

College of
Dietitians
of Ontario



Programme d'assurance de la qualité

Manuel de l'évaluation
par les pairs et de l'exercice

ÉTAPE 1 : SONDAGES AUPRÈS DE PLUSIEURS SOURCES

Renseignements

qacoordinator@collegeofdietitians.org

Programme d'assurance de la qualité
416-598-1725/1-800-668-4990, poste 234
FAX : 416-598-0274

1810-5775 rue Yonge, boîte postale 30
Toronto, ON M2M 4J1

www.collegeofdietitians.org

© Ordre des diététistes de l'Ontario, 2020

Processus de l'évaluation par les pairs et de l'exercice (EPE)

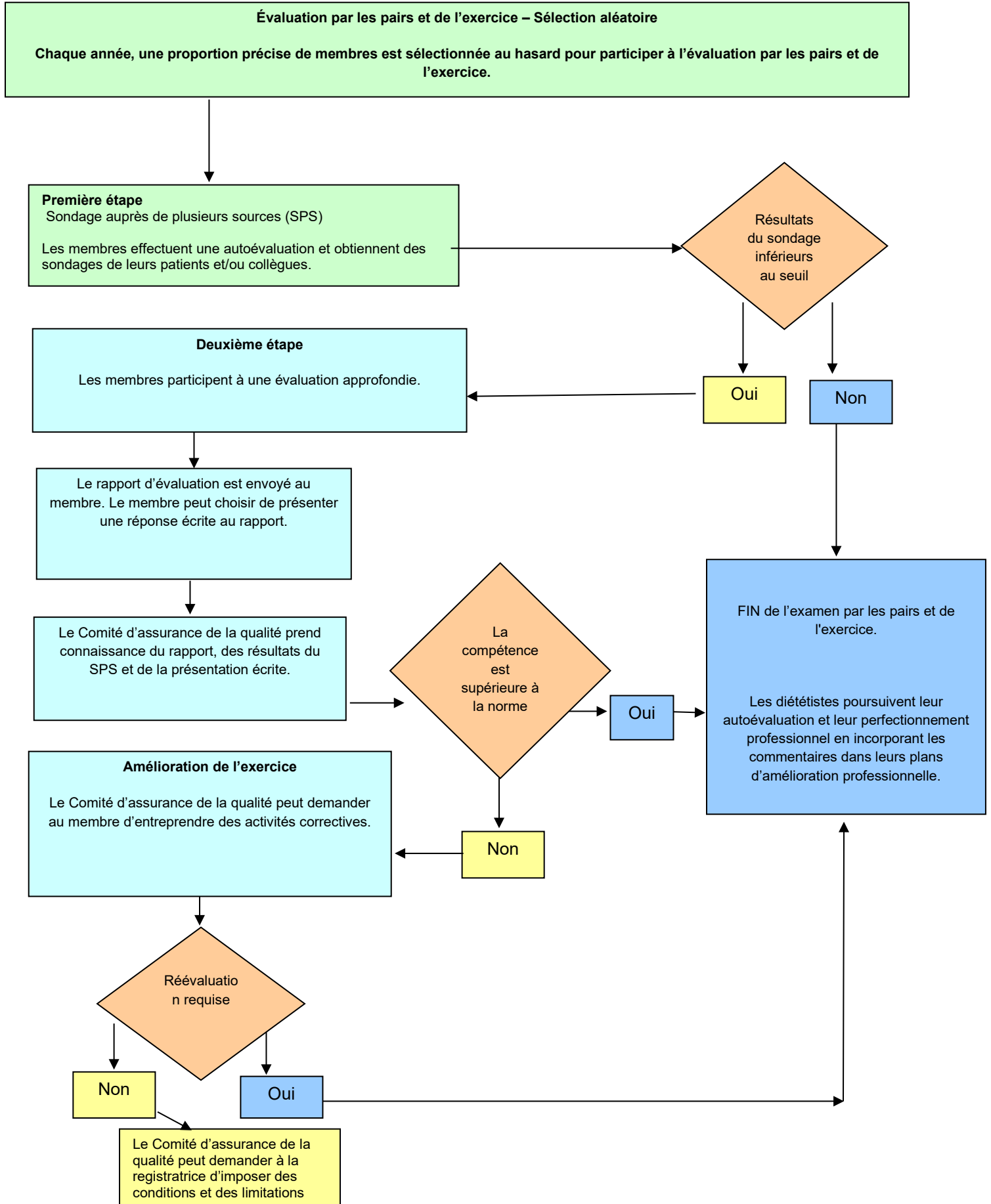


Table des matières

| | |
|--|----|
| Processus de l'évaluation par les pairs et de l'exercice (EPE)..... | 2 |
| Introduction | 4 |
| Aperçu des sondages auprès de plusieurs sources..... | 5 |
| Conseils pour remplir les questionnaires | 6 |
| Instructions pour le sondage auprès de plusieurs sources | 7 |
| Page de suivi du sondage auprès de plusieurs sources..... | 9 |
| Résultats du sondage auprès de plusieurs sources..... | 10 |
| Interprétation des notes..... | 11 |
| Confidentialité | 12 |
| Accès aux renseignements et dossiers de clients (pour les Dt.P. qui fournissent des soins directs aux patients/clients)..... | 13 |
| Lettre d'instructions aux patients | 15 |
| Messagerie d'instructions aux collègues..... | 16 |
| Sondage auprès de plusieurs sources – Autoévaluation..... | 17 |
| Sondage auprès de plusieurs sources – Questionnaire des collègues..... | 18 |
| Sondage auprès de plusieurs sources – Questionnaire des patients..... | 19 |
| Renseignements supplémentaires – Langues multiples | 20 |

Introduction

Nous avons le plaisir de vous présenter le *Manuel de l'évaluation par les pairs et de l'exercice (EPE)* préparé par le Programme d'assurance de la qualité de l'Ordre des diététistes de l'Ontario. Vous avez été choisie au hasard pour participer à l'EPE. L'EPE est un processus d'assurance de la qualité qui comporte deux étapes. Il est de nature éducative, car il fournit aux diététistes des commentaires qui les encouragent à améliorer leur exercice. Les outils de l'EPE reposent [les compétences intégrées pour l'enseignement et la pratique de la diététique](#) (CIEPD), 2013 et ont été élaborés en consultation avec des diététistes en exercice.

