



La **qualité** c'est l'essence recherchée dans chaque geste posé par chacune des personnes et chacune des organisations du réseau de la santé et des services sociaux de la région des Laurentides pour que les soins et les services contribuent le mieux possible à la santé et au bien-être des citoyens.

# Vision de la **qualité**

des services de santé  
et des services sociaux  
dans les Laurentides

Agence de la santé  
et des services sociaux  
des Laurentides  
Québec

**Tout citoyen** a le droit de recevoir les soins et les services que son état requiert. Il veut être bien informé, bien accueilli et bénéficier dans des délais raisonnables de ce dont il a besoin ou comprendre pourquoi la réponse qu'il reçoit peut être différente de celle qu'il attend. Il tient également à être soutenu en continuité par les personnes oeuvrant au sein des différents services, que ce soit lors de son implication dans des activités pour améliorer sa santé et son bien-être, au cours de sa démarche d'appropriation de ses habiletés ou au cours de son épisode de soins. Il veut aussi convenir de responsabilités partagées et, s'il le juge à propos, de sa contribution au développement de sa communauté.

**Toute personne oeuvrant dans une organisation** s'engage à promouvoir la santé et le bien-être, à être vigilante et active pour que cette préoccupation s'inscrive dans les actions quotidiennes, et cela dans un esprit de coopération. Elle s'engage également à bien répondre aux personnes souffrantes, en difficulté, en développement, ou encore apprenant à composer avec leurs limites et leur potentiel. La personne qui œuvre dans une organisation a aussi besoin d'être informée, accueillie, soutenue et reconnue dans son organisation et par ses partenaires.

**Tout gestionnaire** recherche une cohérence entre les orientations prises aux niveaux local, régional et ministériel et contribue au développement de cette cohérence. Il s'attend au respect et à une reconnaissance des réalisations par chacun de ces paliers d'intervention.

**Toute organisation** aspire à créer et à maintenir au cours du temps des relations dynamiques de coopération avec les autres organisations avec lesquelles elle interagit pour offrir des services intégrés à la population dont elle est responsable. Elle s'assure d'une continuité des services et de sa contribution à la réalisation de projets collectifs.



La qualité est  
un engagement  
mobilisateur,  
porteur d'actions  
concrètes au  
quotidien

La qualité est donc cette essence qui circule dans les organisations à travers toutes leurs actions et tous leurs processus, dont la philosophie de gestion et d'intervention, le projet clinique, les communications, les allocations budgétaires, la prestation de soins et services, etc. **La qualité est l'affaire de tous, elle est une préoccupation permanente.** Elle est promue et assurée par le conseil d'administration, la direction, les gestionnaires, le personnel, les professionnels, les médecins, les bénévoles et tous les partenaires concernés.

**Les valeurs** qui sous-tendent le maintien et le développement de cette qualité sont, bien sûr, de placer la personne et ses proches qui ont des besoins au cœur de toutes les actions; la qualité implique la mobilisation de l'équipe de travail, la concertation et la collaboration entre les partenaires. Elle recherche l'excellence par l'innovation et l'adoption efficiente des nouvelles technologies des domaines social, médical, administratif. Elle entraîne une synergie d'actions de l'ensemble des processus d'organisation des soins et des services dans une perspective d'amélioration continue.

**Au fur et à mesure** que chaque membre des organisations s'approprie ces valeurs, il module la qualité de ses interventions en conséquence et contribue à **une culture de la qualité.**

C'est ainsi que **la qualité** fait référence aux attentes des citoyens, aux normes existantes à un moment et dans un contexte donnés, aux attributs de l'ensemble des processus qui favorisent l'atteinte du meilleur résultat possible, compte tenu des connaissances et de la technologie. Il s'agit alors de conjuguer de manière cohérente les valeurs, les activités cliniques et la gouverne pour donner de façon efficiente et accessible des soins et des services de qualité. C'est alors que l'on chemine vers une culture de la qualité où chaque acteur joue un rôle essentiel à sa création et à son développement.

**Pour ce faire**, la qualité comporte trois dimensions : la **qualité relationnelle** qui englobe le respect, la courtoisie, le climat, le soutien et la communication; la **qualité professionnelle** qui comprend la pertinence, la sécurité, la justesse, la compétence d'exécution et la globalité des soins et des services; la **qualité organisationnelle** qui concerne l'accessibilité et la continuité des soins et des services, la gamme des services disponibles et la coordination des services.

La vision de la qualité présentée dans ce texte résulte d'une volonté régionale de promouvoir une conception partagée de la qualité. Elle constitue un guide de référence pour éclairer les choix et contribuer à bâtir une véritable culture de la qualité dans la région des Laurentides. Par cette vision, les établissements qui ont contribué à son élaboration cherchent à donner plus de cohérence et plus de sens aux décisions et aux actions au bénéfice du mieux-être et de la santé de la population.

Ce document a reçu l'assentiment du Comité de gestion du réseau des Laurentides le 20 janvier 2006.

Un répondant qualité et un commissaire aux plaintes et à la qualité des services sont nommés à l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides ainsi que dans chacun des établissements des Laurentides :

CSSS D'ANTOINE-LABELLE  
CSSS D'ARGENTEUIL  
CSSS DU LAC-DES-DEUX-MONTAGNES  
CSSS DES PAYS-D'EN-HAUT  
CSSS DE SAINT-JÉRÔME  
CSSS DES SOMMETS  
CSSS DE THÉRÈSE-DE BLAINVILLE  
LA RÉSIDENCE DE LACHUTE  
CRDP LE BOUCLIER  
CENTRE ANDRÉ-BOUDREAU  
CENTRE DU FLORES  
CENTRE JEUNESSE DES LAURENTIDES  
CHSLD VILLA SOLEIL INC.  
PAVILLON STE-MARIE INC.  
CHSLD DEUX-MONTAGNES INC.  
CHSLD BOISÉ STE-THÉRÈSE INC.  
C.A. L'ERMITAGE (Domaine des Trois Pignons)  
MANDOIR OKA INC.

Ce texte a été rédigé par le Comité régional sur la qualité dans les Laurentides composé de Gylaine Boucher, France Cookson, Hubert Côté, Gilles Cueillerier, Marie-France d'Amours, Jean Désy, Jocelyne Forget, Louise Flynn, Pierre Antoine Guinard, Michel Héroux, Yvon L'Abbé, France Laframboise, Jocelyn Ouellet, Alain Ouellette, Nathalie Rochette, Line Sabourin, et s'appuie notamment sur les références suivantes :

Contandriopoulos, A.-P. et al. (2001). « Intégration de soins : dimensions et mise en œuvre », *Ruptures*, vol. 8, no.2, pages 38-52.

Conseil de la santé et du bien-être (2004). *Pour une appréciation globale et intégrée du système québécois de services de santé et de services sociaux*. Sainte-Foy, Conseil de la santé et du bien-être, 70 pages.