**Objectifs :**

* Préparer concrètement et mobiliser les équipes
* Mettre en place des actions concrètes afin d’améliorer en continu la qualité des soins et services
* Faire valoir les bons gestes de qualité et les initiatives de qualité déjà implantée
* S’assurer que les normes s’actualisent sur le terrain

**Quoi ?**

* Marcher un processus clinique, administratif ou un épisode de soins et de services
* Suivre le cheminement d’un usager en posant des questions tout en faisant des observations

**Qui ?**

* Un coordonnateur
* Un chef de service
* Un assistant au supérieur immédiat
* Un conseiller-cadre

**Comment ?**

* Observer, consulter le dossier et échanger avec les employés, les usagers et les proches
* Marcher le ou les processus en fonction de votre besoin
* Utiliser l’outil approprié pour réaliser une marche qualité

Pour plus d’information, vous pouvez communiquer avec l’équipe d’amélioration continue de la qualité et agrément à l’adresse suivante : [agrement.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:agrement.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

Août 2024

**Outil pour réaliser la marche qualité: Éthique**

Les thématiques et les critères sont issus des normes des manuels d’évaluation d’Agrément Canada. Ils peuvent être adaptés et ajustés en fonction de votre besoin.

**Unité/secteur : Date :**

| **Questions** | **Points de vigilance**  **ou liens de référence** | **Résultats** | **Commentaires** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Éthique (clinique, organisationnelle, recherche)** | | | |
| Avez-vous pris connaissance du Code d’éthique et de conduite du CIUSSS-EMTL ? Comment est-il diffusé dans votre secteur, y compris aux usagers, résidents et proches qui en font la demande ? | * [Code d’éthique et de conduite](https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/ressources/documentation/code-dethique) * [Dépliant à l’attention des usagers et des proches](https://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/qualite-performance/ethique-clinique/Depliant_-_Code_d_ethique_et_de_conduite_-_2024_09_25_3.pdf) * [Fiches synthèses pour les SVO](https://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=389) | □ Conforme  □ Non conforme  □ Sans objet |  |
| Quelles sont les cinq (5) valeurs prônées par l’organisation et décrites au Code d’éthique et de conduite ? | * Collaboration * Communication * Qualité des soins et services * Professionnalisme * Respect | □ Conforme  □ Non conforme  □ Sans objet |  |
| Quels comportements clés montrent que les personnes de votre unité/secteur incarnent les valeurs du CIUSSS-EMTL ? | * *À détailler par l’unité/le secteur selon les comportements attendus du Code d’éthique et de conduite* | □ Conforme  □ Non conforme  □ Sans objet |  |

**Marche qualité éthique**

| **Questions** | **Points de vigilance**  **ou liens de référence** | **Résultats** | **Commentaires** |
| --- | --- | --- | --- |
| Saviez-vous que le Service d’éthique offre le soutien dans trois secteurs différents de l’éthique ? À quel(s) volet(s) de l’éthique les enjeux de votre unité/secteur sont le plus liés ? | * [L’éthique au CIUSSS-EMTL en bref](https://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/qualite-performance/evenements-qualite/Cadre_ethique_-_2024_01_25_vf.pdf) * Volets de l’éthique :   + Éthique clinique   + Éthique organisationnelle   + Éthique de la recherche | □ Conforme  □ Non conforme  □ Sans objet |  |
| Quels sont vos premiers réflexes lorsqu’une problématique d’éthique clinique ou organisationnelle survient dans votre unité/secteur ?  Savez-vous à quel moment contacter le Service d’éthique ? | * *À détailler par l’unité/le secteur* * Quand contacter le service d’éthique :   En présente d’un malaise, d’une difficulté à prendre une décision, d’une tension entre plusieurs valeurs ou de divergence d’opinions/d’orientations   * Contact en éthique clinique et organisationnelle :   [ethiqueclinique.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:ethiqueclinique.cemtl@ssss.gouv.qc.ca) | □ Conforme  □ Non conforme  □ Sans objet |  |
| Pourriez-vous partager une situation où vous estimez avoir été en présence d’un enjeu, problème ou malaise éthique dans votre unité/secteur ? Si une consultation a eu lieu, pourriez-vous en décrire le déroulement ? | * *À détailler par l’unité/le secteur* | □ Conforme  □ Non conforme  □ Sans objet |  |

**Marche qualité éthique**

| **Questions** | **Points de vigilance**  **ou liens de référence** | **Résultats** | **Commentaires** |
| --- | --- | --- | --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Savez-vous qu’il existe un encadrement national, provincial et organisationnel en ce qui concerne la recherche avec des participants humains ? Si oui, pouvez-vous en parler brièvement et savez-vous où retrouver la documentation liée ? | * [EPTC-2 (2022)](https://ethics.gc.ca/fra/policy-politique_tcps2-eptc2_2022.html) * [Cadre de référence en recherche (MSSS)](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002696) * [REG-003](https://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/politiques-procedures/REG-003_V04_2022-06-14.pdf) - Règlement du Comité d’éthique de la recherche du CIUSSS de l’Est-de-l’Île-de-Montréal * [POL-083 - Autorisation d’un projet de recherche chez l’humain](https://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/documents-organisationnels/POL-083_V02_2022-10-11.pdf) | □ Conforme  □ Non conforme  □ Sans objet |  |
| Si vous avez des questions en lien avec le volet éthique d’un projet de recherche, d’une étude ou un essai clinique, savez-vous à qui poser vos questions au CIUSSS-EMTL ? | * Contact du Bureau du CÉR  (Comité d’éthique de la recherche) :   [cer.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cer.cemtl@ssss.gouv.qc.ca) | □ Conforme  □ Non conforme  □ Sans objet |  |
| Saviez-vous que vous pouvez donner votre avis sur le Service d’éthique et partager vos besoins dans un sondage d’amélioration continue? | * [Sondage d’amélioration continue](https://forms.office.com/r/QYzL9vbZXU) | □ Conforme  □ Non conforme  □ Sans objet |  |

**Commentaires :**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Bons coups ou pratiques exemplaires** | **Suggestions d’amélioration** |
|  |  |

**Marche qualité éthique**