

Rédiger un énoncé de problème

INSTRUCTIONS

Qu'est-ce qu'un énoncé de problème?

Un énoncé de problème comprend une ou deux phrases qui décrivent et résument une situation, un problème ou une question qu'une équipe d'amélioration de la qualité cherche à résoudre. Habituellement inclus dans la charte d'un projet, l'énoncé du problème fournit à l'équipe responsable de l'amélioration de la qualité un énoncé détaillé de ce qu'elle a l'intention d'accomplir.

Toutefois, avant que l'énoncé du problème ne puisse être rédigé, il faut comprendre la différence entre les symptômes et le problème lui-même. Les symptômes sont généralement l'unique indication de la présence d'un problème. Ils signalent des problèmes sous-jacents, les moyens par lesquels ceux-ci affectent le personnel et se manifestent. Autrement dit, un symptôme n'est pas un problème, mais le résultat d'un problème concret. Un problème peut être défini comme la différence entre le processus actuel et ce qu'on aimerait qu'il soit.

Rédiger un énoncé de problème

Répondez aux questions suivantes, puis rédigez votre énoncé de problème en une ou deux phrases en tenant compte de vos réponses.

Questions	Exemple de réponses
Quel est le problème?	Les fiches de vérification ne sont pas remplies
Qui cela concerne?	Personnel infirmier agréé
Quels sont les sentiments que ce problème éveille en vous?	Frustration, stress
Quand cela devient-il un problème?	Chaque fois que le personnel infirmier de jour prend une pause pour préparer son rapport.
Pourquoi dois-je m'en soucier?	Lorsque les fiches de vérification ne sont pas remplies, le personnel infirmier doit passer du temps à chercher l'information.
Comment cela affecte-t-il le client?	Lorsque le personnel infirmier n'a pas l'information dont il a besoin, il doit la chercher ce qui lui fait perdre du temps qu'il ne peut passer avec les patients.

Notez tous les mots clés lorsque l'équipe responsable de l'amélioration de la qualité réfléchit aux solutions et répond aux questions figurant dans la première colonne. Rédigez la première ébauche de l'énoncé décrivant la situation actuelle à l'aide de l'information recueillie. Ainsi, l'énoncé du problème de l'exemple serait rédigé comme suit :

Le personnel infirmier de jour ressent de la frustration lorsqu'il remplit son rapport car il doit souvent chercher de l'information qui devrait se trouver sur les fiches de vérification, ce qui lui fait perdre du temps qu'il ne peut passer avec les patients.

Conseils pour rédiger un énoncé de problème

- Cherchez le problème, pas les solutions.
- Concentrez-vous sur un problème.
- Votre énoncé ne doit contenir qu'une ou deux phrases.
- Faites bien la distinction entre les symptômes et les problèmes. Une méthode efficace d'y parvenir consiste à utiliser l'outil des 5 raisons.