

Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Offre de service

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

Table des mat ières

1. Mission et raison d'être	3
1.1 Mission, vision, ambitions et valeurs du CISSS de la Montérégie-Ouest	3
1.2 Raison d'être de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)	4
2. Description des mandats de la DQEPE	5
2.1 Gestion de la qualité et des risques	5
2.2 Gestion du portefeuille de projet	5
2.3 Évaluation et gestion de la performance	6
2.4 Éthique clinique	6
2.5 Amélioration continue	6
3. Mode de fonctionnement	7
3.1 Gestion de la qualité et des risques	7
3.2 Gestion du portefeuille de projet	7
3.3 Évaluation et gestion de la performance	7
3.4 Éthique clinique	7
3.5 Amélioration continue	7

1.1 Mission, vision, ambitions et valeurs du CISSS de la Montérégie-Ouest

Mission : maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

Vision : des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Bien que l'établissement adhère à la mission et à la vision du réseau de la santé et des services sociaux, il nous apparaissait important, comme équipe de direction, de se doter d'ambitions organisationnelles afin qu'elles viennent orienter davantage les grands objectifs du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Ambitions

Le CISSS de la Montérégie-Ouest réalise ses ambitions en osant innover dans ses façons de faire et ainsi, il se démarque et rayonne par :

- L'excellence de son offre de soins et services intégrés de proximité axée sur l'interdisciplinarité, l'accessibilité et l'adaptation aux besoins de sa population;
- Son courage à questionner et à améliorer ses pratiques professionnelles, cliniques et de gestion;
- La reconnaissance de la contribution de son personnel et la mise en place de pratiques de gestion humaines;
- La force de ses liens avec ses partenaires.

Valeurs organisationnelles

La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CISSS de la Montérégie-Ouest s'appuie et adhère aux ambitions locales de l'organisation, ainsi qu'aux cinq grandes valeurs organisationnelles :

- Bienveillance;
- Collaboration;
- Engagement;
- Audace;
- Cohérence.

« Les seules limites de nos réalisations de demain,
ce sont nos doutes et nos hésitations d'aujourd'hui. »
– Eleanor Roosevelt

BIENVEILLANCE

COLLABORATION

ENGAGEMENT

AUDACE

COHÉRENCE

BIENVEILLANCE

COLLABORATION

ENGAGEMENT

AUDACE

COHÉRENCE

1.2 Raison d'être de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

La DQEPE est une nouvelle direction regroupant des mandats et des responsabilités antérieurement assumés par différents secteurs administratifs et cliniques des anciennes composantes du CISSS de la Montérégie-Ouest.

La mise en place d'une DQEPE dans chacun des CISSS et CIUSSS du Québec découle de la volonté du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) de soutenir une culture d'amélioration continue de la qualité et de la performance au sein de son réseau.

Notre raison d'être est de promouvoir l'amélioration continue en soutenant les directions cliniques et administratives dans la réalisation des objectifs organisationnels. Ce soutien prend forme par la mise en place des meilleures pratiques en gestion de la qualité et des risques, en gestion et évaluation de la performance et en gestion du portefeuille de projet.

2. Description des mandats de la DQEPE

Des cri pti on

Les mandats de la DQEPE se déclinent en cinq grands mandats, soit la gestion de la qualité et des risques, la gestion du portefeuille de projet, l'évaluation et la gestion de la performance, l'éthique clinique et l'amélioration continue.

2.1 Gestion de la qualité et des risques

Sous la responsabilité de la direction adjointe, ce mandat se divise en deux secteurs soit la gestion de la qualité et des risques. Il regroupe la coordination des activités liées à la prestation sécuritaire des soins et des services en favorisant la mise en place des meilleures pratiques. La DQEPE a la responsabilité de soutenir l'analyse de situation à risque ou potentiellement à risque, d'émettre des recommandations et d'en assurer le suivi.

La gestion de la qualité regroupe diverses activités de coordination et de soutien touchant :

- Le processus d'agrément (processus obligatoire visant la certification de la sécurité des soins et services offerts);
- Les visites ministérielles d'évaluation de la qualité des milieux de vie (établissements publics et privés du territoire et de la mission régionale des programmes Déficiences et du programme Dépendance);
- L'approche patient/usager-partenaire (intégration de l'expérience du patient/usager dans nos façons de faire, que ce soit la participation à revoir nos services, dans l'enseignement et même jusqu'à contribuer à la prise de décision quant à notre organisation de service).

La gestion des risques regroupe diverses activités de coordination et de soutien, touchant entre autres :

- Le suivi des incidents et accidents;
- L'analyse des événements sentinelles (il s'agit des événements à conséquences graves ou ceux qui sont répétitifs);
- Les rapports du coroner;
- Les assurances relatives aux biens et aux personnes.

