Engagement Qualité : gage de la qualité des pratiques des organismes communautaires en oncologie

Engagement Qualité,

… c'est quoi au juste ?

Engagement Qualité est un processus d'évaluation adapté au milieu communautaire qui s'apparente au processus d'agrément des établissements de la santé et services sociaux. Décerné par le Conseil québécois d'agrément (CQA), le sceau Engagement Qualité atteste publiquement de la **saine gestion** et de la **qualité des pratiques** d'un organisme communautaire.

Ce programme de reconnaissance a été développé en 2015 par le CQA à la demande du Regroupement des organisations communautaires en oncologie (ROCO). C'est le premier et seul programme de certification du travail du milieu communautaire en santé.

… pourquoi faire ?

Les organismes communautaires en oncologie offrent un vaste éventail de services aux personnes atteintes de cancer et à leurs proches, en complémentarité avec les soins offerts par le réseau. Toutefois, ces derniers sont souvent peu connus ou reconnus, pas toujours intégrés à la trajectoire de soins. Devant l'augmentation prévue des nouveaux cas de cancer, **répondre aux besoins croissants nécessitera un meilleur maillage de tous les acteurs en oncologie** et de toutes les ressources disponibles.

Assurer des soins et services de qualité et basés sur les meilleures pratiques est une priorité pour le Programme québécois de cancérologie. C'est pour répondre à cet impératif, et ainsi faciliter le maillage entre les établissements du réseau et le milieu communautaire, que le programme Engagement Qualité a vu le jour.

… que vise-t-il ?

En plus de doter le milieu communautaire d'un programme rigoureux et crédible de reconnaissance de la qualité des pratiques, Engagement Qualité vise à :

- Engager les organismes communautaires en oncologie dans une démarche d'amélioration continue;
- Rassurer les décideurs et professionnels sur la qualité des services offerts par les organismes communautaires;
- Faciliter le maillage entre les établissements du réseau de la santé et les organismes communautaires;
- Accroître la reconnaissance, la crédibilité et la réputation des organismes communautaires.

Les 8 dimensions évaluées

La démarche Engagement Qualité repose sur 8 dimensions identifiées comme étant les fondements d'un système organisationnel axé sur la qualité.

1 La gouvernance et l'éthique

Englobe les valeurs, la vision de l'organisme et la réalisation de sa mission avec efficacité, efficience et transparence. La gouvernance réfère également aux orientations et règlements du Conseil d'administration, à l'éthique, à l'engagement d'une démarche qualité et à la gestion de risques.

2 L'offre de service

Fait référence aux services offerts par l'organisation. Cette dimension inclut également le processus continu d'évaluation de la satisfaction et des insatisfactions des clientèles, favorisant une amélioration en continu, de la qualité des services.

3 Les partenaires

Réfère à la collaboration, formelle ou informelle, instaurée avec des partenaires identifiés en complémentarité ou en soutien à l'offre de service.

4 Les ressources humaines

Implique différents processus de gestion du personnel et des bénévoles, du recrutement à la dotation, en passant par la supervision, l'appréciation de la contribution et la reconnaissance. La dimension inclut également la santé et la sécurité au travail, la gestion des dossiers ainsi que le maintien et le développement des compétences.

5 Les ressources matérielles, financières et informationnelles

Englobe la planification financière, l'allocation budgétaire ainsi que les mécanismes de contrôle des dépenses. Fait aussi référence à la dotation des ressources matérielles et leur entretien, aux conditions ergonomiques de travail. Inclut aussi la gestion des actifs informationnels et documentaires garantissant la traçabilité et la confidentialité.

6 La communication

Implique les stratégies de communication interne auprès du personnel, des bénévoles, des partenaires, des membres et des instances de l'organisation. Inclut également les stratégies de communication externe de promotion des services et des activités auprès de la population et des acteurs du milieu.

7 La sécurité et la gestion des risques

Réfère à l'environnement physique, aux équipements, à la prévention des risques, à la déclaration des incidents et accidents ainsi qu'aux actions préventives garantissant une gestion efficace des risques. Est une composante fondamentale de la dispensation des services de qualité.

