

MARCHE QUALITÉ

Version SVO

Une marche qualité, c'est avant tout une démarche proactive qui consiste à aller directement sur le terrain pour observer les processus, échanger avec les employés et identifier des opportunités d'amélioration. Dans certains services, il peut être difficile de « marcher » les processus, par exemple lorsque l'équipe est très petite, travaille à distance ou que les interventions se déroulent à l'extérieur des installations. Si une de ces situations s'appliquent à vous, nous vous invitons à utiliser les consignes « Marche Qualité - Version SVO ». Celles-ci proposent une façon d'aborder les questions préparées pour la marche qualité lors d'une rencontre d'équipe.

Objectifs

- Préparer concrètement les équipes en vue de la visite d'Agrément Canada, afin qu'elles maîtrisent les bonnes pratiques cliniques et administratives.
- 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 implantée.
- S'assurer que les normes s'actualisent sur le terrain.

Quoi ?

- Questionner les membres de l'équipe lors d'une rencontre d'équipe (ex. en SVO) en utilisant les questions préparées pour la marche qualité.

Qui peut animer l'activité ?

- L'organisateur de la rencontre d'équipe ou une autre personne présente à la rencontre comme un chef de service, un conseiller cadre ou une personne responsable de l'encadrement clinique.

Comment?

- Poser les questions de la marche qualité après avoir donné les instructions d'animation souhaitées (ex. qu'ils répondent en levant la main, à tour de rôle ou en utilisant la boîte de dialogue si la rencontre est virtuelle).
- Noter les résultats et les commentaires pertinents dans la grille.
- Profiter de chaque question moins bien répondue pour identifier avec les employés les points à revoir lors d'une prochaine rencontre.
- Assurer le suivi des pistes d'amélioration identifiées.

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
Janvier 2026



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

GRILLE SVO 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'usager, 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. Si ouverture d'un produit à l'unité de soins, est-ce que la date d'ouverture et la date limite d'utilisation (DLU) est bien inscrite ?	☐ Se référer à la note de service publiée ☐ Utilisation des autocollants jaunes à cet effet ☐ Affichettes bien visible sur unité de soins	☐ Conforme ☐ Non conforme	
10. 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	
11. Êtes-vous en mesure d'affirmer qu' aucune réserve illicite se trouve sur l'unité de soins ?	☐ Bien reconnaître ce qui doit se trouver dans les communs ou pharmacothèque (si présence sur unité)	☐ Conforme ☐ Non conforme	
12. Prenez-vous la température du réfrigérateur à médicament (fréquence ?) et que faites-vous s'il y a bris de la chaîne de froid pour la médication réfrigérée ?	☐ Se référer à la PPO « Entreposage et transport de médicaments réfrigérés et congelés » ☐ Suivre l'aide-mémoire si bris de chaîne de froid ☐ Aviser la pharmacie si problématique	☐ 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.		

