

### UNE VIGIE QUOTIDIENNE DANS LES MILIEUX DE VIE

#### Évaluation et suivi des risques

#### SYNTHÈSE DE PRATIQUE

La DQPE du CISSS de Chaudière-Appalaches s'est dotée de deux outils informationnels en ligne en avril 2020 comme mécanisme pour assurer un contact quotidien avec l'ensemble des ressources d'hébergement (RI-RTF, RPA, CHSLD, RHD) dans une perspective de surveillance et de vigilance.

**1- Portrait des milieux de vie.** Un questionnaire long sur Survey Monkey, administré par sondage téléphonique à tous les propriétaires de ressources, vise à connaître à travers 8 grandes questions leur compréhension, connaissance et application des consignes de la santé publique (p.ex. création de zones rouges) ainsi que leurs besoins d'équipement de protection individuelle, leur détresse psychologique, etc. La création de cet outil s'ajoute à la ligne téléphonique Info-Partenaire, qui offre des réponses aux questionnements des propriétaires pour assurer leur bonne compréhension des consignes. L'ensemble des informations recueillies est colligé dans un système informationnel (SI), permettant à l'équipe de vigie de transmettre rapidement aux coordonnateurs sur le terrain les risques et d'intervenir.

**2- Suivi quotidien des symptômes.** La mise en ligne d'un questionnaire court permet l'évaluation des symptômes des employés et des résidents des ressources et des bris potentiels de service dans les 24 prochaines heures. Il s'agit d'un sondage de 3 questions par Survey Monkey à répondre avant 11am tous les jours. Les informations recueillies permettent à la même équipe de vigie de repérer rapidement les problèmes et d'enclencher une série de processus enchâssés : relaie avec la ressource concernée, dépistage des symptômes, ÉPI, etc.

#### OBJECTIF

Assurer un contact quotidien avec les ressources d'hébergement dans la communauté afin de prévenir les enjeux potentiels et assurer une prise en charge rapide le cas échéant

#### EFFETS PERÇUS

Organisation et personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleur suivi des ressources d'hébergement</li> <li>• Meilleur repérage et réactivité aux enjeux potentiels</li> </ul>
Clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiment de prise en charge et d'accompagnement</li> <li>• ↗ rapidité de réponses sur le terrain</li> </ul>

#### ESSENTIELS À L'IMPLANTATION

- Posséder une base en technologie, compétence informationnelle
- Coordonner la mise en place des processus avant de relayer au terrain
- Avoir des répondants sur le terrain pour la prise en charge rapide des risques repérés

#### PÉRENNISATION DE LA PRATIQUE AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION

- Constitue une excellente base pour ajouter d'autres suivis (p.ex. les milieux scolaires et les grandes entreprises affectés par la Covid) ou d'autres processus d'amélioration qualité.

#### PERSONNE-RESSOURCE ET VALIDATION DE LA FICHE SYNTHÈSE

Valérie Lapointe Directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2 Téléphone : 418 386-3363 poste 43512	Date de validation : 2 octobre 2020
--	---	-------------------------------------

**Utilité du document :** La fiche synthèse de pratique prometteuse permet de donner un aperçu général d'une pratique mise en place dans le contexte de la pandémie dans un établissement de santé et de services sociaux. Les personnes intéressées à obtenir des détails de cette pratique sont invitées à contacter la personne-ressource.

<sup>1</sup> Pratique prometteuse sélectionnée par une direction d'un établissement de Santé et Services sociaux : Pratique prometteuse : Expérience novatrice qui semble donner des résultats intéressants.

**Citation suggérée** : Trépanier, M. Fiche synthèse de pratique « Une vigie quotidienne dans les milieux de vie – CISSS Chaudière-Appalaches », Consortium Inters4, octobre 2020. <https://consortiuminters4.uqar.ca/>