Le processus de l'EPE comporte deux étapes :

- 1^{re} étape** Les personnes sélectionnées au hasard doivent lancer le processus de sondage auprès de plusieurs sources.
- 2^e étape** Certaines diététistes qui ont effectué la première étape doivent se soumettre à une évaluation par les pairs approfondie. Les résultats de la première étape indiqueront si un membre doit participer à la deuxième étape.

Remarque – Si votre milieu de travail fait en sorte qu'il est difficile d'approcher les patients ou familles (p. ex. USI) pour remplir les sondages, vous pourriez avoir la possibilité de passer directement à la deuxième étape. Veuillez communiquer avec, Programme d'assurance de la qualité, qacoordinator@collegeofdietitians.org pour discuter de cette possibilité.

Obligation professionnelle

Selon l'article 82 du *Code des professions de la santé* qui figure dans la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (LPSR), les diététistes doivent participer à l'EPE. Le Comité d'assurance de la qualité peut transmettre au Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports, pour faute professionnelle potentielle, le cas d'une diététiste qui ne participe pas pleinement à l'EPE.

L'Ordre sait qu'il peut exister des circonstances atténuantes et il examine les demandes de dispense individuellement. Le document approprié de demande de dispense doit parvenir à l'Ordre dans les deux semaines suivant la réception de l'avis d'EPE.

Les employeurs doivent aussi coopérer à l'évaluation de l'exercice d'une diététiste. Vous trouverez ci-joint une lettre d'information qui explique les obligations de l'employeur pour ce qui est de l'assurance de la qualité et de la législation sur la protection des renseignements personnels (voir *Accès aux renseignements et dossiers de clients*, [page 13](#)).

Pour le moment, vous devez effectuer la première étape de l'EPE qui inclut ce qui suit.

1. Regarder la vidéo [Step 1-How to](#)
2. Lire ce manuel et suivre toutes les instructions
3. Effectuer l'autoévaluation
4. Veiller à ce que tous les sondages auprès de plusieurs sources parviennent à l'Ordre avant l'échéance établie

À
FAIRE

La compétence ne consiste pas seulement à accomplir des tâches discrètes et isolées. Elle est constituée d'interactions, d'intégration des connaissances, de réflexion critique, de jugement, d'attitudes, de techniques, de valeurs et de convictions. Elle inclut aussi la capacité de générer des apprentissages et de passer d'une situation à une autre.

Aperçu des sondages auprès de plusieurs sources

Quel est le but du processus de sondage auprès de plusieurs sources?

Le but du processus de sondage auprès de plusieurs sources comporte deux volets :

1) fournir des commentaires formatifs à un grand nombre de diététistes afin de les sensibiliser à leur exercice et à l'améliorer au besoin; 2) repérer les diététistes qui ont besoin d'une évaluation approfondie de leur exercice.

Les sondages auprès de plusieurs sources sont conçus pour recueillir des renseignements sur vos interactions professionnelles et vos compétences en communication. Ce processus amène des collègues et des patients (le cas échéant) à participer à un sondage qui aide à évaluer votre exercice. Ces sondages reposent sur [*les Compétences intégrées pour l'enseignement et la pratique de la diététique, avril 2013*](#) (CIEPD).

En quoi consistent les sondages?

Il y a trois sondages:

- 1) Les autoévaluations
- 2) les sondages auprès de collègues
- 3) Les sondages auprès de patients: seules les diététistes qui voient des patients (en groupe ou individuellement) doivent leur faire remplir des sondages.

Chaque sondage consiste en une série d'énoncés représentant un indicateur particulier de rendement extrait des compétences essentielles (voir des exemples de sondages aux [pages 17 à 19](#)). Les sondages sont pertinents à différents types d'exercice et emploient des termes conviviaux afin d'en faciliter la réponse. Dans tous les sondages, les répondants évaluent chaque énoncé sur une échelle de sept points et peuvent aussi indiquer qu'un énoncé est « sans objet ». Les sondages sont bilingues.

Qui sont les collègues?

Les collègues incluent d'autres diététistes, d'autres professionnels de la santé et des personnes d'autres domaines avec lesquels vous travaillez; par exemple, le personnel qui relève de vous, votre chef, le personnel des services alimentaires, des étudiants, des stagiaires, des membres du conseil d'administration, du personnel infirmier, des orthophonistes, des fournisseurs, le personnel des ventes, des chercheurs et des assistants de recherche, des membres de comités ou de conseils auxquels vous siégez.

Choisissez des collègues qui connaissent votre travail et votre rendement et qui peuvent formuler des commentaires constructifs. Utilisez votre jugement professionnel pour déterminer les collègues les plus aptes à répondre aux sondages ou communiquez avec l'Ordre pour avoir de l'aide.

Qui sont les patients (le cas échéant)?

Les patients sont des personnes (ou des dispensateurs de soins, des membres de la famille, des mandataires spéciaux) qui :

- a) ont cessé de recevoir des services au cours de l'année écoulée, ou
- b) reçoivent encore des services.

Remarque pour les diététistes en santé de la population : **Pour le processus d'EPE, vos patients sont les consommateurs que vous voyez individuellement ou en groupe. Le personnel infirmier et les autres personnes que vous formez, gérez, etc. sont vos collègues.**

Si vous communiquez avec des patients qui reçoivent encore vos services, précisez-leur :

- que l'Ordre assurera la confidentialité des renseignements qu'ils fournissent et que vous ne consulerez pas les questionnaires individuels;
- que leurs réponses n'auront aucune incidence sur les services actuels ou futurs.

Si vous avez des interactions avec plusieurs membres de la famille ou le mandataire spécial d'un patient auquel vous fournissez des services, il est approprié de demander à toutes ces personnes de répondre à un questionnaire. Chaque membre de la famille peut remplir et remettre un questionnaire séparé.

L'Ordre comprend que certaines diététistes hésitent à demander à des membres de la famille ou à des patients de participer au sondage. En tant que professionnelles de la santé, elles font attention de ne pas déranger ces gens pendant des périodes difficiles. Cependant, n'oubliez pas que dans la plupart des cas, les membres de la famille et les patients veulent donner leur avis sur les soins prodigués.

Combien de sondages faudrait-il faire remplir?

Si votre exercice **n'est pas de nature clinique** (c.-à-d. que vous ne fournissez pas de **soins directs à des patients**), remettez :

- une autoévaluation, et
- au moins 6 questionnaires remplis par des collègues.

Si vous prodiguez **des soins directs à des patients**, remettez :

- une autoévaluation, et
- au moins 6 questionnaires remplis par des collègues, et
- au moins 9 questionnaires remplis par des patients.

Pourquoi y a-t-il un nombre minimal de sondages requis?

En-deçà du nombre minimal de sondage reçus, les données sont trop instables pour donner des résultats fiables et l'anonymat risque de ne pas être maintenu.

Conseils pour remplir les questionnaires

Afin d'obtenir des commentaires utiles des répondants et d'avoir le nombre requis de sondages :

- Approchez vos patients et vos collègues longtemps avant la date limite de remise des sondages.
- Informez les répondants que les sondages doivent être envoyés en ligne ou par la poste.
- Pour avoir le nombre suffisant de questionnaires remplis, demandez à plus de personnes que le nombre requis de remplir les questionnaires (votre trousse contient des questionnaires supplémentaires).
- Informez les répondants qu'il ne faut que 5 à 10 minutes pour répondre aux questionnaires et que leurs commentaires sont précieux pour améliorer votre exercice en permanence.
- Indiquez au répondant que ce processus est confidentiel et que vous ne recevrez pas les réponses individuelles.
- Demandez à une famille ou à un dispensateur de soins d'aider les patients qui peuvent avoir besoin d'aide pour répondre au questionnaire.



Instructions pour le sondage auprès de plusieurs sources

Votre trousse contient :

1. Une enveloppe adressée à vous contenant :
 - La lettre de notification du membre
 - Instructions pour envoyer le sondage auprès des collègues par courrier électronique.
 - Information sur l'accès aux dossiers des clients

ET, si vous prodiguez directement des soins à des patients :

2. Une grande enveloppe portant la mention « Patient ».



Les enveloppes marquées « Patient » contiennent le nombre requis d'enveloppes scellées pour chaque sondage auprès de collègues et de patients*. **N'ouvrez pas les enveloppes scellées.** La tierce partie chargée des envois a effectué un contrôle de la qualité de chaque enveloppe et a vérifié que le contenu est correct. Elles contiennent :

- Une lettre d'instructions (voir des exemples aux pages [15 et 16](#));
- Un sondage auprès de plusieurs sources (voir des exemples aux pages [17 et 19](#));
- Une enveloppe affranchie préadressée (avec la mention « Confidentiel »).

Comment remplir votre autoévaluation

Ouvrez une session dans le site Web de l'Ordre et suivez le lien *Sondages auprès de plusieurs sources*.

Que faire avec les enveloppes scellées?

1. Vérifiez que votre numéro d'inscription à l'ODO est imprimé sur les enveloppes des patients (ce numéro se trouve sur votre lettre de notification). **N'oubliez pas d'obtenir le consentement de vos patients et collègues avant de les inscrire sur votre feuille de pointage.**
2. Ouvrez une session dans le site Web de l'Ordre et accédez aux *Sondages auprès de plusieurs sources*, puis sélectionnez « Page de pointage ». Cette page est divisée en deux parties : 1) Patient et 2) Collègue. Inscrivez le numéro de l'enveloppe (1-15) sur la page de pointage ainsi que le nom de la personne qui répond à ce sondage de patient. **Il n'est pas nécessaire d'indiquer les adresses électroniques des patients.** Pour les sondages de collègues, indiquez leur nom sur la page de pointage (1-10) puis envoyez un message à chacun à partir de la page de pointage.
3. Vous enverrez une copie de votre page de compte à l'Ordre à la fin du processus de sondage.
4. Choisissez 15 patients et 10 collègues pour répondre aux questionnaires. Il faut au moins 6 questionnaires de collègues et 9 questionnaires de patients (le cas échéant). La distribution de questionnaires supplémentaires permettra d'obtenir le nombre suffisant de sondages remplis. Inscrivez leurs noms sur la page de compte à côté du numéro de leur enveloppe.
5. Collègues : Ils doivent remplir le sondage en ligne. À partir de la page de pointage, envoyez aux collègues sélectionnés un message qui inclura tous les renseignements pertinents pour le remplir.

6. Patients : Fournissez aux patients sélectionnés les enveloppes scellées appropriées ainsi que les instructions pour remplir et envoyer le sondage d'ici l'échéance (en ligne ou par la poste dans l'enveloppe préaffranchie fournie).

Communiquez avec l'Ordre si vous éprouvez des difficultés à obtenir le nombre requis de sondages.

Comment les sondages sont-ils présentés?