2.2 Gestion du portefeuille de projet

Dans le but de soutenir le développement de l'organisation, la direction générale adjointe met en place un portefeuille de projet intégré. Le conseiller cadre qui en assure la gestion veille à ce que les projets soient alignés avec les besoins, la vision stratégique et les objectifs prioritaires du CISSS de la Montérégie-Ouest tout en tenant compte de la capacité organisationnelle. Il soutient également les gestionnaires et les chargés de projet dans la réalisation des mandats et dans l'évaluation des résultats.

2.3 Évaluation et gestion de la performance

Parmi ses mandats prioritaires, le Service d'évaluation et gestion de la performance du CISSS de la Montérégie-Ouest est responsable :

- Du cadre d'évaluation et de gestion de la performance;
- De la coordination du suivi de l'entente de gestion et d'imputabilité;
- De la coordination des activités en lien avec la production et la transmission de différents rapports de reddition de comptes;
- Du développement de tableaux de bord.

Il s'acquitte de sa responsabilité liée à la qualité des données, en collaboration avec les intervenants pilotes de systèmes d'information et le Service des archives, en faisant la promotion des meilleures pratiques et en menant des activités de contrôle et d'amélioration de la qualité et de l'intégrité des données. À la demande, il produit des analyses ciblées de la performance organisationnelle et prodigue des services d'expertise-conseil en méthodologie d'évaluation et en gestion intégrée de la performance.

L'ensemble des actions concertées du service contribue à promouvoir la culture d'amélioration continue de la qualité et de la performance.

2.4 Éthique clinique

Les questions d'éthique clinique s'imposent de plus en plus aujourd'hui entre autres avec le développement de la technologie, les soins en fin de vie, la grande diversité culturelle, le vieillissement de la population et les mandats en lien avec l'approche populationnelle et la rationalisation des coûts de la santé. Ces éléments viennent influencer nos pratiques et nous amènent à revoir nos priorités, tout en assurant les principes d'équité auprès de notre clientèle. C'est dans ce contexte que le CISSS de la Montérégie-Ouest rend disponible un service d'expertise-conseil, juste et éclairé, afin de soutenir les pratiques professionnelles et apporter des pistes de solution aux questions et aux problèmes complexes qui lui sont soumis. La direction a pour mandat de coordonner les activités du comité d'éthique clinique et d'assurer une culture d'éthique au sein de l'organisation par la diffusion et la formation, et ce, en collaboration avec le conseiller en éthique clinique.

2.5 Amélioration continue

Dans le but de soutenir l'amélioration de la performance des processus du CISSS de la Montérégie-Ouest, le Service d'amélioration continue est responsable :

- De l'accompagnement à l'amélioration des processus cliniques et administratifs;
- De la coordination du déploiement de la gestion par salle de pilotage;
- De l'expertise-conseil en gestion de projets d'amélioration des processus selon une approche traditionnelle ou selon la méthodologie Lean;
- De la formation et du coaching en lien avec l'amélioration continue.

3.1 Gestion de la qualité et des risques

Chaque direction clinique est représentée par un chef de service gestion de la qualité et des risques auquel elle peut se référer directement.

Pour les directions administratives et tout autre demandeur (ex. : comité des usagers, clientèle, etc.) on peut se référer directement auprès du coordonnateur gestion de la qualité et des risques.

Dans le doute ou pour toute autre question relative à la gestion de la qualité et des risques, il est toujours possible de communiquer avec la direction adjointe qui pourra vous diriger.

3.2 Gestion du portefeuille de projet

L'accès au soutien se fait directement auprès du conseiller cadre en gestion de portefeuille. Cette gestion de projet est réalisée à l'aide de différents outils comme la matrice de cohérence, la charte de projet et la grille d'analyse de projet. Le tout est intégré dans une gestion par salle de pilotage à trois niveaux (stratégique, tactique et opérationnel).

3.3 Évaluation et gestion de la performance

Une demande de service standardisée doit être remplie et envoyée au Service d'évaluation et gestion de la performance. Vous pouvez obtenir le formulaire en contactant le service via l'adresse courriel :

performance.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca.

La demande sera analysée par l'agent de liaison associé au demandeur et priorisée par le chef de service.

3.4 Éthique clinique

Les demandes relatives au besoin de soutien en éthique clinique peuvent être adressées à l'adresse courriel ci-dessous disponible dans le carnet d'adresse du CISSS de la Montérégie-Ouest :

[16 CISSS Monteregie-Ouest Ethique Clinique](#)

3.5 Amélioration continue

Les demandes relatives au besoin de soutien par l'équipe d'amélioration continue peuvent être directement adressées au conseiller cadre en amélioration continue.

Le soutien en amélioration continue est également intégré dans une gestion par salle de pilotage à trois niveaux (stratégique, tactique et opérationnel).

