

Qmentum Québec^{MC}

Manuel d'évaluation - Cycle 2 (2023-2027)

Soins et services généraux

Avril 2025



**ACCREDITATION
AGRÈMENT**
CANADA





Objectif

À la fin de cette séance, vous

- Aurez une meilleure compréhension du contenu et des chapitres de ce manuel
- Serez en mesure d'expliquer le *pourquoi* des changements
- Serez outillés à soutenir les équipes de votre établissement, à comprendre et à mettre en œuvre ces normes





Agenda

1. **Présentation du manuel d'évaluation**
2. **Structure**
3. **Chapitres et Pratiques transversales**

Questions

5. **Excellence des services**
6. **Rappels**

Questions





01

Présentation du manuel d'évaluation

Soins et services généraux



Qualité + Momentum = Qmentum

Nos programmes Qmentum^{MD} habilitent et outillent les établissements organisation à améliorer continuellement la qualité des soins et services.

Ces programmes offrent aux établissements des normes, des méthodes d'évaluation, des formations et des ressources pertinentes et basées sur des données probantes pour renforcer l'imputabilité et apporter des améliorations mesurables pour :

Excellence en matière de soins, chaque jour



Favoriser **l'excellence en matière d'expériences de soins des usagers et des résultats en matière de santé** par la mise en œuvre de normes basées sur des données probantes;



Mesurer et recueillir des informations sur les perceptions de la main-d'œuvre sur la **culture de sécurité et les conditions de travail**;



Intégrer **l'agrément dans la pratique quotidienne**;



Favoriser l'apprentissage, l'innovation et le changement de culture en vue d'une **amélioration continue de la qualité**.



Manuel d'évaluation | Soins et services généraux

- Le présent manuel d'évaluation est composé de critères d'évaluation qui permettent d'évaluer les soins et services offerts dans le cadre du programme-services Soins et services généraux.
- Le manuel est conforme aux objectifs et aux orientations du:
 - Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience pour l'offre de services sociaux généraux (MSSS, 2013)
 - Cadre de référence - Améliorer l'accès, la qualité et la continuité des services de proximité (MSSS, 2023)
 - Orientations ministérielles pour la prévention, la promotion et le soutien au mieux-être (MSSS, 2022).
- Services généraux: « Les services généraux **s'adressent à toute la population** et devraient être la principale entrée dans le système de santé et des services sociaux. Ils répondent à un besoin de maintien ou d'amélioration de la santé et du bien-être ou encore à des problèmes généralement ponctuels, qui peuvent aussi être de nature aiguë et réversible. Les services généraux incluent des activités de santé publique qui s'inscrivent dans une approche populationnelle et des activités cliniques et d'aide qui supposent une réponse à des besoins individuels. » (MSSS, 2013)
- Le manuel met en lumière l'importance d'une offre de soins et services qui est accessible, sécuritaire, efficace et adaptée aux besoins de la population, et soutiennent l'importance d'une approche d'amélioration continue de la qualité et des partenariats qui s'imposent.



Manuel d'évaluation | Cycle d'agrément

Séquence 1	Séquence 2		Séquence 3		Séquence 4	Séquence 5
Normes transversales	Jeunesse	Santé mentale et dépendances	Santé physique	Services généraux	DP-DI-TSA	SAPA
Gouvernance	Périnatalité, Néonatalogie, Pédiatrie	Santé mentale	Urgence, hospitalisation, soins critiques	AAOR, Info-Santé, Info-Social, GAP	DI-TSA	SAD
Leadership	JED	Dépendances	Imagerie, interventions invasives, oncologie	Soins de santé courants	RAC	Soins spécialisés gériatriques
Santé publique, Situations d'urgences Télésanté, PCI, RDM, Médicaments			Ambulatoire	Services psychosociaux courants	DP	UCDG
				GMF, GMF-U	Réadaptation	Longue durée





02

Structure



Manuel d'évaluation | Soins et services généraux

- Introduction
- Structure du manuel
- Glossaire
 - liste de termes et définitions qui sont utilisés dans ce manuel
- Chapitres
 1. Excellence des soins et services
 2. Services Info-Santé, Info-Social et Guichet d'accès à la première ligne
 3. Services d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence
 4. Services d'intervention en cas de crise dans le milieu
 5. Soins et services de santé courants
 6. Soins et services en groupes de médecine de famille
 7. Services de consultation sociale et psychologique
 8. Services psychosociaux en contexte de sécurité civile
- Documents de référence



Cycle 2 (visites de 2026)	Cycle 1
Chapitre 1: Excellence des soins et services	Chapitre 1: Excellence des services
Chapitre 2: Services Info-Santé, Info-Social et Guichet d'accès à la première ligne	Chapitre 3: Service Info-Social et Chapitre 7: Service Info-Santé
Chapitre 3: Services d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence	Chapitre 2: Accueil, analyse, orientation et référence (AAOR)
Chapitre 4: Services d'intervention en cas de crise dans le milieu	Chapitre 5: Services d'intervention en situation de crise dans le milieu
Chapitre 5: Soins et services de santé courants	Chapitre 9 : Services de santé courants
Chapitre 6: Soins et services en groupes de médecine de famille	Chapitre 8 : Services de soins primaires (GMF publics)
Chapitre 7: Services de consultation sociale et psychologique	Chapitre 4: Services de consultation sociale ou psychologique
Chapitre 8: Services psychosociaux en contexte de sécurité civile	Chapitre 6: Volet psychosocial en context de sécurité civile



Manuel d'évaluation | Structure des chapitres

Contexte

- Chaque chapitre débute par une mise en contexte qui cadre l'objectif d'évaluation

Sous-chapitres

- Les critères dans chacun des chapitres sont organisés en sous-chapitres qui traitent de thèmes pouvant donner lieu à des initiatives d'amélioration.

Critères

- Chaque sous-chapitre du manuel d'évaluation contient des critères propres à la thématique présentée. Les critères regroupent des énoncés qui indiquent les exigences à atteindre. Les critères décrivent l'imputabilité, l'action et l'intention.
- Classification des critères: chaque critère est classifié selon une méthode d'évaluation précise (sur place), un niveau de priorité (pratique organisationnelle requise et priorité normale et élevée) et une dimension de la qualité (p. ex., sécurité)

Conseils

- Pour chaque critère, il existe un conseil correspondant qui fournit des renseignements supplémentaires pour aider les utilisateurs à comprendre son énoncé. Les conseils ne contiennent pas de nouveau contenu à évaluer.



Ordre des critères standardisé

- Critères fondamentaux
- POR
- Critères spécifiques
- Pratiques transversales

Choix des critères

- Simplification
- Réduction des redondances
- Imputabilité
- Cohérence avec la séquence 1





03

Chapitres



Chapitre	Contexte	Exemples	
2	Services Info-Santé, Info-Social et Guichet d'accès à la première ligne	Le présent chapitre porte sur l'évaluation des services Info-Santé, Info-Social et du Guichet d'accès à la première ligne (GAP) dans les établissements publics du Québec, pour la population de tous âges. Les critères d'évaluation portent, notamment, sur l'accessibilité et la qualité des services, pour tous les usagers qui composent le 8-1-1.	Info-Santé Info-Social GAP
3	Services d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence	Le présent chapitre porte sur l'évaluation des services d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR), offert à la population générale à la suite d'une demande de soins ou services de nature psychologique ou sociale. Le service comprend l'accueil de l'utilisateur qui fait appel au service, l'analyse des informations transmises par celui-ci afin de circonscrire les problèmes vécus et les besoins qui s'en dégagent. L'analyse permet de clarifier la demande et d'identifier les ressources et les facteurs de risque présents. Le service d'AAOR comprend également l'orientation de la personne vers les ressources d'aide pouvant satisfaire à ses besoins, et ce, après avoir informé l'utilisateur des différentes stratégies possibles et l'avoir fait participer dans les décisions. Enfin, l'utilisateur sera orienté et accompagné, le cas échéant, vers les soins de santé ou les services sociaux appropriés en fonction de sa situation et de ses besoins. Un suivi à court terme peut également être offert par l'équipe d'AAOR.	Équipe AAOR (services généraux) Intervenants AAOR Services en itinérance (services généraux)
4	Services d'intervention en cas de crise dans le milieu	Le présent chapitre porte sur l'évaluation des services d'intervention en cas de crise offerts à toute personne de la population générale qui est en situation de crise et pour laquelle une intervention dans le milieu est jugée nécessaire par le service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR), par le service Info-Social, ou par une ressource d'un autre service de l'établissement, ou bien par une ressource externe. Il peut se réaliser à domicile, ou dans tout autre lieu approprié, et consiste en une intervention immédiate, brève et directe qui s'adapte au type de crise, les caractéristiques de la personne et celles de son entourage.	Services d'intervention en cas de crise Équipe d'urgence psychosociale-justice Intervention de crise dans le milieu 24/7 (Services sociaux généraux)fin de vie

Chapitre	Contexte	Exemples	
5	Soins et services de santé courants	Le présent chapitre porte sur l'évaluation des soins et services de santé courants offerts à une clientèle ambulatoire qui nécessite des soins infirmiers ou multidisciplinaires de courte ou de longue durée en centre local de services communautaires (CLSC). Les soins et services de santé courants sont des services de consultation offerts par un personnel infirmier ainsi que par d'autres professionnels. Ils sont disponibles sur rendez-vous et servent à prévenir, dépister et traiter les problèmes de santé de la population. Les suivis nécessaires sont assurés en continuité et en collaboration avec les différents soins et services (notamment, les soins et services à domicile, les soins hospitaliers et les soins en clinique médicale). Les soins et services courants offrent une réponse rapide aux usagers ayant des besoins de santé particuliers avec ou sans prescription médicale.	Services courants en CLSC Centre ou clinique de gestion des maladies chroniques Clinique de gestion de la douleur Services cliniques de la diététique et de la nutrition en CLSC Points de services locaux (vaccination)
6	Soins et services en groupes de médecine de famille	Le présent chapitre porte sur l'évaluation des soins et services de santé courants offerts à une clientèle ambulatoire qui nécessite des soins infirmiers ou multidisciplinaires de courte ou de longue durée en groupe de médecine de famille (GMF) publique ou groupe de médecine de famille universitaire (GMF-U). Un GMF est un regroupement de professionnels de la santé et de services sociaux qui œuvrent de concert pour offrir des soins et services à la population. Dans la même lancée, un GMF-U est un GMF dans lequel des résident·e·s en médecine, des étudiant·e·s et des stagiaires travaillent, reçoivent de la formation, et sont supervisés. Toute personne ayant un médecin de famille peut accéder aux soins et services en GMF ou en GMF-U.	GMF public (intra-muraux) GMF mixte (site public) GMF-U Clinique IPSPL



Chapitre	Contexte	Exemples	
7	Services de consultation sociale et psychologique	Le présent chapitre porte sur l'évaluation des services de consultation sociale et psychologique courants offerts à toute la population, sur rendez-vous, soit durant le jour et le soir, ainsi qu'à certaines heures durant les fins de semaines. Ces services comprennent des activités d'intervention sociale, conjugale et familiale, qui peuvent s'étendre sur une période maximale de douze semaines. Ils visent à aider tout usager présentant un problème ponctuel ou situationnel d'ordre social, psychologique, ou encore un problème au sein de la dynamique relationnelle, dans le contexte conjugal ou familial. L'intervention comprend plusieurs activités, dont la prise de contact, l'évaluation de la situation, la planification de l'intervention, sa réalisation et son évaluation. Au besoin, l'utilisateur est référé, voire accompagné, vers d'autres ressources de l'établissement, vers celles d'un autre établissement, ou encore vers des ressources du milieu.	Services psychosociaux courants Service de consultation sociale Consultations psychologiques (pour des difficultés ponctuelles) Consultation sociale et psychologique de courte durée Services aux revendicateurs du statut de réfugié
8	Services psychosociaux en contexte de sécurité civile	Le présent chapitre porte sur l'évaluation des services psychosociaux en contexte de sécurité civile offerts à des usagers sinistrés, à leurs personnes proches aidantes, à la population indirectement touchée par un sinistre et aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Ces services s'acquittent, par l'entremise d'intervenants dûment formés, de la mission « Santé » en sécurité civile. Ils comprennent quatre activités précises: le repérage des personnes nécessitant une évaluation en raison de leur vulnérabilité, l'évaluation des besoins de l'utilisateur, le suivi psychosocial qui peut être de nature immédiate, transitoire ou encore une intervention liée au rétablissement à la suite du sinistre. Les services psychosociaux en contexte de sécurité civile comprennent également des services de consultation téléphonique et des services de conseils auprès de la communauté. Enfin, l'utilisateur peut être référé, voire accompagné, vers des ressources de l'établissement, ou vers celles d'un autre établissement ou bien encore vers des ressources de la communauté.	Services psychosociaux en contexte de sécurité civile



- Les critères regroupent des énoncés qui indiquent les exigences à atteindre.
- Chaque critère est une affirmation écrite qui précise:
 1. **L'imputabilité**: qui est responsable pour l'action
 2. **L'intention/Action**: quelle est l'action requise
 3. **Le résultat**: quel est l'impact/le résultat de cette action
- L'imputabilité, c'est la personne ou le groupe responsable de l'exigence ou l'obligation assignée (Mihalicz,2017)
 - les gestionnaires du programme-services
 - les gestionnaires de l'établissement
 - l'équipe



Interprétation des critères



Dimension de la
qualité



Critère



Conseil



Critères avant et
après



Glossaire



équipe

Groupe de personnes collaborant en vue de répondre aux objectifs, aux capacités et aux préférences de l'utilisateur. L'équipe peut comprendre l'utilisateur, sa/ses personnes proches aidantes, des gestionnaires, des bénévoles, des apprenants, des pairs-aidants, des partenaires ...

plan de soins et services individualisé

Plan élaboré en collaboration avec l'utilisateur en fonction de ses objectifs, capacités et préférences. On y décrit les rôles et les responsabilités de chaque membre de l'équipe et la façon dont participeront les autres équipes au sein et à l'extérieur de l'établissement.

outil d'aide à la décision clinique

Outil qui fournit aux équipes des informations fondées sur les données probantes pour faciliter la prise de décision, qui vise à améliorer la qualité des soins et services en limitant les variations inattendues et qui peut être disponible sur diverses plateformes.

soins holistiques

Approche qui considère que la santé et le bien-être physique, mental, social et spirituel d'un utilisateur sont interconnectés. Cette approche reconnaît l'interaction entre les modes de vie individuels et les déterminants sociaux et environnementaux plus larges de la santé.

repérage

Pratique succincte, fondée sur des données probantes, qui permet d'identifier de manière proactive les besoins et les risques de santé d'un utilisateur susceptibles de nécessiter une évaluation plus approfondie.

transition de soins

Processus par lequel un utilisateur passe d'une équipe ou d'un milieu de soins à un autre, notamment lorsqu'il change de lieu, de niveau de soins au sein d'un même établissement, ou lorsqu'il retourne chez lui, et lorsque la responsabilité et l'obligation de rendre compte de l'utilisateur passent d'une équipe à une autre.

en temps opportun

Qui se produit dans un délai acceptable qui demeure pertinent et approprié.

procédure

Ensemble détaillé et documenté d'étapes conçues pour guider les opérations quotidiennes.



Favoriser des soins centrés sur la personne



- L'équipe adopte une **approche inclusive** dans l'ensemble de sa prestation de soins et services.
- L'équipe respecte la procédure visant à **assurer la confidentialité** des renseignements personnels de l'utilisateur.
- L'équipe utilise des outils d'aide à la décision clinique afin de **soutenir les usagers vivant en contexte de vulnérabilité**.
- L'équipe respecte la procédure visant à **traiter les plaintes** en matière de violations des droits de l'utilisateur.
- L'équipe respecte la procédure visant à évaluer **l'aptitude de l'utilisateur** à prendre des décisions éclairées sur ses soins et services.
- L'équipe respecte la procédure visant à obtenir, de façon itérative et continue, le **consentement éclairé, libre et volontaire** de l'utilisateur à recevoir des soins et services.
- L'équipe respecte la procédure visant à **respecter le rôle du mandataire**.
- L'équipe respecte la procédure afin d'accompagner l'utilisateur qui exprime la **volonté de mettre fin aux soins** et services, de les **limiter, ou d'être transféré** vers un autre prestataire de soins et services.
- L'équipe respecte la procédure visant à permettre à l'utilisateur d'identifier sa ou ses **personnes proches aidantes** qui intégreront l'équipe.
- L'équipe facilite l'accès à des soins et services pouvant **répondre aux besoins des personnes proches aidantes**.
- L'équipe **favorise la pleine participation de l'utilisateur** tout au long du continuum de soins et services par le partage de renseignements complets.



Assurer des soins et services éthiques et sécuritaires



- L'équipe utilise une approche de **prise de décision d'ordre éthique** pour soutenir la prestation de soins et services.
- L'équipe communique à l'usager les **possibilités de participation aux projets** de recherche en cours et aux projets d'amélioration de la qualité.
- L'équipe respecte la procédure visant à **déclarer un incident ou accident** lié à la sécurité de l'usager survenu lors de la prestation des soins et services.
- L'équipe respecte la procédure visant à **divulguer un incident ou accident** lié à la sécurité de l'usager survenu lors de la prestation des soins et services.
- L'équipe se prépare aux situations d'urgences et aux sinistres en participant à des **exercices de simulation**.
- L'équipe respecte la procédure visant à **recueillir la rétroaction de l'usager** sur son expérience des soins et services.



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe respecte la procédure visant à assurer la **gestion des comportements perturbateurs et agressifs**.
- * L'équipe respecte la procédure sur l'utilisation des **mesures de contrôle les moins restrictives en tant que dernier recours** lors de la prestation de soins et services.
- L'équipe utilise des outils d'aide à la décision clinique visant à **évaluer l'état de santé de l'utilisateur de façon holistique** tout au long du continuum de soins et services.
- * L'équipe assure un **accès en temps opportun** aux services de **consultation, aux services de diagnostic, aux analyses de laboratoire**, ainsi qu'aux résultats.
- L'équipe respecte la procédure de **hiérarchisation et d'accès** aux soins et services.
- * L'équipe élabore un **plan de soins et services individualisé** qui répond aux besoins de l'utilisateur et qui tient compte de ses préférences.
- * L'équipe **évalue l'évolution des objectifs, des préférences et résultats attendus** de l'utilisateur tout au long du continuum de soins et services.
- L'équipe utilise des outils d'aide à la décision clinique pour **la gestion de la douleur**.
- * L'équipe intègre la **planification des étapes de transition** dans le plan de soins et services individualisé de l'utilisateur.
- L'équipe assure une **communication claire et opportune** entre ses membres, tout au long du continuum de soins et services.
- * L'équipe s'assure que l'utilisateur sait qui est la **personne responsable de la coordination** de ses soins et services, ainsi que de la **façon de la joindre**.