Patients :

La lettre d'instructions fournit dans l'enveloppe de chaque patient donne aux répondants le choix de remplir le sondage :

- 1) En ligne (le code d'accès et l'identification de la diététiste se trouvent dans l'enveloppe scellée), ou
- 2) Sur papier : ils doivent sceller le sondage rempli dans l'enveloppe préadressée portant le sceau « Confidential » et la poster à *Cido Research Ltd.* **Les enveloppes qui arrivent chez *Cido Research Ltd.* avec l'étiquette « Confidential » déchirée ne seront pas incluses dans les résultats du sondage.**

[...et](#)

- 3) Si la remise en main propre du sondage aux patients n'est pas une option, vous pouvez simplement ouvrir une session dans le site Web en utilisant votre mot de passe et leur envoyer à partir de votre page de pointage un message qui contiendra un lien avec le sondage ainsi que leur mot de passe unique.

Collègues : Vous devez employer uniquement la méthode en ligne tel qu'indiqué ci-dessous :

Voici comment

- Ouvrez une session dans le site du sondage.
- Cliquez pour accéder à votre page de compte (option 2).
- Entrez votre adresse de courriel en haut du formulaire.
- Entrez les noms et adresses de courriel d'un ou de plusieurs patients ou collègues, puis cliquez sur « Enregistrer décompte/envoyez de nouveaux emails ».

Remarque – Tout message retourné reviendra à l'adresse de courriel que vous avez entrée en haut du formulaire. Vous pouvez corriger et renvoyer les messages à votre guise en utilisant l'outil de courriel en tout temps. Il est toujours possible que certains messages arrivent dans le dossier de courriel indésirable. Il faudrait par conséquent dire aux patients et collègues de vérifier ce dossier s'ils n'ont pas reçu votre message.

Page de suivi du sondage auprès de plusieurs sources

Vous devez utiliser le système en ligne pour enregistrer les noms des patients auxquels vous avez demandé de participer au sondage, noms qui doivent correspondre au numéro de l'enveloppe appropriée. En d'autres mots, vérifiez que vous inscrivez John Doe sur la première ligne si vous lui donnez l'enveloppe n^o 1. *Inscrivez sur une nouvelle ligne de la page de compte le nom de chaque patient auquel vous ne pouvez pas remettre personnellement l'enveloppe du sondage, et ne remettez l'enveloppe à personne d'autre. Ainsi, si Mary Smith reçoit un message à partir de la ligne 2 de la page de compte, ne donnez l'enveloppe 2 à personne d'autre (conservez l'enveloppe jusqu'à l'échéance).*

Vous devez envoyer la page de compte à l'Ordre à la date d'échéance pour effectuer le sondage.

La *page de compte* permet de suivre facilement les questionnaires remplis et manquants. Pour remplir la *page de compte* en ligne :

1. Ouvrez une session dans le site Web de l'Ordre à www.collegeofdietitians.org
2. Cliquez sur *Évaluation par les pairs et de l'exercice*
3. Entrez votre mot de passe et votre nom d'utilisateur, puis sélectionnez la fonction désirée — *remplir votre questionnaire auto-évaluateur* ou accédez à la *page de de compte*.

| | Nom | Adresse de courriel | Reçu |
|------------------|-----|---------------------|------|
| Sol-même | | | |
| PATIENTS | | | |
| #1 | | | |
| #2 | | | |
| #3 | | | |
| #4 | | | |
| #5 | | | |
| #6 | | | |
| #7 | | | |
| #8 | | | |
| #9 | | | |
| #10 | | | |
| #11 | | | |
| #12 | | | |
| #13 | | | |
| #14 | | | |
| #15 | | | |
| COLLÈGUES | | | |
| #1 | | | |
| #2 | | | |
| #3 | | | |
| #4 | | | |
| #5 | | | |
| #6 | | | |
| #7 | | | |
| #8 | | | |
| #9 | | | |
| #10 | | | |

Enregistrer décompte et envoyer de nouveaux emails

Résultats du sondage auprès de plusieurs sources

À quoi servent les résultats du sondage auprès de plusieurs sources?

Le processus de sondage auprès de plusieurs sources est une évaluation à but éducatif. En tant que professionnelles de la santé, les diététistes sont tenues de participer à une autoévaluation et de se prêter à une EPE. Pendant ce processus, elles obtiennent des commentaires de patients et de collègues pour les éclairer sur leur exercice. Elles devraient réfléchir aux résultats afin d'effectuer des changements ou de conserver un niveau acceptable de rendement. Ces résultats apportent des perspectives objectives de pairs, de patients et de collègues sur les compétences essentielles.

Le Comité d'assurance de la qualité utilise les résultats pour sélectionner les diététistes qui doivent se soumettre à une évaluation approfondie. Les diététistes dont les résultats du sondage auprès de plusieurs sources sont inférieurs à la note normative passeront à la deuxième étape. Certaines diététistes seront choisies au hasard pour passer à la deuxième étape, peu importe le rendement constaté à la première étape.

Comment est établie la note des questionnaires?

Toutes les diététistes qui ont remis le nombre requis de sondage reçoivent leur note. Le rapport fournit la note moyenne pour chaque question du sondage ainsi que la note normative. Les notes normatives sont établies à partir de tous les questionnaires des collègues et des patients remis au cours du processus d'EPE.

Nous fournissons la note normative pour chaque question afin que vous puissiez comparer vos notes à celles des autres diététistes participant à l'évaluation. Vous pourrez aussi comparer la note attribuée par vos patients et collègues à celle découlant de votre autoévaluation et à celles des autres diététistes.

