



CHSLD Age 3

Agréé avec mention

octobre, 2019 à 2023

CHSLD Age 3 dépasse les exigences du Programme d'agrément Qmentum et reçoit des éloges pour son engagement à l'égard de l'amélioration de la qualité. Il sera agréé jusqu'en octobre 2023 pourvu que les exigences du programme continuent d'être respectées.

CHSLD Age 3 participe au programme Qmentum d'Agrément Canada. Le programme Qmentum aide les organismes à renforcer leurs activités d'amélioration de la qualité en cernant leurs points forts et les possibilités d'amélioration.

Pour les organismes agréés par Agrément Canada, l'agrément constitue une source de fierté et contribue à mettre en place une culture de qualité et de sécurité solide et durable.

Agrément Canada félicite **CHSLD Age 3** de ses efforts soutenus en vue d'intégrer le processus d'agrément à ses activités pour améliorer la qualité et la sécurité de ses programmes et services.

Agrément Canada

Nous sommes un organisme indépendant, sans but lucratif et entièrement canadien. Depuis plus de 55 ans, nous avons établi des normes pancanadiennes et fait connaître des pratiques exemplaires de partout dans le monde dans le but de continuer à hausser la barre en matière de qualité des soins de santé.

En tant que chef de file dans le domaine de l'agrément des soins de santé au Canada, Agrément Canada accorde l'agrément à quelque 1 100 organismes de soins de santé et de services sociaux au Canada et dans le monde entier.

Agrément Canada est à son tour agréé par la Société internationale pour la qualité des soins de santé (ISQua) www.isqua.org, un gage concret que nos programmes respectent des normes internationales.

Pour en savoir davantage sur nos activités, veuillez consulter notre site Web à l'adresse www.accreditation.ca.

Engagement en matière de qualité et de sécurité

La démarche d'agrément est un processus continu qui permet d'évaluer un programme ou un service par rapport à des normes établies et à reconnaître qu'il se conforme à celles-ci. Il s'agit d'un puissant outil d'amélioration de la qualité. Le programme Qmentum d'Agrément Canada offre aux organismes de soins de santé et de services sociaux en quête d'excellence en matière de qualité des normes, des outils, des ressources et des conseils inspirés par des données probantes.

Dans le cadre du programme, la plupart des organismes effectuent une auto-évaluation approfondie afin de déterminer dans quelle mesure ils respectent les normes d'Agrément Canada et afin de réaliser des changements dans les secteurs à améliorer. Tous les quatre ans, les visiteurs d'Agrément Canada, qui sont des professionnels de la santé chevronnés provenant d'organismes agréés, se rendent à l'organisme pour effectuer une visite d'agrément. Après la visite, la décision relative au type d'agrément décerné est communiquée à l'organisme et le cycle continu d'évaluation et d'amélioration se poursuit.

Le présent sommaire souligne certains des principaux points forts ainsi que les principales réussites et possibilités d'amélioration constatés au cours de la visite d'agrément de l'organisme. Les résultats détaillés figurent dans le rapport d'agrément remis à l'organisme.

Dates de la visite d'agrément

21 au 24 octobre 2019

Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **2 emplacements** dans le cadre de la visite d'agrément. Le choix des emplacements et des établissements qui ont participé à la visite d'agrément a été fait en tenant compte des facteurs de risque, tels que la complexité de l'organisme, l'étendue des services offerts dans plusieurs établissements, les établissements à volume de service élevé ou faible, le cheminement des usagers, l'emplacement géographique, les inquiétudes ou les problèmes survenus durant le cycle d'agrément ainsi que les résultats des visites d'agrément précédentes. En règle générale, les établissements qui ne sont pas visités pendant un cycle d'agrément feront l'objet d'une visite en priorité lors du cycle suivant.
- Tous les établissements et services sont considérés comme **Agréé avec mention** à compter de la date du présent rapport.

Se reporter à l'**Annexe A** pour consulter la liste des emplacements visités.

Normes utilisées pour effectuer l'évaluation

- **4 ensembles de normes** ont été utilisés pour effectuer l'évaluation.

Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs

Ces observations des visiteurs apparaissent aussi bien dans le sommaire du rapport d'agrément que dans le rapport d'agrément lui-même.

Lors de la visite d'agrément, l'équipe de visiteurs a entrepris un certain nombre d'activités dans le but de déterminer dans quelle mesure l'organisme respectait les exigences du programme d'agrément. Les visiteurs ont observé les soins prodigués; ils se sont entretenus, entre autres, avec le personnel, les usagers et les familles; ils ont consulté les documents et les dossiers, et ils ont consigné les résultats.

Ce processus, connu sous le nom de méthode par traceur, aide les visiteurs à suivre le parcours de l'usager au sein de l'organisme et leur donne un portrait précis de la façon dont le service est assuré tout au long du processus.

Voici le sommaire des constatations générales de l'équipe de visiteurs.

OBSERVATIONS GÉNÉRALES CHSLD Age 3

Le CHSLD Age 3 a reçu la visite d'agrément en octobre 2019. Sa dernière visite était en 2015. Il s'agit d'un centre d'hébergement de soins de longue durée privée conventionnée situé qui a deux installations dans des régions géographiques différentes. Un site est le CHSLD St-Jude, 204 lits sur le territoire du CISSS de Laval. Le deuxième est le CHSLD Saint-Vincent-Marie de 66 lits dans la région de Montréal et plus précisément sur le territoire du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. Pour le CHSLD St-Jude, il y a 81 chambres semi-privé et 21 chambres privées. Quant au CHSLD Saint-Vincent-Marie, toutes les chambres sont privées.

Plusieurs réalisations majeures ont été accomplies depuis la dernière visite : notamment un plan stratégique 2015-2018 reconduit pour 2018-2020; une révision du circuit du médicament avec une nouvelle méthode de distribution de la médication; mise en place d'un service d'approvisionnement; impartition du service d'entretien des installations matérielles des bâtiments; plusieurs changements de structure à la direction des soins infirmiers; la mise à jour du plan de mesures d'urgence.

Un engagement à offrir des services de qualité et sécuritaires a été démontré.

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LA DIRECTION

Le CHSLD Age 3 a un statut privé conventionné. La gouvernance est assurée par la Direction générale de l'établissement avec le comité de gestion. Des rencontres mensuelles ont lieu entre la directrice générale et le propriétaire pour mettre à jour des dossiers et lorsque requis, prendre certaines décisions. L'organisme est soucieux de jouer un rôle actif dans l'offre de service du territoire et de s'assurer de la qualité des soins et services offerts aux résidents.

La planification stratégique quinquennale, 2018-2020, vise à mieux positionner l'établissement dans la réorganisation du réseau de la santé. Cela a permis d'intégrer les changements survenus dans l'organisation du secteur de la santé au 1er avril 2015. On y retrouve aussi une description de la philosophie du milieu de vie et les enjeux organisationnels. La vision organisationnelle se définit comme suit : « Être reconnu pour nos soins et services de grande qualité à la personne hébergée et ses proches, nous permettant d'attirer, de développer, et de retenir une diversité de compétences au cœur d'un milieu de travail sain et motivant afin d'offrir à nos résidents partenaires la meilleure expérience possible. »

LA COMMUNAUTÉ ET LES PARTENAIRES

La collaboration permet d'identifier les besoins de la communauté. Pour le CHSLD Age 3, il y a l'installation St-Jude de Laval qui entretient des relations fonctionnelles avec le CISSS de Laval. Pour le CHSLD Saint-Vincent-Marie, le partenariat s'effectue avec le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. Nos entretiens avec ces partenaires nous confirment une bonne communication. Étant donné les services en impartition pour les deux installations et suite à la discussion avec certains de ces entrepreneurs, nous pouvons confirmer que la collaboration avec eux est professionnelle et efficace.

LA DOTATION EN PERSONNEL ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

En matière de gestion des ressources humaines, une politique sur le développement des ressources humaines est en place. Une pochette d'informations à l'intention des employés est remise systématiquement à l'embauche et inclus des consignes sur la sécurité des résidents et employés, de même qu'une charte de vie. On encourage l'organisme à continuer la reconnaissance avec les outils qu'il croit opportuns.

Plusieurs enjeux touchent les ressources humaines, notamment, le recrutement et rétention du personnel. Cette situation est surtout critique pour les préposés aux bénéficiaires et pour les infirmières. Ainsi la régularité du personnel maximiserait les résultats escomptés suite au soutien et aux formations offertes à l'ensemble des employés. L'établissement est conscient de cet enjeu, particulièrement en raison d'un environnement compétitif.

