



Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.

Agréé

octobre, 2017 à 2021

Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. satisfait aux exigences du Programme d'agrément Qmentum et fait preuve d'engagement à l'égard de l'amélioration de la qualité. Il sera agréé jusqu'en octobre 2021 pourvu que les exigences du programme continuent d'être respectées.

Centre d'hébergement St-Jean-Eudes 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 d'hébergement St-Jean-Eudes 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.

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

3 au 6 octobre 2017

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** 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.

Depuis la dernière visite d'agrément, l'établissement a connu des moments difficiles. Le décès prématuré de Mme Clémence Boucher, propriétaire du centre d'hébergement, fut ressenti comme une onde de choc au sein de tout l'établissement. Mme Boucher assurait depuis plus de 25 ans la direction générale. Femme de cœur et d'action, son engagement envers les résidents et la qualité de vie de ces derniers a su marquer de façon très significative la réputation du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes, et ce, bien au-delà des murs.

D'un maintien historique d'une saine gestion financière, l'établissement s'est vu dans l'obligation de procéder à un important exercice de redressement financier. Placé devant les faits, le directeur général par intérim a su mettre en place les mesures qui ont permis à l'organisme de retrouver rapidement une bonne situation financière. L'arrivée d'un nouveau directeur général a, conséquemment, amené un questionnement du style de gestion privilégié au cours des dernières années. Dans une vision de responsabilisation et de reconnaissance des différents champs d'expertise, une approche de gestion décentralisée devenait une évidence. Dès lors, une réorganisation administrative fut amorcée amenant avec elle une révision des rôles et responsabilités de l'équipe de direction, mais également un certain enrichissement de tâches chez les professionnels œuvrant auprès des résidents.

Les partenariats avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale se situent principalement au niveau clinique, par la présence sur le terrain de professionnels de la prévention des infections et de la gestion de la médication. Des liens avec la communauté sont maintenus grâce à l'implication de près d'une centaine de bénévoles en provenance du milieu permettant, du côté de la clientèle admise, de briser l'isolement. La Fondation du centre d'hébergement St-Jean-Eudes s'implique dans la qualité de vie des résidents en contribuant aux coûts de transport liés aux activités médicales et récréatives. La fondation contribue également à l'achat de certains équipements servant à bonifier l'offre de services.

À la suite de la décision de procéder à une réorganisation administrative, la composition du comité de direction a été revue.

L'organisme doit faire face depuis les derniers mois à une pénurie de personnel. Malgré tout, l'établissement n'a pas eu recours à la main-d'œuvre indépendante pour combler les absences ponctuelles. L'embauche de personnel d'une communauté culturelle différente du Québec traditionnel entraîne une certaine inquiétude chez les résidents, plus particulièrement au niveau linguistique. La formation en cours d'emploi est omniprésente.

Le processus d'appréciation de la contribution est à consolider.

Les soins et les services sont dispensés en interdisciplinarité. Des équipes engagées démontrent un réel souci à offrir des soins et des services de qualité axés sur le respect et le bien-être des résidents et des familles.

Le milieu de travail est chaleureux. La collégialité et l'entraide sont perceptibles à tous les niveaux de l'organisme. Plusieurs protocoles et programmes cliniques contribuent à assurer la sécurité de la clientèle.

L'établissement aurait avantage à se doter d'un mécanisme de suivi des indicateurs cliniques afin d'évaluer les améliorations suivant la mise en place de mesures correctives.









Les résidents et les familles rencontrés se disent très satisfaits de l'ensemble des services reçus. La majorité des personnes rencontrées disent se sentir chez elles et reconnaissent les efforts de la direction pour assurer l'équilibre entre le milieu de soins et le milieu de vie. Au regard des changements organisationnels, certains des résidents rencontrés ont besoin d'être rassurés. Au cours de la dernière année, il n'y a pas eu de plainte formellement déposée. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a cependant accompagné 17 résidents ou familles dans un processus de résolution d'insatisfactions.

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.

