

Cheminement des usagers

Soumise par : Direction des soins infirmiers
En vigueur depuis le (version du 3 juin 2024)

1. Énoncé général

La présente politique vise à assurer l'amélioration du cheminement des usagers et la fluidité au sein des trajectoires de soins et des services du réseau de la santé en Outaouais. Une gestion proactive et efficace, effectuée en partenariat avec les usagers et leur famille, la communauté, le personnel et les partenaires assure un cheminement optimal des usagers aux différentes étapes de leur épisode de soins et services. Les interventions sont appliquées dans le respect des droits de la personne, notamment de leur autonomie ainsi que du respect des normes, des lois et des règlements en vigueur.

Dans ce contexte, une optimisation de tous les processus reliés au cheminement de l'utilisateur dans l'ensemble des trajectoires de services s'impose. Tel que le stipule l'Agrément Canada (2023) l'élaboration des stratégies du cheminement des usagers doit tenir compte des sources de la demande, des variations de la demande, de la disponibilité des établissements à répondre à la demande, des obstacles et des facilitateurs au cheminement des usagers ainsi que de la qualité des soins et de la gestion des risques.

2. Objectifs

- Établir les continuums de services permettant une prestation de soins sécuritaires et de services fluides à travers l'ensemble des trajectoires qui correspondent aux besoins des usagers ainsi qu'aux meilleures pratiques;
- Développer une vision commune du concept de la fluidité pour permettre l'élaboration des plans d'action et des plans d'améliorations continues de la qualité;
- Établir et mettre en place des plans d'action opérationnels qui permettent l'actualisation du cheminement optimal de l'utilisateur;
- Établir des moyens et des actions permettant l'atteinte des diverses cibles d'accès à l'ensemble des soins et services tout en favorisant la continuité;
- Adapter l'offre de services de manière à répondre à la variation et à la diversité de la demande et surmonter les obstacles afin d'améliorer le cheminement des usagers et de réduire la congestion des urgences;
- Encadrer le suivi des cibles par des indicateurs de fluidité qui permettent la circulation de l'information aux acteurs concernés dans un esprit d'amélioration continue de la qualité et l'atteinte des objectifs organisationnels et directionnels;
- Offrir des soins de santé et des services sociaux axés sur la qualité et la gestion du risque en respectant les capacités des établissements et des directions lors de situations exceptionnelles.

Cheminement des usagers		No : P-094	
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 1 sur 4
<input type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2024-06-28		
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2024-06-11		

3. Contexte légal et réglementaire

Cette politique, les protocoles, les procédures et les directives associés sont conformes, entre autres à:

- Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS);
- Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements;
- Code de déontologie des médecins du Québec;
- Agrément Canada. Manuel d'évaluation Qmentum Québec : Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales.

4. Orientations (gouvernementales, ministérielles, du CISSS)

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) assure un suivi assidu de la fluidité dans les trajectoires de services dans les trajectoires de services afin d'avoir un portait global en émettant des cibles pour les durées moyennes de séjour (DMS) pour certains diagnostics, pour les séjours sur civières aux urgences, pour la clientèle en niveau de soins alternatifs, pour les listes d'attente en chirurgie et en ambulatoire, pour les références au guichet d'accès à la première ligne, pour la prise en charge par le soutien au domicile, etc. Le CISSS de l'Outaouais met en œuvre des plans d'action et des moyens pour assurer le respect des cibles et des attentes organisationnelles et ministérielles.

5. Champ d'application

- Dans les installations du CISSS de l'Outaouais;
- Dans les ressources ayant une entente contractuelle de collaboration ou de service avec le CISSS de l'Outaouais, (ressource intermédiaire (RI), résidence privée pour aînés (RPA), ressource d'hébergement en dépendance (RHD), ressource de type familiale (RTF), autre);
- Dans les organismes communautaires ou organismes publics lorsque des interventions auprès d'usagers sont prévues dans un protocole d'entente ou un plan d'intervention;
- Dans les ressources à assistance continue (RAC);
- Au domicile d'un usager qui reçoit des soins à domicile prodigués par un professionnel.

6. Personnes et organismes visés

Toute personne œuvrant au CISSS de l'Outaouais ou partenaire du CISSS de l'Outaouais et impliquée directement ou indirectement dans la prestation de soins et services aux usagers. Les directions cliniques sont appelées à assumer le leadership pour leurs clientèles respectives en mettant en place des trajectoires avec des partenaires du réseau et de la communauté.

