

DESTINATAIRES : Techniciens ambulanciers paramédics

EXPÉDITRICE : D^{re} Isabelle Boucher
Directrice médicale régionale des services préhospitaliers d'urgence

DATE : 20 mai 2021

OBJET : Déploiement du PACQ-SPU

Au cours des dernières années, les services préhospitaliers d'urgence de la région des Laurentides ont effectué un important virage numérique. Dans un objectif d'amélioration continue des soins à la clientèle, l'informatisation de la région a permis à la Direction médicale régionale de se doter d'un outil pouvant offrir des rétroactions dans un délai de 48 heures à 2 semaines suivant l'intervention préhospitalière. Cet outil se nomme le PACQ-SPU, soit le progiciel d'amélioration continue de la qualité des services préhospitaliers d'urgence.

Avec les réalités changeantes du milieu préhospitalier québécois, nous profitons du déploiement de ce progiciel pour mettre en place un processus de suivi davantage collaboratif entre tous les acteurs, soit l'équipe de la DMR et de la coordination des SPU, les entreprises ambulancières et les organisations partenaires (service policier, service incendie).

Grâce aux outils implantés dans les dernières années, le PACQ-SPU nous permet d'analyser un échantillonnage quotidien d'interventions avec des données contemporaines, et ce, pour la totalité de la chaîne d'intervention préhospitalière (POLICE-DEA, PR, TAP, URGENCES). De façon plus spécifique, le PACQ-SPU permet un suivi par :

- Rétroaction positive de la part de la DMR;
- Rétroaction formative en entreprise et/ou par l'équipe de la DMR;
- Suivi particulier lié à une enquête (ex; commissaire aux plaintes, protecteur du citoyen);
- Suivi de maintien des compétences.

Concrètement, vous recevrez par courriel, un nouveau type de rapport d'analyse de vos interventions, et ce, suivant un délai maximal de deux (2) semaines post intervention. Comme par le passé, les responsables cliniques de vos entreprises respectives recevront également une copie de ce rapport. De plus, les suivies de rétroaction formative, de situation particulière ainsi que certaines formations de maintien des acquis seront effectuées en partenariat avec les responsables cliniques en entreprise.

Autre nouveauté : ces rétroactions feront mention de couleur et non de lettre dont voici leurs significations :

Échelle	Signification
Vert	Information sur les bonnes habitudes de travail
Jaune	Erreurs administratives ou procédures de soins sans impact pour l'utilisateur
Rouge	Erreurs critiques dans l'application des soins
Bleu	Note informative sur les bonnes habitudes administratives ou procédures de soins à appliquer

En terminant, la région des Laurentides est fière de faire partie des 4 régions sélectionnées pour l'implantation de cet outil provincial.

Pour toutes questions ou commentaires, vous pouvez nous contacter à l'adresse courriel suivante : SPU_Laurentides@ssss.gouv.qc.ca