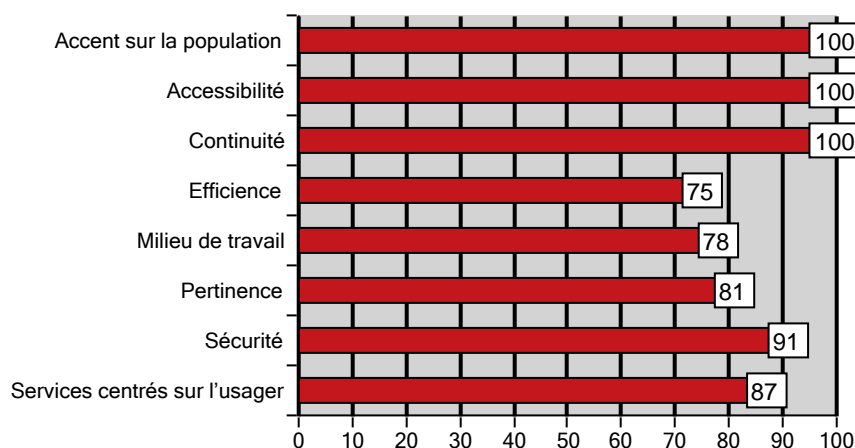
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **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

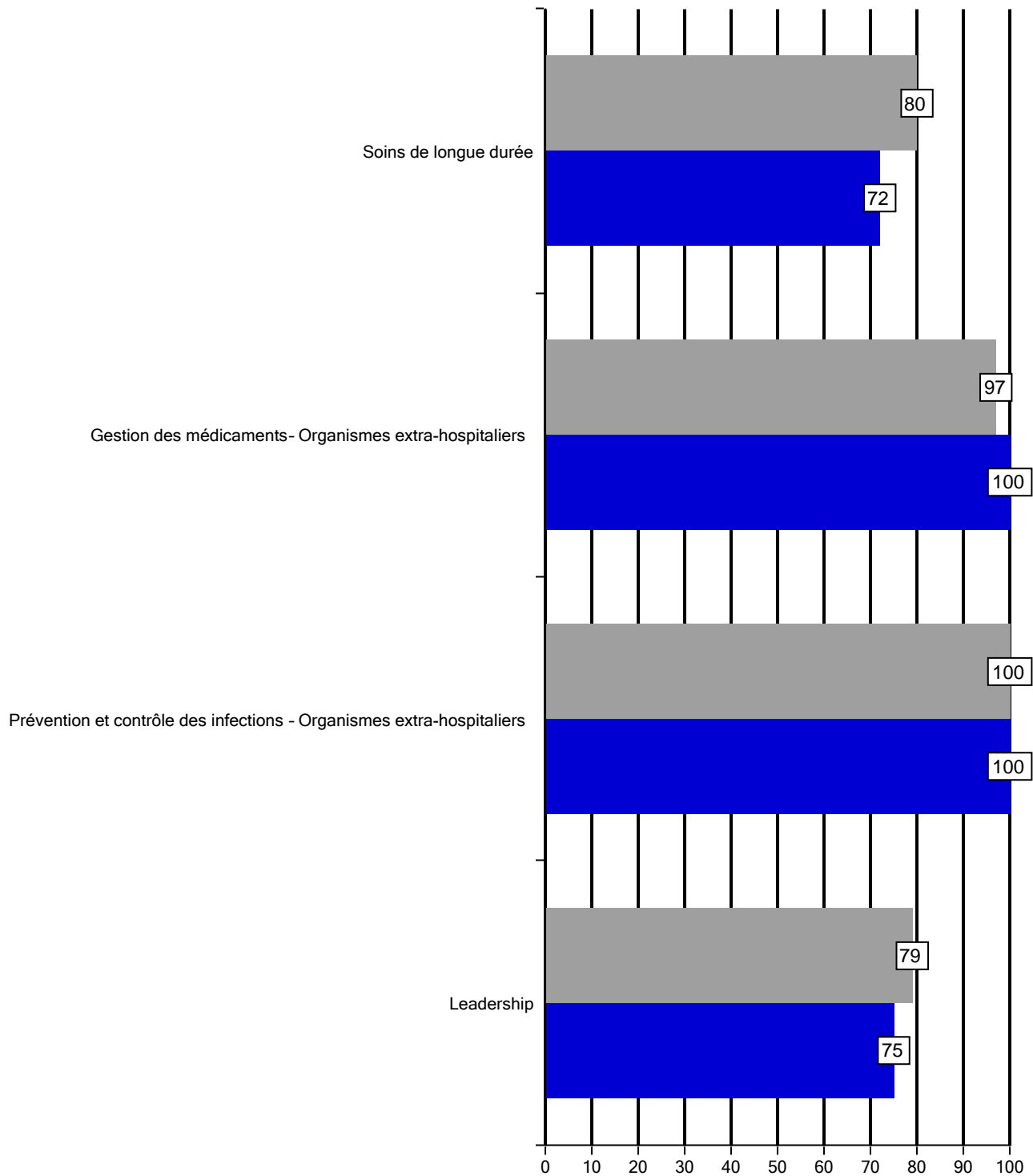
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

