RÉSUMÉ DE PRATIQUE
Un produit de courtage de connaissances

INTER S4
CONSORTIUM INTERRÉGIONAL
SAVOIRS ▪ SANTÉ ▪ SERVICES SOCIAUX

VIGIE QUALITÉ DANS LES MILIEUX DE VIE – FÉVRIER 2023

FAITS SAILLANTS

La vigie qualité dans les milieux de vie est une pratique visant à favoriser la qualité et la sécurité dans les ressources intermédiaires, les ressources de type familial et les ressources pour personnes âgées.

La vigie est effectuée par le biais d'un processus structuré impliquant l'ensemble des intervenants devant se rendre dans les milieux de vie, toute directions confondues. Grâce aux outils et aux formations déployées, ceux-ci sont habilités à repérer les risques et à les déclarer afin d'assurer un suivi et une prise en charge rapide.

Les déclarations reçues alimentent un tableau des faits qui est suivi par les gestionnaires ainsi que par l'équipe transversale dédiée à la qualité dans les milieux de vie. Tous les acteurs concernés ont donc accès à l'information en temps opportun pour apporter les correctifs requis pour le mieux-être des résidents. Ce tableau permet d'obtenir une vue d'ensemble sur les éléments déclarés auprès des différentes ressources du territoire ainsi que de l'information sur la prise en charge.

OBJECTIFS

- Assurer la sécurité des usagers et la qualité des services dans les milieux de vie
- Faire vivre et maintenir une culture de prévention et d'amélioration continue :
  - Concentrer l'information entourant tous les milieux de vie dans une même plateforme
  - Réduire les délais d'intervention ou de concertation lorsque des situations préoccupantes sont remarquées
  - Éviter les pertes d'informations importantes pour assurer la sécurité des usagers
  - Améliorer la capacité d'agir en prévention avant que la situation ne se complexifie
- Apprécier les activités du milieu de vie des usagers
- Accompagner les responsables des milieux de vie dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité de leurs soins et services.

PROCESSUS

- Chaque intervenant qui se rend dans un milieu de vie, toutes directions et titres d'emploi confondus, a la responsabilité de faire une vigie qualité, c'est-à-dire d'apprécier la qualité du milieu de vie en fonction des critères établis :
  - Dépassement de l'offre de services
  - Dysfonctionnement de dispositifs de sécurité
  - Problématique d'hygiène, de salubrité ou de sécurité du bâtiment
  - Contrôle inadéquat ou impossibilité totale de recevoir des visiteurs
  - Non-respect des mesures PCI
  - Non-respect des recommandations professionnelles ou des protocoles ou trajectoires cliniques
  - Non-respect d'exigences administratives ou contractuelles
- L'intervenant doit en tout temps remplir le formulaire (situations préoccupantes ou pas). Si l'intervenant observe des situations préoccupantes, en plus de remplir le formulaire de vigie qualité, il doit informer le responsable de la ressource de ses observations.
- Un espace est aussi prévu au formulaire pour identifier les bons coups observés afin d'en faire une rétroaction à la ressource et de le partager avec le gestionnaire.
- Chaque gestionnaire a la responsabilité d'analyser les formulaires remplis par les intervenants qui sont sous sa supervision. Ensemble, ils doivent convenir des actions ou des ajustements qui doivent être mis en place.
- Un cycle d'amélioration continue est initié et des vérifications sont faites afin de s'assurer de l'évolution et du maintien de l'ajustement dans le temps.
- Lorsqu'une situation ne se résorbe pas, qu'il y a récurrence de la problématique ou, encore, que la situation présente un certain niveau de gravité, une concertation est initiée entre les directions concernées avec le support de l'équipe qualité.
- Une fois le premier cycle d'amélioration continue terminé, il y a, soit résolution de la situation préoccupante, soit intensification des interventions pour un deuxième cycle d'amélioration continue.

RESSOURCES

Ressources humaines

- Équipe transversale dédiée à la qualité dans les milieux de vie composée d'une coordonnatrice clinico-administrative ainsi que de deux conseillers cadres stratégiques pour les milieux de vie

Le résumé de pratique vise à donner un aperçu général d'une pratique en place au Québec. Les personnes intéressées à obtenir des détails de cette pratique sont invitées à contacter la personne-ressource.

Fiche résumé de pratique réalisée par Deli, G.S., Bastille, I., 2023-12-30, Consortium Interrégional de Savoirs en Santé et Services sociaux.