Assurer des soins et services intégrés en temps opportun



- L'équipe utilise des outils d'aide à la décision clinique pour diriger les **transferts vers des soins et services internes ou externes** dans les cas où l'équipe est incapable de répondre aux besoins anticipés ou réels de l'utilisateur.
- * L'équipe **assure un suivi approprié** lors des transitions de soins.
- L'équipe connaît les soins et services offerts dans les **autres programmes-services et dans la communauté**.
- L'équipe **oriente l'utilisateur** vers les ressources appropriées ou vers d'autres prestataires de soins et services.
- * L'équipe **veille à gérer les délais d'attente** pour l'obtention des soins et services, depuis la demande initiale jusqu'à la prise en charge effective de l'utilisateur.

Favoriser une main-d'œuvre compétente et en santé



- L'équipe participe à des **activités d'apprentissage** continues appropriées tout au long du continuum de soins et services.



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces – Soins palliatifs et fin de vie



- L'équipe respecte la **politique en matière de soins palliatifs et de fin de vie**.
- L'équipe respecte la procédure visant **l'accès à l'équipe interdisciplinaire** dédiée en soins palliatifs et de fin de vie.
- L'équipe utilise des outils d'aide à la décision clinique pour **repérer de manière proactive** l'utilisateur pour lequel les soins palliatifs et de fin de vie seraient appropriés.
- L'équipe fournit à l'utilisateur des **renseignements pour l'aider à faire un choix** éclairé sur l'endroit où il souhaite recevoir les soins palliatifs et de fin de vie.
- L'équipe oriente la ou les personnes proches aidantes de l'utilisateur en soins palliatifs et de fin de vie vers des **soins et services de répit**.
- L'équipe respecte la procédure visant à discuter avec l'utilisateur de l'expression de ses volontés concernant ses **objectifs de soins** et de sa décision relative à la **réanimation cardiorespiratoire**.
- L'équipe discute des **directives médicales anticipées** avec l'utilisateur conformément à la législation pertinente.
- L'équipe respecte la procédure visant à **répondre aux demandes d'aide médicale à mourir**.
- *L'équipe respecte la procédure visant à offrir du **soutien aux personnes proches aidantes**, avant et après le décès d'un utilisateur.



Fournir des soins et services de haute qualité,
sécuritaires et efficaces – POR



Pratiques Organisationnelles Requises (POR) - Qmentum Québec Cycle 2												
	ESS	Évaluation des risques en matière de sécurité à domicile	Programme de prévention du suicide	Cheminement des usagers	Amélioration des pratiques d'hygiène des mains	Chapitres soins et services	Identification des usagers	Réduire les blessures liées aux chutes grâce à un programme de prévention	Optimiser l'intégrité de la peau	Prévention de la thromboembolie veineuse	Transfert de l'information aux points de transition des soins	Maintenir à jour une liste précise des médicaments lors des points de transitions de soins*
Seq 3 - Soins et services généraux												
Excellence des soins et des services		O	O	O	O							
Ch 2: Services Info-Santé, Info-Social et GAP							O	n	n	n	O	n
Ch 3 : Services d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence						O	n	n	n	O	O	
Ch 4 : Services d'intervention en cas de crise dans le milieu						O	n	n	n	O	O	
Ch 5 : Soins et services de santé courants						O	O	O	O	O	O	
Ch 6 : Soins et services en groupes de médecine de famille						O	O	O	O	O	O	
Ch 7 : Services de consultation sociale et psychologique						O	tests 1-5-6	n	n	O	O	
Ch 8 : Services psychosociaux en contexte de sécurité civile		n	n	n	n	O	n					





Services Info-Santé, Info-Social et Guichet d'accès à la première ligne

Chapitre 2



- Info-social, Info-santé, GAP
 - Spécifiquement pour ces trois secteurs
 - Exclut les autres mécanismes ou guichets d'accès spécialisé (ex: Santé mentale)
 - Inclus la garde pour usagers inscrits
- Structure et gestion des équipes
 - Personnel est regroupé ou dispersé sur le territoire
 - En télétravail
 - Sous quelle direction
 - Sous un ou plusieurs gestionnaires



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe assure l'offre des services Info-Social et Info-Santé par le biais d'un numéro de téléphone opérationnel 24 heures sur 24, sept jours par semaine.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle sur la gestion des appels en période de pointe.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à rétablir les services Info-Santé, Info-Social et GAP si ceux-ci sont interrompus.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant la consignation des renseignements standardisés pour chaque appel reçu.

Pratiques transversales:

- Les équipes s'assurent que l'utilisateur est informé des différentes options liées à la prestation de soins et services offerts en mode télésanté.





Services d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence

Chapitre 3



- AAOR
 - Spécifiquement pour cette offre de service
- Structure et gestion des équipes
 - Personnel dédié ou tâche partagé (ex: avec consultation sociale et psychologique)
 - Personnel est regroupé ou dispersé sur le territoire
 - Couverture locale ou territoriale
 - En télétravail
 - Sous un ou plusieurs gestionnaires



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe effectue un repérage des symptômes associés aux problèmes de santé mentale et de dépendances par l'entremise d'outils d'aide à la décision clinique.

Pratiques transversales:

- Les équipes s'assurent que l'utilisateur est informé des différentes options liées à la prestation de soins et services offerts en mode télésanté.
- Les équipes s'assurent que les usagers, les personnes proches aidantes et les visiteurs reçoivent l'information nécessaire sur les pratiques de base et les précautions additionnelles, et ce, sous une forme facile à comprendre.





Services d'intervention en cas de crise dans le milieu

Chapitre 4



- Intervention en cas de crise dans le milieu
 - service est offert sans rendez-vous, 24 heures par jour, 7 jours par semaine
 - peut se réaliser à domicile, ou dans tout autre lieu approprié
 - consiste en une intervention immédiate, brève et directe
- Évaluation du chapitre
 - Personne ou équipe responsable de cette offre de service
 - Intervenants qui contribuent à l'offre de service
 - Parfois ceci soit offert par un organisme communautaire dans le cadre d'une entente. Si c'est le cas pour l'ensemble de l'établissement, le chapitre ne sera pas évalué, mais les organismes sont à mettre dans la liste des partenaires externes



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



Pratiques transversales:

- Les équipes s'assurent que l'utilisateur est informé des différentes options liées à la prestation de soins et services offerts en mode télésanté.





