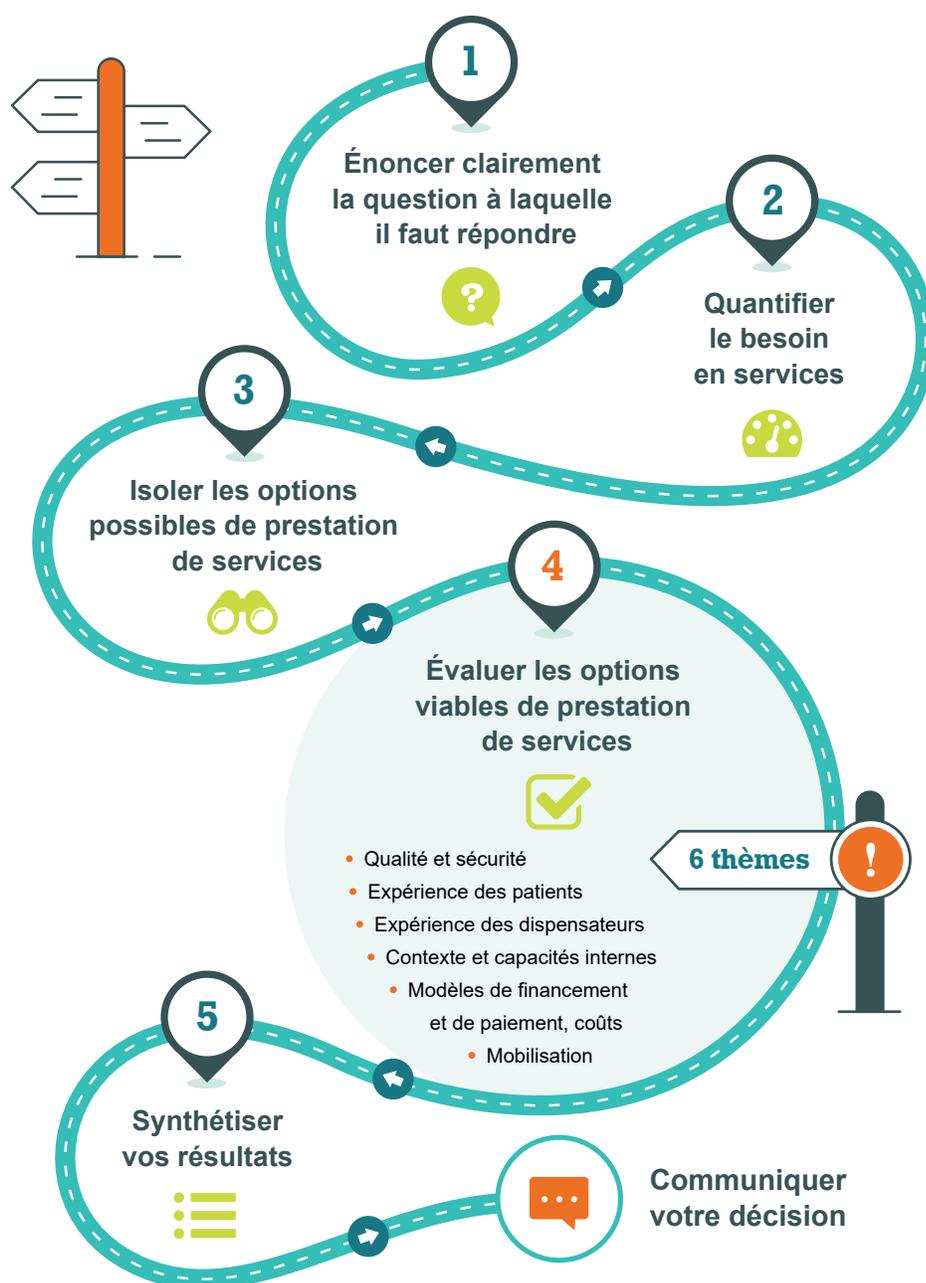


# Guide de référence rapide d'aide à la décision pour les services de santé en milieu rural

## Le processus d'aide à la décision pour les services de santé en milieu rural

Le processus d'aide à la décision pour les services de santé en milieu rural comprend 5 étapes que nous vous recommandons de suivre en ordre. À mesure que vous avancerez dans le processus, vous pourriez trouver utile de documenter vos réflexions, vos questions et vos conclusions. Vous pouvez vous servir de ce processus même lorsque le temps et les ressources sont limités, et vous pouvez faire participer les principaux intervenants à n'importe quelle étape si vous le désirez. Pour en savoir plus, consultez le [guide complet](#).



## Étape 1 : Énoncer clairement la question à laquelle il faut répondre

Vous devez formuler avec clarté et précision la question à laquelle vous essayez de répondre ou la décision à prendre, ainsi que le contexte de la décision. Il peut s'agir d'un problème à résoudre ou d'une occasion à saisir.

Le fait d'énoncer clairement la question vous aidera à déterminer s'il s'agit de la bonne question à se poser pour le moment. Décrivez l'état actuel de la situation, l'état idéal futur et le problème ou l'occasion. Il peut être utile de répondre aux questions *qui*, *quoi*, *quand*, *où*, *pourquoi* et *comment*.

### ✓ Quelle décision précise doit-on prendre et pourquoi?

## Étape 2 : Quantifier le besoin en services

### Le changement de service proposé est-il adapté aux besoins de la population?

Réunissez des données probantes pour mieux comprendre la nécessité d'un service ou d'un changement de service, et servez-vous-en pour caractériser et quantifier les besoins actuels et futurs anticipés.

Les solutions proposées sont souvent basées sur des informations anecdotiques qui ne tiennent pas nécessairement compte de certains éléments du contexte élargi du système de santé. Les situations complexes ou urgentes sont fréquemment accompagnées d'émotions fortes causées par des circonstances historiques, des luttes d'influence, une vive opposition ou des priorités concurrentes au sein du système de santé ou de la collectivité.