Ressources informationnelles

- Aide-mémoire sur les critères à observer
- Formulaire électronique de vigie qualité
- Tableau des faits alimenté par les formulaires de vigie qualité remplis. Le tableau regroupe l'ensemble des situations rapportées pour chaque ressource, les visites effectuées, la date de la dernière visite, la date de la dernière intervention, le nombre total d'interventions, le nombre de situations préoccupantes en suivi ainsi que résolues. Ce tableau permet également d'initier une demande de concertation
- Tableau de bord vigie qualité qui offre une vue d'ensemble sur les situations préoccupantes, leur statut de prise en charge, les cas de maltraitance, les concertations actives ainsi que la répartition des différentes catégories de faits problématiques.

EFFETS PERÇUS (le cas échéant, préciser s'il s'agit plutôt d'effets évalués)

Organisation	▪ Amélioration continue des soins et services ▪ Meilleure uniformité quant à la qualité des services rendus sur l'ensemble du territoire ▪ Vision 360° : regards multiples et complémentaires sur les milieux de vie
Responsables des milieux de vie	▪ Développement d'un partenariat de confiance entre les milieux de vie et l'organisation ▪ Suivis plus réguliers et communication accrue
Clientèle	▪ Amélioration de la sécurité des usagers et de la qualité des services rendus ▪ Réduction des délais d'intervention lorsque des situations préoccupantes sont remarquées

FACILITATEURS

Gouvernance :

- Appui très fort de la direction générale dans la mise en œuvre du projet
- Mise en place d'une structure transversale dédiée à la qualité dans les milieux de vie

Formation, accompagnement et communication:

- Formation aux intervenants sur la manière d'identifier les situations préoccupantes
- Suivis, coaching et accompagnement offert par l'équipe transversale de coordination de la qualité dans les milieux de vie
- Mécanismes de relance (courriels, rappels pendant les rencontres d'équipe, rappels hebdomadaires) et d'arrimages entre les différents types de visites ainsi que de courriels types de retour aux intervenants pour leur confirmer la prise en charge des situations et optimiser ainsi la culture de vigie.

Outils :

- Outils simples, facilement accessibles et rapides d'utilisation

OBSTACLES

- Augmentation de la charge de travail administratif pour les gestionnaires
- Réticence initiale de la part de certains intervenants ou responsables de ressources en regard du processus de vigie qualité en raison d'une perception coercitive plutôt que formative
- Subjectivité de la notion de « situation préoccupante » qui nécessite d'être balisée adéquatement

DÉVELOPPEMENTS ANTICIPÉS

- Intégration des CHSLD à la gouvernance
- Réflexion en cours quant à la clientèle jeunesse

PERSONNE-RESSOURCE

Patricia Soucy
Coordonnatrice clinico-administrative en intégration de la qualité et de la sécurité dans les milieux de vie
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
Centre de santé et de services sociaux de Chaudières-Appalaches

