

MARCHE QUALITÉ

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



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

Québec 

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 ?	<p>Employés</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Formation ÉNA sur la culture juste <input type="checkbox"/> Formation ÉNA sur la déclaration <p>Gestionnaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Formation ÉNA sur l'analyse sommaire <input type="checkbox"/> Formation sur la divulgation subséquente 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non applicable 	
Savez-vous où retrouver les différents outils liés à la gestion intégrée des risques ? (P.ex., POL PRO, aide-mémoire, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> POL-120 - GIR <input type="checkbox"/> Boîte à outil DMARC <input type="checkbox"/> POL-032 et PRO-015 sur la déclaration des incidents et accidents <input type="checkbox"/> Intranet 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> 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?	<input type="checkbox"/> Boîte à outil DMARC	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non applicable	
Êtes-vous en mesure de nous partager les types d'incident-accident les plus fréquemment déclarés sur votre unité/ service ?	<input type="checkbox"/> Statistiques sur la déclaration des incidents et accidents <input type="checkbox"/> Visionneuse	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non applicable	
Comment assurez-vous que la divulgation initiale soit effectuée ?	<input type="checkbox"/> REG-010 et PRO-014 sur la divulgation <input type="checkbox"/> Formation sur la divulgation subséquente	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non applicable	
Êtes-vous en mesure de nous expliquer ce qu'est un événement sentinelle?	<input type="checkbox"/> Patient touché <input type="checkbox"/> Conséquences réelles permanentes etc... <input type="checkbox"/> Boîte à outil DMARC	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non applicable	
Quelles sont les étapes à initier lors d'une suspicion d'un événement sentinelle ?	<input type="checkbox"/> Avis <input type="checkbox"/> Collecte de données <input type="checkbox"/> Boîte à outil DMARC	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> 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?	<input type="checkbox"/> Retour fait sur l'événement <input type="checkbox"/> Leçons apprises <input type="checkbox"/> Retour fait sur l'événement à l'utilisateur et/ou sa famille	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non applicable	
Comment encouragez-vous les membres de votre équipe à faire la déclaration des incidents/accidents ? (Perception, peur de représailles, etc.)	<input type="checkbox"/> Formation ÉNA sur la culture juste	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> 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