

# Question-réponse

## Amélioration continue de la qualité (ACQ)

### Question 1

**Q : Pourquoi fait-on de l'amélioration continue de la qualité?**

**R :** L'ACQ sert à:

- Améliorer la qualité et la sécurité de soins et services centrés sur l'expérience usager
- Offrir une accessibilité des soins et services pertinents
- Évaluer notre situation actuelle, détecter les opportunités d'amélioration et identifier les pistes d'amélioration continue

### Question 2

**Q : Quelles actions concrètes vous permettent de faire de l'ACQ ?**

**R :** Voici quelques exemples de mandats que vous effectuez pour réaliser de l'ACQ:

- Démarche d'Agrément
- Réalisation de sondages
- Marche d'amélioration continue
- L'animation de station visuelle opérationnelle (SVO)
- La rédaction et l'actualisation de plans d'amélioration continue de la qualité (PACQ)
- Gestion de risques

### Question 3

**Q : Dans quelles circonstances/projets impliquer les usagers, les familles et les proches dans vos projets d'ACQ?**

**R :** L'apport des usagers, des familles et des proches peut se faire dans le cadre de participation au sein d'un comité, de révision de politiques et de procédures, de consultation dans le cadre d'un focus group, ou dans la création de sondages en collaboration avec les intervenants.

### Quelques documents de référence:

ACQ: <http://extranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=1650>

Espace partenaire: <http://extranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=2468>

**Pour plus d'information:** Sabrina Fung, conseillère-cadre en amélioration continue de la qualité, 514-267-4259 ou [sabrina.fung.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:sabrina.fung.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

Version février 2022



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec