

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 DQÉPE 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

Liste de validation – « scanner » son environnement

Voici un aide-mémoire vous permettant de « scanner » votre environnement en un coup d'œil rapide lors de vos déplacements sur les lieux (unité/service/milieu de vie). À utiliser SANS modération !

Unité / secteur / milieu de vie : _____	Date : _____	Conforme	Non conforme
Communication respectueuse			
1. Le personnel se présente et s'adresse aux usagers avec courtoisie et respect (utilisation du vouvoiement, etc.).	☐	☐	
2. L'employé porte sa carte d'employé de manière visible.	☐	☐	
Affichage et accessibilité des informations			
3. La station visuelle opérationnelle (SVO) est accessible pour les employés, ou ils savent comment accéder à cette station si elle est virtuelle.	☐	☐	
4. La procédure de gestion des plaintes ou comment rejoindre la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services est disponible dans le lieu : des affiches ou des dépliants expliquant comment exprimer une insatisfaction ou porter plainte sont disponibles.	☐	☐	
5. Le code d'éthique et de conduite, les droits des usagers et des proches sont accessibles dans le lieu.	☐	☐	
6. La politique sur la déclaration des cas de violence en milieu de travail pour les employés est disponible dans le lieu.	☐	☐	
Propreté et hygiène			
7. Les lieux physiques sont propres.	☐	☐	
8. L'eau et du savon sont disponibles ou les distributeurs de solutions hydroalcooliques sont disponibles et remplis.	☐	☐	
Accessibilité et sécurité			
9. Les sorties de secours sont dégagées.	☐	☐	
10. Un des côtés du corridor est dégagé.	☐	☐	
11. Les espaces communs (salles d'attente, corridors, etc.) sont sécurisés (pas de fils au sol, etc.) et accessibles aux usagers à mobilité réduite.	☐	☐	
12. Les contenants biomédicaux sont exempts de débordement (remplis jusqu'au niveau convenu).	☐	☐	
13. Les chariots d'hygiène et salubrité sont rangés (le matériel et produits dangereux ne sont pas visibles et sont rangés dans la partie fermée du chariot d'entretien).	☐	☐	
14. Les portes des lieux sont fermées (utilité souillée : porte fermée et accès restreint, utilité propre : absence de matériel contaminé, rangements de produits).	☐	☐	
15. Les chariots à médicaments sont fermés à clé.	☐	☐	
Confidentialité			
16. La confidentialité est préservée par les employés (les documents confidentiels sont conservés adéquatement : cartable des FADM, les dossiers rangés, session fermée des dossiers cliniques informatisés, feuilles de tournées non accessibles aux usagers, etc.).	☐	☐	
17. Les locaux d'impression préservent la confidentialité (ex. impression avec codes).	☐	☐	
18. Les moyens pris pour jeter les documents nominatifs et confidentiels sont sécuritaires (ex les bacs contenant ces documents confidentiels verrouillés avec une clé, les bacs de recyclage papier exempts de papiers confidentiels (données usagers, prescriptions, etc.).	☐	☐	
Signalisation et information			
19. Des repères visuels sont affichés dans le lieu (# chambres, toilettes, porte de sortie) pour l'utilisateur et les proches.	☐	☐	
20. Les affiches sur l'hygiène des mains sont disponibles sur le lieu.	☐	☐	
21. Le respect des mesures d'isolement dans les lieux et les affiches sur les précautions additionnelles sont en place pour les usagers en isolation. Des espaces dédiés sont réservés aux les usagers présentant des symptômes.	☐	☐	
Urgence et sécurité incendie			
22. La boîte à code bleu ou le chariot d'urgence est vérifié et fonctionnel (voir feuille de vérification signée et plan de travail infirmier).	☐	☐	
23. Le plan de mesures d'urgence (PMU) est visible et accessible.	☐	☐	
24. L'extincteur à incendie est facilement repérable et la date d'inspection n'est pas expirée.	☐	☐	

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.		