

Connaissez-vous votre Politique sur le consentement aux soins, aux services et à la recherche?

La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique et les comités d'éthique clinique et organisationnelle

Cet article est le dernier d'une série d'articles publiés dans les éditions précédentes. Vous y trouverez la réponse à la question posée dans l'article de novembre.

Le consentement est spécifique à un soin, à un service ou à une recherche. Il est important d'éviter les « chèques en blanc » que ce soit en contexte de soins ou de recherche. Le consentement est obtenu par écrit ou verbalement. Le consentement obtenu par écrit signifie que l'utilisateur a signé un document communément appelé « Formulaire de consentement ». Dans certaines situations, il est exigé par la loi d'obtenir cette signature, dans d'autres, cela peut être une exigence d'établissement. Autrement, le consentement

est obtenu verbalement et il est consigné par écrit par le professionnel qui l'obtient.

Finalement, dans certains cas, l'utilisateur manifestera son consentement implicite par un geste (ex. : prise de sang, remplir un questionnaire). Dans tous les cas, l'obtention du consentement est précédée par une discussion adaptée à la complexité du soin, du service ou de la recherche proposée.

La signature d'un document n'est pas suffisante pour qu'un consentement soit considéré valable. Le consentement doit être libre, éclairé, spécifique, continu et obtenu avant le soin, le service ou la recherche (sauf certaines exceptions prévues par la loi).

Formation

Une formation est actuellement disponible dans le calendrier organisationnel au sujet du consentement aux soins, aux services et à la recherche. Elle est donnée conjointement par le bureau de l'éthique et les services juridiques. N'hésitez pas à en faire la demande pour vos équipes.

Pour plus de détails, consultez le Guide sur le consentement aux soins, aux services et à la recherche de l'établissement.

Captation de l'expérience usager par le niveau stratégique : projets des directions

La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Dans l'édition de novembre de ce journal, nous vous avons présenté le projet de captation de l'expérience usager par le niveau stratégique. Nous vous rappelons qu'il s'agit d'une démarche qui sera réalisée par les directeurs et directeurs adjoints du CISSS de Chaudière-Appalaches au cours de l'année 2020. Ceux-ci iront à la rencontre d'utilisateurs sur le terrain afin de « capter » leur vécu et d'entendre leur expérience. Les équipes terrain seront mobilisées pour participer à la recherche de solutions afin de répondre aux besoins qui seront exprimés par les utilisateurs.

Le tableau suivant présente un résumé des secteurs et thématiques qui sont actuellement envisagés par les directeurs pour la réalisation de leur projet de captation. Étant pour la plupart en phase de planification, les secteurs et thèmes pourraient donc se préciser au cours des prochains mois. Des communications sur leur projet seront effectuées par les directeurs au sein de leur direction.

Nous vous présentons les projets de huit directions. Les projets des autres directions vous seront présentés dans la prochaine édition de L'interligne.

Direction	Secteur(s) concerné(s)	Présentation du projet
Direction de la logistique	<ul style="list-style-type: none"> Le secteur de la brancarderie de l'Hôtel-Dieu de Lévis Les services alimentaires de certains CHSLD de la région 	Des entrevues seront menées par les cadres supérieurs avec des utilisateurs ayant reçu des services de brancarderie. Pour les résidents hébergés en CHSLD, les cadres s'entreprendront avec des utilisateurs lors de visites ponctuelles. Ils prendront un repas avec ceux-ci.
Direction du programme jeunesse	Centre en réadaptation pour jeunes en difficulté	Les cadres supérieurs réaliseront des entrevues auprès de jeunes hébergés et de leurs parents. Leur vécu sera abordé, notamment en lien avec le confort physique des installations et l'implication des familles et des proches dans les services offerts.
Direction du programme santé mentale et dépendance	Les unités internes en psychiatrie	À la fin de leur séjour, les utilisateurs intéressés à partager leur vécu sont conviés à prendre « un p'tit café avant de partir » avec un directeur. La rencontre permet d'aborder de façon conviviale le vécu de l'utilisateur, dont les bons coups et les pistes d'amélioration perçues.
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	Service de la gestion des risques	Des entrevues seront réalisées avec des utilisateurs ayant vécu un incident ou un accident significatif ayant mené à une prise en charge par la gestion des risques, en tant qu'événement « sentinelle ».
Direction générale	Divers secteurs de l'établissement (soutien à domicile, réadaptation, unités de soins, etc.)	Des entretiens ponctuels sur place ainsi que des entrevues planifiées seront réalisés auprès de proches aidants, par les cadres supérieurs. Ces rencontres permettront d'aborder les conditions gagnantes pour les soutenir et leur permettre de jouer leur rôle selon leurs valeurs et leurs préférences.
Direction des ressources financières et de l'approvisionnement	Selon la provenance des projets auxquels participent les utilisateurs	Des utilisateurs ayant participé à des projets d'amélioration dans l'établissement pourront partager leur expérience en lien avec le processus de remboursements de leurs frais de déplacement.
Direction des services multidisciplinaires	<ul style="list-style-type: none"> Centre de prélèvements de Saint-Georges Secteur électrophysiologie, volet cardiologie à Hôtel-Dieu de Lévis 	La direction mènera des entretiens ponctuels sur place auprès d'utilisateurs pour s'entretenir sur les services reçus. Plusieurs grands thèmes seront abordés dont l'information, la communication, l'éducation et l'accessibilité.
Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées	Secteurs offrant les services de soutien à domicile	Des utilisateurs pourront participer directement à leur domicile à un entretien sur leur vécu portant sur divers aspects de leur expérience, notamment l'accès aux services, la réponse à leurs besoins et l'accompagnement de l'équipe.