Soins et services de santé courants

Chapitre 5



- Services de santé courants et ambulatoires de proximité
 - Dans les CLSC et les Points de services locaux
 - Axé sur des enjeux de santé physique
- Offre de service
 - Services offerts
 - Type et nombre d'intervenants
 - Heures d'ouverture, jours de la semaine



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe collabore à la mise à jour de l'information relatives à la vaccination.

Pratiques transversales:

- Les équipes s'assurent que l'utilisateur est informé des différentes options liées à la prestation de soins et services offerts en mode télésanté.
- Les équipes suivent la procédure de l'établissement pour le nettoyage et la désinfection de bas niveau de l'équipement médical.
- Les équipes participent à l'élaboration de l'approche à multiples facettes en matière de prévention et de contrôle des infections.
- Les équipes s'assurent que les usagers, les personnes proches aidantes et les visiteurs reçoivent l'information nécessaire sur les pratiques de base et les précautions additionnelles, et ce, sous une forme facile à comprendre.
- Les équipes utilisent les outils d'aide à la décision clinique qui portent sur les pratiques pour détecter les éclosions et mettre en place les mesures qui s'imposent.
- Les équipes cliniques suivent la procédure pour la consignation des allergies et des réactions indésirables antérieures à des médicaments dans le profil pharmacologique de l'utilisateur.
- Les équipes cliniques suivent la procédure organisationnelle pour l'administration d'un médicament.
- Les équipes cliniques surveillent les usagers pour les effets de la prise de médicament.





Soins et services en groupe de médecine de famille

Chapitre 6



- **GMF**
 - GMF publics
 - GMF mixtes – site public
 - GMF-U
 - Inclus l'ensemble des soins et services offerts dans le GMF
 - Exclus les GMF privés
- **Portrait de l'offre de service**
 - emplacement, services, types et nombre d'intervenants, heures d'ouverture



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe collabore à la mise à jour de l'information relatives à la vaccination.

Pratiques transversales:

- Les équipes s'assurent que l'utilisateur est informé des différentes options liées à la prestation de soins et services offerts en mode télésanté.
- Les équipes suivent la procédure de l'établissement pour le nettoyage et la désinfection de bas niveau de l'équipement médical.
- Les équipes participent à l'élaboration de l'approche à multiples facettes en matière de prévention et de contrôle des infections.
- Les équipes s'assurent que les usagers, les personnes proches aidantes et les visiteurs reçoivent l'information nécessaire sur les pratiques de base et les précautions additionnelles, et ce, sous une forme facile à comprendre.
- Les équipes utilisent les outils d'aide à la décision clinique qui portent sur les pratiques pour détecter les éclosions et mettre en place les mesures qui s'imposent.
- Les équipes cliniques suivent la procédure pour la consignation des allergies et des réactions indésirables antérieures à des médicaments dans le profil pharmacologique de l'utilisateur.
- Les équipes cliniques suivent la procédure organisationnelle pour l'administration d'un médicament.
- Les équipes cliniques surveillent les usagers pour les effets de la prise de médicament.





Services de consultation sociale et psychologique

Chapitre 7



- Consultations sociales et psychologiques

pour un problème ponctuel ou situationnel d'ordre social, psychologique, ou pour un problème au sein de la dynamique relationnelle familiale

- Portrait de l'offre de service

- étage-local, nombre et types d'intervenants, horaire et heures d'ouverture



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



Pratiques transversales:

- Les équipes s'assurent que l'utilisateur est informé des différentes options liées à la prestation de soins et services offerts en mode télésanté.
- Les équipes s'assurent que les usagers, les personnes proches aidantes et les visiteurs reçoivent l'information nécessaire sur les pratiques de base et les précautions additionnelles, et ce, sous une forme facile à comprendre.





Services psychosociaux en contexte de sécurité civile

Chapitre 8



- Services psychosociaux en contexte de sécurité civile
 - Volet d'intervention psychosociale uniquement
 - Services offerts à des usagers sinistrés, à leurs personnes proches aidantes, à la population indirectement touchée par un sinistre et aux intervenants du réseau
- Évaluation du chapitre
 - Personne ou équipe responsable de coordonner les services
 - Intervenants qui contribuent à l'offre de service psychosociale en contexte de sécurité civile



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



Pratiques transversales:

- Les équipes s'assurent que l'utilisateur est informé des différentes options liées à la prestation de soins et services offerts en mode télésanté.
- Les équipes s'assurent que les usagers, les personnes proches aidantes et les visiteurs reçoivent l'information nécessaire sur les pratiques de base et les précautions additionnelles, et ce, sous une forme facile à comprendre.
- Les équipes utilisent les outils d'aide à la décision clinique qui portent sur les pratiques pour détecter les éclosions et mettre en place les mesures qui s'imposent.





04

Excellence des soins et services

Nouveautés



Structure et séquençage

Trois sections qui s'alignent avec les chapitres Leadership du manuel d'évaluation de séquence 1.



Imputabilité

L'imputabilité relève des questionnaires du programme-services permettant ainsi une continuité dans l'évaluation des pratiques entre la haute gestion, ainsi qu'avec les équipes terrain.



Terminologie

Harmonisation de la terminologie



Ajouts et retraits: POR et critères

Certains critères ont été retirés, car ils étaient soit non pertinents à ce palier d'imputabilité ou au contexte du Québec, parce qu'ils n'étaient pas applicables dans tous les milieux ou encore évalués dans le cadre du manuel d'évaluation précédent. Les critères qui portaient des intentions similaires ont été combinés.



Niveau de priorité et conseils

Critères liés à l'accessibilité tous de niveau de priorité élevée. Conseils retravaillés.



