



ÉCHELLE D'INTERVENTIONS

AUDITS DE QUALITÉ TÉLÉSANTÉ

NIVEAU DE CONFORMITÉ	ACTIONS Équipe Télésanté
86% 100% - EXCELLENT TRAVAIL !	
<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer ces résultats avec félicitations à votre équipe dans une rencontre ou une SVO! • Inscrire vos résultats dans votre PACQ • Souligner l'excellent travail de vos équipes en escaladant l'information dans vos structures internes de gestion • Profiter d'une rencontre ou d'une SVO pour faire un rappel de la (ou des) pratiques à améliorer • Transmettre vos résultats par courriel à l'équipe télésanté – telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Courriel de félicitations
70% à 85% - Bien mais soyez vigilants! Des actions peuvent être effectuées pour améliorer votre résultat	
<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre ces résultats à votre équipe dans une rencontre ou une SVO • Inscrire vos résultats dans votre PACQ • Prendre le temps de faire une analyse approfondie de vos résultats en équipe avec l'implication de votre équipe interdisciplinaire • Identifiez une formation, un outil ou faites un rappel de la pratique non conforme auprès de votre équipe • Soyez présent sur le terrain • Rédiger un court plan d'action avec un échéancier d'environ 3 mois • Faire à nouveau l'évaluation du service lorsque le plan d'action est complété • Si votre résultat ne s'améliore pas suffisamment (86% et +), se référer à l'équipe télésanté qui pourra vous proposer un accompagnement selon la situation • Transmettre vos résultats par courriel à l'équipe télésanté – telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Courriel de vigilance
55% à 69% - Il y a quelque chose qui ne va pas comme prévu	
<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre ces résultats à votre équipe avec le souci de ne pas les décourager • Il y a toujours un point positif après une évaluation ne serait-ce que d'être engagé sur la bonne voie, celle de l'amélioration continue! • Faire une analyse approfondie des résultats, au besoin faire une évaluation avec un échantillon plus précis ou un quart de travail particulier • Être présent sur le terrain, questionnez vos employés au besoin • Inclure l'équipe interdisciplinaire et un usager si possible dans l'analyse et la détermination du plan d'action sur 1 mois • Inscrire vos résultats dans votre PACQ • Faire à nouveau l'évaluation du service lorsque le plan d'action est complété • Si votre résultat ne s'améliore pas suffisamment (85% et +), référez-vous à l'équipe télésanté qui pourra vous proposer un accompagnement selon la situation • Transmettre vos résultats par courriel à l'équipe télésanté – telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Courriel de vigilance ★ Implication CSI, CCSI et co-pilotes



ÉCHELLE D'INTERVENTIONS

AUDITS DE QUALITÉ TÉLÉSANTÉ

NIVEAU DE CONFORMITÉ	ACTIONS Équipe Télésanté
0% à 54% - Ne pas paniquer, nous sommes là pour vous aider!	
<ul style="list-style-type: none">• Préparer vous avant de transmettre les résultats à votre équipe• Faire une analyse approfondie des résultats, au besoin faire une évaluation avec un échantillon plus précis ou un quart de travail particulier• Être présent sur le terrain, questionnez vos employés au besoin• Inclure l'équipe interdisciplinaire, un membre de l'équipe télésanté et un usager si possible dans l'analyse et la détermination du plan d'action sur 1 mois• Si votre résultat ne s'améliore pas suffisamment (85% et +), se référer à l'équipe télésanté qui pourra vous proposer un accompagnement selon la situation• Transmettre vos résultats par courriel à l'équipe télésanté – telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca	<ul style="list-style-type: none">★ Courriel d'attention requise★ Implication CSI, CCSI et co-pilotes