8 Les bonnes pratiques en gestion de la qualité

Désigne, dans une organisation donnée, un ensemble de comportements et d'activités de gestion faisant consensus et étant considérés comme indispensables et exemplaires à une pratique de qualité.

Le concept de qualité du CQA se définit comme étant : « la capacité d'une organisation à satisfaire les besoins et les attentes des clients, par l'utilisation des meilleures pratiques et la conformité aux normes établies, de façon efficiente et au moindre risque, au regard des ressources disponibles. Cette qualité se reflète tant au niveau des attitudes et des contacts humains établis entre le personnel et les clients, qu'au niveau des procédures et des services rendus ».

Engagement Qualité, étapes par étapes

La démarche se fait en 5 étapes :

- ✓ **ÉTAPE 1 :** réalisation d'un sondage auprès de la clientèle (satisfaction) et auprès du personnel et des bénévoles (mobilisation);
- ✓ **ÉTAPE 2 :** complétion d'un questionnaire d'autoévaluation et compilation de la preuve documentaire;
- ✓ **ÉTAPE 3 :** visite par un évaluateur externe du CQA et rédaction du rapport de visite;
- ✓ **ÉTAPE 4 :** décision d'octroi de la reconnaissance publique par le comité décisionnel du CQA;
- ✓ **ÉTAPE 5 :** remise du rapport final avec recommandations d'amélioration.


Durée totale de 3 à 4 mois
Résultats : sondages
Autoévaluation : questionnaire diagnostic
Évaluation externe
Comité décisionnel
Rapport final
CQA 2 mois
Organisation 2 mois
CQA 1 à 2 jours
CQA 1 semaine

Une valeur ajoutée pour les professionnels de la santé

Voici comment Engagement Qualité peut être une valeur ajoutée pour les professionnels de la santé

- Pouvoir orienter leurs patients en toute quiétude vers des services communautaires qui répondent à des normes de qualité reconnues et s'inspirent des bonnes pratiques.
- Avoir l'assurance que les services des organismes communautaires sont de qualité et sécuritaires.
- Pouvoir orienter les patients vers des organismes dont les pratiques éthiques et le respect de la confidentialité sont assurés.
- Savoir que les services sont offerts par un personnel et des bénévoles qualifiés, formés et encadrés.
- Pouvoir intégrer les services des organismes certifiés dans la trajectoire de soins des patients.
- Pouvoir offrir une réponse diversifiée et complémentaire aux besoins des personnes atteintes et de leurs proches en référant vers les services communautaires.
- Pouvoir mieux soutenir et améliorer l'expérience patient pendant et après les traitements.
- Pouvoir respecter les cadres d'assurance qualité aussi en matière de référence.

En somme, Engagement Qualité est un programme qui **facilite le travail de référence des professionnels** de la santé vers des services communautaires de qualité et qui, ultimement, jette les bases pour une plus grande intégration des organismes communautaires dans les trajectoires de soins.

Qui sont les organismes reconnus Engagement Qualité ?

- Association du cancer Est du Québec — Reconnaissance obtenue en 2015
- OVPAC, Organisme Voué aux Personnes Atteintes de Cancer — Reconnaissance obtenue en 2015
- Société canadienne du cancer — Reconnaissance obtenue en 2017
- Cancer Saguenay — Reconnaissance obtenue en 2018
- Fondation québécoise du cancer — Reconnaissance obtenue en 2019

Les organismes à l'origine de la démarche

REGROUPEMENT DES ORGANISATIONS COMMUNAUTAIRES EN ONCOLOGIE

Le Regroupement des organisations communautaires en oncologie (ROCO) est un organisme à but non lucratif ayant pour mission de valoriser et soutenir l'action communautaire en oncologie. Il regroupe plus de 35 organisations communautaires apportant soutien et accompagnement aux personnes touchées par le cancer.

CQA

Le Conseil québécois d'agrément (CQA) est un organisme privé à but non lucratif qui a pour mission de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services, notamment en certifiant publiquement que les exigences d'excellence sont rencontrées par les organismes clients dûment constitués.

Les normes de qualité du CQA sont certifiées, depuis 2011, par l'International Society for Quality in Health Care (ISqua).