

OCTOBRE 2025

INFOLETTRE



Bonjour!

Alors que l'automne colore nos paysages, notre engagement envers la qualité demeure inchangé. Ce troisième numéro de l'infolettre marque une nouvelle étape : le fruit d'une réflexion commune et d'une écoute active de vos besoins et commentaires, recueillis tout au long de l'année.

Nous avons ainsi bonifié nos processus et enrichi nos services, afin de vous offrir des nouveautés de manière continue.

Dans cette édition, vous trouverez d'abord nos réalisations du dernier trimestre. Nous vous présenterons un court bilan de nos visites en RI-RTF*, ainsi que les nouveautés concernant le prochain cycle de visites. Une rubrique sur les visites effectuées en RPA en soins infirmiers présente les observations clés recueillies jusqu'à maintenant.

Finalement, nos rubriques consacrées aux bonnes pratiques et aux conseils d'experts s'inspirent directement des constats pertinents issus des bilans présentés.

Bonne lecture!

Réalisation du dernier trimestre

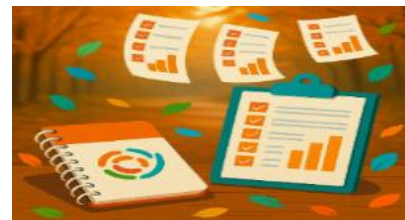
Révision du processus et lancement du deuxième cycle de visites dans les RI-RTF, avec un accent mis sur l'analyse des progrès réalisés depuis la première visite.

Déploiement **progressif des tableaux de bord**, intégrant des indicateurs pour faciliter le suivi des actions correctives.

Conception **d'outils pratiques**, conçus à partir des constats observés sur le terrain, afin de renforcer la pertinence de nos interventions.

Révision des grilles et des rapports des visites, en tenant compte des suggestions reçues, dans le but d'en améliorer la clarté et l'utilité.

Élaboration d'une **offre de services personnalisée** en CHSLD, incluant une formation portant sur les marches qualité.



*Signification des acronymes : Ressource intermédiaires RI, Ressource de type familiale (RTF), Résidence privées pour aînées (RPA), Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

Bilan des visites RI-RTF : Constats & perspectives

Les visites ont permis de brosser un portrait riche et nuancé des milieux de vie, révélant plusieurs forces inspirantes ainsi que certains axes d'amélioration à prioriser pour la prochaine année.

Forces observées :

- **Adéquation élevée** : 87 % des critères évalués ont été jugés adéquats, témoignant de la qualité globale des milieux.
- **Engagement envers le bien-être** : Les équipes et exploitants manifestent une volonté claire d'amélioration continue, centrée sur le bien-être des résidents.
- **Pratiques inspirantes d'intégration** : Plusieurs initiatives remarquées-comme l'organisation de repas spéciaux pour souligner l'arrivée de nouveaux résidents ou la visite du quartier et des commerces avoisinants, favorisent une intégration harmonieuse et humaine.



Points de vigilance à renforcer :

- **Visibilité du commissaire aux plaintes** : Une meilleure diffusion de ses coordonnées et de son rôle demeure nécessaire.
- **Mesure de la satisfaction des résidents** : Peu de mécanismes formels en place pour recueillir la satisfaction ou les besoins exprimés par les résidents.
- **Documentation en hygiène et salubrité** : Plusieurs milieux ne disposent pas d'un document de référence en hygiène et salubrité. Le guide pratique demeure accessible sur l'extranet du CIUSSS par le biais du lien suivant [Guide d'hygiène et salubrité pour les milieux de vie - version abrégée](#) pour consultation et soutien.

Ces constats orienteront les prochains accompagnements, afin de consolider les acquis et d'outiller davantage les équipes dans une approche d'amélioration continue.

2e cycle de visites RI-RTF : Sécurité incendie à l'honneur



Pour l'année 2025-2026, le nouveau cycle de visites mettra l'accent sur un thème nouveau : la gestion des risques en sécurité incendie (GRSI). Cette démarche vise à renforcer la sécurité des usagers dans les milieux de vie.

Au programme des visites :

- Revue des exercices d'évacuation réalisés dans l'établissement;
- Vérification et mise à jour du Plan de sécurité incendie (PSI);
- Retour ciblé sur certains points abordés lors du cycle précédent, afin d'assurer le suivi des recommandations et des améliorations déjà amorcées.