Les relations syndicales sont harmonieuses. Il y a une certaine fidélisation des employés, qui y travaillent depuis plusieurs années. Cependant, les départs à la retraite et un roulement de la main-d'œuvre demeurent des situations préoccupantes pour les administrateurs. Il y a une bonne collaboration avec les employés et l'établissement met en place des initiatives touchant la conciliation famille-travail ainsi que l'aménagement des heures de travail. Cette ouverture est réalisée par l'entremise du programme employeur de choix.

PRESTATION DE SOINS ET DE SERVICES

Les rôles et responsabilités sont clairement définis et connus de tous. Les programmes d'orientation et de formation basés sur les bonnes pratiques et les données probantes soutiennent des prestations de soins et de services de qualité.

Les résidents sont accompagnés dès leur entrée au CHSLD et tout au long de leur séjour dans les deux résidences. La nouvelle pratique d'accueil réalisé par les PAB accompagnateurs facilite le transfert dans ces milieux autant pour le résident que pour les membres de la famille. La prise de contact des soins infirmiers et du personnel en réadaptation dès les premiers jours rassure les résidents sur le soutien et l'accompagnement qu'ils auront au cours de leur séjour. Les rencontres PII réalisées au plus tard dans le deuxième mois de l'arrivée permet un échange global avec les membres de la famille et les divers intervenants susceptible de les aider.

Avec l'appui des médecins œuvrant au sein du CHSLD Age 3, la prise en charge et l'accompagnement des résidents sont ajustés aux besoins individualisés des résidents. Leurs présences sont appréciées de la part des intervenants et facilitent également les décisions reliées au niveau de soins attendus et requis. Une belle collaboration avec l'ensemble des intervenants est ressentie. Plusieurs outils de travail ont été revus ainsi que des protocoles et procédures de soins et services. Ces éléments constituent des aides précieuses dans la pratique quotidienne des soins et services. Un soutien clinique s'avère nécessaire pour faciliter et s'assurer de l'intégration et de la pérennisation des pratiques.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Les résidents et les familles se sentent bien et en sécurité dans les installations du CHSLD Age 3. Plusieurs sondages initiés par la Direction en collaboration avec le commissaire aux plaintes et à la qualité ainsi que le comité des usagers, fait état globalement d'un bon taux de satisfaction de la part des usagers et de leurs familles, que ce soit au niveau du respect des valeurs et des besoins exprimés, le partage d'informations, la coordination et les améliorations apportées au niveau de la qualité de vie des résidents. Au site de Laval, il y a aussi un grand pourcentage de résidents en transit qui décident de rester dans ce milieu pour un hébergement permanent.









Pour le volet des communications avec les résidents et les familles, plusieurs outils sont en place. La direction adopte une philosophie de gestion de « portes ouvertes ». Un journal est publié plusieurs fois par année ainsi que d'autres activités d'échange sont définies dans le plan de communication. Ceci dit, les enjeux demeurent importants et doivent être priorisés pour maintenir cette qualité dans les services et de façon optimale, la satisfaction des résidents et de leur famille.

Aperçu des résultats relatifs aux dimensions de la qualité

Agrément Canada reconnaît huit dimensions de la qualité qui jouent un rôle dans la prestation de soins de santé sécuritaires et de haute qualité.

Ces dimensions servent de fondement aux normes et chaque critère des normes est lié à une de ces dimensions de la qualité.

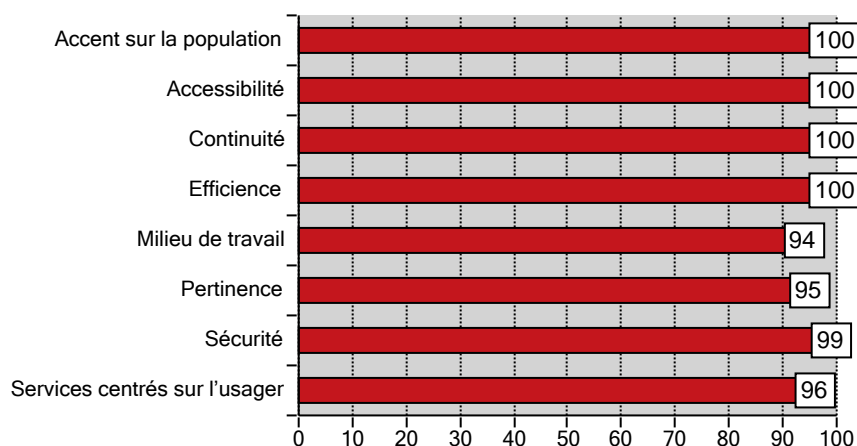
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **Accent sur la population:** Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.
-  **Accessibilité:** Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.
-  **Continuité:** Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.
-  **Efficience:** Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.
-  **Milieu de travail:** Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.
-  **Pertinence:** Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.
-  **Sécurité:** Assurez ma sécurité.
-  **Services centrés sur l'utilisateur:** Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.

