

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 : Bienveillance

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			
Promotion de la bienveillance et lutte contre la maltraitance			
Quelle formation avez-vous suivi sur la maltraitance?	<input type="checkbox"/> Liste des formations sur la maltraitance	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non applicable	
Êtes-vous en mesure de nous expliquer ce qu'est une situation de maltraitance? Une situation de bienveillance?	<input type="checkbox"/> Définitions maltraitance <input type="checkbox"/> Définitions bienveillance	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non applicable	
Quelles sont les étapes à initier lors d'une suspicion de maltraitance ?	<input type="checkbox"/> Étapes	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non applicable	

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
Connaissez-vous les types de maltraitance?	<input type="checkbox"/> Types de maltraitance	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non applicable	
Savez-vous quels sont les différents outils liés à la lutte contre la maltraitance et à la promotion de la bientraitance?	<input type="checkbox"/> Outils prévention maltraitance <input type="checkbox"/> Outils bientraitance	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme <input type="checkbox"/> Non applicable	
Avez-vous un exemple à donner sur des comportements de bientraitance?	<ul style="list-style-type: none"> • Exemples : <input type="checkbox"/> Frapper la porte avant d'entrer dans une chambre <input type="checkbox"/> Être à l'écoute et montrer de l'intérêt envers les personnes qui reçoivent les soins ou les services <input type="checkbox"/> Communiquer avant d'offrir un soin ou de faire une intervention <input type="checkbox"/> Prendre le temps de comprendre une demande <input type="checkbox"/> Faire un sourire 	<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