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

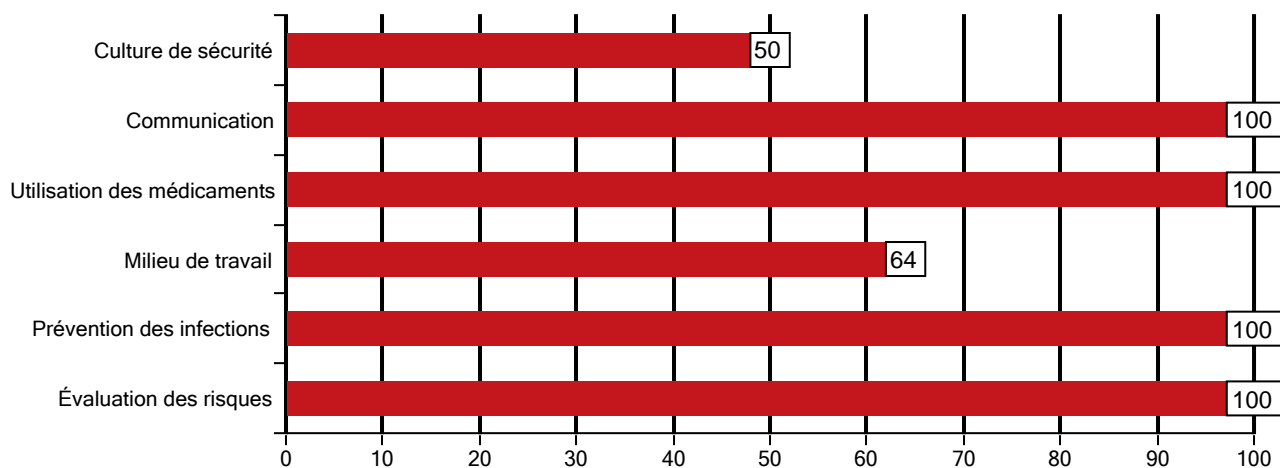
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme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



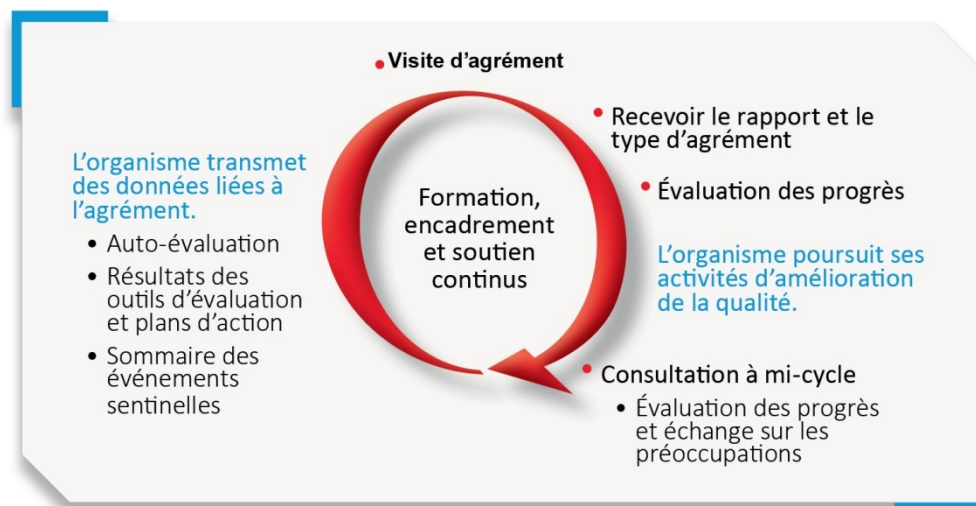
La démarche d'amélioration de la qualité

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 d'hébergement St-Jean-Eudes 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 d'hébergement St-Jean-Eudes 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 d'hébergement d'Assise
- 2 Centre d'Hébergement Saint-Jean-Eudes

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
 - Sécurité liée à l'héparine
 - Sécurité liée aux narcotiques
-

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
-