La plupart des diététistes obtiennent des notes élevées tant de leurs collègues que de leurs patients, mais si votre note est inférieure à la moyenne, cela ne signifie pas nécessairement qu'il existe un problème que vous devez régler. Les commentaires sur le sondage servent à souligner les domaines qui ne font pas partie de vos points forts. Il vous reviendra de décider si vous désirez apporter des changements.

Est-ce que les réponses « sans objet » ou « Je ne sais pas » entrent en ligne de compte dans ma note?

Non. Quand un patient ou un collègue indique « sans objet ou Je ne sais pas », la réponse n'est pas prise en compte dans le calcul de votre note moyenne ni dans la référence normative.

Interprétation des notes

Comment devrais-je utiliser les commentaires provenant du sondage auprès de plusieurs sources?

1. Calibrez ou révisez votre autoévaluation.

Le sondage apporte de précieux commentaires formatifs car les études suggèrent que les professionnels ont tendance à surestimer ou sous-estimer leurs capacités. Par conséquent, les résultats permettent aux diététistes de réviser ou « calibrer » leur autoévaluation. Nous vous encourageons à examiner vos résultats en songeant à rajuster votre future autoévaluation après comparaison de votre note à celles attribuées par vos collègues.

2. Utilisez les résultats pour établir des buts.

Relevez les compétences qui ont obtenu une note plus basse que les autres. Examinez les écarts entre les notes attribuées par les collègues, l'autoévaluation et les notes normatives car cela pourrait vous aider à déterminer l'apprentissage nécessaire. Pour constater un écart, regardez les notes des compétences qui de l'avis de l'analyste des lacunes constituent une note négative. Le plus grand écart entre les compétences peut vous donner une idée de l'apprentissage précis à faire.

Comment l'Ordre utilise-t-il les résultats?

Le Comité d'assurance de la qualité établit un seuil (cote Z) et d'autres critères précis pour déterminer les diététistes qui devront se prêter à une évaluation poussée de leur exercice.

Une cote inférieure à la cote Z demeure le principal critère pour passer à la deuxième étape. Cependant, le Comité d'assurance de la qualité a une certaine discrétion à cet égard. Par exemple, si une diététiste n'a pas de notes basses (mais plutôt des notes proches de 6), elle **ne sera peut-être pas obligée** de passer à la deuxième étape.

Quelle que soit la cote Z, toute diététiste qui obtient une moyenne de 4 ou moins à l'évaluation effectuée par un patient ou un collègue devra passer à la deuxième étape.

Pour faire en sorte que le processus retienne les diététistes appropriées, 2 ou 3 diététistes qui ont une cote Z supérieure aux critères établis seront choisies au hasard pour passer à la deuxième étape.

La deuxième étape est un entretien approfondi fondé sur le comportement; il est dirigé par une autre diététiste qui agit à titre d'évaluatrice. À cette étape, le Comité d'assurance de la qualité prend connaissance des résultats du sondage auprès de plusieurs sources et du rapport de l'évaluatrice afin de déterminer si le membre devrait ou non prendre des mesures pour améliorer sa compétence. Le Comité examine uniquement les notes moyennes découlant du sondage auprès des patients et des collègues. Il n'examine pas les résultats de l'auto-évaluation.

Confidentialité

Le processus d'assurance de la qualité respecte strictement la confidentialité. Tous les renseignements sur les membres acquis pendant le processus d'EPE sont utilisés aux fins de l'assurance de la qualité et sont conservés confidentiellement. Ils ne sont pas utilisés dans d'autres activités de l'Ordre.

L'Ordre n'avertira pas votre employeur que vous participez à l'EPE et ne lui donnera pas non plus le résultat de l'évaluation. S'il faut avertir l'employeur pour obtenir les coordonnées et les dossiers de clients, il incombe au membre d'informer son employeur de sa participation au processus.



Accès aux renseignements et dossiers de clients (pour les Dt.P. qui fournissent des soins directs aux patients/clients)

Contexte

L'Ordre des diététistes de l'Ontario sélectionne chaque année 10 % de ses membres pour participer à l'Évaluation par les pairs et de l'exercice (EPE). L'EPE est une composante obligatoire du Programme d'assurance de la qualité. Comme l'indique la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (LPSR), l'EPE a pour but de fournir au public et à d'autres intervenants l'assurance que les diététistes de l'Ontario exercent en toute sécurité, de manière compétente et dans le respect de l'éthique. Au besoin, elle aide aussi les diététistes à améliorer leur compétence dans un contexte positif et favorable.

Le Programme d'assurance de la qualité préserve la confidentialité de tous les renseignements recueillis. Il n'est pas obligatoire de transmettre les résultats de l'évaluation à l'employeur, et l'Ordre ne l'avertira pas non plus de la participation des diététistes à l'évaluation.

1^{re} étape – Sondage auprès de plusieurs sources (SPS)

Les diététistes doivent demander à 6 - 10 collègues et à 9 - 15 patients de répondre à un questionnaire anonyme et confidentiel. Les résultats leur indiqueront ce qu'un groupe de patients et de collègues pense de leurs comportements professionnels. Pour faciliter ce processus, les diététistes peuvent demander à accéder aux dossiers de patients pour obtenir leur adresse et/ou numéro de téléphone.

L'Ordre ne recueille aucun renseignement personnel sur les patients. Les patients participent volontairement au sondage et leurs commentaires demeurent anonymes et confidentiels. Les diététistes ne reçoivent pas les résultats des questionnaires individuels mais un rapport agrégé de tous les questionnaires.

2^e étape – Entretien fondé sur le comportement et examen de dossiers (au besoin)

Quand les questionnaires du SPS ont été recueillis et que la note a été établie, les diététistes qui obtiennent une note inférieure à la note normative doivent se prêter à un entretien en face à face fondé sur le comportement et à un examen de dossiers*. L'entretien est dirigé par une autre diététiste qui a suivi une formation pour effectuer l'évaluation. Pour l'examen de dossiers, l'évaluatrice doit pouvoir consulter 10 dossiers de patients choisis par la diététiste.