Section 1: Organiser les soins et services selon les besoins des personnes et des communautés visées par le programme-services

Les gestionnaires du programme-services:

Planification de l'offre

1. Collaborent avec la Direction de santé publique et les partenaires au processus d'élaboration du PAR de santé publique.
2. Utilisent l'information sur les besoins de santé des personnes et des communautés pour élaborer l'offre de soins et services.
3. Créent des partenariats afin de bien répondre aux besoins des personnes et des communautés visées
4. Incarnent la vision, la mission et les valeurs de l'établissement lors du processus de prise de décision.
5. Font intervenir les partenaires dans l'élaboration de l'offre de soins et services.
6. Fixent les buts et objectifs à atteindre, les soins et services à offrir ainsi que les ressources nécessaires.
7. Favorisent une approche collaborative et interdisciplinaire dans la prestation de soins et services.

Accès aux soins et services

8. **POR Optimiser le cheminement des usagers**
9. S'assurent que les équipes ont accès à de l'information sur les services offerts dans les autres programmes et dans la communauté.
10. Mettent en œuvre des trajectoires de soins et services fluides et efficaces en collaboration avec les partenaires.
11. S'assurent que l'information sur les soins et services est accessible aux usagers et aux personnes proches aidantes pour leur permettre de participer activement à la trajectoire de soins et services.
12. Veillent à ce que des services de traduction et d'interprétation soient disponibles en temps opportun pour répondre aux besoins des usagers.
13. Mettent en œuvre des initiatives permettant d'éliminer les obstacles à l'accès aux soins et services en collaboration avec les partenaires.



Section 1: Organiser les soins et services selon les besoins des personnes et des communautés visées par le programme-services (suite)

Les gestionnaires du programme-services:

Aide à la décision

- 14. S'assurent de l'utilisation de données probantes pour guider le choix des lignes directrices pour la prestation des soins et services.
- 15. S'assurent que les membres de l'équipe respectent les lignes directrices et les protocoles cliniques lors de la prestation de soins et services.
- 16. S'assurent que les membres de l'équipe intègrent des outils d'aide à la décision clinique au sein de leurs pratiques.
- 17. Mettent en place un processus de revue des lignes directrices et des protocoles éclairés par les données probantes.

Respect des procédures

- 18. S'assurent que les membres de l'équipe respectent la procédure organisationnelle en lien avec la gestion des plaintes des usagers et des personnes proches aidantes.
- 19. POR Programme de prévention du suicide
- 20. POR évaluation des risques en matière de sécurité à domicile.

- 21. S'assurent que la tenue des dossiers santé des usagers respecte les meilleures pratiques.
- 22. S'assurent du respect de la procédure organisationnelle sur la confidentialité en ce qui concerne la gestion des dossiers santé des usagers.
- 23. S'assurent que les membres de l'équipe respectent la procédure organisationnelle concernant l'accès facilité et sécuritaire au dossier santé de l'utilisateur, par l'utilisateur lui-même.
- 24. S'assurent du respect de la procédure organisationnelle concernant le consentement aux soins et services.
- 25. S'assurent que les modalités du cadre éthique de recherche de l'établissement concernant ce type d'activités sont respectées.

Répondre aux besoins

- 26. Comprennent les besoins particuliers des sous-groupes de la population qui reçoivent des soins et services.
- 27. Fournissent aux équipes des procédures pour maintenir la continuité des soins et services lors de la transition des usagers vers un nouveau modèle de soins.



Section 2: Gérer les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles dans le but de soutenir les équipes

Les gestionnaires du programme-services:

Ressources humaines

1. Collaborent avec la direction des ressources humaines de l'établissement pour élaborer des profils de poste qui définissent les compétences requises, les rôles et les responsabilités de la main-d'œuvre.
2. S'assurent que la main-d'œuvre possède les qualifications requises pour l'emploi et les titres de compétences à jour.
3. Prennent en compte la rétroaction des parties prenantes afin d'identifier les besoins en activités d'apprentissage continues de la main-d'œuvre.
4. Offrent des activités d'apprentissage continues afin d'accroître, d'améliorer ou de mettre à jour les compétences de la main-d'œuvre.
5. Assurent le soutien clinique approprié répondant aux besoins de la main-d'œuvre.
6. Évaluent régulièrement le rendement de chaque membre de la main-d'œuvre de façon objective, interactive et constructive.
7. S'assurent qu'un suivi est apporté à l'évaluation du rendement d'un membre de la main-d'œuvre, dans une perspective d'apprentissage continu.
8. Reconnaittent la contribution de la main-d'œuvre qui offre des soins et services sécuritaires et de qualité.
9. S'assurent que la main-d'œuvre respecte le code de conduite de l'établissement.
10. S'assurent que des mesures correctives sont prises lors d'un comportement inadéquat d'un membre de la main-d'œuvre.
11. Collaborent avec les directions concernées de l'établissement pour définir les ratios de main-d'œuvre adéquats requis pour mettre en œuvre l'offre de soins et services.
12. Mettent en œuvre des pratiques de recrutement de la main-d'œuvre, en collaboration avec les autres directions concernées.
13. Mettent en œuvre des stratégies de maintien en poste de la main-d'œuvre, en collaboration avec les autres directions concernées.
14. Assignent la charge de travail de chaque membre de la main-d'œuvre de façon à assurer la sécurité et le bien-être de l'utilisateur, des personnes proches aidantes et de la main-d'œuvre.
15. S'assurent de la couverture des soins et services selon les besoins identifiés qui inclut la gestion des risques de rupture de services.



Section 2: Gérer les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles dans le but de soutenir les équipes (suite)

Les gestionnaires du programme-services:

Ressources matérielles, financières et informationnelles

16. Identifient les besoins en matière de ressources financières nécessaires à la mise en œuvre de l'offre de soins et services.
17. Identifient les besoins en matière de ressources matérielles nécessaires à la mise en œuvre de l'offre de soins et services.
18. S'assurent que l'environnement physique est fonctionnel, sécuritaire et favorable au respect de la confidentialité, et ce, en collaboration avec les directions de l'établissement concernées.
19. Identifient les besoins de la main-d'œuvre en matière de systèmes d'information.
20. Collaborent avec les directions de l'établissement concernées afin d'identifier les solutions de technologies de l'information à mettre en œuvre pour répondre aux besoins de la main-d'œuvre.
21. S'assurent que la main-d'œuvre a accès à des possibilités d'apprentissage continues sur les systèmes d'information et autres technologies de l'information utilisées dans le cadre de la prestation des soins et services.



