Cheminement des usagers

FICHE SYNTHÈSE POR

Énoncé de la POR

Les gestionnaires du programme ou de services optimisent le cheminement des usagers au sein de leur établissement.

1er test de conformité de la POR

Les gestionnaires du programme ou de services s'assurent qu'il existe une stratégie de cheminement des usagers à l'échelle de l'établissement qui correspond aux besoins des populations qu'il dessert.

Comment s'y conformer

- Les gestionnaires doivent prendre connaissance du document Aide-mémoire—Présentation de la stratégie CISSS pour le cheminement des usagers;
- L'aide-mémoire doit être diffusé aux employés.

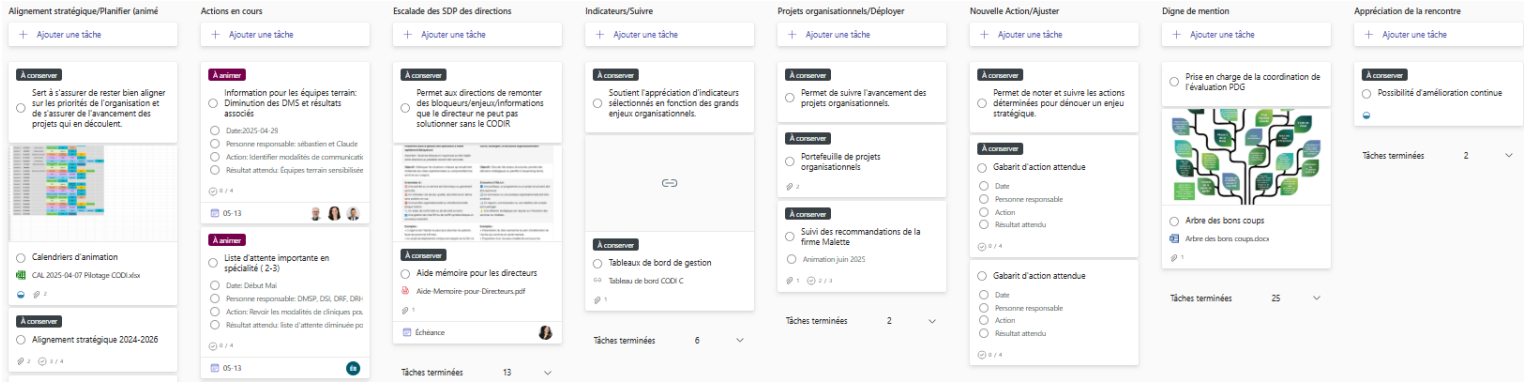
2e test de conformité de la POR

Les gestionnaires du programme ou de services veillent à ce qu'il y ait un plan d'action opérationnel qui s'harmonise avec la stratégie de cheminement des usagers de l'établissement.

Comment s'y conformer

- Les directeurs doivent être bien au courant des actions liées au cheminement des usagers concernant leur direction qui sont inscrites au **plan d'action de la salle de pilotage stratégique du CODI**;
- Chaque gestionnaire doit aussi suivre les éléments en lien avec le cheminement des usagers dans **leur propre salle de pilotage de direction**;
- Les informations pertinentes sur les projets en cours et à venir portant sur le cheminement des usagers devraient être communiquées en continu aux gestionnaires de la direction, mais aussi à l'ensemble des employés, lorsque pertinent.

Exemple : Plan d'action de la salle de pilotage stratégique du comité de direction (CODI)



Cheminement des usagers

3e test de conformité de la POR

L'équipe met en œuvre des protocoles pour gérer efficacement le cheminement des usagers.

Comment s'y conformer

- Toutes les directions doivent avoir des protocoles (procédures, trajectoires, algorithmes, etc.) utilisés par leurs équipes pour gérer le cheminement des usagers :
  - Les gestionnaires doivent donc cibler les protocoles présentement disponibles portant sur le cheminement des usagers;
  - Ces protocoles doivent être diffusés aux membres des équipes concernées;
  - Les membres des équipes doivent respecter et mettre en œuvre ces protocoles.
- Dans le cas où de nouveaux protocoles devraient être élaborés par la direction, cette étape devrait être ajoutée à un plan d'action, que ce soit le plan d'action propre à la direction, le plan relié au CODI ou un autre plan.

4e test de conformité de la POR

Les gestionnaires du programme ou de services s'assurent qu'il existe des mécanismes pour assurer le suivi et ajuster la stratégie de cheminement des usagers.

Comment s'y conformer

INDICATEURS DONNÉES PROTÉGÉES RÉSEAU

- Chaque direction devrait identifier des indicateurs pertinents à suivre en lien avec le cheminement des usagers à travers leurs services.
  - Exemples d'indicateurs : Délais d'attente pour l'accès aux services, nombre de demandes en attente, évaluation du taux de satisfaction des usagers, etc.
- Ces indicateurs doivent être utilisés pour déterminer si les actions mises en place par la direction permettent de réelles améliorations au niveau du cheminement ou si d'autres actions devraient être mises en place.

5e test de conformité de la POR

Les gestionnaires du programme ou de services rendent régulièrement compte des progrès réalisés par rapport à la stratégie de cheminement des usagers à l'instance de gouvernance, au personnel, aux usagers et aux personnes proches aidantes, à la communauté et aux autres parties prenantes.

Comment s'y conformer

Chaque direction et service doit diffuser les bons coups réalisés en lien avec le cheminement des usagers. Différentes modalités de communication peuvent être utilisées comme les caucus et les réunions d'équipe, la page intranet ou Internet, des publications dans des bulletins ou dans l'infolettre ou même des publications à l'extérieur du CISSS pour rejoindre la communauté.

Pour savoir comment appliquer la POR dans votre direction, nous vous invitons à communiquer avec votre répondant qualité.

Personnes ressources de la POR

NOM DU LEADER-EXPERT	ROXANE ROY	|	DFRLS PEH/LAU
NOM DE LA CONSEILLÈRE	MARYSE PAQUIN ST-ONGE	|	DQEPE