L'Ordre est-il autorisé à accéder aux dossiers des patients?

Oui. L'alinéa 82. (1)(c) du *Code des professions de la santé* figurant dans la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* confère à l'Ordre le droit d'accéder à ces renseignements.

Selon le paragraphe 82. (2) et 82. (3) du Code, les exploitants d'établissements et les dépositaires de renseignements sur la santé sont tenus d'offrir l'accès aux locaux et aux dossiers. Cette disposition s'applique sans égard à toute autre disposition de toute loi concernant la confidentialité des dossiers médicaux [(Code), par.82 (5)].

“Collaboration entre le comité et les évaluateurs

82. (1) Chaque membre doit collaborer avec le comité d'assurance de la qualité, ainsi qu'avec tout évaluateur nommé par le comité, et, entre autres :
- a) permettre à l'évaluateur de pénétrer dans les locaux où il exerce sa profession et de les inspecter;
 - b) permettre à l'évaluateur d'examiner ses dossiers relativement aux soins qu'il donne à ses patients;
 - c) fournir au comité ou à l'évaluateur les renseignements que l'un ou l'autre demande et sous la forme que l'un ou l'autre précise, relativement aux soins qu'il donne à ses patients ou aux dossiers qu'il tient à cet égard;
 - d) s'entretenir avec le comité ou l'évaluateur si l'un ou l'autre le lui demande;
 - e) participer à un programme visant à évaluer ses connaissances, sa compétence et son jugement, si le comité le lui demande. ”

De plus, l'alinéa 9(2)e) de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRSP) confirme le droit de l'Ordre d'accéder à la documentation et stipule que la LPRSP ne peut pas porter atteinte aux activités réglementaires de l'Ordre menées aux termes de la LPSR.

L'Ordre encourage les diététistes à suivre les politiques applicables établies par leur lieu de travail afin de faciliter l'accès aux dossiers des patients. Par exemple, quand le lieu de travail exige d'avertir l'employeur avant de consulter des dossiers à des fins non liées au traitement, l'Ordre encourage les diététistes à le faire.

Questions?

Programme d'assurance de la qualité de l'Ordre des diététistes de l'Ontario
416-598-1725 / 1-800-668-4990, poste 234
gacoordinator@collegeofdietitians.org

Lettre d'instructions aux patients

Madame,
Monsieur,

En tant que professionnels de la santé réglementés en Ontario, les diététistes doivent participer à des activités établies par l'Ordre des diététistes de l'Ontario. L'Ordre a un mandat de protection du public, et son Programme d'assurance de la qualité a pour but de veiller à ce que les diététistes exercent en toute sécurité et efficacement.

Une composante de ce programme est l'Évaluation par les pairs et de l'exercice. Votre diététiste a été choisi(e) au hasard pour participer à cette évaluation dont un aspect important est d'obtenir l'avis de patients comme vous. Les résultats indiqueront à la ou au diététiste ce qu'un groupe de patients pense de ses comportements professionnels.

La ou le diététiste vous demande d'évaluer son exercice en répondant à un questionnaire.

Il faudra environ 15 minutes pour répondre au questionnaire. Votre participation est volontaire et les renseignements recueillis demeureront normalement confidentiels. La ou le diététiste ne connaîtra pas les résultats de chaque sondage mais recevra un rapport général de tous les questionnaires. La seule exception possible à cette règle de non-divulgaration est un problème juridique éventuel. Les questionnaires remplis demeureront dans le dossier de l'Ordre pendant 5 ans. Nous apprécions beaucoup votre participation.

Répondez au questionnaire d'ici le 1er juin

Il faudra environ 15 minutes pour répondre au questionnaire. Vous pouvez le remplir en ligne ou dans le format imprimé ci-joint.

1. Lisez soigneusement chaque question.
2. Évaluez la ou le diététiste sur une échelle où 1 = Pas du tout d'accord et 7 = Tout à fait d'accord.
3. Si vous n'avez pas observé la compétence en question dans le questionnaire, indiquez « S.O » (sans objet).

En ligne

Accédez au formulaire et remplissez-le en suivant ces étapes :

1. Ouvrez une session à www.collegeofdietitians.org et cliquez sur le lien « Sondage auprès de plusieurs sources ».
2. Entrez le mot de passe qui se trouve dans le coin supérieur droit du « Sondage auprès de patients » en annexe.

Ou

Format imprimé

Remplissez le formulaire comme suit :

1. Encercliez clairement au stylo le chiffre approprié dans le questionnaire intitulé « Sondage auprès de patients ».
2. Déposez le questionnaire rempli dans l'enveloppe de retour préaffranchie.
3. Postez l'enveloppe scellée à l'Ordre ou remettez-la, scellée également, à la ou au diététiste qui enverra les enveloppes non ouvertes à l'Ordre.

Veuillez répondre au sondage en ligne ou renvoyer le formulaire imprimé d'ici l'échéance indiquée.

Je vous remercie de participer à ce sondage.

Cordialement,
Programme de l'assurance de la qualité

Messagerie d'instructions aux collègues

Madame,
Monsieur,

En tant que professionnels de la santé réglementés en Ontario, les diététistes doivent participer à des activités établies par l'Ordre des diététistes de l'Ontario. L'Ordre a un mandat de protection du public, et son Programme d'assurance de la qualité a pour but de veiller à ce que les diététistes exercent en toute sécurité et efficacement.

Une composante de ce programme est l'Évaluation par les pairs et de l'exercice. Votre diététiste a été choisi(e) au hasard pour participer à cette évaluation dont un aspect important est d'obtenir l'avis de patients comme vous. Les résultats indiqueront à la ou au diététiste ce qu'un groupe de patients pense de ses comportements professionnels.