418 386-3363, poste 43585

Patricia.soucy@ssss.gouv.qc.ca

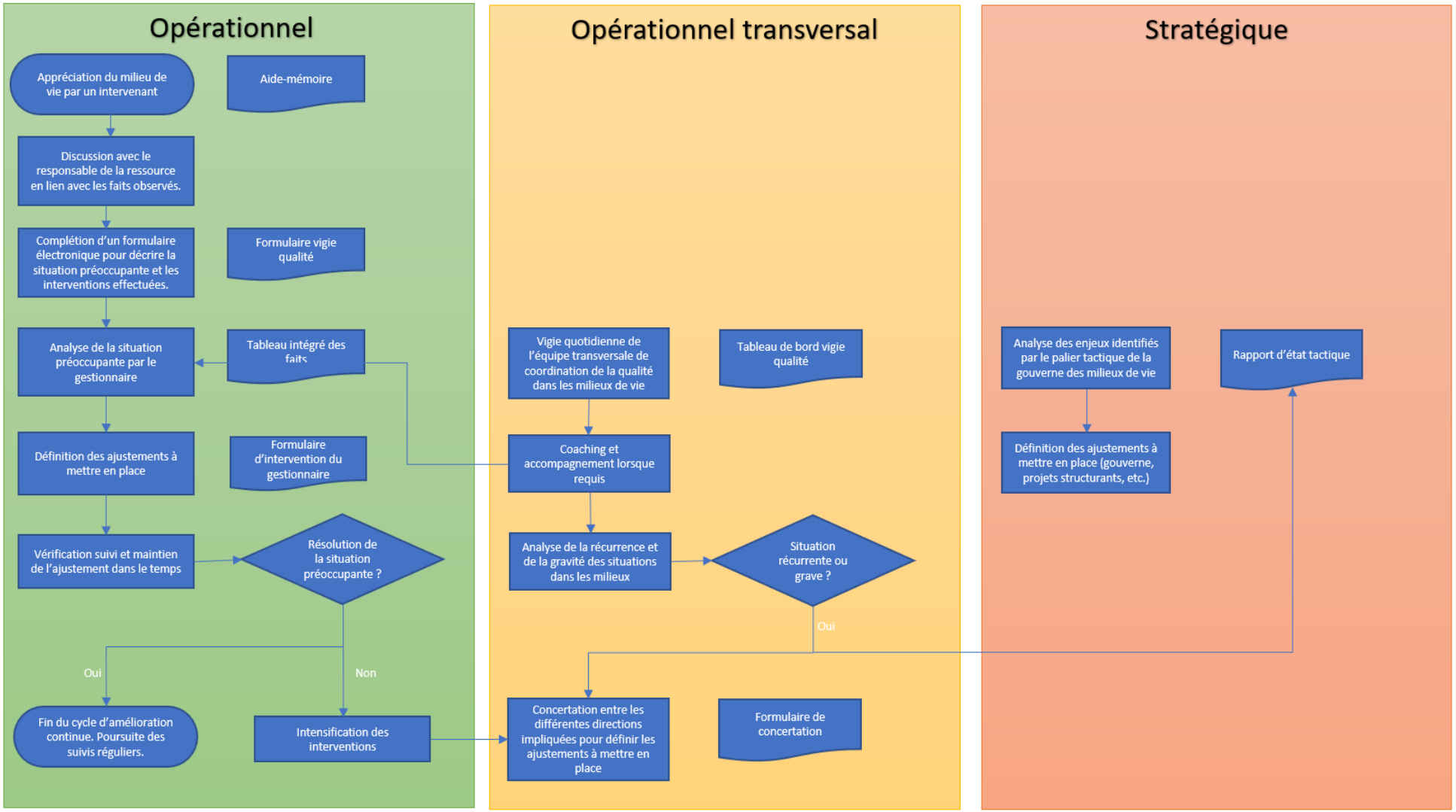
VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Valérie Lapointe	Directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	2023-02-07

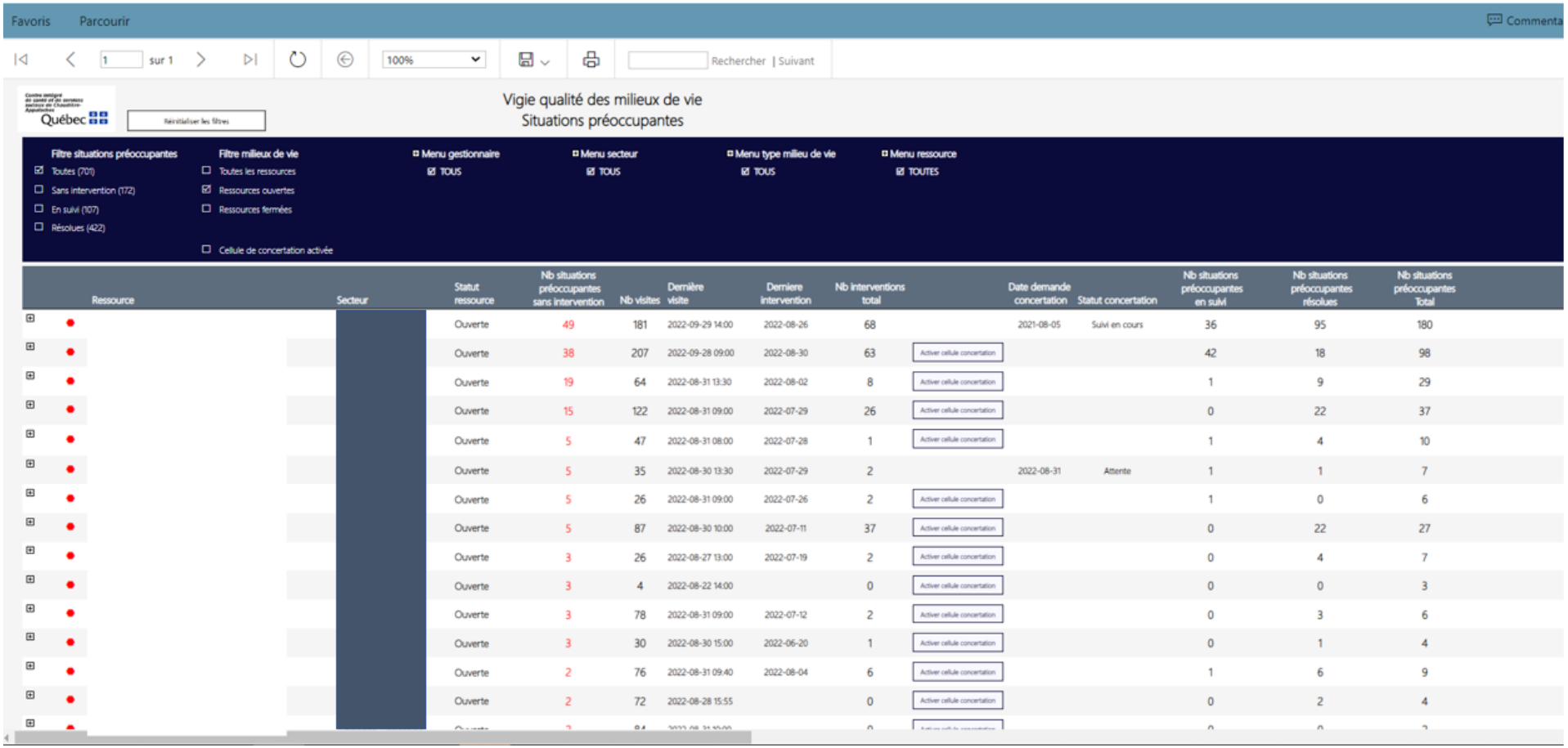
ANNEXES :

