



Outil de soutien à l'engagement des usagers et des personnes proches-aidantes (PPA) partenaires en amélioration continue de la qualité (ACQ)



PRINCIPES DIRECTEURS

- Inclure des usagers et des PPA partenaires dans toute révision de structure ou de processus clinique ou administratif
- Inclure les usagers et les PPA partenaires tout au long du processus (planifier – agir – évaluer – améliorer)
- Les différents niveaux d'engagement
 - Informer (partager de l'information)
 - Consulter (échanger les points de vue)
 - Impliquer (s'assurer que les besoins sont compris et considérés)
 - Travailler en partenariat (coconstruire tout au long du processus)

PLANIFIER	PRÉPARATION	<p>Avez-vous une banque d'usagers ou de PPA partenaires dans votre service ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Votre service a-t-il les habiletés à recruter des usagers ou PPA partenaires ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Dans vos projets et comités, les rôles et responsabilités sont-ils définis pour :</p> <p><input type="checkbox"/> Les patients et les PPA partenaires ?</p> <p><input type="checkbox"/> Les équipes ?</p> <p><input type="checkbox"/> Les gestionnaires ?</p>	À SAVOIR <ul style="list-style-type: none"> • La notion de partenaire peut inclure autant les usagers que les PPA. • L'Espace Partenaires (EP) peut vous accompagner dans le recrutement d'usagers et de PPA partenaires pour votre service. • L'approche de partenariat doit faire partie du système de gestion intégrée de la performance (i.e., SVO, salle tactique). • Le niveau d'engagement doit être déterminé en fonction de la pertinence et de la valeur ajoutée.
	ÉTHIQUE	<p>Vous êtes-vous assuré de communiquer le code d'éthique aux employés, aux usagers et aux PPA ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Savez-vous quoi faire en cas de malaise éthique ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a un service d'éthique composé de personnes en conseil affiliées à la Direction de la qualité de l'évaluation de la performance et de l'éthique (DQÉPÉ). • Le code d'éthique de l'établissement est disponible dans l'intranet. • Les usagers et PPA sont impliqués dans les réflexions en éthique dans l'organisation.
	GESTION DES RISQUES	<p>Avez-vous identifié des risques pouvant être travaillés avec les usagers ou PPA partenaires ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Avez-vous, dans votre service, un moyen de recueillir les risques identifiés et nommés par les usagers et les PPA ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les analyses sommaires et les recommandations issues des analyses approfondies des rapports d'incidents-accidents (AH-223) devraient être utilisées pour identifier les besoins de formation et d'amélioration continue. • À la suite du processus de divulgation, une rétroaction est effectuée par l'équipe de gestion des risques avec les usagers et les PPA. • Les risques identifiés peuvent être inscrits au plan d'amélioration continue de la qualité.
AGIR	FORMATION	<p>Vos demandes de formation tiennent-elles compte des opportunités d'amélioration provenant des plaintes et des insatisfactions, des résultats d'enquêtes portant sur l'expérience-patient de votre service ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Les formations sont-elles élaborées avec l'engagement d'usagers ou de PPA partenaires, en fonction de la pertinence et de la valeur ajoutée ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour toute formation à développer ou mettre à jour, le Service de formation doit être contacté afin d'évaluer la valeur ajoutée d'impliquer un usager ou un PPA partenaire. • Des formations sur l'approche de partenariat sont disponibles pour le personnel, elles ont été développées en co-construction avec un usager ou un PPA partenaire. • Le processus de l'unité d'évaluation des technologies et modes d'intervention en santé (UETMIS) implique systématiquement un usager et/ou une PPA partenaire en santé mentale.
	SOINS ET SERVICES	<p>La conception ou la révision de documents organisationnels encadrant la prestation de soins et services inclut-elle l'engagement d'un usager ou d'un PPA partenaire, en fonction de la valeur ajoutée ? (i.e., programme, protocole, offre de service) <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Les campagnes de communication ou de promotion de vos services sont-elles réalisées avec l'engagement d'usagers ou de PPA partenaires ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>	
ÉVALUER	EXPÉRIENCE DES SOINS ET DES SERVICES	<p>Avez-vous évalué l'expérience vécue lors de projet pour les intervenants et les usagers et/ou PPA partenaires ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Vous êtes-vous assuré d'avoir une rétroaction des partenaires tout au long du projet ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Avez-vous récemment fait une enquête portant sur l'expérience-patient ou des PPA ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Existe-t-il un moyen pour aller chercher les insatisfactions et suggestions d'amélioration des usagers et des PPA ? (i.e., boîte à suggestions, fiches d'amélioration en SVO) <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Les utilisez-vous comme sources d'amélioration pour votre secteur ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Avez-vous développé vos outils d'évaluation avec des usagers ou PPA partenaires (i.e., une grille d'audit) ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le processus de réalisation d'une enquête, en collaboration avec le Bureau d'évaluation de l'expérience-patient (BEEP), inclut l'implication d'un usager et/ou un PPA partenaire, lorsque c'est possible. • L'Espace Partenaires (EP) dispose d'outils d'évaluation du travail en co-construction. Vous pouvez les utiliser pour produire des indicateurs. • Les résultats des évaluations doivent faire l'objet d'amélioration.
	AMÉLIORATION CONTINUE	<p>Avez-vous une équipe d'amélioration continue de la qualité, qui inclut un usager ou un PPA partenaire ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Faites-vous régulièrement des révisions de processus en engageant un usager et/ou un PPA partenaire ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Vos rénovations ou décorations incluent-elles l'engagement d'un usager ou d'un PPA partenaire ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une équipe d'amélioration continue de la qualité se réunit régulièrement pour travailler sur des opportunités d'amélioration. • Les projets de révision de processus accompagnés par le Service de la performance (DQÉPÉ) vont chercher le point de vue des usagers et des PPA à l'aide de sondages, par des groupes de discussions ou l'implication directe d'usagers ou de PPA partenaires.