Les données probantes que vous réunirez vous aideront à avoir une vision plus large et objective du besoin en services. Si vous n'avez pas accès à des données locales fiables, vous pouvez trouver des données substituts de contextes semblables et vous servir des données probantes sur les populations rurales et les systèmes de santé. Le [Modèle des systèmes de santé en région rurale de l'ICIS](#) peut vous aider à trouver des comparateurs appropriés en fonction des principaux facteurs contextuels.

### Estimer les futurs besoins en services

L'approche suivante est fréquemment utilisée :

1. Déterminez les taux d'utilisation historiques en fonction de la population. Vous pouvez obtenir ces taux à partir de systèmes de données locaux ou nationaux (p. ex. les taux d'utilisation des ressources hospitalières accessibles dans les [Statistiques éclair](#) ou l'outil [Votre système de santé](#) de l'ICIS).
2. En tenant compte des données à l'étape précédente, déterminez si les tendances historiques indiquent une sous-utilisation ou une surutilisation des ressources et si elles nécessitent un ajustement pour en arriver à un état futur plus approprié.

3. Appliquez les taux d'utilisation ajustés aux projections démographiques (projections disponibles à l'échelle locale ou fournies par Statistique Canada).
4. Ajustez le résultat en fonction des changements anticipés à la prestation de services (p. ex. des gains d'efficacité attendus en raison des tendances historiques ou des avancées technologiques).

## Questions à prendre en considération

### Prestation de services actuelle

- Qui utilise les services en ce moment?
- Quel volume de services les utilisateurs reçoivent-ils (p. ex. taux d'utilisation par groupes d'âge de 5 ans)?
- À quel endroit accèdent-ils aux services (p. ex. tendances des demandes de consultation et des déplacements)?
- Les services permettent-ils d'atteindre les résultats prévus en matière de qualité, de sécurité et de performance?

### Prestation de services future

- Quelle est la croissance ou la réduction prévue pour la population qui utilise actuellement les services?
- Dans quelle mesure les services seront-ils requis à l'avenir, après avoir appliqué vos taux d'utilisation ajustés estimés à la population future?

