Barrett J, Curran V, Glynn L, et Godwin M. *CHSRF Synthesis: Interprofessional Collaboration and Quality Primary Healthcare*. Ottawa, ON : Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé; 2007.
5. Shortell SM, Marsteller JA, Lin M, et al. The Role of Perceived Team Effectiveness in Improving Chronic Illness Care. [Références]. *Medical Care*. Novembre 2004;(11):1040-1048.
6. Loo R. Assessing "team climate" in project teams. *International Journal of Project Management*. 2003;21:511-517.
7. Anderson NR, West MA. Measuring climate for work group innovation: development and validation of the team climate inventory. *Journal of Organizational Behavior*. Mai 1998;(3): 235-258.
8. Kivimaki M, Vanhala A, Pentti J, et al. Team climate, intention to leave and turnover among hospital employees: prospective cohort study. *BMC Health Services Research*. 2007;7:170.
9. Kivimaki M, Elovainio M. A shorter version of the Team Climate Inventory: Development and psychometric properties. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Juin 1999;(2): 241-246.

Pour en savoir davantage sur les indicateurs, les sources de données et les initiatives de déclaration des SSP, visitez le site Web de l'ICIS au www.icis.ca/ssp ou envoyez-nous un courriel à l'adresse ssp@icis.ca.