La ou le diététiste vous demande d'évaluer son exercice en répondant à un questionnaire.

Il faudra environ 15 minutes pour répondre au questionnaire. Votre participation est volontaire et les renseignements recueillis demeureront normalement confidentiels. La ou le diététiste ne connaîtra pas les résultats de chaque sondage mais recevra un rapport général de tous les questionnaires. La seule exception possible à cette règle de non-divulgaration est un problème juridique éventuel. Les questionnaires remplis demeureront dans le dossier de l'Ordre pendant 5 ans. Nous apprécions beaucoup votre participation.

Répondez au questionnaire d'ici l'échéance indiquée.

Il faudra environ 15 minutes pour répondre au questionnaire. Vous pouvez le remplir en ligne ou dans le format imprimé ci-joint.

1. Évaluez la ou le diététiste sur une échelle où 1 = Pas du tout d'accord et 7 = Tout à fait d'accord.
2. Si vous n'avez **pas observé** la compétence en question dans le questionnaire, indiquez « S.O » (sans objet).

En ligne

Accédez au formulaire et remplissez-le en suivant ces étapes :

1. Ouvrez une session à www.collegeofdietitians.org et cliquez sur le lien « Évaluation par les pairs et de l'exercice : Questionnaire ».
2. Entrez le mot de passe qui se trouve dans le coin supérieur droit du « Sondage auprès de collègues » en annexe.

Je vous remercie de participer à ce sondage.

Cordialement,

Programme de l'assurance de la qualité

Sondage auprès de plusieurs sources – Autoévaluation

Sondage auprès de plusieurs sources : Autoévaluation

College of
Dietitians
of Ontario



Ordre des
diététistes
de l'Ontario

| Veuillez vous évaluer en fonction de l'échelle de 1 à 7 (1 = PAS DU TOUT D'ACCORD, 7 = TOUT À FAIT D'ACCORD) | | | | | | | | | |
|---|---|----------------------|--------------|-------------------------|--------|---------------------|----------|----------------------|------------|
| Encerlez le chiffre approprié dans chaque ligne. | | Pas du tout d'accord | Pas d'accord | Légèrement en désaccord | Neutre | Légèrement d'accord | D'accord | Tout à fait d'accord | Sans objet |
| 1. | Je traite les autres respectueusement et sans porter de jugement (p. ex., respecte le temps, l'espace, les idées, les convictions religieuses, la situation économique, la culture, etc. des autres). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 2. | J'ai des comportements qui sont axés sur le client. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 3. | J'assure la confidentialité et j'emploie des mesures de sécurité quand j'utilise la technologie (p.ex., déclarations de confidentialité dans les fax et messages électroniques, encodage, fermeture de l'ordinateur, protection du mot de passe). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 4. | Je réduis les risques potentiels de bris de la confidentialité lors de la communication de renseignements (p. ex., réunions dans des endroits privés, permission pour divulguer des renseignements confidentiels). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 5. | J'adapte les styles de communication pour améliorer la compréhension lors des présentations ou des conversations avec les autres. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 6. | J'écoute activement (p. ex., paraphrase, clarifie, résume, reformule des renseignements, tiens compte de l'opinion des autres). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 7. | Je présente des documents éducatifs ou des renseignements qui répondent aux besoins d'apprentissage des autres (p.ex., nouvelles idées ou nouveaux concepts, rapports, politiques, brochures, documents de réunion). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 8. | Je fournis de l'éducation ou des renseignements de manière à ce qu'ils soient facilement compris. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 9. | Je collabore et coopère avec les membres de l'équipe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 10. | J'utilise des techniques de résolution des conflits pendant le travail avec les membres de l'équipe (p. ex., définit le problème, indique des solutions possibles, négocie des solutions). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 11. | Je fais preuve d'initiative pour améliorer la qualité du travail et j'obtiens des résultats positifs. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 12. | Je me tiens au courant des nouvelles connaissances relatives à l'environnement de travail (p. ex., nouvelles tendances, littérature, exercice fondée sur des preuves, politiques, législation). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 13. | Je pèse les renseignements pertinents avant de prendre une décision pendant la gestion d'une question (p. ex., avantages et risques, opinions des autres). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 14. | Je suggère d'autres solutions lors de la résolution des questions. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 15. | Je détermine les conséquences du changement sur les autres (p. ex., clients, collègues, personnel, étudiants, membres des familles) et leur préparation au changement. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 16. | J'évalue l'efficacité du plan après un changement (p. ex., comment les personnes concernées se sont adaptées au changement, incidence du changement). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |

Sondage auprès de plusieurs sources – Questionnaire des collègues

Enquête auprès de plusieurs sources : Enquête auprès de collègues

Collège et
Diététisme
d'Ontario



Ordre des
diététistes
de l'Ontario

Veillez évaluer les aspects suivants de votre collègue diététiste en fonction de l'échelle de 1 à 7 (1 = PAS DU TOUT D'ACCORD, 7 = TOUT À FAIT D'ACCORD)

Encerclez le chiffre approprié dans chaque ligne.

