**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 implantés
* 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 la ou les thématiques en fonction de votre besoin
* Utiliser l’outil pour réaliser une marche qualité et la liste de validation pour scanner son environnement

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

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

MAI 2024

**Outil pour réaliser une marche qualité : Gestion intégrée des risques**

**Questions à poser aux gestionnaires**

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** | **Résultats** | **Commentaires** |
| **Gestion intégrée des risques** |
| Pourriez-vous nous décrire les différentes formations qui existent pour les employés/ gestionnaires en matière de [gestion intégrée des risques](https://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/qualite-performance/Agrement/Fiches_POR/GIR_RDV_Qualite_2024-04-08_VF.pdf)?  | Employés* [Formation ÉNA sur la culture juste](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=726" \o "Opens external link in new window" \t "_blank)
* [Formation ÉNA sur la déclaration](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=726)

Gestionnaires* [Formation ÉNA sur l'analyse sommaire](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=2549)
* [Formation sur la divulgation subséquente](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Modernisation_CIUSSS/PPR/Formation_Divugation_subsequente_19-04-24_VF.pdf)
 | □ Conforme□ Non conforme□ Non applicable |  |
| Savez-vous où retrouver les différents outils liés à la gestion intégrée des risques ? (P.ex., POL PRO, aide-mémoire, etc.)  | * [POL-120 - GIR](https://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Modernisation_CIUSSS/PPR/POL-120_V01_2024-02-06.pdf)
* [Boîte à outil DMARC](https://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=4470)
* [POL-032](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Modernisation_CIUSSS/PPR/POL-032_V02_2023-01-31.pdf) et [PRO-015](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Modernisation_CIUSSS/PPR/PRO-015_V02_2023-01-31.pdf) sur la déclaration des incidents et accidents
* [Intranet](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=726)
 | □ Conforme□ Non conforme□ Non applicable |  |
| **Questions** | **Points de vigilance** | **Résultats** | **Commentaires** |
| Pourriez-vous nous expliquer ce qui se passe lorsqu’un incident ou accident survient sur votre unité/ service?  | * [Boîte à outil DMARC](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=4470)
 | □ Conforme□ Non conforme□ Non applicable |  |
| Êtes-vous en mesure de nous partager les types d’incident-accident les plus fréquemment déclarés sur votre unité/ service ? | * Statistiques sur la déclaration des incidents et accidents
* Visionneuse
 | □ Conforme□ Non conforme□ Non applicable |  |
| Comment assurez-vous que la divulgation initiale soit effectuée ? | * [REG-010](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Modernisation_CIUSSS/PPR/REG-010_V03_2023-06-13.pdf) et [PRO-014](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Modernisation_CIUSSS/PPR/PRO-014_V03_2023-04-25.pdf) sur la divulgation
* [Formation sur la divulgation subséquente](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Modernisation_CIUSSS/PPR/Formation_Divugation_subsequente_19-04-24_VF.pdf)
 | □ Conforme□ Non conforme□ Non applicable |  |
| Êtes-vous en mesure de nous expliquer ce qu’est un événement sentinelle? | * Patient touché
* Conséquences réelles permanentes etc…
* [Boîte à outil DMARC](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Nouvelles-2024/Fevrier-02/Logi_evenement_sentinelle_2023-10-17_VF__1_.pdf)
 | □ Conforme□ Non conforme□ Non applicable |  |
| Quelles sont les [étapes à initier](https://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Nouvelles-2024/Fevrier-02/Logi_evenement_sentinelle_2023-10-17_VF__1_.pdf) lors d’une suspicion d’un événement sentinelle ?  | * Avis
* Collecte de données
* [Boîte à outil DMARC](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Nouvelles-2024/Fevrier-02/Logi_evenement_sentinelle_2023-10-17_VF__1_.pdf)
 | □ Conforme□ Non conforme□ Non applicable |  |
| **Questions** | **Points de vigilance** | **Résultats** | **Commentaires** |
| Est-ce qu’une rétroaction est faite à la suite d’une analyse approfondie survenue dans votre secteur?  | * Retour fait sur l’événement
* Leçons apprises
* Retour fait sur l’événement à l'usager et/ou sa famille
 | □ Conforme□ Non conforme□ Non applicable |  |
| Comment encouragez-vous les membres de votre équipe à faire la déclaration des incidents/ accidents ? (Perception, peur de représailles, etc.) | * [Formation ÉNA sur la culture juste](https://intranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=726" \o "Opens external link in new window" \t "_blank)
 | □ Conforme□ Non conforme□ Non applicable |  |

**Légende :**

* **Conforme** : Répond aux attentes.
* **Non conforme** : Écart entre la pratique actuellement en place et la pratique attendue. Des améliorations sont requises pour répondre adéquatement au critère de conformité

**Commentaires :**

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

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

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

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