**Objectif UFCI-U discuté :**

**Établissement :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identification de la situation à améliorer** | PRÉPARER |
| **Définir : Le contexte :** | |
| **Pourquoi cette situation fait l’objet de la discussion (importance, répercussions, etc.) :** | |
| **Situation actuelle** | PRÉPARER |
| **Expliquer la situation actuelle (en dessin ou en mots) :** | |
| **Surligner les problèmes et leurs étendues :** | |
| **Relever les impacts sur :**   * Soins : | |
| * + - Enseignement :     - Collaboration interprofessionnelle : | |
| **Objectif / Situation cible** | PRÉPARER |
| **Quel est l’objectif à atteindre?** | |
| **Quel est le défi à relever?** | |
| **Analyse de la cause racine** | PRÉPARER |
| **Dresser une liste des pistes de problème :** | |
| **Tenter de trouver le pourquoi?** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PRÉPARÉ PAR :** | | | **Date** Sélectionner date | | |
| Personnes présentes : | | | | | |
| **Solutions** | | | | | |
| **Élaborer des solutions sous forme de diagramme, de texte et ou d’images :** | | | | | |
| **Noter les mesures à appliquer :** | | | | | |
| **Plan d’action** | | | | | |
| Quoi? | Qui? | Quand? | | Comment? | Où? |
| Actions à entreprendre | Responsable | 11:07  Sélectionner date | | Moyens à préconiser | Endroit |
| **Suivis** | | | | | |
| Effets | | | Résultats actuels | | |
| **Quels effets voulons-nous observer?** | | | **Quels effets voulons-nous observer?** | | |
| **Quels effets voulons-nous éviter?** | | | **Quels effets voulons-nous éviter?** | | |

**COMPOSITION DE L’ÉQUIPE**

* **Un animateur**. Son rôle sera de faciliter la discussion et de prendre des notes. Cette personne peut provenir autant du GMF que de la direction de la qualité ou être une personne faisant partie de l’équipe, mais qui n’est pas directement liée à l’enjeu discuté ce jour-là.
* **Un ou deux usagers/proches-partenaires profil ressource.** Forts de leurs savoirs expérientiels, ils posent des questions et tentent de trouver des solutions qui sont axées sur les besoins et les objectifs des usagers et de leurs proches. Leurs interventions sont écoutées et traitées au même titre que celles des autres membres de l’équipe.
* **Trois ou quatre membres de l’équipe directement concernés par le processus.** Forts de leurs savoirs professionnels, ils posent des questions et tentent de trouver des solutions qui sont axées sur les besoins et les objectifs des usagers et de leurs proches.
* **Un ou deux médecins (superviseurs de stage) concernés directement par le processus.** Leur participation est essentielle pour le succès de la démarche. Ils posent des questions et tentent de trouver des solutions qui sont axées sur les besoins et les objectifs des usagers et de leurs proches, ainsi que des besoins des étudiants comme apprenants.
* **Le chef des unités concernées.** Son rôle sera d’apporter son soutien organisationnel lors de la mise en œuvre des changements développés.
* **Un ou deux étudiants.** Leur rôle est de poser des questions et de tenter de trouver des solutions qui sont axées sur les besoins et les objectifs des usagers et de leurs proches ainsi que leurs besoins comme apprenants. Inviter les étudiants présents ce jour-là, la démarche elle-même sera un moment d’enseignement important. Les résidents de médecine de famille et les stagiaires sont donc invités à participer à l’un des cycles d’amélioration continue pour constater la valeur ajoutée de l’intégration des usagers et des proches partenaires dans l’amélioration continue de la qualité des soins et des services en CHSLD et en SAD.

**PROCESSUS**

La démarche est simple : il s’agit de maximiser des rencontres d’équipe ayant déjà lieu afin de permettre une discussion d’équipe sur l’UFCI-U et son fonctionnement.

**Durée:** environ 25 à 30 minutes maximum.

**Récurrence:** minimum de 4 rencontres jusqu’à un maximum de 12 rencontres par année. Il faut savoir que d’une façon optimale les équipes peuvent atteindre un rythme d’une rencontre par semaine.

La liste des essentiels des UFCI-U = bilan annuel par rapport au modèle idéal.

La grille des indicateurs = lorsque les essentiels sont atteints.

**PROCESSUS ÉTAPE PAR ÉTAPE**

1. Après avoir procédé à l’identification du responsable et de son équipe, la première étape consiste à documenter l’opportunité : pourquoi voulons-nous traiter ce problème? Que s’est-il produit pour que le A3 soit lancé? Quel est le déclencheur?
2. Ensuite l’équipe va s’intéresser à la situation actuelle. Elle va décrire (avec le plus de précision et de chiffres/faits) la situation telle qu’elle est et telle qu’elle devrait être.
3. Même chose pour la situation visée : comment voudrions-nous être? Encore une fois, la liste des essentiels et la grille des indicateurs sont de bons outils pour explorer et compléter ces premières étapes.
4. La quatrième étape demande un peu d’analyse. L’équipe doit être capable d’aller analyser les écarts entre la situation actuelle et la situation visée, de trouver les causes profondes pour agir sur les bons leviers.
5. L’étape suivante consiste à définir les actions qui pourraient être mises en place.
6. Ensuite il faut mettre en place un plan d’action.
7. Et enfin, on suit les effets désirables et indésirables pour être en mesure de rectifier les actions si nécessaires.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AVANT** | **Responsable** | **Date** | **APRÈS** | **Responsable** | **Date** |
| **INSTALLATIONS – MATERIEL** |  | Sélectionner date.  Sélectionner date.  Sélectionner date. | **INFORMATION – COMMUNICATION** |  | Sélectionner date.  Sélectionner date.  Sélectionner date.  Sélectionner date. |
| • Prévoir un lieu |
| • Remplir et mettre la fiche A3 au propre en y intégrant  les conclusions de la rencontre |
| • Prévoir un tableau et/ou projecteur (prise de notes) si nécessaire |
| **ADMINISTRATIF** |
| • Envoyer la fiche A3 complète aux participants et/ou l’afficher  dans un endroit stratégique pour que l’équipe puisse la consulter |
| • Déterminer une date  Sélectionner date  et une heure |
| * Envoyer les invitations :   + MD   + Usagers-partenaires   + Professionnels   + Étudiants |
| • Envoyer des remerciements aux participants (surtout les usagers/proches partenaires) |
| • Envoyer les détails quant au lieu  date  heures aux participants |
| • Envoyer la fiche A3 préalablement remplie |
| **CONTENU** |
| • Répertorier les données/situation actuelle |
| • Préparer la fiche A3 |