

MARCHE QUALITÉ

Pourquoi faire une marche qualité ?

Les **marches qualité organisationnelles** visent à créer et maintenir un **mouvement d'amélioration continue** au sein de notre organisation. Elles permettent d'aller à la rencontre de la réalité vécue sur le terrain afin de mieux comprendre les processus, les pratiques et les enjeux concrets des équipes. La marche qualité est avant tout un **moment privilégié de proximité**, favorisant l'écoute, le dialogue et la confiance avec les employés, les usagers et leurs proches.

Rappel important : lors d'une marche qualité, vous êtes un **observateur bienveillant**, et non un enquêteur. L'objectif n'est pas de contrôler, mais de **comprendre, apprendre et s'améliorer ensemble**.

Objectifs de la marche qualité

- Aller directement sur le terrain pour **observer les processus**, échanger avec les employés et **repérer des opportunités d'amélioration**
- Se préparer concrètement à des démarches (ex. Agrément), tout en **mobilisant les équipes**
- Mettre en place des **actions concrètes et réalistes** afin d'améliorer en continu la qualité et la sécurité des soins et services
- **Valoriser les bons gestes**, les initiatives de qualité *et les pratiques exemplaires* déjà en place
- S'assurer que les **normes, politiques et pratiques organisationnelles** s'actualisent réellement dans le quotidien des équipes

Qu'est-ce qu'on observe ?

- Un processus clinique, administratif ou un épisode de soins et de services
- Le **cheminement réel d'un usager**, du point de vue du terrain
- Cela se fait en posant des questions ouvertes, en observant les pratiques et en tenant compte du contexte réel de travail

Qui peut réaliser une marche qualité ?

- Un coordonnateur, un chef de service, un conseiller cadre, un assistant du supérieur immédiat, ou toute personne ayant une responsabilité d'encadrement clinique ou administrative
- Il est fortement recommandé de se paier avec un collègue afin de croiser les regards et enrichir l'analyse.

Comment se déroule une marche qualité ?

- Observer les pratiques sur le terrain, consulter, au besoin, les dossiers et les documents pertinents
- Échanger avec les employés, les usagers et les proches dans une approche respectueuse et collaborative
- Marcher un ou plusieurs processus selon le besoin identifié
- Utiliser l'outil de marche qualité approprié et l'adapter au besoin

Que faire avec les résultats ?

- Identifier et documenter les **points forts**, les **bons coups** et les **pistes d'amélioration** observées
- Assurer un **suivi concret** des actions retenues, en collaboration avec les équipes concernées
- Transmettre les résultats à votre direction, lorsque requis, afin d'assurer la cohérence organisationnelle et le soutien nécessaire – le services de l'Agrément de la DQÉPÉ ne récolte pas les résultats.

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 – Février 2026



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

Québec 

Outil pour réaliser la marche qualité : Circuit du médicament

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
Médicaments de niveau d'alerte élevé			
1. Comment différenciez-vous les médicaments de niveau d'alerte élevé ?	☐ Pictogramme sur la FADM ☐ Étiquetage rouge dans les communs ☐ Étiquette rouge sur les sachets de médicaments	☐ Conforme ☐ Non conforme	
2. Quelles stratégies de sécurité appliquez-vous en lien avec les médicaments de niveau d'alerte élevé ?	☐ Tableau des stratégies de sécurité pour l'administration des médicaments de niveau d'alerte élevé (DVI, 2S, DVP, Pompe à perfusion)	☐ Conforme ☐ Non conforme	
3. Quelles sont les règles associées à la gestion de l' armoire des narcotiques ?	☐ Armoire barrée ☐ Clé en possession d'une personne autorisée (personnel infirmier) ☐ Affichette « Médicaments de niveau d'alerte élevé » sur l'armoire ☐ Décompte à chaque quart (registre)	☐ Conforme ☐ Non conforme	