Section 3 : Soutenir une culture de la mesure et de l'amélioration continue de la qualité par la gestion des incidents et accidents survenus lors de la prestation des soins et services et l'évaluation du programme-services

Les gestionnaires du programme-services:

Gestion des incidents et accidents

1. S'assurent de gérer les incidents et accidents survenus lors de la prestation des soins et services de manière transparente et appropriée, en conformité avec la politique de l'établissement.
2. S'assurent que les membres de l'équipe participent à des activités d'apprentissage continues sur la façon de gérer les incidents et accidents survenus lors de la prestation des soins et services.
3. S'assurent que les membres de l'équipe respectent la politique et la procédure organisationnelle concernant la déclaration des incidents et accidents survenus lors de la prestation des soins et services.

Évaluer

4. Effectuent de façon périodique des exercices de simulation pour valider les plans d'interventions et les procédures d'évacuation des établissements lors de situations d'urgence et de sinistres.
5. Se dotent d'un plan pour évaluer la mise en œuvre, le fonctionnement et l'atteinte des résultats attendus.
6. Assurent la disponibilité des ressources garantissant la mise en œuvre d'activités d'évaluation des résultats attendus.
7. Communiquent les résultats des évaluations réalisées aux partenaires.
8. Évaluent régulièrement le niveau d'engagement des usagers et des personnes proches aidantes en recueillant leur rétroaction.

Amélioration continue

9. Élaborent un plan d'amélioration continue de la qualité qui comprend des projets d'amélioration dotés d'objectifs mesurables et d'échéanciers précis.
10. Analysent régulièrement les données afin d'évaluer l'efficacité des projets d'amélioration continue de la qualité, et ce, en collaboration avec les partenaires et les directions de l'établissement concernées.
11. S'assurent que l'information sur les projets d'amélioration continue de la qualité, les résultats et les apprentissages qui en découlent sont communiqués aux membres de l'équipe, ainsi qu'aux partenaires concernées.
12. **POR Amélioration des pratiques d'hygiène des mains**



POR Améliorer les pratiques d'hygiène des mains

- Les gestionnaires sont imputables de démontrer l'amélioration des pratiques d'hygiène des mains dans le cadre du programme de prévention et de contrôle des infections de l'établissement.
 1. Les gestionnaires définissent un objectif pour l'amélioration des pratiques d'hygiène des mains.
 2. Les gestionnaires investissent dans des ressources consacrées à l'amélioration des pratiques d'hygiène des mains.
 3. Les gestionnaires veillent à ce qu'un plan d'amélioration de la qualité de l'hygiène des mains soit élaboré.
 4. Les gestionnaires assurent la vigie des activités d'amélioration de l'hygiène des mains dans le temps en fonction des indicateurs identifiés.
 5. Les gestionnaires veillent à ce que le programme de prévention et de contrôle des infections soit éclairé par les leçons apprises des activités d'amélioration de l'hygiène des mains.





06

Rappels



Prochaines étapes

Disponible dès maintenant:

- Guide de gestion documentaire

À venir dans les prochaines semaines:

- Auto-évaluation
- Fiches par chapitre
- Tableau de concordance
- Arborescence de dépôt

Pour les visites:

À partir de l'automne

- Webinaire
- Plan d'évaluation
- Guide à l'intention des établissements

- Validation des emplacements/chapitres (3 mois avant la visite)



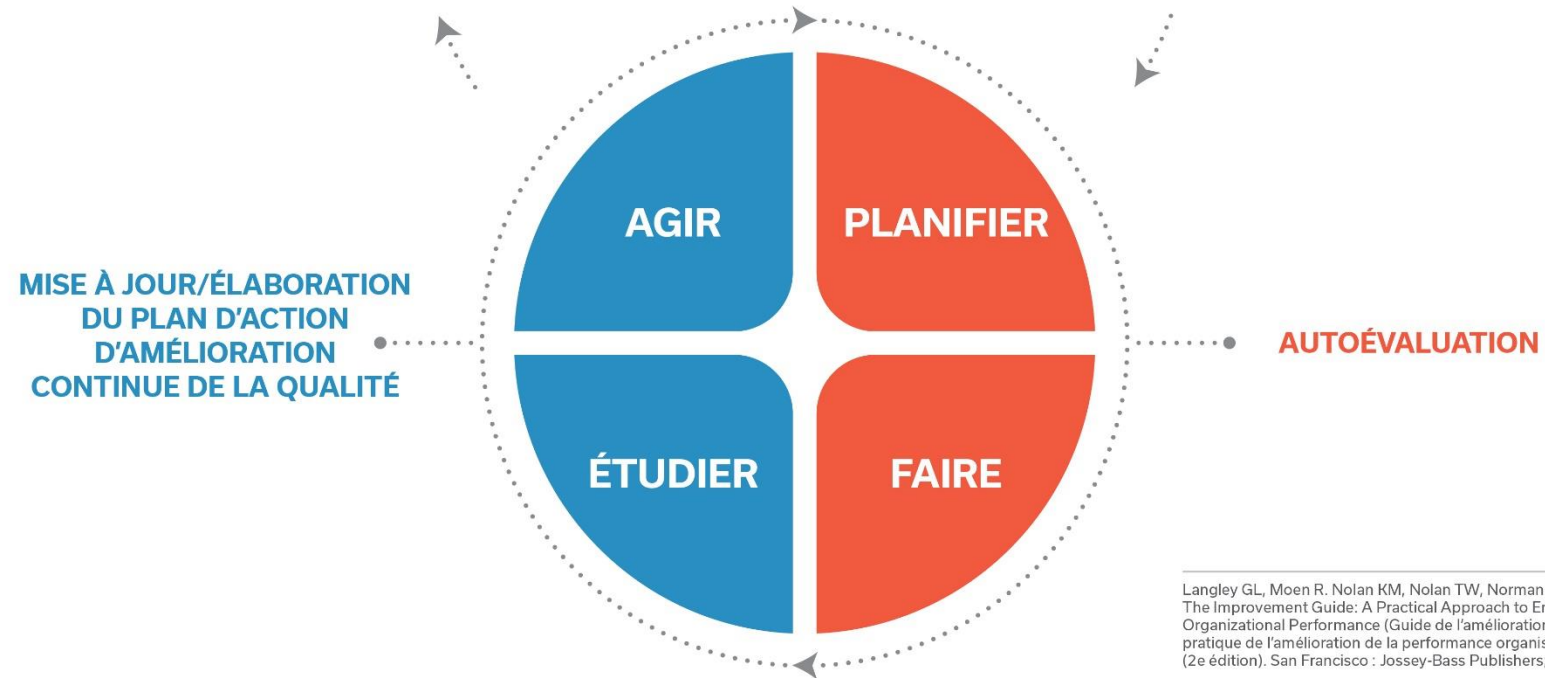


Amélioration de la qualité

Modèle d'amélioration

- Quel est l'objectif à atteindre?
- Comment savoir si un changement est une amélioration?