Ensemble, ces dimensions permettent de dresser le portrait d'un programme ou d'un service de soins de santé de haute qualité, c'est-à-dire facilement accessible, axé sur le client ou l'utilisateur, sécuritaire, efficace, coordonné, qui tient compte des besoins de la communauté, et favorable au bien-être et à l'équilibre vie-travail.

Le tableau suivant affiche le pourcentage de critères respectés par l'organisme pour chaque dimension de la qualité.

Dimensions de la qualité : pourcentage de critères respectés



Aperçu des résultats relatifs aux normes

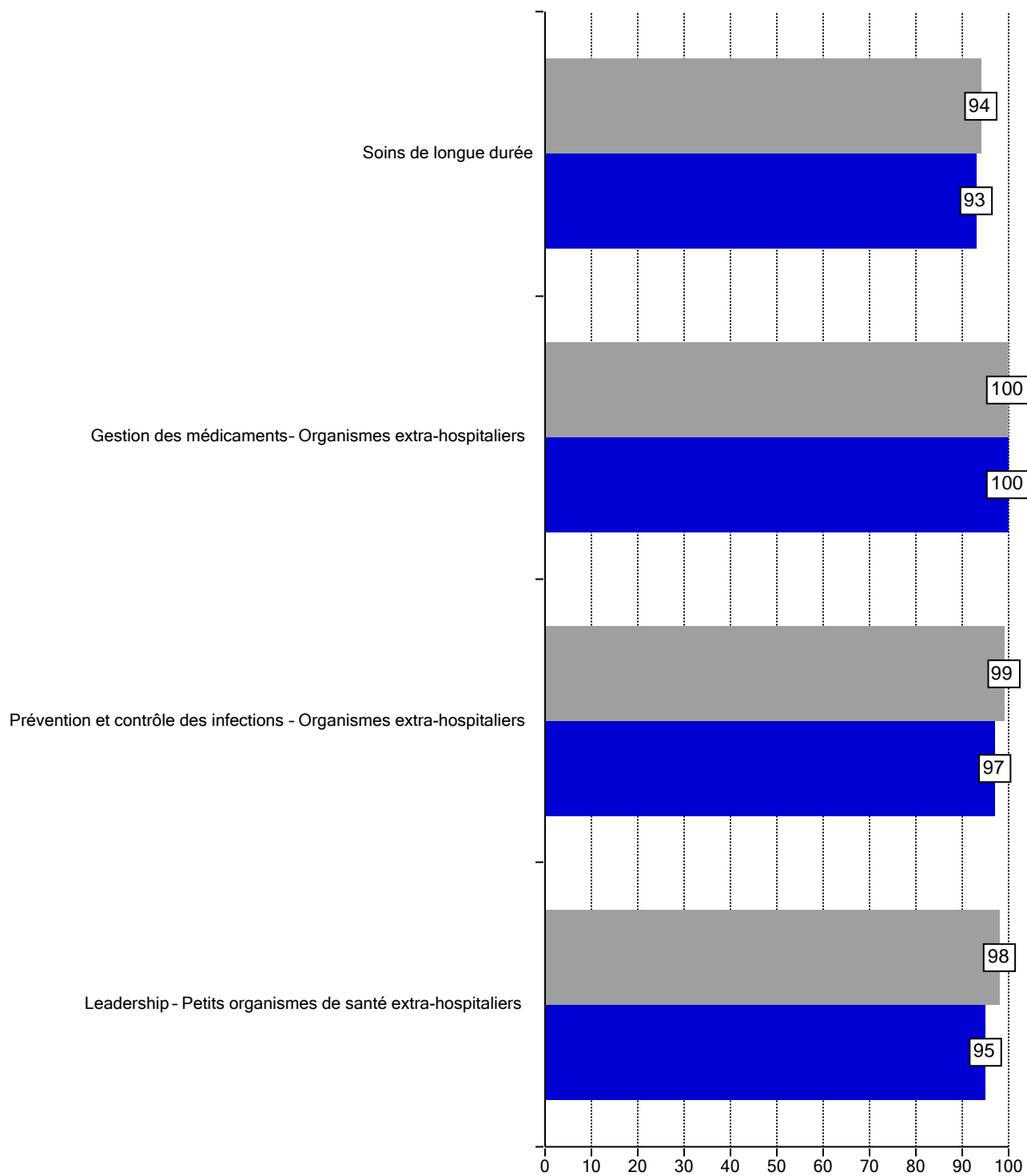
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