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
Administration sécuritaire des médicaments			
4. Quelles mesures utilisez-vous/sont en place pour limiter les distractions dans l'aire de travail où ont lieu les activités liées à la gestion du circuit du médicament ?	☐ Pancarte (p.ex. « Silence, ici on prépare vos médicaments ») ☐ Endroit désigné pour le relevé des ordonnances, la préparation des médicaments, etc.	☐ Conforme ☐ Non conforme	
5. Lorsque vous préparez un médicament injectable à l'unité, quelles informations inscrivez-vous sur l' étiquette de médicament ?	☐ Médicaments oraux conservés dans le sachet jusqu'au moment de l'administration. ☐ Médicaments injectables préparés et étiquetés avec le nom de l'utilisateur, le nom du médicament, la concentration, la quantité et l'expiration.	☐ Conforme ☐ Non conforme	
6. Que faites-vous lorsqu'un usager a une allergie médicamenteuse ?	☐ Bracelet d'allergie ☐ Vérification sur la FADM ☐ Communication avec la pharmacie	☐ Conforme ☐ Non conforme	
7. Que faites-vous lorsqu'un usager a une allergie ou une intolérance médicamenteuse connue ?	☐ Vérification de la concordance entre le bracelet d'allergie, le dossier et la FADM) ☐ Communication avec la pharmacie si l'information n'est pas sur la FADM	☐ Conforme ☐ Non conforme	
8. Comment intervenez-vous en cas de réaction allergique lors de l'administration ?	☐ Évaluation complète, aviser l'AIC pour aviser le MD, OC épinéphrine ☐ Lancement code bleu si choc anaphylactique	☐ Conforme ☐ Non conforme	

Questions	Points de vigilance	Résultats	Commentaires
Administration sécuritaire des médicaments			
9. Savez-vous s'il y a une trousse de déversement pour médicaments dangereux sur l'unité de soins ?	☐ Connaître sa localisation ☐ Être en mesure d'identifier les médicaments dangereux (pictogrammes sur étiquettes / FADM) ☐ Savoir comment intervenir si déversement	☐ Conforme ☐ Non conforme	

Scan la gestion des médicaments

Lieux	Critères	Résultats	Commentaires
Chariots à médicaments	Surfaces propres	☐ Conforme ☐ Non conforme	
	Chariots verrouillés	☐ Conforme ☐ Non conforme	
	Absence de médicament sans surveillance	☐ Conforme ☐ Non conforme	
	Date d'ouverture des formats multidoses inscrite	☐ Conforme ☐ Non conforme	
	Absence de réserve illicite	☐ Conforme ☐ Non conforme	
Pharmacie (poste central)	Relevé de température du frigo rempli et température entre 2 et 8°C	☐ Conforme ☐ Non conforme	
	Médicaments de niveau d'alerte élevé identifiés	☐ Conforme ☐ Non conforme	
	Absence de réserve illicite	☐ Conforme ☐ Non conforme	
	Date d'ouverture des formats multidoses inscrite	☐ Conforme ☐ Non conforme	
	Aucun médicament périmé	☐ Conforme ☐ Non conforme	
	Cabinet automatisé verrouillé	☐ Conforme ☐ Non conforme	
FADM	Information sur les allergies	☐ Conforme ☐ Non conforme	
	Documentation des doses administrées	☐ Conforme ☐ Non conforme	
Au chevet des usagers	Absence de médication sans surveillance	☐ Conforme ☐ Non conforme	
	Bracelet d'allergie (s'il y a lieu)	☐ Conforme ☐ Non conforme	

MARCHE QUALITÉ

-Retour en équipe-

Cet outil a été conçu afin de résumer les faits saillants de la marche et les éléments sur lesquels l'équipe doit travailler. Son utilisation est à la discrétion de la personne qui fait la marche et il n'a pas à être envoyé au service Agrément de la DQÉPÉ. À noter que certaines directions font des suivis des marches qualité organisationnelles et qu'elles peuvent exiger qu'un rapport leur soit envoyé avec des outils qui leurs sont propres.

Date de la marche :	Date de la rencontre d'équipe :
Nom de la marche :	
Secteur/Unité/service/milieu de vie/installation :	
Marche effectuée par :	Rencontre animée par :

Points forts/Bons coups

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Pistes d'amélioration

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Les prochaines étapes

	Étapes	Échéances
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