### Changements anticipés

- Y a-t-il des changements prévus qui auraient une incidence sur la prestation des services dans votre région (p. ex. construction d'un hôpital, changement important dans l'industrie locale, avancées technologiques ou possibilités de gains d'efficacité)?

### Le changement de service proposé est-il adapté aux besoins de la population?

## Étape 3 : Isoler les options possibles de prestation de services

### Quelles options devez-vous évaluer?

Maintenant que vous avez une bonne compréhension de la population ainsi que du niveau et du type de besoin en services, vous pouvez déterminer les options de services qui permettraient de répondre à ce besoin.

Si des intervenants ou des groupes de défense d'intérêts sont concernés, ils ont probablement déjà trouvé une approche de prestation de services possible. Il existe probablement d'autres options à envisager, y compris le statu quo.

Vous devez réfléchir à tout un éventail d'options, y compris à la possibilité que les services soient fournis à l'échelle locale, dans un centre ou à l'extérieur de la région.

Les options de prestation de services à l'échelle locale peuvent inclure divers dispensateurs de services et modes de services :

- Le dispensateur de services peut être itinérant ou local.
- Les services peuvent être offerts sous forme de visites en personne ou virtuelles, ou selon une approche mixte.

Dans certaines circonstances, il peut être approprié de repenser la façon dont les dispensateurs actuels fournissent les services. Commencez par définir toutes les options possibles de prestation de services, puis retenez seulement celles qui sont les plus viables.

Vous pouvez consulter le [Modèle des systèmes de santé en région rurale de l'ICIS](#) pour en savoir plus sur les facteurs liés à la population, à la géographie et au système de santé qui affectent les systèmes de santé en région rurale. Ces facteurs peuvent vous aider à cerner et à décrire les options de prestation de services viables.

## Questions à prendre en considération

### Options de prestation de services

- Quelles sont les options de prestation de services à l'échelle locale à l'heure actuelle (p. ex. prestation par des dispensateurs locaux, par des dispensateurs itinérants ou par des dispensateurs de services virtuels)?
- Quelles sont les options de prestation de services à l'extérieur de la région?

### Viabilité des options de prestation de services

- Les besoins sont-ils urgents ou émergents? Est-il possible de les planifier?
- Quels sont les obstacles ou les contraintes au mode de prestation de services?
- Quels mécanismes peuvent être employés pour réduire l'incidence de ces obstacles ou contraintes?

Vous pouvez aussi vous demander si les options répondent aux objectifs du cadre à 3 volets (Triple Aim) de l'[Institute for Healthcare Improvement](#) ou à ses différents dérivés sous forme de cadre à 4 volets (qui tient également compte de l'expérience des dispensateurs de services).

## Quelles options de prestation de services sont viables?

## Étape 4 : Évaluer les options viables de prestation de services

### Dans quelle mesure chaque option répond-elle aux questions ci-dessous?

Une fois que vous avez isolé les options les plus viables, l'étape suivante consiste à évaluer ces options et le statu quo en répondant à des questions organisées en 6 thèmes. Les 3 premiers thèmes sont les résultats que vous souhaitez prioriser et les 3 autres concernent les éléments en lien avec le contexte et les processus.

#### Thèmes à prioriser

Résultats attendus	Éléments à prendre en considération
Qualité et sécurité	Contexte et capacités internes
Expérience des patients	Modèles de financement et de paiement, coûts
Expérience des dispensateurs	Mobilisation

### Procéder à l'évaluation

1. Trouvez les thèmes qui sont pertinents pour votre évaluation. (Les 6 thèmes ne seront pas nécessairement tous pertinents pour chaque option de prestation de services ou décision à prendre.)
2. S'il est pertinent de le faire, attribuez des coefficients de pondération aux thèmes pour qu'ils reflètent l'importance relative que vous leur accordez (p. ex. vous avez peut-être une bonne raison de donner plus d'importance à l'expérience des dispensateurs qu'à l'expérience des patients).
3. Évaluez toutes les options de prestation de services et le statu quo par rapport aux thèmes que vous avez choisis. Vous pouvez faire votre évaluation en attribuant des signes plus (ou des crochets), des rangs ou des notes.
4. Prenez un peu de recul et examinez les options qui se sont le mieux classées, qui ont obtenu le plus grand nombre de signes plus ou la note la plus élevée dans les thèmes choisis.

