



Rapport de synthèse des PAQ des CSC | 2024-2025

Ce rapport compile des données issues des plans annuels d'amélioration de la qualité (PAQ) soumis à Santé Ontario par les 74 centres de santé communautaire (CSC) membres de l'Alliance pour des communautés en santé pour l'exercice budgétaire 2024-25. Ces données sont accessibles au public en utilisant l'outil de [Requête dans les PAQ](#) de Santé Ontario. Dans ce document et dans le tableau qui l'accompagne, nous les présentons afin que les membres de l'Alliance puissent apprendre les uns des autres et que nous puissions mettre en évidence les progrès du secteur dans la réalisation de nos objectifs communs d'amélioration de la qualité.

Ce document se concentre sur quatre des cinq indicateurs communs des PAQ de l'Alliance. Il s'agit du taux de complétude des données sociodémographiques; de la participation du client aux décisions concernant ses soins et son traitement; de la perception du client de l'accès aux soins en temps opportun; et de la mesure dans laquelle le client se sent à l'aise et bienvenu au centre. Le tableau joint contient une liste complète des mesures dans les PAQ des CSC pour 2024-25, ainsi que les résultats actuels et cibles, les idées de changement, les mesures de processus et les objectifs.

Complétude des données sociodémographiques

En 2020, les membres de l'Alliance ont unanimement adopté une résolution pour se concentrer sur le premier indicateur commun du PAQ et l'atteinte d'un taux de complétude de 75 % pour cinq indicateurs sociodémographiques (SD) dans l'ensemble de notre secteur. Les PAQ soumis pour 2024-2025 témoignent de leur engagement à atteindre cet objectif.

- **64 (86 %)** des CSC membres de l'Alliance ont décrit leur travail pour améliorer le taux de complétude de leurs données sociodémographiques.
- **55 CSC** ont fait état de leur taux actuel allant de **12 % à 75 %**, avec une moyenne de **60 %**.
- **9 CSC** commençaient à peine leurs efforts d'amélioration et ont simplement rapporté qu'ils collectaient des données de référence.
- Les objectifs visés par ces CSC variaient de **40 % à 100 %**, avec une moyenne de **73 %**.
- Dans l'ensemble, les PAQ des CSC membres de l'Alliance témoignent d'un engagement à augmenter de **13 %** le taux de complétude de leurs données sociodémographiques en 2024-25!

Indicateurs de l'expérience client

Trois des indicateurs communs des PAQ de l'Alliance sont tirés du *Sondage sur l'expérience client*. Ces indicateurs mettent en évidence l'orientation client et l'accessibilité des programmes et services offerts par le CSC.

Sentiment du client de participer aux décisions concernant ses soins

- **53 (71 %)** des CSC membres de l'Alliance ont fait rapport sur l'indicateur suivant :
Proportion des patients ayant déclaré que, lorsqu'ils consultent un médecin ou une infirmière praticienne, ceux-ci ou une autre personne du bureau les consultent (toujours/souvent) autant qu'ils le souhaitent dans les décisions relatives à leurs soins et à leur traitement.
- Le taux moyen actuel (de référence) était de **89 %**.

Perception du client d'avoir accès aux soins en temps opportun

- **50 (68 %)** des CSC membres de l'Alliance ont fait rapport sur l'indicateur suivant :
Proportion des patients/clients qui déclarent que la dernière fois qu'ils ont été malades ou ont eu un problème de santé, ils ont obtenu un rendez-vous à la date souhaitée.
- Le taux moyen actuel (de référence) était de **73 %**.

Le client se sent à l'aise et bienvenu au centre

- **48 (65 %)** des CSC membres de l'Alliance ont fait rapport sur l'indicateur suivant :
Proportion de clients se sentant à l'aise et bienvenus au CSC.
- Le taux moyen actuel (de référence) était de **93 %**.

Aide aux membres dans la réalisation de leurs objectifs d'amélioration

Chaque client, chaque communauté et chaque CSC est différent. L'Alliance est présente pour vous appuyer dans votre cheminement d'apprentissage et de progression, où que vous en soyez.

Votre PAQ devrait refléter les efforts d'amélioration que vous avez déjà entrepris et les objectifs que vous vous êtes fixés pour l'année à venir. Lorsque vous établissez vos objectifs, commencez par les cinq indicateurs communs des PAQ du secteur. Vous pouvez également inclure un ou plusieurs des indicateurs recommandés par Santé Ontario, mais n'oubliez pas que vous pouvez les choisir et les adapter en fonction des priorités de votre organisation et de votre communauté.

L'Alliance s'engage à aider ses membres à fournir les meilleurs soins possibles aux clients et aux communautés qu'ils desservent. Ensemble, nous concevons un système de santé apprenant qui comprend notamment des rapports de rendement personnalisés, un soutien à l'utilisation du DME et des technologies connexes, une formation et un accompagnement (coaching) en matière d'amélioration de la qualité (AQ), des groupes collaboratifs d'apprentissage, des communautés de pratique et des événements d'apprentissage, tant virtuels qu'en personne. Pour plus d'informations, envoyez-nous un courriel à QI@AllianceON.org.