



Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.

Agréé avec mention

Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. dépasse les exigences du Programme d'agrément Qmentum et reçoit des éloges pour son engagement à l'égard de l'amélioration de la qualité.

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

4 au 7 octobre 2021

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.

Le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc., comprend le CHSLD St-Jean-Eudes (CHJE) et le CHSLD d'Assise (CHDA). Ce dernier centre ouvert en 2003 avec une entente jusqu'en 2025 de location des locaux du CHU de Québec, héberge 100 personnes âgées en attente d'un hébergement de soins de longue durée dans le CHSLD de leur choix. Ils sont considérés en période de transition qui parfois, s'échelonne sur plusieurs années. Le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc., a été créé en 1960 par une femme avant-gardiste qui hébergeait 15 résidents.

Agrandi à quelques reprises depuis, le directeur général actuel succède à sa mère et à sa grand-mère à la tête de l'entreprise. Dès 1990 l'implantation du modèle Milieu de Vie a été mis de l'avant par ces femmes. Depuis, les besoins de la clientèle ont considérablement augmentés venant fragiliser l'application de cette approche en centre d'hébergement. Outre des personnes en perte d'autonomie ou en pertes cognitives, le centre accueille des résidents de moins de 65 ans ayant des difficultés de mobilité réduite et/ou neurologiques. Des activités de réadaptation peuvent être offertes pour cette clientèle. Au total au CHJE, 150 résidents y séjournent.

Cette entreprise familiale est un centre privé conventionné sans conseil d'administration tel que défini par la loi. Les directeurs de l'organisation et le directeur général, constituent actuellement le conseil d'administration voire, les dirigeants de ces deux centres d'hébergement. La mission du CHSJE. Inc est de créer à même leurs ressources un Milieu de vie où les résidents sont au cœur de leurs actions et sont reconnus comme des membres à part entière de la communauté du CHSJE Inc. Les lieux physiques des deux centres sont très propres, ordonnés et les employés s'en font une fierté.

La dernière visite d'agrément Canada remonte à octobre 2017. Depuis, diverses visites d'appréciation ont eu lieu dont des visites ministérielles d'appréciation de la qualité du milieu de vie et à plusieurs reprises dues à la pandémie, des visites de contrôle des infections (PCI). Suite aux visites ministérielles, des recommandations ont été soumises et l'ensemble des demandes ont été

répondues. Il demeure des objectifs à poursuivre, principalement au CHDA pour lesquelles le CHSJE Inc. étant en location de locaux, ne peut procéder dans l'immédiat. Mentionnons entre autres l'absence de gicleurs au CHSLD d'Assise.

La présence d'une équipe engagée, concertée et mobilisée, de résidents impliqués ainsi que les membres de leurs familles, tout cela représente des forces appréciables à la qualité de vie des résidents. L'établissement a répondu positivement aux suggestions de la visite d'agrément précédente et a tenté d'arrimer leurs pratiques à l'ensemble des pistes d'amélioration proposées.

La pandémie mondiale de le COVID-19 est venue mettre un frein considérable aux réalisations souhaitées. Nous sentons qu'un vent d'enthousiasme est revenu lorsque nous réalisons la compréhension et l'intérêt porté par l'ensemble des acteurs de l'organisation que nous avons rencontrés sur les processus d'amélioration continue de la qualité. L'importance de travailler en utilisant des pratiques sécuritaires et prometteuses nous permet de constater tout l'effort de sensibilisation qui a été fait à ce niveau par les dirigeants et les responsables des équipes à cet effet.

Il demeure toutefois des défis très importants. La pandémie n'étant pas encore terminée, pensons à l'ampleur des impacts qu'elle apporte et les effets qui pourraient persister quelque temps. Pensons également à l'alourdissement de la clientèle et le souci de répondre à leurs besoins, à la mixité de la clientèle, aux besoins complexes et forts différents, à la main d'œuvre difficile à conquérir et à retenir et au milieu de vie à poursuivre dans le contexte actuel.

La direction qui adopte une philosophie de gestion de « portes ouvertes » aide à faciliter l'ensemble des communications et à échanger sur les défis rencontrés. Les familles et les employés le mentionnent. Toutefois les enjeux demeurent importants et doivent être priorisés pour maintenir cette qualité des soins et services reconnus et réputés dans la ville (des partenaires nous l'ont d'ailleurs confirmé à plusieurs reprises) et ce, de façon optimale à la satisfaction des résidents et de leur famille et au bien-être des employés.

