



Centre hospitalier St-François inc.

Agréé avec mention d'honneur

avril, 2016 à 2020

Centre hospitalier St-François inc. dépasse les exigences du Programme d'agrément Qmentum et fait preuve d'excellence en matière d'amélioration de la qualité. Il sera agréé jusqu'en avril 2020 pourvu que les exigences du programme continuent d'être respectées.

Centre hospitalier St-François inc. 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 **Centre hospitalier St-François inc.** 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.

Centre hospitalier St-François inc. (2016)

Le Centre hospitalier St-François Inc. est un établissement d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné de 29 lits. Il offre des soins et services depuis 1962 à une clientèle âgée en perte d'autonomie physique ou cognitive.

Sa mission est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, aux résidents qui ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel.

Notre centre est une entreprise familiale qui depuis 1991 croit en l'application du concept de milieu de vie de type familial.

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

13 au 15 avril 2016

Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **1 emplacement** 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 d'honneur** 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.

Le Centre Hospitalier St-François inc. est un centre de soins de longue durée situé à Québec, c'est un centre privé conventionné de 29 lits qui est agréé depuis 2002.

Les propriétaires de l'organisme sont responsables de la gouvernance de cet organisme. Un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est actif auprès du comité des résidents et en soutien à l'équipe de direction dans un objectif de prévention. Un comité de gestion intégrée de la qualité, un comité de gestion des risques et un conseil des infirmières et infirmiers sont en place.

L'organisme s'est doté d'un énoncé de mission valorisant une approche intégrée de la qualité et préconisant la participation des résidents et de leurs proches à l'élaboration des interventions et des décisions les concernant.

L'organisme s'est doté d'un plan stratégique 2016-2020. Dans ce document se retrouvent les valeurs (respect, engagement, sécurité, transparence) qui guident les interventions. Il y a aussi trois (3) enjeux principaux (arrimer les standards aux meilleures pratiques, maintenir une culture de sécurité et de qualité et maintenir un milieu de travail positif et stimulant agissant sur la mobilisation et l'engagement du personnel) qui se déclinent en orientations stratégiques, objectifs spécifiques, objectifs généraux/plans d'action, indicateurs de résultats et résultats attendus. Des plans opérationnels reprennent plusieurs de ces éléments.

L'organisme est bien intégré dans sa communauté. Des partenariats sont en cours en relation avec le service de pharmacie et un partage de l'expertise est fait avec un milieu de courte durée pour la prévention des infections. Le Centre Hospitalier Saint-François d'Assises (CIUSSS de la Capitale-Nationale) est bien sûr un partenaire clinique incontournable.

Un plan d'organisation est en place et il décrit les responsabilités du conseil d'administration des propriétaires, du commissaire local aux plaintes et à la qualité, du comité de vigilance (comité de gestion intégrée de la qualité), du comité de gestion des risques, du comité des résidents ainsi que du conseil des infirmières et infirmiers.

L'organisme s'est doté d'une équipe de direction très motivée, dynamique et rigoureuse. Le directeur des soins infirmiers de l'organisme situé du CHSLD St-François y agit comme pivot pour les autres directeurs aussi. Le bien-être de la clientèle et des employés sont au centre de leurs préoccupations. La direction générale favorise une approche axée sur la transparence, le travail d'équipe, le respect des personnes et le bien-être de ses employés. L'organisme est aussi axé vers la qualité et la gestion des risques et plusieurs réalisations concrètes sont en place.

Les visiteurs ont constaté une grande volonté de l'organisation de se doter d'une vision stratégique globale pour s'assurer de l'actualisation de sa mission et de ses enjeux stratégiques. L'organisme est aussi soucieux de mettre en place une approche préventive axée sur la gestion des risques, la sécurité et le développement des compétences de son personnel. Une culture de sécurité et de qualité est bien intégrée dans l'organisation et cela a été constaté pour plusieurs aspects. Un suivi très rigoureux des activités de mesure de la qualité et de la gestion des risques est fait par le directeur des soins infirmiers en place.

Le directeur des soins infirmiers assure le suivi de la gestion des ressources humaines en collaboration avec la directrice située au CHSLD Bourget à Montréal. Les relations de travail sont harmonieuses et il y a très peu de litiges en cours. Le personnel est stable et très peu de main-d'œuvre indépendante est utilisée.

C'est un milieu de vie de qualité et cela a été confirmé par les témoignages des résidents et des familles rencontrées. Il y règne un climat familial et chaleureux. Les soins et services sont dispensés à partir d'outils structurés. Il y a différents programmes cliniques (prévention des chutes, soins des plaies de pression, réduction des mesures de contrôle et autres programmes). L'organisme a dispensé plusieurs activités de formation en relation directe avec l'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques.