L'évaluation n'a pas à être excessivement compliquée ou quantitative. L'objectif consiste simplement à comparer les options de prestation de services afin de trouver, pour chaque thème, les avantages et les désavantages. Pour vous aider à faire votre évaluation, il peut être utile de revoir les mesures couramment utilisées pour évaluer la performance des systèmes de santé afin de trouver celles qui sont pertinentes pour la situation. L'outil interactif [Votre système de santé](#) de l'ICIS présente un vaste éventail d'indicateurs de performance, classés par domaine, pour éclairer les activités de planification. Vous pouvez vous reporter au [Cadre de mesure de la performance du système de santé](#) de l'ICIS lorsque vous élaborez ou interprétez des mesures et des indicateurs de la performance. Il peut aussi être utile de consulter le [Modèle des systèmes de santé en région rurale de l'ICIS](#) pour en savoir plus sur les facteurs liés à la population, à la géographie et au système de santé qui affectent les systèmes de santé en région rurale.

## Questions clés pour l'évaluation des 6 thèmes

Ces questions peuvent vous aider à évaluer vos options par rapport aux 6 thèmes. Vous trouverez d'autres questions pour évaluer vos options dans le [guide complet](#).

### Qualité et sécurité

Avant d'ajouter ou de modifier un service de santé, vous devez évaluer l'incidence du changement sur la qualité des soins et l'expérience des patients et des dispensateurs. Posez-vous des questions comme celles-ci :

#### Compétences et aptitudes appropriées

- Y a-t-il des directives sur les compétences cliniques concernant les volumes d'interventions minimaux pour maintenir la sécurité, la compétence, la qualité ou les permis?
- La demande est-elle suffisante pour maintenir les compétences cliniques?

#### Ressources humaines adéquates

- Combien de dispensateurs de services seront nécessaires pour fournir la quantité de soins sécuritaire et appropriée (en tenant compte de périodes de garde)?
- Avez-vous du personnel qualifié disponible?
- Comment les dispensateurs de services recevront-ils la formation nécessaire pour maintenir leurs compétences et garantir la sécurité des soins?

#### Humilité et sécurité culturelles

- Les patients et les clients se sentiront-ils tous en sécurité avec ce mode de soins?

#### Transitions et transferts

- Quels sont les mécanismes disponibles pour faciliter les transferts entre les dispensateurs, les différents services de santé et les différentes options du secteur des services sociaux et en milieu communautaire?
- Quels sont les moyens disponibles pour fournir des suivis adéquats (laboratoires, services de diagnostic, thérapies, réadaptation)?

 **Attribuez un rang ou une note à chaque option pour le thème de la qualité et de la sécurité**

## Expérience des patients

Avant d'ajouter ou de modifier un service de santé, vous devez tenir compte de l'incidence du changement sur l'expérience des patients, à savoir le respect de leurs préférences, la coordination et l'intégration des soins, l'information et l'éducation, le confort physique, le soutien affectif, la participation de la famille et des amis, l'accès aux soins, les transitions, la continuité des soins et les exigences de déplacement. Posez-vous des questions comme celles-ci :

### Préférence des patients

- Quel est le mode de prestation de services préféré des membres de la collectivité?

### Fardeau lié au déplacement

- Lorsque les patients doivent se déplacer pour avoir accès aux soins, à quoi ressemble leur expérience (temps de déplacement, frais à payer de leur poche et coûts d'opportunité, disponibilité des moyens de transport et risques associés aux déplacements)?