Les principaux partenaires sont le CIUSSSCN, le CHU de Québec, l'Association des hôpitaux conventionnés, des centres de formation et plus récemment le centre R.I.R.E. relié au programme d'intégration des immigrants sur le marché du travail. D'ailleurs, soulignons que l'équipe de direction est très engagée concernant l'intégration des nouveaux employés issues de diverses communautés culturelles et qu'elle réfléchit à des moyens de faciliter davantage cette intégration à tous les niveaux.

Globalement, on retrouve 450 employés au sein de l'organisation, et 75 bénévoles. Six médecins collaborent dans ces centres dont un à temps complet. Les dernières années ont été très difficiles quant à l'embauche et à la rétention des employés. Bon an mal an, autour de 25-30 % d'employés ont quitté l'organisation. Une réflexion est mise de l'avant concernant le départ de ces employés. Des appels ont lieu, afin de comprendre la raison qui motive ces départs. Par la suite, l'organisation tente de revoir ses pratiques. D'ailleurs un des axes de la planification stratégique est de « se doter de personnel compétent et intéressé par la longue durée ». Dernièrement plusieurs nouveaux employés, ont quitté peu de temps après leur arrivée, constatant l'étendue des besoins de la clientèle et ne se sentant pas autant interpellés par ce type de mission tel qu'ils le croyaient.

Au cours de la pandémie, l'organisation a su maintenir ses services malgré un manque de personnel et les difficultés rencontrées pendant tous ces mois. Des modalités de communication diverses dont des appels en vidéos, des communications téléphoniques ou courriels, ont été établies avec les membres de famille et les proches aidants afin de les rassurer et de permettre aux résidents d'échanger autant que possible avec ces derniers.

Les programmes de formation n'ont pu ainsi être réalisés autant qu'espérés suite au manque d'employés sur place pour offrir les services. Les formations de prévention des infections ont été réalisées en continu et validées pendant toute cette période de pandémie.

Au niveau des soins et services, les usagers et leurs familles manifestent en général un haut niveau de satisfaction pour les soins reçus. Ils reconnaissent que l'organisation se préoccupe réellement de leur bien-être. Les familles sont présentes quotidiennement auprès des leurs. Ils sont partenaires de soins et communiquent leurs souhaits et soucis au personnel et à la direction.

Les plans d'intervention interdisciplinaires (PII) et les plans thérapeutiques infirmiers (PTI) sont revus de façon régulière. L'information est communiquée et fait partie des échanges et des rencontres avec le personnel. Ces derniers se disent impliqués dans le succès qu'ils souhaitent obtenir. Afin de faciliter l'accueil des résidents, une travailleuse sociale en compagnie d'une résidente qui séjourne au centre d'hébergement CHJE, font visiter le centre et accueillent le nouveau bénéficiaire lors de sa première journée. Cette initiative est fort prometteuse.

Le milieu est joyeux, accueillant, sécuritaire. Les décorations de bon goût, se retrouvent dans les corridors et les salles communes. Au CHJE, plusieurs décorations ont été réalisées avec les résidents et un spécialiste en animation. Nous pourrions même penser à des œuvres d'art faites à base de carrés de céramique.

Le plan de mesure d'urgence est à jour et les rôles et responsabilités sont bien établis pour le personnel, les bénévoles et les familles. Les employés semblent comprendre leurs rôles si un tel événement se produisait.









L'ensemble des pratiques organisationnelles devant être suivies sont mises de l'avant. Les dirigeants accompagnés de tous ses employés ont travaillé très fort à réaliser les pratiques sécuritaires et de qualité et expriment qu'ils doivent poursuivre l'implantation et surtout leur consolidation.

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.

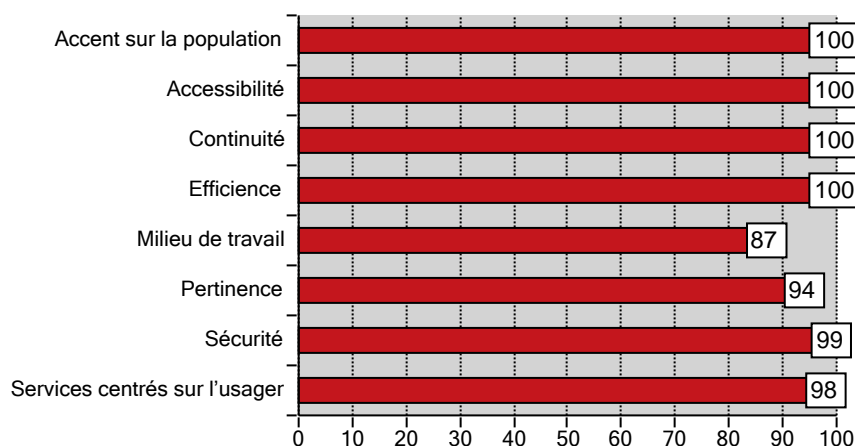
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **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

