

# Programme d'amélioration continue de la qualité

## Guide explicatif pour autoévaluer sa pratique

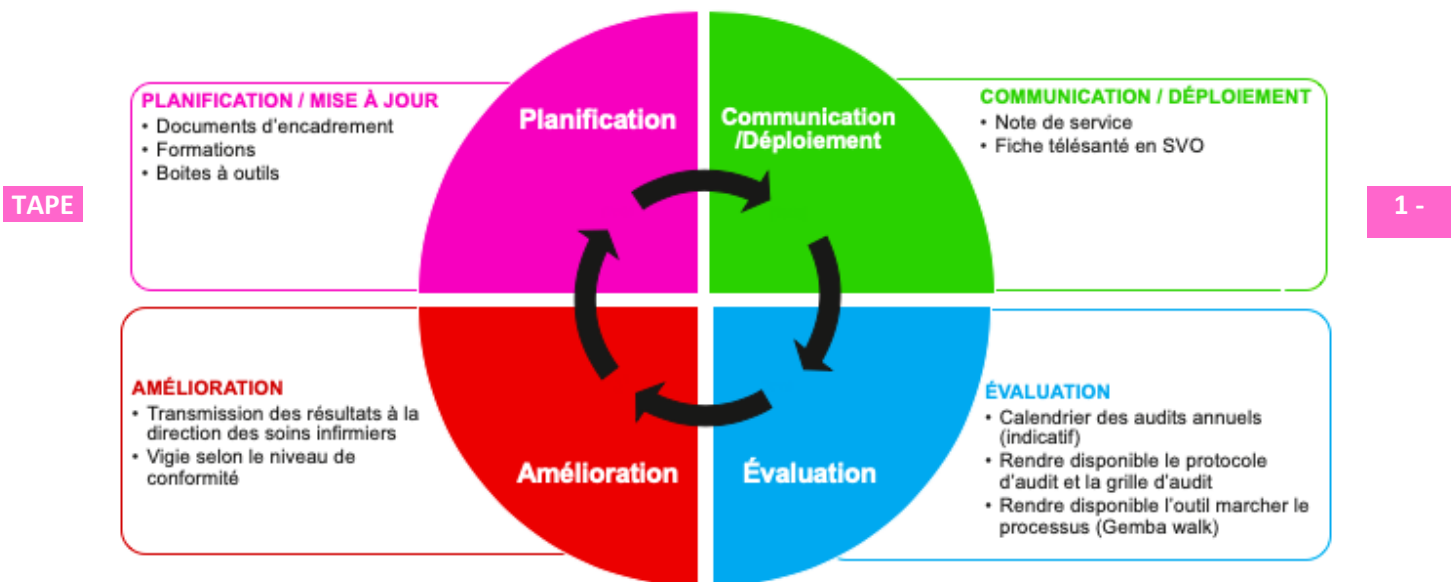
Télésanté CIUSSS-EMTL

### P lanification C ommunication / déploiement É valuation A mélioration

L'amélioration continue de la qualité est un ensemble d'actions qui identifie des zones de vulnérabilité, cherche des solutions, améliore et évalue constamment les soins et services.

Au terme du processus de demande et d'implantation d'un service de télésanté, les directions concernées sont outillées pour offrir des services selon les pratiques exemplaires et les standards les plus élevés. Ce guide vous servira à améliorer vos services en télésanté.

La roue de Deming est une méthode de travail visant l'amélioration continue qui comprend quatre étapes, dont *la planification / mise à jour*, *la communication/déploiement*, *l'évaluation* et *l'amélioration*.



## PLANIFICATION / MISE À JOUR

*Planifier l'implantation ou la mise à jour de votre service de télesanté*

- Documents d'encadrement et documents de référence

[Intranet > Soins et services > Soins infirmiers > Télesanté > Encadrement des pratiques cliniques](#)

- Formation de base sur la télesanté

[Intranet > Soins et services > Soins infirmiers > Télesanté > Boîte à outils > Rencontres virtuelles : Faites vos premiers pas !](#)

- Boîtes à outils

[Intranet > Soins et services > Soins infirmiers > Télesanté > Boîte à outils](#)

- Fiche *Le savez-vous ?* FAQ Télesanté, information pour l'animation de la SVO

[Intranet > Soins et services > Soins infirmiers > Télesanté > Boîte à outils | Pour les gestionnaires](#)

## ÉTAPE 2 – COMMUNICATION / DÉPLOIEMENT

*Communiquer l'information concernant votre service de télesanté à vos équipes*

- Note de service

[Intranet > Soins et services > Soins infirmiers > Télesanté > Boîte à outils > Note de service](#)

- Animation de la fiche *Le Saviez-vous* Télesanté en SVO

[Intranet > Soins et services > Soins infirmiers > Télesanté > Boîte à outils | Pour les gestionnaires](#)

- Gestionnaires à faire des rappels sur le terrain

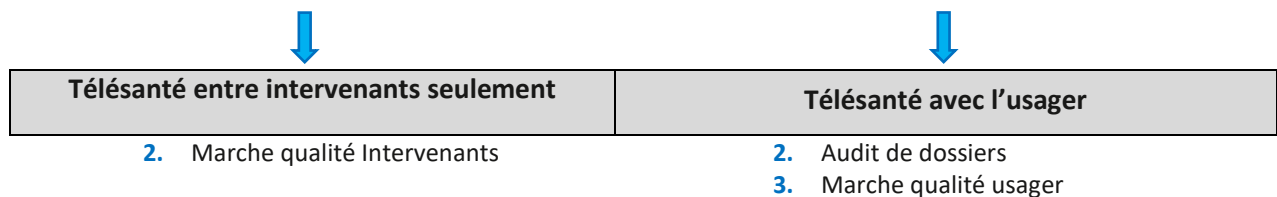
[Intranet > Soins et services > Soins infirmiers > Télesanté > Amélioration continue de la qualité | 1. Norme](#)

## ÉTAPE 3 – ÉVALUATION DU SERVICE DE TÉLÉSANTÉ

*Évaluer votre service de télesanté avec des outils validés (1-2-3 et 4)*

1. Effectuer les audits selon le *calendrier d'audits* déterminé par sa direction (1x/année et au besoin)

- Veuillez vous référer vers le tableau Excel et utilisez les outils (onglets) suivants :



Le *sondage de satisfaction* destiné aux usagers et aux intervenants sont des éléments clés de la démarche continue de la qualité. Les liens vers les sondages spécifiques à votre service sont disponibles par courriel auprès de Jocelyn Bisson (JBisson.iusmm@sss.gouv.qc.ca) qui validera avec vous les modalités d'envoi

## ÉTAPE 4 - AMÉLIORATION

### *Mettre en place des actions pour améliorer votre service de télesanté*

- Transmission des résultats au coordonnateur responsable de votre direction et à l'équipe télesanté à la direction des soins infirmiers via l'adresse de courriel suivante : [telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)
- Vigie selon le niveau de conformité - échelle d'intervention selon les résultats obtenus

[Intranet > Soins et services > Soins infirmiers > Télesanté > Amélioration continue de la qualité | 2. Programme d'amélioration continue de la qualité](#)