Certains critères, en particulier ceux qui ont trait à la sécurité, à l'éthique, à la gestion des risques ou à l'amélioration de la qualité, sont jugés à priorité élevée et sont plus déterminants dans l'attribution du type d'agrément.

Le tableau suivant affiche les pourcentages de critères à priorité élevée et le pourcentage de tous les critères auxquels l'organisme s'est conformé pour chaque ensemble de normes.

Normes : pourcentage des critères respectés

■ Critères à priorité élevée respectés ■ Nombre total de critères respectés



Aperçu des résultats relatifs aux pratiques organisationnelles requises

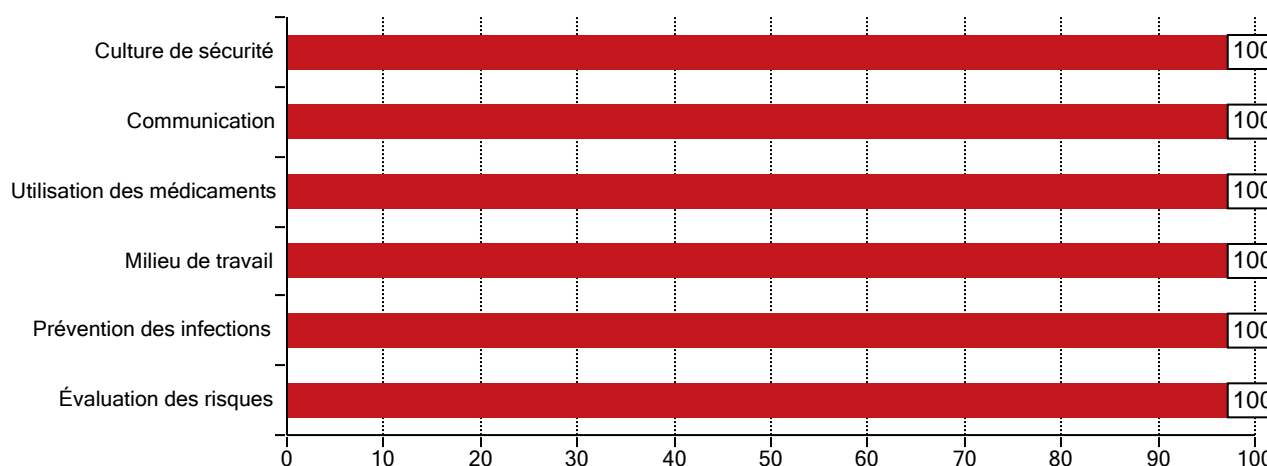
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme doit respecter pour se conformer à la POR en question.

Les POR sont toujours prioritaires et il est difficile d'obtenir l'agrément sans se conformer à la plupart des POR pertinentes. Pour souligner l'importance des POR et leur rôle de promotion de la qualité et de la sécurité, Agrément Canada produit un Rapport canadien sur l'agrément des services de santé tous les ans. Ce rapport analyse la conformité de quelques POR choisies, et ce, à l'échelle du pays.

Les POR sont regroupées dans six secteurs liés à la sécurité; chaque secteur comporte un but qui lui est propre.

Se reporter à l'**Annexe B** pour consulter la liste des POR pour chaque but en matière de sécurité.