Les résidents se disent satisfaits des services offerts par l'organisme. Les activités d'animation et de loisirs sont diversifiées et en quantité suffisante. La participation fréquente de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, aux cafés-rencontres, dédiés aux résidents et leurs familles, est appréciée. L'alimentation est généralement appréciée, au niveau du goût et de la température des aliments.

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.

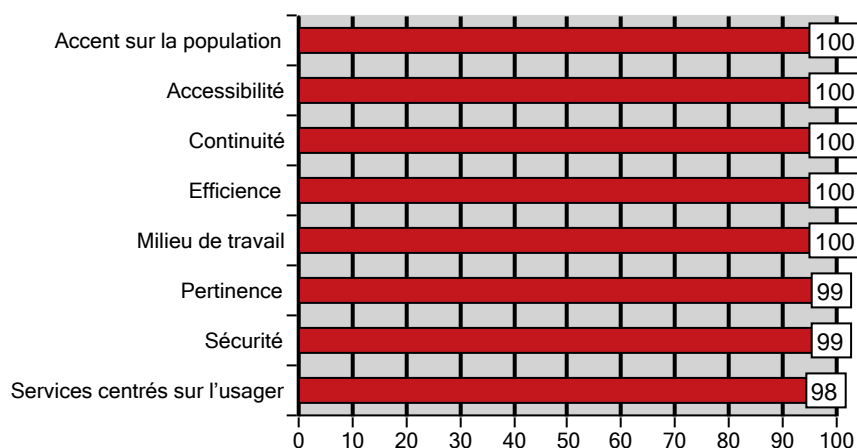
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **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

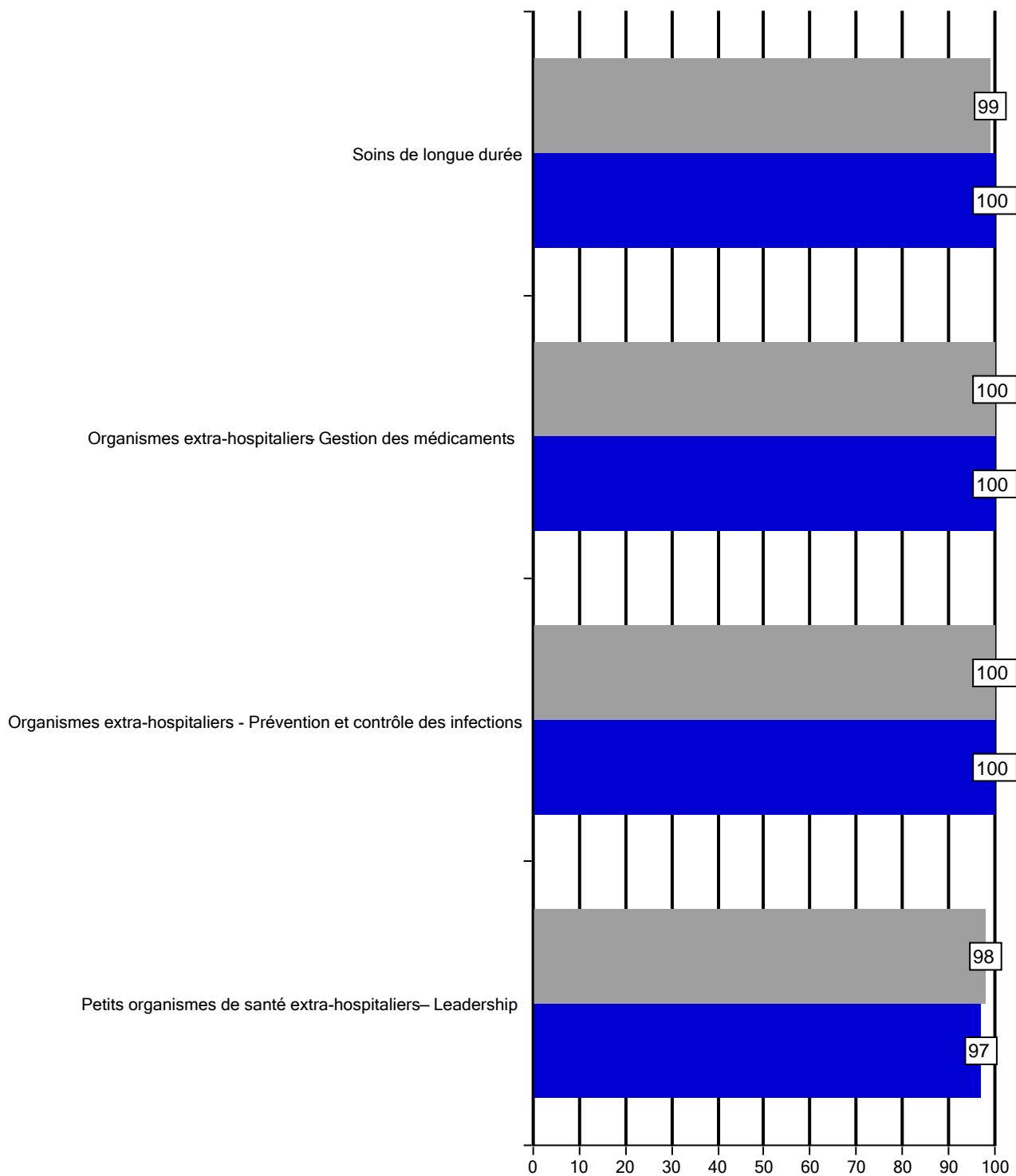
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

