

# 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 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



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

Québec 

## Outil pour réaliser la marche qualité: Partenariat-proche aidance

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.

Marcheur : \_\_\_\_\_ Unité/secteur : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Partenariat			
Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
Comment voyez-vous le partenariat avec les usagers et les proches aidants ?	<input type="checkbox"/> <a href="#">Le partenariat au CIUSSS-EMTL</a> <input type="checkbox"/> <a href="#">Aide-mémoire en partenariat</a>	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Par quels moyens tenez-vous compte des perspectives, besoins et préoccupations des usagers et de leurs proches ?	Exemple : <input type="checkbox"/> Sondage satisfaction/expérience <input type="checkbox"/> Écoute active <input type="checkbox"/> Consultations	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Avez-vous déjà impliqué un usager ou un proche aidant dans la réalisation d'une initiative/d'un projet d'amélioration continue dans votre unité/secteur ? Si oui, quelle a été son implication ?	<input type="checkbox"/> <i>À détailler par l'unité/le secteur</i> <input type="checkbox"/> <a href="#">Aide à la décision sur le niveau d'engagement</a>	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Quelles thématiques à traiter dans votre unité/secteur nécessiteraient l'implication d'un usager ou d'un proche partenaire ? Comment souhaiteriez-vous alors l'impliquer ?	<input type="checkbox"/> <a href="#">Outil de soutien à l'engagement des partenaires</a> Exemples : <input type="checkbox"/> Gestion des risques <input type="checkbox"/> Trajectoires de soins <input type="checkbox"/> Révision des politiques <input type="checkbox"/> Contenu des formations	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	

Partenariat			
Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
<p>Savez-vous quels sont les cinq (5) Espaces partenaires du CIUSSS-EMTL ?</p> <p>Savez-vous comment contacter l'équipe partenariat au CIUSSS-EMTL ?</p>	<p><input type="checkbox"/> <a href="#">Les Espaces Partenaires au CIUSSS-EMTL</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aînés</li> <li>- Cancérologie</li> <li>- DI-TSA-DP</li> <li>- Jeunesse</li> <li>- Santé mentale</li> </ul> <p>Contact via l'adresse générique : <a href="mailto:partenariat.procheaidance.cemtl@ssss.gouv.qc.ca">partenariat.procheaidance.cemtl@ssss.gouv.qc.ca</a></p>	<p><input type="checkbox"/> Conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Non conforme</p>	
<p>Parlez-nous du processus de recrutement d'un usager ou un proche qui souhaite s'impliquer en tant que partenaire dans l'organisation ?</p>	<p><input type="checkbox"/> <a href="#">Processus d'engagement (recrutement) - Voir l'onglet thématique</a></p> <p><input type="checkbox"/> <a href="#">Formulaire de recrutement en ligne</a></p>	<p><input type="checkbox"/> Conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Non conforme</p>	
<p>Parlez-nous du cadre conceptuel du partenariat du CIUSSS-EMTL ?</p> <p>Saviez-vous qu'il existe un cadre ministériel en matière de partenariat ?</p>	<p><input type="checkbox"/> <a href="#">Rendez-vous qualité partenariat et proche-aidance</a></p> <p><input type="checkbox"/> <a href="#">Cadre de référence de l'approche de partenariat (MSSS)</a></p>	<p><input type="checkbox"/> Conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Non conforme</p>	
<p>Avez-vous déjà suivi une formation en rapport avec le partenariat ?</p>	<p><input type="checkbox"/> <a href="#">Engagement et Partenariat avec les Usagers et leurs Proches (note : modèle du CIUSSS-CS) (ENA ID : 12 267)</a></p>	<p><input type="checkbox"/> Conforme</p> <p><input type="checkbox"/> Non conforme</p>	