L'intervenant qualité service (IQS) n'assistera pas à la visite, mais prendra part à une rencontre conjointe post-visite visant la présentation du rapport. Ce moment privilégié permettra, au besoin, d'offrir un accompagnement pour soutenir la gestion de tout enjeu observé sur le terrain.

Zoom sur une bonne pratique

Le dévouement et l'engagement des exploitants

Plusieurs exploitants se distinguent par leur implication constante et leur présence active auprès des usagers et des équipes. Leur engagement contribue à instaurer un climat de confiance, à renforcer la qualité des interactions et à maintenir un milieu de vie chaleureux et sécuritaire.

À retenir

Le dévouement et l'engagement des gestionnaires et exploitants sont reconnus comme des leviers essentiels de la qualité.

Des études démontrent qu'un leadership engagé et une présence active favorisent l'engagement professionnel des équipes, ce qui se traduit directement par une meilleure qualité des soins et du milieu de vie.

Référence: Bai, J., Wu, S., & Liu, Y. (2025). Clinical leadership, work engagement and quality of care: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*.



Retour sur les visites portant sur les soins infirmiers en Résidences privées pour ainés (RPA)

Les visites réalisées dans les RPA ont permis de mettre en lumière plusieurs forces remarquables :

- **Un accueil chaleureux et une collaboration active des équipes ;**
- **Une forte implication des gestionnaires dans le suivi de la qualité ;**
- **Une approche humaine et bienveillante envers les résidents.**

Point d'amélioration à valoriser auprès du personnel infirmier :

L'évaluation de la douleur constitue un axe d'amélioration à mettre de l'avant. Une pratique recommandée : l'utilisation de la méthode **PQRSTU** * avant et après l'administration d'opiacés par les infirmières auxiliaires.

Cette approche permet :

- D'enrichir la collecte de données cliniques, facilitant ainsi la prise de décision infirmière et médicale ;
- De favoriser une collaboration interprofessionnelle plus fluide, grâce à la transmission d'informations précises et uniformisées à l'équipe ;
- De contribuer directement à la sécurité et au confort des usagers ;
- De valoriser pleinement le rôle et l'expertise clinique des infirmières auxiliaires au sein du continuum de soins.

* Référence : Jarvis, C. (2020). *L'examen clinique et l'évaluation de la santé* (3e éd.)

[À propos de l'utilisation des outils mnémotechniques PQRSTU et AMPLE | OIIQ](#)

Conseils d'expert : **Mieux collaborer pour mieux accompagner**

La qualité durable repose avant tout sur la richesse des liens humains et la force du collectif. Pour renforcer la collaboration au quotidien, il est essentiel de :

1. Créer des moments d'échange réguliers, formels ou informels, qui favorisent la confiance et le dialogue ;
2. Valoriser la complémentarité des rôles, afin que chacun puisse contribuer selon ses forces ;
3. Donner la parole à tous, même (et surtout) à ceux qu'on entend moins ;
4. Reformuler les constats d'audit en objectifs communs, pour transformer chaque observation en levier d'amélioration ;
5. Mettre en valeur les bonnes pratiques déjà existantes et ouvrir un espace de discussion pour que chacun puisse proposer des pistes de solution.

À essayer : Affichez chaque mois un constat observé, accompagné d'une solution proposée par vos collègues. Chaque situation devient alors une occasion de mobilisation d'équipe.

« L'intelligence collective ne réside pas seulement dans la somme des compétences individuelles, mais dans la qualité des interactions et des liens qui les unissent. »

Références :

- Gro Jam Tvedt et al. (2019), *Audit and Feedback as a Quality Strategy. In Improving in Europe*, OECD Publishing.
- INESSS (2021). *L'intelligence collective : un levier pour l'amélioration continue. Collectif pour les meilleures pratiques et l'amélioration des soins et services de première ligne.*



« La qualité n'est jamais le fruit du hasard; elle est toujours le fruit d'effort intelligents » (Forbes)

Des questions ?

Contactez-nous : assurance-qualité.milieu.de.vie_cemtl@ssss.gouv.qc.ca