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

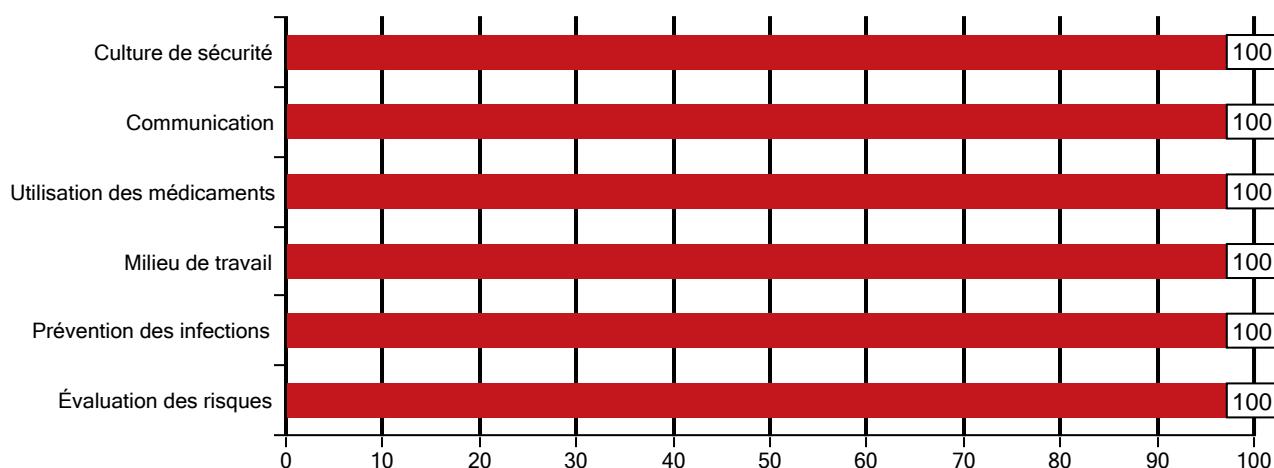
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme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



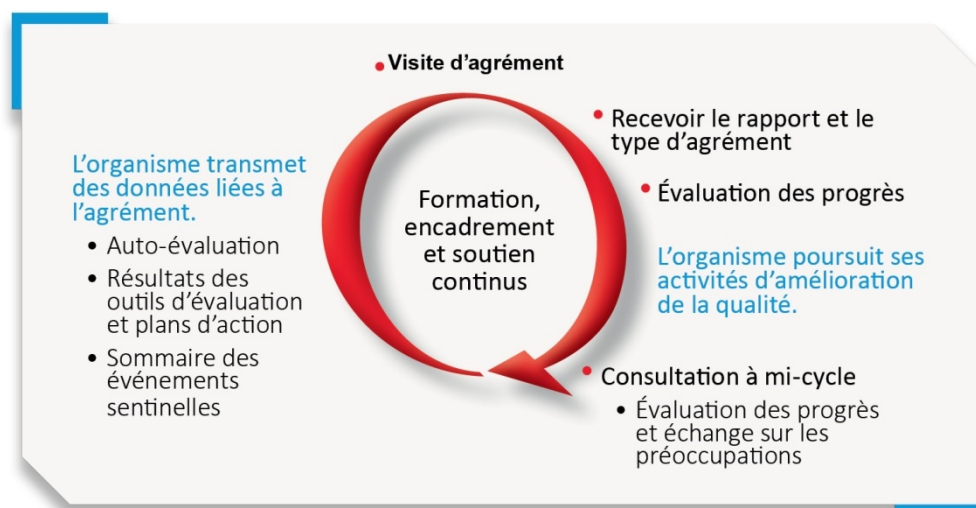
La démarche d'amélioration de la qualité

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, **Centre hospitalier St-François inc.** 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 **Centre hospitalier St-François inc.** 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 Centre hospitalier St-François Inc.

Annexe B

Pratiques organisationnelles requises

Culture de sécurité

- Divulgence des événements
 - Gestion des événements
 - 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 usagers : 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
 - Vaccin antipneumococcique
-

Évaluation des risques

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