LA/LE DIÉTÉTISTE

| | Pas du tout d'accord | Pas d'accord | Légèrement en désaccord | Neutre | Légèrement d'accord | D'accord | Tout à fait d'accord | Je ne sais pas |
|--|----------------------|--------------|-------------------------|--------|---------------------|----------|----------------------|----------------|
| 1. Traite les autres respectueusement et sans porter de jugement (p. ex., respecte le temps, l'espace, les idées, les convictions religieuses, la situation économique, la culture, etc. des autres). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 2. Affiche des comportements qui sont axés sur le client. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 3. Assure la confidentialité et emploie des mesures de sécurité quand elle/il utilise la technologie (p.ex., déclarations de confidentialité dans les fax et messages électroniques, encodage, fermeture de l'ordinateur, protection du mot de passe). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 4. Réduit les risques potentiels de bris de la confidentialité lors de la communication de renseignements (p. ex., tient des réunions dans des endroits privés, obtient la permission pour divulguer des renseignements confidentiels). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 5. Adapte les styles de communication pour améliorer la compréhension lors des présentations ou des conversations avec les autres. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 6. Pratique l'écoute active (p. ex., paraphrase, clarifie, résume, reformule des renseignements, tient compte de l'opinion des autres). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 7. Présente des documents éducatifs ou des renseignements qui répondent aux besoins d'apprentissage des autres (p. ex., nouvelles idées ou nouveaux concepts, rapports, politiques, brochures, documents de réunion). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 8. Fournit de l'éducation ou des renseignements de manière à ce qu'ils soient facilement compris. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 9. Collabore et coopère avec les membres de l'équipe. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 10. Utilise des techniques de résolution des conflits pendant le travail avec les membres de l'équipe (p. ex., définit le problème, indique des solutions possibles, négocie des solutions). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 11. Fait preuve d'initiative pour améliorer la qualité du travail et obtient des résultats positifs. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 12. Est au courant des nouvelles connaissances relatives à l'environnement de travail (p. ex., nouvelles tendances, littérature, exercice fondée sur des preuves, politiques, législation). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 13. Pèse les renseignements pertinents avant de prendre une décision pendant la gestion d'une question (p. ex., avantages et risques, opinions des autres). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 14. Suggère d'autres solutions lors de la résolution des questions. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 15. Détermine les conséquences du changement sur les autres (p. ex., clients, collègues, personnel, étudiants, membres des familles) et leur préparation au changement. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 16. Évalue l'efficacité du plan après un changement (p. ex., demande comment les personnes concernées se sont adaptées au changement, évalue l'incidence du changement). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | SP |
| 17. Je recommanderai cette/ce diététiste si on me demandait de fournir une référence pour un rôle semblable. | Oui | | | | Non | | | SP |

Sondage auprès de plusieurs sources – Questionnaire des patients

Enquête auprès de plusieurs sources : Enquête auprès de patients



Veillez évaluer les aspects suivants de la/du diététiste en fonction de l'échelle de 1 à 7 (1 = PAS DU TOUT D'ACCORD, 7 = TOUT À FAIT D'ACCORD)

Encerchez le chiffre approprié dans chaque ligne.

LA/LE DIÉTÉTISTE

| | Pas du tout d'accord | Pas d'accord | Légèrement en désaccord | Neutre | Légèrement d'accord | D'accord | Tout à fait d'accord | Sans objet |
|--|----------------------|--------------|-------------------------|--------|---------------------|----------|----------------------|------------|
| 1. M'a traité(e) avec respect. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 2. A respecté ma vie privée et ma dignité. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 3. M'a présenté des renseignements de manière compréhensible. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 4. A compris quand j'avais besoin de plus ou de moins de renseignements (p. ex. m'a offert de faire une pause au besoin, m'a donné d'autres détails ans que je lui demande). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 5. A parlé de la raison de la visite. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 6. M'a mis(e) à l'aise pendant la visite. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 7. M'a donné des renseignements nutritionnels qui répondaient à mes besoins. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 8. M'a demandé si la séance ou les renseignements ont été utiles. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 9. A abordé des points qui pourraient m'empêcher ou me faire arrêter d'atteindre mes buts. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 10. M'a demandé si j'avais besoin d'autre soutien (p. ex., davantage de consultations, voir d'autres professionnels de la santé, ou obtenir des services de soutien supplémentaire). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 11. M'a fourni des renseignements sur la façon de choisir les bons aliments pour ma santé. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 12. A montré qu'elle/il connaissait les raisons culturelles, religieuses et personnels de mes choix alimentaires. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 13. A discuté avec moi de mes buts touchant ma santé et ma nutrition. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 14. M'a aidé(e) à établir un plan nutritionnel pour répondre à mes besoins. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 15. M'a parlé de mes choix alimentaires habituels, de mon histoire médicale, de mes médicaments et des vitamines ou minéraux ou d'autres suppléments. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | S.O. |
| 16. Je suis satisfait(e) des services fournis par la ou le diététiste. | Oui | | | Non | | | | |
| 17. Je recommanderais cette/ce diététiste à un membre de la famille. | Oui | | | Non | | | | |

Renseignements supplémentaires – Langues multiples

Pour les membres qui participent à la première étape (sondage auprès de plusieurs sources) de l'Évaluation par les pairs et de l'exercice, la lettre et le sondage destinés aux patients existent non seulement en anglais et en français, mais aussi dans les six autres langues les plus parlées en Ontario. **Vous pouvez utiliser ce lien pour choisir le sondage auprès des patients et la lettre connexe d'instructions ou simplement entrer la langue requise dans le champ de recherche du site Web de l'Ordre. Suivez les instructions ci-dessous lorsque vous les avez imprimés.**

[Sondage et lettre dans différentes langues](#)

Instructions

- 1) Lorsque vous avez déterminé que votre patient ou la personne qui l'aide ne maîtrise pas l'anglais, imprimez la lettre et le sondage dans la langue appropriée.
- 2) Vous devez remettre au patient l'enveloppe contenant le sondage et la lettre en anglais. La lettre comporte votre numéro de membre afin que le sondage vous soit attribué. Le patient enverra le questionnaire rempli et le questionnaire vierge en anglais à *CIDO Research* dans l'enveloppe pré-affranchie fournie.

Voici les autres langues : italien, portugais, chinois (mandarin simple), espagnol, tagalog et punjabi.