Proche aidance			
Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
<p>Expliquez en vos mots ce qu'est une personne proche aidante (PPA). Comment distingueriez-vous une PPA d'un visiteur ?</p>	<p>Définition (brève) d'une PPA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Apporte un soutien à un (ou plusieurs) proche(s) qui présente(nt) une incapacité temporaire ou permanente, indépendamment de l'âge ou du milieu de vie de la personne aidée</li> <li><input type="checkbox"/> Partage un lien affectif, familial ou non</li> </ul> <p>Définition (brève) d'un visiteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Vient à la rencontre d'un usager hospitalisé ou résident hébergé</li> <li><input type="checkbox"/> Offre un soutien moral et social</li> <li><input type="checkbox"/> N'est pas impliqué de manière significative (pas de rôle officiel ou formel) dans les soins et services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> </ul>	
<p>Comment identifiez-vous une PPA ? Comment aidez-vous cette personne à se reconnaître dans ce rôle de PPA ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> À détailler par l'unité/le secteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> </ul>	
<p>Pensez à une PPA dans votre unité/secteur. Pourriez-vous expliquer comment elle exerce son rôle de PPA ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> À détailler par l'unité/le secteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conforme</li> <li><input type="checkbox"/> Non conforme</li> </ul>	

Proche aidance			
Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
Êtes-vous en mesure d'identifier les besoins spécifiques de chaque PPA ? Quels sont les besoins les plus courants dans votre unité/secteur ?	Exemples : <input type="checkbox"/> Soutien émotionnel <input type="checkbox"/> Conseils pratiques <input type="checkbox"/> Répit <input type="checkbox"/> Information/Formation	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Comment vous assurez-vous que chaque PPA a toutes les informations dont elle a besoin pour assumer pleinement son rôle ?	Exemples : <input type="checkbox"/> Écoute active <input type="checkbox"/> Questions de clarifications	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Où pouvez-vous retrouver les ressources existantes pour les PPA sur notre territoire ? Avez-vous déjà eu l'occasion de référer certaines PPA vers ces ressources ? Si oui, pourriez-vous nous parler de cette expérience	<input type="checkbox"/> <a href="#">Ressources dans l'Intranet</a>	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Savez-vous qu'il existe une loi, une politique nationale et un Plan d'action gouvernemental pour les PPA, visant à les reconnaître et les soutenir?	<input type="checkbox"/> <a href="#">Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes (Loi 56)</a> <input type="checkbox"/> <a href="#">Politique nationale pour les personnes proches aidantes</a> <input type="checkbox"/> <a href="#">Plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes 2021-2026</a>	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	

Proche aideance			
Questions	Points de vigilance ou liens de référence	Résultats	Commentaires
Connaissez-vous le mandat de la coordonnatrice en proche aideance au CIUSSS-EMTL ? Et comment faites-vous pour la joindre si vous avez des questions ?	<input type="checkbox"/> Être répondante régionale en proche aideance sur le territoire <input type="checkbox"/> Travailler en étroite collaboration avec les directions <input type="checkbox"/> Coordonner ou collaborer à la réalisation des actions de la politique nationale et de actions prévues au plan d'action gouvernemental <input type="checkbox"/> Conseiller dans le développement de l'offre de service <input type="checkbox"/> Agir comme agente de mobilisation pour tous les partenaires Adresse courriel générique : <a href="mailto:partenariat.procheaideance.cemtl@ssss.gouv.qc.ca">partenariat.procheaideance.cemtl@ssss.gouv.qc.ca</a> Coordonnatrice en proche aideance : <a href="mailto:claire.ndione.cemtl@ssss.gouv.qc.ca">claire.ndione.cemtl@ssss.gouv.qc.ca</a>	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Savez-vous qu'il existe une formation à propos de la proche aideance ?	<input type="checkbox"/> Portrait des réalités et besoins des personnes proches aidantes : pour une meilleure reconnaissance (ENA ID : 15 200)	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	
Avez-vous eu l'occasion ou Comptez-vous suivre cette formation sur l'ENA et/ou encourager les personnes de votre unité/secteur à la suivre ? Que pouvez-vous me dire sur cette formation ?	<input type="checkbox"/> Nb de personnes ayant déjà suivi la formation <input type="checkbox"/> Nb de personnes à former	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme	

**Commentaires :**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

<b>Bons coups ou pratiques exemplaires</b>	<b>Suggestions d'amélioration</b>