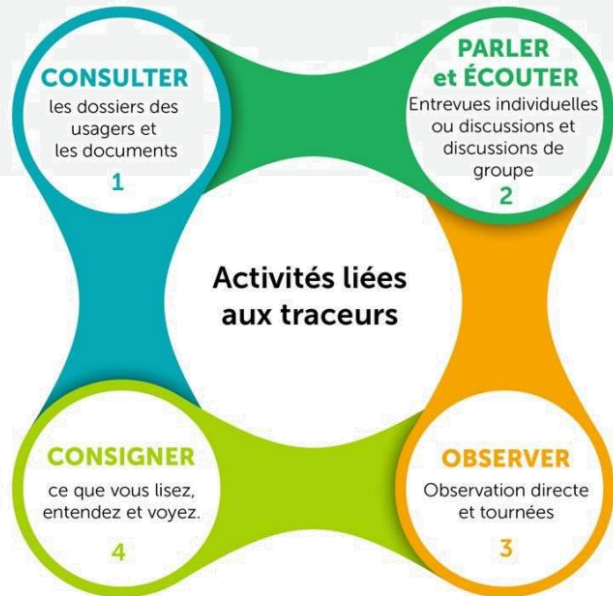
Quel changement peut être fait pour entraîner une amélioration?



Langley GL, Moen R, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance (Guide de l'amélioration : approche pratique de l'amélioration de la performance organisationnelle) (2e édition). San Francisco : Jossey-Bass Publishers; 2009.



Traceurs



Rencontre 10-15 minutes avec le gestionnaire
Ensuite, le reste du temps est utilisé pour compléter le traceur
De base, on prévoit un bloc de 4 heures, mais l'approche est flexible et adaptable.

La méthode par traceurs est celle qu'utilisent les visiteurs pour évaluer les chapitres pendant la visite d'agrément. Les visiteurs ont recours à l'observation directe et à des interactions avec une grande variété de membres de l'équipe, de prestataires de services, d'usagers, de familles et de partenaires, dans le but de recueillir des preuves quant à la qualité et la sécurité des soins et services dans un secteur en particulier. Les traceurs permettent d'évaluer les processus pour les soins et services directs aux usagers et les processus administratifs comme la gestion de la qualité et la gestion des ressources.

La méthode par traceurs est flexible et peut être adaptée; elle permet aux visiteurs d'observer et d'interagir directement avec les membres du personnel et les médecins dans leur milieu de travail. Les interactions individuellement sont privilégiées. Pendant qu'ils mènent les activités liées au traceur, les visiteurs prennent des notes pour pouvoir évaluer chaque critère: soit « oui » si le critère est en place, « non » si le critère n'est pas en place ou « ne s'applique pas » lorsque le critère ne s'applique pas.

Il est important de souligner que les visiteurs n'évaluent pas le rendement individuel des membres de l'équipe ou des médecins lorsqu'ils appliquent la méthode par traceurs. Ils observent les processus et les procédures afin d'évaluer la conformité aux normes.

La méthode par traceur comporte quatre principales étapes :

- **Consulter les dossiers et les documents** : les visiteurs consultent des dossiers d'usagers, ceux des ressources humaines (seq 1), ainsi que d'autres documents et outils, en fonction du chapitre à l'étude.
- **Parler et écouter** : les visiteurs rencontrent des membres de l'équipe, des médecins, des usagers, des familles ou des partenaires qui sont liés au chapitre qu'ils évaluent. Ils peuvent également discuter avec d'autres personnes pendant qu'ils se déplacent dans l'organisme. Il se peut que les visiteurs aient aussi des discussions avec le personnel d'encadrement et les autres membres de l'équipe pour avoir plus d'information au sujet du contexte dans lequel le service ou le programme est offert, par exemple, un aperçu du fonctionnement d'un programme clinique. Habituellement, ces discussions sont brèves et informelles.
- **Observer** : les visiteurs observent les processus, les procédures et les activités de soins et services directs dans les secteurs de services.
- **Consigner** : les visiteurs consignent leurs perceptions et leurs observations au sujet de ce qu'ils voient, entendent et lisent.



Une nouvelle approche

- Horaire de visite « non-annoncée »
 - Avoir un portrait plus juste
 - Réduire la préparation pour une visite
 - Soutenir le développement d'une culture d'amélioration continue
- Important d'avoir un portrait juste de l'offre de service



Rappel

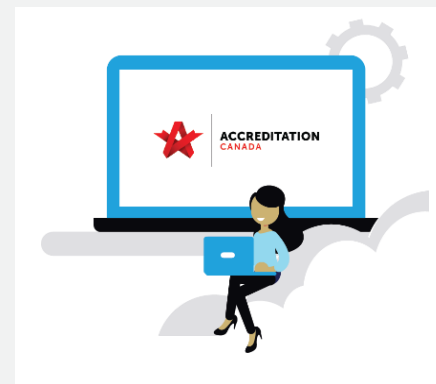
Plateformes numériques

OnboardQi



- Manuel d'évaluation
- Auto-évaluations
- Plan d'amélioration
- Résultats

Portail – Cycle 2



- Manuel d'évaluation (PDF et Excel)
- Présentations, webinaires
- Normes - documents ressources
- Livrets des POR

Portail – Cycle 1



- Résultats et suivis du cycle 1



Ressources



Personnes-ressources chez Agrément Canada



Webinaire, formations et bulletins



Plateformes numériques



Réseautage et comités du RSSS



Expertise des programmes-services



Enregistrement du webinaire

Lien :

<https://vimeo.com/1079898448/35e6e1ee7c?share=copy>



qmentum.quebec@accreditation.ca



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA



Équipes qualités des établissements

- Point de contact avec Agrément Canada
 - Communication et soutien aux équipes tout au long du cycle d'agrément
 - Interprétation des critères
 - Portrait de l'offre de service et sa structure
 - Coordination des visites d'agrément

