

FORMALISATION DU PROCESSUS DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ ET CONDITIONS DE RÉUSSITE

Le CISSS de la Côte-Nord a formalisé son processus de contrôle de la qualité :

- **en désignant** l'adjointe de direction de la DSMQÉPÉ comme personne responsable et imputable de l'application et du suivi du processus de contrôle de la qualité au sein de l'établissement;
- **en déterminant** le rôle et les responsabilités de la personne responsable de l'application et du suivi du processus dans le guide *Rôles et responsabilités portant sur le contrôle de la qualité des services rendus aux usagers en RI-RTF*;
- **en produisant** une procédure incluant des outils qui balisent l'application du processus au sein de l'établissement;
- **en recensant** des informations liées au processus de contrôle de la qualité afin d'en assurer la traçabilité;
- **en rendant** accessible l'information relative au processus de contrôle de la qualité sur son site Internet au :

www.ciass-cotenord.gouv.qc.ca

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord dessert une population d'environ 95 000 habitants sur un territoire s'étendant de Tadoussac à Blanc-Sablon (près de 1 300 km de littoral), incluant l'île d'Anticosti et les villes nordiques de Fermont et de Schefferville.

Le CISSS de la Côte-Nord est responsable de planifier, coordonner, organiser et offrir des services sociaux et de santé à l'ensemble de la population de la région. Il compte une cinquantaine d'installations et regroupe 3 600 employés.

Nathalie Tremblay, adjointe de direction
Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique

45, rue du Père-Divet
Sept-Îles (Québec) G4R 3N7

Téléphone : 418 962-9761, poste 452793



Suivez-nous!

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

www.ciass-cotenord.gouv.qc.ca

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Côte-Nord

Québec 



Le contrôle de la qualité des services rendus à l'utilisateur en ressource intermédiaire et en ressource de type familial

DIRECTION DES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES, QUALITÉ, ÉVALUATION, PERFORMANCE ET ÉTHIQUE (DSMQÉPÉ)

Québec 

12-2018

LE PROCESSUS

Le processus de contrôle de la qualité est sous l'entière responsabilité de l'établissement. Il comporte **cinq activités spécifiques** qu'il doit appliquer en continu afin de contrôler la qualité de ses propres services et activités de même que ceux de la ressource.

Ces activités sont les suivantes :

- **MESURER ET DOCUMENTER** en continu les critères de la qualité des services rendus par l'établissement et par la ressource;
- **IDENTIFIER** l'existence d'un écart entre la qualité voulue et la qualité rendue dans les services dispensés par l'établissement et par la ressource;
- **DÉTERMINER ET ANALYSER** les causes de l'écart de la qualité;
- **DÉTERMINER ET PLANIFIER** les actions à mettre en place pour assurer la qualité des services rendus à l'utilisateur;
- **METTRE EN ŒUVRE, SUIVRE ET ÉVALUER** les actions déployées.

Le processus de contrôle de la qualité a pour but de s'assurer que la qualité des services rendus à l'utilisateur par l'établissement et par la ressource est telle que voulue.

Ce processus vise l'amélioration des services offerts à l'utilisateur et n'a pas pour but d'intervenir de manière coercitive.

DÉFINITIONS

Qualité voulue

La qualité voulue pour l'établissement se définit par la réalisation d'activités professionnelles auprès de l'utilisateur dans le respect des processus, politiques et procédures de l'établissement, conformément aux balises ministérielles.

La qualité voulue pour la ressource se définit à partir des services de soutien ou d'assistance communs et particuliers qu'elle doit rendre à l'utilisateur dans le respect des processus, politiques et procédures de l'établissement, conformément aux balises ministérielles.

Qualité rendue

La qualité rendue est délivrée par l'ensemble des intervenants, du personnel, des gestionnaires et d'autres instances de l'établissement. Elle est, entre autres, évaluée à partir d'outils rigoureux ou validés et de processus formels.

Elle permet de mesurer les écarts et elle contribue à identifier des pistes d'amélioration.

Écart de la qualité

Un constat d'écart de la qualité signifie qu'un élément ou une disposition de la qualité rendue par l'établissement ou par la ressource n'est pas en conformité avec une exigence identifiée et prévue dans la qualité voulue. Il y a donc une différence, un écart entre la qualité rendue par rapport à la qualité voulue.

C'est seulement à la suite de l'identification d'un constat d'écart de la qualité par la DSMQÉPÉ que l'établissement ou la ressource déterminera, planifiera et mettra en œuvre les actions nécessaires pour assurer la conformité à la qualité voulue.

APPLICATION DU PROCESSUS DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Selon leurs rôles, leurs responsabilités ou leur statut au sein de l'établissement, plusieurs personnes et instances peuvent être considérées à titre de parties prenantes à la mise en œuvre, à l'application ou au suivi du processus de contrôle de la qualité.

L'application du processus de contrôle de la qualité des services rendus à l'utilisateur est effectuée par l'intervenant au contrôle de la qualité de la DSMQÉPÉ.

Les acteurs suivants sont nécessaires à la cueillette de données :

- l'intervenant responsable de l'utilisateur;
- l'utilisateur ou ses proches;
- la ressource;
- l'intervenant RI-RTF;
- le gestionnaire (ou répondant) de risques ou de la qualité;
- le gestionnaire responsable des RI-RTF;
- tout autre intervenant impliqué au dossier de l'utilisateur.

Ils contribuent au processus de contrôle de la qualité en apportant ou en recevant de l'information pertinente au but visé.