Buts en matière de sécurité des POR : pourcentage de tests de conformité respectés



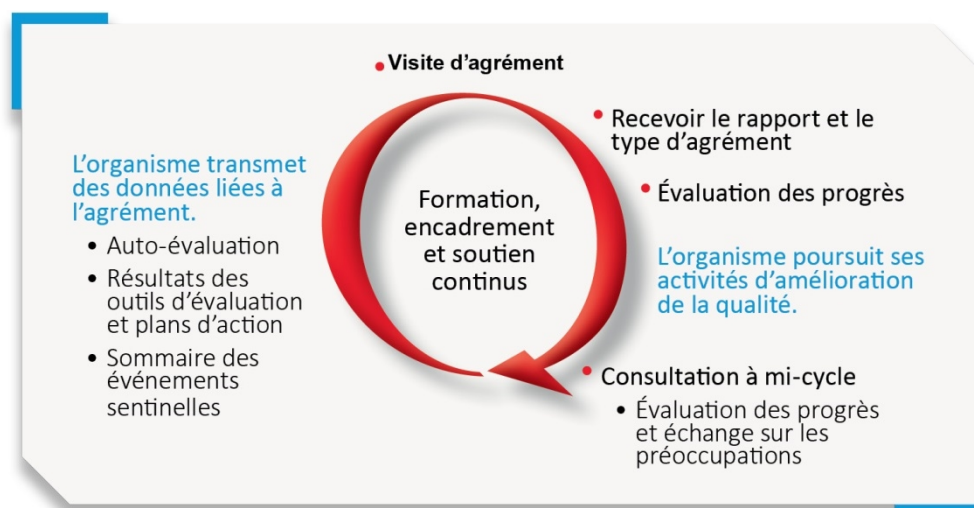
La démarche d'amélioration de la qualité

Le Programme d'agrément Qmentum consiste en un cycle d'évaluation et d'amélioration qui s'échelonne sur quatre ans dans le cadre duquel les organismes œuvrent à se conformer aux normes et à améliorer la qualité de leurs services. Le programme Qmentum les aide à évaluer tous les aspects de leurs activités, qu'il s'agisse de celles du conseil d'administration ou du leadership, de la prestation de soins et services ou de l'infrastructure.

Le programme reconnaît et récompense la qualité et l'innovation. Le temps et les ressources qu'un organisme consacre à l'agrément portent leurs fruits : des soins de meilleure qualité, des usagers plus en sécurité et un travail d'équipe plus solide. L'agrément contribue aussi à l'efficacité des organismes et leur fournit des méthodes structurées pour rendre compte de leurs activités ainsi que de leurs mesures d'amélioration de la qualité.

En fin de compte, ce sont tous les Canadiens qui bénéficient de services de santé plus sécuritaires et de meilleure qualité grâce à l'engagement des nombreux organismes de santé de partout au pays qui participent au processus d'agrément.

Programme Qmentum : un cycle d'amélioration de la qualité échelonné sur quatre ans



Tout au long de sa démarche d'amélioration de la qualité, **CHSLD Age 3** effectuera un examen approfondi de l'ensemble des résultats et des constatations découlant de la visite d'agrément. Ce sera le début d'un nouveau cycle d'agrément et **CHSLD Age 3** verra à ce que tous les problèmes non réglés soient abordés dans son plan global d'amélioration de la qualité. Ce faisant, ses efforts visant à mettre en place une solide culture de qualité largement répandue se verront rehaussés

Annexe A : Emplacements visités

- 1 CHSLD Age 3 - CHSLD St-Jude
- 2 CHSLD Age 3 - CHSLD St-Vincent Marie

Annexe B

Pratiques organisationnelles requises

Culture de sécurité

- Divulgence des événements
 - Mécanisme de déclaration des événements indésirables
 - Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers
-

Communication

- Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins
 - Identification des usagers
 - Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique
 - Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées
 - Transfert de l'information aux points de transition des soins
-

Utilisation des médicaments

- Médicaments de niveau d'alerte élevé
-

Milieu de travail

- Plan de sécurité des usagers
 - Prévention de la violence en milieu de travail
 - Programme d'entretien préventif
 - Sécurité des patients : formation et perfectionnement
-

Prévention des infections

- Conformité aux pratiques d'hygiène des mains
 - Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains
 - Processus de retraitement
 - Taux d'infection
-

Évaluation des risques

- Prévention des plaies de pression
 - Prévention du suicide
 - Stratégie de prévention des chutes
-