



LE CHEMINEMENT DES USAGERS (POR)

Le cheminement des usagers est l'ensemble des actions menant à une progression fluide de la trajectoire de soins, entre les services d'une direction, entre les directions de l'établissement ou entre des établissements. C'est une pratique organisationnelle requise d'Agrément Canada (POR) qui vise à évaluer le déplacement sans heurt et en temps opportun des usagers.



Le cheminement de l'utilisateur peut prendre différentes formes. Par exemple :

- lorsqu'un usager quitte une unité de soins en centre hospitalier (CH) et qu'il doit recevoir des services de soutien à domicile (SAD), une demande de service interétablissement est complétée par l'infirmière CH et dirigée vers le secteur de résidence de l'utilisateur, avec les informations sur les besoins de l'utilisateur, les équipes du SAD organisent ainsi les soins à lui donner à son domicile;
- avant l'hébergement d'un usager vers un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), les équipes SAD, complètent un outil d'évaluation multiclientèle (OEMC) pour déterminer les besoins de l'utilisateur et le diriger vers l'établissement qui y correspond.

Cette bonne pratique se démontre lorsque :

- le personnel d'encadrement agit de façon proactive pour améliorer le cheminement des usagers;

- les indicateurs de performance sur le cheminement des usagers sont disponibles et utilisés pour connaître les obstacles à ce cheminement;
- l'approche utilisée (les ressources, les mécanismes) pour améliorer le cheminement des usagers est documentée et coordonnée;
- chaque équipe de travail connaît ses rôles et ses responsabilités pour améliorer le cheminement des usagers;
- des objectifs d'amélioration sont déterminés, connus et poursuivis;
- les difficultés et les obstacles qui nuisent au cheminement des usagers sont corrigés par des interventions spécifiques structurées ou par des mesures à court terme, et permettent de réduire les risques pour les usagers et les membres des équipes;
- ces interventions et ces mesures sont évaluées pour déterminer leur efficacité.

Plusieurs projets visant l'optimisation du cheminement de l'utilisateur ont été déployés au sein de notre établissement. C'est le cas de *l'Accès intégré et harmonisé aux soins et services de proximité*, qui facilite l'accès aux services pour les usagers, de même que le projet de réorientation des usagers se présentant à l'urgence avec un faible niveau de priorité. Lorsque le bon patient consulte au bon endroit, le cheminement des usagers est favorisé, car il contribue au désengorgement des urgences.

L'analyse de cas traceurs est une bonne méthode pour évaluer l'efficacité de nos mécanismes qui doivent assurer un cheminement des usagers sans heurt et en temps opportun. Il s'agit alors de retracer le cheminement d'un usager tout au long de la prestation de soins ou de services, depuis son admission jusqu'à son congé, ou à la fin d'un épisode de services.