### Humilité et sécurité culturelles

- Quels sont les outils en place qui permettent la prestation de soins dans un environnement respectueux de la culture et adapté aux besoins linguistiques?
- Quelle est l'incidence de la littératie en santé et du statut socioéconomique sur la capacité des patients à accéder aux soins?

 **Attribuez un rang ou une note à chaque option pour le thème de l'expérience des patients**

## Expérience des dispensateurs

Avant d'ajouter ou de modifier un service de santé, vous devez tenir compte de l'incidence du changement sur l'expérience des dispensateurs de services. Réfléchissez aux exigences de déplacement, aux conséquences sur les membres de leur famille et aux différentes activités comme la prise de décision et la gestion de la performance. Posez-vous des questions comme celles-ci :

### Fardeau lié aux déplacements pour les dispensateurs

- Les dispensateurs de services devront-ils se déplacer?
- Si oui, à quelle fréquence?
- Combien de temps devront-ils consacrer aux déplacements?
- Qui assumera les coûts de transport et d'hébergement?

### Recrutement et maintien en poste

- À l'échelle locale, régionale, nationale ou mondiale, y a-t-il suffisamment de ressources humaines de la santé qualifiées et expérimentées pour fournir le service?
- Est-il envisageable de former des talents localement?
- Quels incitatifs (financiers ou autres) peuvent servir à attirer et à maintenir en poste les bonnes personnes?

- Quelle est la charge de travail? Est-elle trop légère, suffisante ou excessive?
- De quelles ressources aurez-vous besoin pour assurer un recrutement efficace?
- Y a-t-il des mesures de soutien à considérer pour la pratique professionnelle?
- Les membres de la famille du dispensateur de services ont-ils des besoins que vous devrez combler pour pouvoir maintenir en poste le dispensateur de services?

### **Autres mesures de soutien**

- Quelles mesures de soutien social (touchant la langue, la culture, l'origine ethnique et la religion) sont offertes pour que les dispensateurs de services puissent développer leur humilité culturelle et fournir des soins satisfaisants, appropriés et respectueux de la culture des populations servies?
- Quels mécanismes peuvent faciliter l'accès à l'hébergement (sur les plans de l'offre de logements, de la disponibilité, de l'abordabilité, etc.)?

## **Attribuez un rang ou une note à chaque option pour le thème de l'expérience des dispensateurs**

### **Contexte et capacités internes**

Avant d'ajouter ou de modifier un service de santé, vous devez tenir compte des capacités internes de l'organisme (ressources humaines et infrastructures physiques, techniques et technologiques), du contexte culturel et de l'état de préparation organisationnel. Posez-vous des questions comme celles-ci :

#### **Exigences relatives aux infrastructures**

- Quels changements doivent être apportés aux infrastructures pour offrir les services (p. ex. bâtiments, équipement, espace)?
- Quels sont les coûts d'immobilisation et de fonctionnement pour les infrastructures?
- La demande est-elle suffisante pour couvrir ces coûts?

#### **Harmonisation avec les priorités organisationnelles**

- Le changement de service envisagé cadre-t-il avec la culture et les priorités organisationnelles locales, et avec celles de la région et de la province ou du territoire?
- L'équipe de direction de l'organisme est-elle en faveur du changement de service envisagé?

#### **Disponibilité des données**

- L'organisme a-t-il ce qu'il faut pour recueillir toutes les données (cliniques et administratives) nécessaires à la mise en œuvre et à l'évaluation du changement de service envisagé, ainsi qu'à la mesure de la performance des services par la suite?

## **Attribuez un rang ou une note à chaque option pour le thème du contexte et des capacités internes**

## Modèles de financement et de paiement, coûts

Avant d'ajouter ou de modifier un service de santé, vous devez tenir compte des conséquences financières du changement, y compris des coûts fixes et variables associés à la prestation de services, ainsi que des modèles de financement et de paiement. Posez-vous des questions comme celles-ci :

### Abordabilité

- Combien coûtera la prestation des services envisagés?
- Quels sont les coûts de démarrage (immobilisations, recrutement et formation) et les coûts de fonctionnement permanents?
- Les avantages sont-ils assez grands pour justifier les coûts du changement de service?
- Le changement de service est-il abordable?

