



Service Assurance-Qualité en milieux de vie

OFFRE DE SERVICES

Le contexte

La récente crise sanitaire a souligné l'importance de maintenir des normes de qualité dans les milieux de vie. Pour renforcer la qualité et la sécurité des soins et services, le gouvernement a mis en place des équipes d'Assurance-Qualité, qui viennent compléter les mécanismes déjà en place.

Les différents milieux de vie de notre CIUSSS

15 CHSLD publics
8 CHSLD privés conventionnés
9 RI et 1 RTF SAPA
50 RPA
3 RA-DP
117 milieux de vie en santé mentale (56 RI, 17 RTF, 26 RA, 18 RE)
Total : 204 milieux de vie

Notre mandat

Le mandat se résume en quatre axes : intégrer les mécanismes d'assurance qualité dans les milieux de vie, promouvoir une culture d'excellence axée sur la sécurité et la qualité des soins, encourager la collaboration entre équipes et parties prenantes pour adopter les meilleures pratiques, et soutenir un processus d'amélioration continue dynamique.

Les objectifs

Vigie : Veiller activement à anticiper les besoins d'amélioration et maintenir l'excellence des standards de qualité.
Coordination : Optimiser la gestion des interventions pour améliorer la qualité des soins, la sécurité et le bien-être des résidents.
Collaboration : Intégrer la réduction des risques dans les stratégies et processus d'assurance qualité en collaboration avec toutes les directions.
Leadership : Renforcer et maintenir les standards de qualité en appliquant les meilleures pratiques.
Prévention : Réaliser des audits réguliers et organiser des consultations auprès des résidents et employés.
Vision partagée : Promouvoir une culture axée sur la protection des personnes âgées et des groupes vulnérables contre la maltraitance.

Les principes directeurs

Centré sur la personne : Mettre en avant le bien-être et la dignité des résidents grâce à des soins personnalisés.
Collaboration interdisciplinaire : Favoriser une communication fluide et un travail synergique entre les parties prenantes pour une prise en charge globale.
Amélioration continue : Cultiver une culture d'excellence et de progression constante.
Transparence : Assurer une communication ouverte et encourager la rétroaction.
Éthique et intégrité : Respecter les normes éthiques et prioriser les intérêts des résidents.
Engagement envers la législation : Respecter les lois et protéger les droits des résidents.

Nos partenaires

Collaborateurs internes : Gestion des risques et la conseillère cadre bien-être, 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).

Les services offerts

Évaluation des besoins : Identifier les besoins en matière de qualité dans les milieux de vie.
Élaboration d'outils et des fiches d'informations : Créer des supports adaptés aux besoins identifiés.
Surveillance continue de la qualité : Mettre en place des mécanismes pour garantir le respect constant des normes de qualité.
Réalisation des audits : Effectuer des audits alignés sur les enjeux identifiés, incluant des consultations avec les résidents et les employés pour des perspectives authentiques.
Enquêtes administratives (RI-RTF) : Collecter et analyser des informations pour une gestion transparente et efficace.
Rapport et suivi : Préparer et présenter des rapports illustrant les progrès réalisés.

Les principales fonctions

Création et gestion d'outils : Développer et mettre en œuvre des outils pour améliorer la collaboration interne et externe.
Coordination des visites : Planifier et organiser les visites sur les sites.
Analyse et suivi : Concevoir des indicateurs organisationnels, gérer le tableau de bord et évaluer la performance.
Animation et accompagnement : Organiser et animer les rencontres tout en apportant soutien et accompagnement.

Les rôles et responsabilités

Support et conseils auprès des directions cliniques : Renforcer la collaboration avec les entités cliniques et offrir des orientations basées sur les meilleures pratiques pour améliorer la qualité.
Rôle collaboratif avec les parties prenantes sur la qualité : Développer des partenariats pour intégrer les mécanismes de qualité et faciliter des dialogues constructifs pour appliquer les standards.
Leadership dans le développement de la culture de la qualité dans les milieux de vie : Prioriser les milieux les plus vulnérables et coordonner les initiatives pour garantir une qualité de vie optimale.
Surveillance et amélioration de la qualité : Mettre en œuvre les recommandations, surveiller en continu, et connecter les processus pour assurer une amélioration constante.