7. Définitions

Partenariat

Agir dans un esprit d'entraide, de partage, de cohérence et de cohésion en reconnaissant l'apport de toute personne en suscitant son implication et sa mobilisation.

Cheminement des usagers		No : P-094	
Adopté par :			
<input type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2024-06-28	<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 2 sur 4
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2024-06-11		

PPCC

Planification précoce et conjointe des congés. Pratique qui consiste à regrouper l'expertise de différents intervenants internes et externes à l'hôpital afin de planifier efficacement le congé des usagers en repérant systématiquement les patients ayant des enjeux potentiels au congé et en augmentant la concertation des équipes interdisciplinaires avec l'utilisateur. Cette planification contribue au bien-être de l'utilisateur en l'orientant au bon endroit, de manière sécuritaire, en plus d'avoir un impact favorable sur sa durée de séjour.

8. Orientations et principes directeurs

- Le CISSS de l'Outaouais est engagé dans le processus d'amélioration continue en soutenant la mise en œuvre des stratégies d'optimisation du cheminement des usagers dans une perspective de partenariat intra et inter directions et en intégrant un modèle humaniste centré sur les besoins des usagers et de leurs proches;
- Une gestion proactive et efficace, effectuée en partenariat avec les usagers et leur famille, assure un cheminement fluide et optimal des usagers aux différentes étapes de l'épisode de soins ou de services;
- Des indicateurs de suivi et des modalités de suivi des indicateurs soutiennent l'amélioration continue du cheminement des usagers;
- Les interventions sont appliquées dans le respect des droits de la personne, notamment de leur autonomie ainsi que du respect des normes, des lois et des règlements en vigueur.

9. Liste des autres documents requis pour la mise en œuvre de la politique

- Plan de désencombrement des urgences/plan de continuum;
- Programme de Planification précoce et conjointe des congés (PPCC);
- Procédures découlant du cheminement des usagers.

10. Responsables de la mise en œuvre de la politique

Le conseil d'administration

- Adopter la présente politique de même que ses révisions;
- Veiller à la qualité et sécurité des soins offerts;

La Direction générale (DG)

- Assurer la diffusion à l'ensemble du personnel ainsi que la mise en œuvre de cette politique;
- Assurer un soutien aux directions dans l'identification des indicateurs et le choix des audits;
- Assurer la vigie des indicateurs

La Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE)

- Assurer la supervision de l'ensemble de la démarche d'amélioration continue de la qualité;
- S'assurer de la conformité des actions en fonction des directives d'Agrément Canada;
- Soutenir le déploiement d'outils et de processus visant l'optimisation du cheminement de l'utilisateur;
- Assurer la coordination d'instances de la qualité des services afin de promouvoir et soutenir les travaux des différentes directions.

Cheminement des usagers		No : P-094	
Adopté par :			
<input type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2024-06-28	<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 3 sur 4
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2024-06-11		

Les directions cliniques

- Créer les conditions favorables à l'application de la présente politique en assurant les communications relatives à la vision et aux attentes découlant de la fluidité;
- Concevoir l'offre de services et en réviser les modalités dans une perspective d'accessibilité, de qualité, de sécurité et de continuité avec l'ensemble des directions;
- Supporter les répondants qualité, les leaders de norme et les porteurs POR dans la réalisation de leurs responsabilités en collaboration avec la DQEPE;
- S'assurer de l'application de la présente politique;
- Surveiller et améliorer les processus en fonction des cibles des indicateurs et des plans d'action opérationnels relatifs à leur mission et leur trajectoire;
- Réaliser des redditions de compte des progrès réalisés dans le cheminement des usagers.

Les membres du personnel du CISSS de l'Outaouais

- Mettre en place une stratégie de cheminement des usagers en déployant une trajectoire optimale pour sa clientèle (PPCC);
- Organiser la planification du congé dès l'admission;
- Appliquer les différentes procédures pour s'assurer que l'utilisateur reçoive les bons soins et services au bon moment par le bon professionnel au bon endroit.

11. Autres dispositions

Cette politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration et sera évaluée et révisée au plus tard trois ans après son adoption.

Politique soumise par la Direction des soins infirmiers

Cheminement des usagers		No : P-094	
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 4 sur 4
<input type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2024-06-28		
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2024-06-11		