- Annexe 1 : Vue d'ensemble sur le processus de vigie qualité
- Annexe 2 : Tableau des faits intégrés
- Annexe 3 : Tableau des faits pour un milieu de vie

ANNEXE 1 : VUE D'ENSEMBLE SUR LE PROCESSUS DE VIGIE QUALITÉ



ANNEXE 2 : TABLEAU DES FAITS INTÉGRÉS (CISSS CA, 2023)



Favoris Parcourir Commenta

1 sur 1 100% Rechercher | Suivant

Québec

Réinitialiser les filtres

Vigie qualité des milieux de vie
Situations préoccupantes

Filtre situations préoccupantes
- ☑ Toutes (701)
- ☐ Sans intervention (172)
- ☐ En suivi (107)
- ☐ Résolues (422)

Filtre milieux de vie
- ☐ Toutes les ressources
- ☑ Ressources ouvertes
- ☐ Ressources fermées
- ☐ Cellule de concertation activée

Menu gestionnaire: ☑ TOUS
Menu secteur: ☑ TOUS
Menu type milieu de vie: ☑ TOUS
Menu ressource: ☑ TOUTES

Ressource	Secteur	Statut ressource	Nb situations préoccupantes sans intervention	Nb visites	Dernière visite	Derniere intervention	Nb interventions total		Date demande concertation	Statut concertation	Nb situations préoccupantes en suivi	Nb situations préoccupantes résolues	Nb situations préoccupantes Total
		Ouverte	49	181	2022-09-29 14:00	2022-08-26	68		2021-08-05	Suivi en cours	36	95	180
		Ouverte	38	207	2022-09-28 09:00	2022-08-30	63	Activer cellule concertation			42	18	98
		Ouverte	19	64	2022-08-31 13:30	2022-08-02	8	Activer cellule concertation			1	9	29
		Ouverte	15	122	2022-08-31 09:00	2022-07-29	26	Activer cellule concertation			0	22	37
		Ouverte	5	47	2022-08-31 08:00	2022-07-28	1	Activer cellule concertation			1	4	10
		Ouverte	5	35	2022-08-30 13:30	2022-07-29	2		2022-08-31	Attente	1	1	7
		Ouverte	5	26	2022-08-31 09:00	2022-07-26	2	Activer cellule concertation			1	0	6
		Ouverte	5	87	2022-08-30 10:00	2022-07-11	37	Activer cellule concertation			0	22	27
		Ouverte	3	26	2022-08-27 13:00	2022-07-19	2	Activer cellule concertation			0	4	7
		Ouverte	3	4	2022-08-22 14:00		0	Activer cellule concertation			0	0	3
		Ouverte	3	78	2022-08-31 09:00	2022-07-12	2	Activer cellule concertation			0	3	6
		Ouverte	3	30	2022-08-30 15:00	2022-06-20	1	Activer cellule concertation			0	1	4
		Ouverte	2	76	2022-08-31 09:40	2022-08-04	6	Activer cellule concertation			1	6	9
		Ouverte	2	72	2022-08-28 15:55		0	Activer cellule concertation			0	2	4

ANNEXE 3 : TABLEAU DES FAITS POUR UN MILIEU DE VIE (CISSS CA, 2023)

