



## LE CHEMINEMENT DES USAGERS (POR)

Le cheminement des usagers consiste en l'ensemble des actions menant à une progression fluide de l'utilisateur dans la trajectoire de soins et de services, que ce soit entre les services d'une direction, entre les directions de l'établissement ou entre les établissements. C'est une pratique organisationnelle requise d'Agrément Canada qui vise à assurer le déplacement sans heurt et en temps opportun des usagers. Le cheminement des usagers est optimisé quand nous assurons une gestion rigoureuse des listes d'attente, que nous appliquons des stratégies pour faciliter les admissions, que nous tentons de réduire la durée des séjours, etc.

Cette bonne pratique se démontre lorsque nous avons :

1. **Une stratégie de cheminement des usagers** qui répond à leurs besoins;
  - La stratégie de cheminement des usagers doit tenir compte du cheminement complet des usagers afin de limiter les répercussions des différents obstacles qui pourraient survenir sur son parcours de soins.
    - La stratégie qui a été créée au sein de notre établissement est [l'Accès intégré et harmonisé](#) (AIH).
  - Les employés, les usagers et les partenaires doivent collaborer à l'élaboration de cette stratégie et plusieurs éléments essentiels doivent être considérés, notamment : d'où viennent les demandes, ce qui peut faire varier les demandes, la capacité de l'établissement à y répondre, les obstacles possibles et les conséquences liées aux délais.
  - L'AIH est le mécanisme principal de cheminement des usagers de notre établissement. Les actions qui sont réalisées dans les directions se font en complémentarité et visent également un parcours fluide dans la trajectoire de soins.
2. **Un plan d'action** opérationnel qui s'harmonise avec la stratégie de cheminement des usagers de l'établissement;
  - Dans les directions, le plan d'action vise une gestion proactive des enjeux associés au cheminement des usagers, à anticiper et à résoudre les problèmes de cheminement des usagers, ainsi que les rôles et responsabilités des différents acteurs de la trajectoire (incluant les partenaires externes).
  - Le plan d'action identifie des cibles basées sur des données probantes et des attentes ministérielles.
3. **Des protocoles** pour gérer efficacement le cheminement des usagers;
  - Les protocoles doivent permettre de surveiller et résoudre les obstacles et de demeurer fluide même en période de pointe.
  - Ceux-ci peuvent inclure les façons de travailler avec des établissements externes pour assurer des transitions harmonieuses des soins et des services (ex. : des trajectoires de service).
4. **Des mécanismes** pour assurer le suivi et ajuster la stratégie de cheminement des usagers;
  - Les données sont suivies en continu et sont utilisées afin d'ajuster l'offre de service
    - Afin d'assurer une surveillance de la fluidité, des [indicateurs](#) sont **suis** en salle de pilotage stratégique, tels que le délai moyen d'attente des usagers NSA, la durée moyenne de séjour pour la clientèle sur civière à l'urgence, les usagers en attente de services à domicile. Des indicateurs sont également suivis par les directions.
  - Les obstacles sont traités dans une perspective d'amélioration continue
5. **Une reddition de compte** des progrès est réalisée;
  - Des rapports de progrès sont diffusés à l'instance de gouvernance, aux employés, aux usagers et à la communauté.
    - À titre d'exemple, les indicateurs sont suivis dans la salle de pilotage du Conseil d'administration (*Pourcentage de lits occupés par des usagers NSA et Délai moyen d'attente des patients NSA*).