### Source de financement

- Des sources de financement sont-elles disponibles?
- Quelles seront les sources de financement pour la formation, l'orientation et l'intégration du personnel?
- En cas de roulement de personnel, comment les coûts seront-ils couverts?
- Y a-t-il des possibilités de recouvrement des coûts à envisager?
- Y a-t-il des possibilités de partage des coûts ou des gains d'efficacité à considérer (p. ex. pour la prise de rendez-vous, l'administration et les autres coûts indirects)?
- Y a-t-il une autre approche pour financer le service?

 **Attribuez un rang ou une note à chaque option pour le thème des modèles de financement, des modèles de paiement et des coûts**

## Mobilisation

Avant d'ajouter ou de modifier un service de santé, vous devez réfléchir à ce que vous ferez pour mobiliser les groupes d'intervenants concernés par le changement. Posez-vous des questions comme celles-ci :

### Intervenants

- Quels sont les groupes d'intervenants à considérer pour le changement de service proposé (p. ex. bénéficiaires de services, dispensateurs de services, fournisseurs, partenaires communautaires, syndicats et associations, groupes de défense d'intérêts, bailleurs de fonds, conseils consultatifs, établissements d'enseignement)?
- Quels sont leurs intérêts et leurs priorités par rapport au changement de service proposé?
- Quels organismes ou groupes pourraient agir comme conseillers pour la conception, la planification, la mise en œuvre et l'exploitation des nouveaux services proposés?

## Méthode de consultation

- Quels groupes d'intervenants devez-vous consulter ou mettre à contribution dans le processus décisionnel? À quelle étape du processus et dans quelle mesure devez-vous le faire?
- Quel genre de contribution allez-vous demander à chacun d'entre eux?
- Comment préfèrent-ils être contactés?
- Quelles sont leurs préférences de communication?

 **Attribuez un rang ou une note à chaque option pour le thème de la mobilisation**

## Étape 5 : Synthétiser vos résultats

La dernière étape consiste à résumer les résultats de votre évaluation.

Vous pouvez utiliser ce résumé pour vos communications internes, vos communications externes avec les intervenants et les séances que vous organiserez pour discuter de votre décision. Il est important de tenir compte de votre public lorsque vous préparez votre résumé. Réfléchissez bien au niveau et au type de renseignements que votre public souhaite obtenir au sujet de votre décision et de son contexte. Il est important de conserver le résumé dans vos dossiers, car vous pourrez vous y référer si vous devez revenir sur votre décision. Nous n'avons pas créé de modèle pour cette étape, car les situations à évaluer et les besoins des différents publics varient grandement. Nous vous invitons toutefois à structurer votre résumé en vous basant sur les 4 étapes précédentes du processus (y compris les 6 thèmes de l'étape 4) et en vous concentrant sur les éléments qui vous ont amené à prendre votre décision.

## Conclusion

La prise de décision pour les systèmes de santé est complexe, particulièrement en milieu rural. Le processus d'aide à la décision pour les services de santé en milieu rural peut vous aider à évaluer un changement de service de santé proposé ou envisagé. Le processus repose sur une approche systématique et globale qui vise à susciter la réflexion. Il ne peut toutefois pas être considéré comme exhaustif, compte tenu des multiples facteurs qui interviennent dans les systèmes de santé en milieu rural et des spécificités liées à chaque décision.

Nous espérons que vous le trouverez utile et nous aimerions recevoir vos commentaires une fois que vous l'aurez utilisé. Si vous avez des questions ou des commentaires, écrivez à : [westernoffice@icis.ca](mailto:westernoffice@icis.ca).

Comment citer ce document :

Institut canadien d'information sur la santé. *Guide de référence rapide d'aide à la décision pour les services de santé en milieu rural*. Ottawa, ON : ICIS; 2021.