



Assurance-qualité en milieux de vie

Offre de services

**Direction de la qualité, évaluation,
performance et éthique**

27 décembre 2023



Plan de présentation

- Le contexte
- Définition d'un milieu de vie
- Les différents milieux de vie de notre CIUSSS
- Notre mandat
- Les objectifs
- Les principes directeurs
- Les rôles et responsabilités
- Les principales fonctions
- Les services offerts
- Nos partenaires
- Notre Équipe



Le contexte

- La récente crise sanitaire a mis de l'avant l'importance du maintien des normes en matière de qualité dans les milieux de vie;
- Le gouvernement a pris l'initiative de développer des équipes Assurance-Qualité visant à assurer la qualité et la sécurité des soins et services dans les milieux de vie;
- Notre approche s'inscrit en complémentarité des mécanismes qualité préexistants;



Définition d'un milieu de vie

- Un milieu de vie se définit comme un espace adapté aux besoins spécifiques de ses résidents, un lieu qui priorise le respect, la dignité et l'autonomie de chaque individu.
- C'est un environnement offrant une approche globale: soins médicaux, soutien psychologique et activités quotidiennes.
- Un cadre veillant à fournir un sentiment de confort et de sécurité, équivalent à celui d'un foyer



Les différents milieux de vie de notre CIUSSS

- 15 CHSLD publics;
- 6 CHSLD privés conventionnés;
- 3 CHSLD privés non conventionnés (dont deux qui sont en processus d'être conventionnés);
- 9 RI (SAPA);
- 1 RTF (SAPA);
- 50 RPA;
- 3 RA-DP
- 117 milieux de vie en santé mentale (56 RI, 17 RTF, 26 RA, 18 RE)

Total des milieux de vie sur le territoire: 204



Notre mandat

Notre mandat se résume en quatre points principaux:

- Assurer une intégration efficace des différents mécanismes d'assurance qualité existants dans les milieux de vie;
- Promouvoir la culture d'excellence où la sécurité et la qualité des soins et services sont prioritaires.
- Favoriser la collaboration entre les différentes équipes terrains, les gestionnaires, et les autres parties prenantes pour adopter les meilleures pratiques en matière de qualité.
- Instaurer et soutenir un processus d'amélioration continue dynamique dans les milieux de vie.

Les objectifs

- **Vigie:** assurer une veille constante et proactive des mécanismes de qualité pour anticiper les besoins d'amélioration et garantir l'excellence des standards.
- **Coordination:** Assurer une gestion efficace et harmonieuse des interventions dans les milieux de vie visant à optimiser la qualité des soins et des services, tout en renforçant la sécurité, le bien-être des résidents et l'élaboration des plans d'amélioration ciblés.
- **Collaboration:** renforcer la collaboration avec toutes les directions pour intégrer de manière proactive l'atténuation des risques associés aux milieux de vie dans nos stratégies et processus d'assurance qualité.
- **Leadership :** établir une structure orientée vers le renforcement et le maintien des standards de qualité, en s'assurant que les meilleures pratiques soient constamment recherchées et appliquées.
- **Prévention:** Instituer un protocole d'audits réguliers et organiser des séances de consultation auprès des résidents des milieux de vie et des employés;
- **Vision partagée:** favoriser une culture organisationnelle centrée sur la protection contre la maltraitance des personnes âgées et des autres groupes vulnérables.



Les principes directeurs

- **Centré sur la Personne:** Priorité au bien-être et à la dignité des résidents avec des soins personnalisés.
- **Collaboration Interdisciplinaire:** Encourager une synergie efficace et une communication fluide entre les différentes parties prenantes favorisant ainsi le partage de connaissances et une prise en charge globale des résidents.
- **Amélioration Continue:** Adopter une mentalité d'excellence et d'évolution constante.
- **Transparence:** Communiquer ouvertement les décisions et encourager la rétroaction.
- **Éthique et Intégrité:** Prioriser les intérêts des résidents et respecter les normes éthiques
- **Engagement envers la législation:** Opérer conformément aux lois et protéger les droits des résidents



Les rôles et responsabilités

Support et conseils auprès des directions cliniques :

- Renforcer la collaboration avec les différentes entités cliniques;
- Fournir des orientations en se basant sur les meilleures pratiques pour améliorer la qualité.

Rôle collaboratif avec les parties prenantes sur la qualité:

- Établir des partenariats avec les parties prenantes pour intégrer divers mécanismes de qualité;
- Faciliter les dialogues constructifs pour une meilleure mise en œuvre des standards de qualité.

Leadership dans le développement de la culture de la qualité dans les milieux de vie:

- Mettre l'accent sur les milieux de vie les plus vulnérables;
- Coordonner les initiatives pour garantir une qualité de vie optimale dans ces milieux.

Surveillance et amélioration de la qualité:

- Assurer la mise en œuvre efficace des recommandations et des correctives;
- Mener une surveillance continue et établir des connections avec les différents processus pour garantir une amélioration continue de la qualité



Les principales fonctions

- ✓ **Création et gestion d'outils:** Développement et mise en œuvre d'outils pour renforcer la collaboration interne et externe.
- ✓ **Coordination des visites:** Planification et organisation de visites sur les sites.
- ✓ **Analyse et suivi:** Conception et proposition d'indicateurs organisationnels, gestion du tableau de bord, évaluation de la performance.
- ✓ **Animation et accompagnement:** Organisation et animation des rencontres, tout en apportant un soutien et un accompagnement.



Les services offerts

Afin d'assurer la qualité optimale dans les différents milieux de vie, nous offrons:

- ❖ **Évaluation des besoins:** Identification précieuse des besoins des milieux en matière de qualité.
- ❖ **Élaboration d'outils et des fiches d'informations:** Création de supports adaptés
- ❖ **Surveillance continue de la qualité:** Mise en place des mécanismes pour s'assurer que les normes de qualité sont constamment respectées.
- ❖ **Réalisation des audits :**Des audits seront réalisés en alignement avec les enjeux identifiés par les mécanismes d'évaluation existants. Ils s'accompagneront au besoin de consultations auprès des résidents et auprès des employés, assurant une perspective interne et authentique;
- ❖ **Enquêtes administratives (RI-RTF):** Collecte et analyse d'informations pour une gestion efficace et transparente.
- ❖ **Rapport et suivi:** Élaboration et présentation des rapports illustrant les progrès accomplis.
- ❖ **Accompagnement spécifique :** Accompagnement sur mesure et selon les besoins.



Nos partenaires

Collaborateurs internes:

- ✓ Gestion des risques et la conseillère cadre bientraitance
- ✓ Directions cliniques (Hébergement, santé mentale, SAPA)
- ✓ DSI, DSM, PCI
- ✓ Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)

Collaborateurs externes:

- ✓ Milieux de vie (promoteurs, exploitants, gestionnaires)
- ✓ Agrément Canada
- ✓ MSSS
- ✓ Ressources privées conventionnées
- ✓ Comités des résidents
- ✓ Protecteur du citoyen
- ✓ Coroner
- ✓ Service des incendies de Montréal (SIM)
- ✓ Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)

Notre équipe!

Noms	Fonction	Coordonnées
Isabelle Paquin	Chef de service qualité, agrément et certification	assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl @ssss.gouv.qc.ca
Yasmina Bejjaje	Conseillère cadre Assurance-Qualité en milieux de vie	
Anne-Marie Millaire	Conseiller cadre Assurance-Qualité en milieux de vie	
Jérémy Gagnon	Conseiller en Assurance-Qualité en milieux de vie	
Mouhamadou Seck	Conseiller en Assurance-Qualité en milieux de vie	
Marida Mom	Conseiller en Assurance-Qualité en milieux de vie	
Mohamed Karim Sdigui	Conseiller en Assurance-Qualité en milieux de vie	
Gina Labissière	Conseillère en soins infirmiers en Assurance-Qualité en milieux de vie	



CIUSSS **de l'Est-de-l'Île-de-Montréal**

www.ciusss-estmtl.gouv.qc.ca

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

Québec 