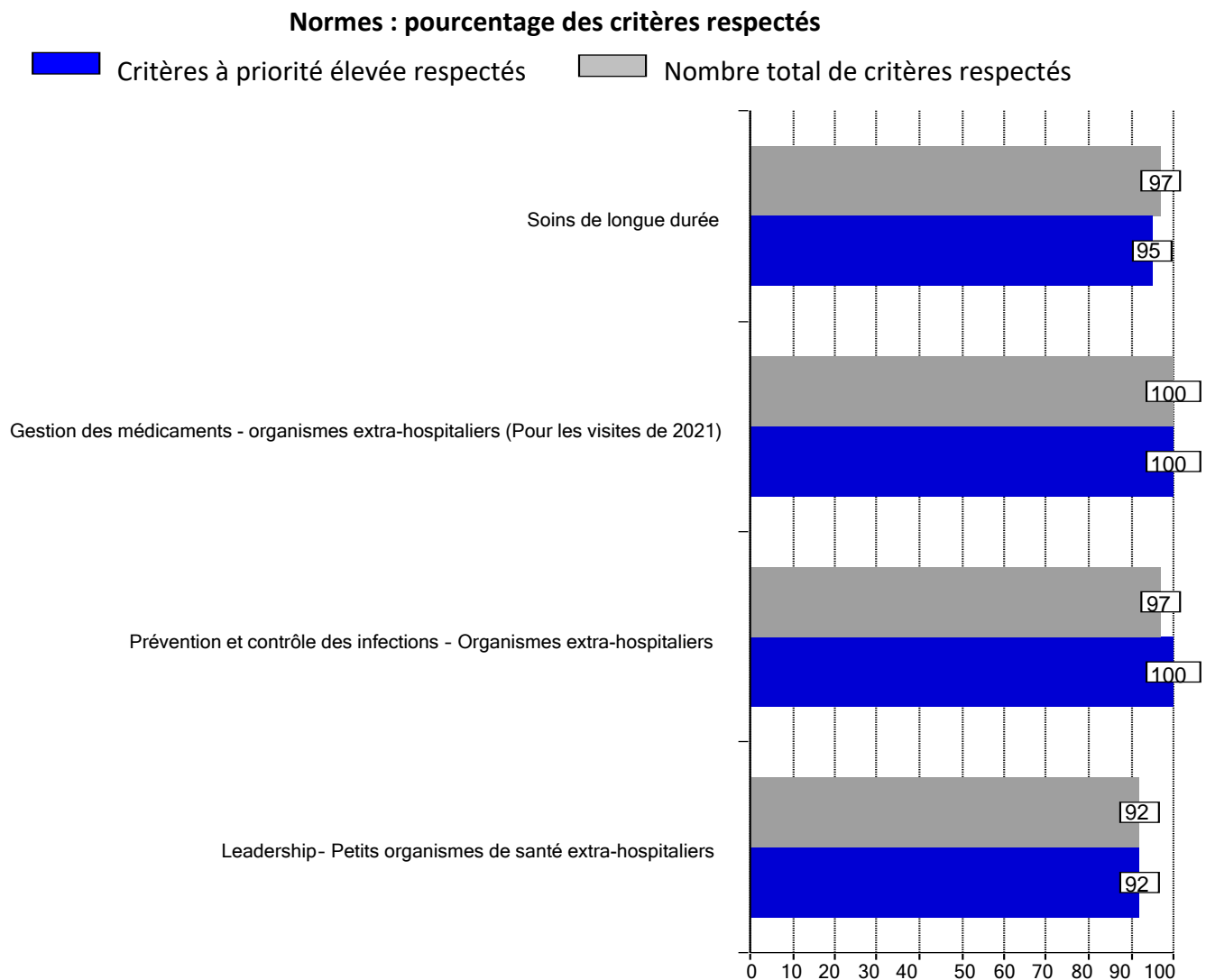


Aperçu des résultats relatifs aux normes

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.



Aperçu des résultats relatifs aux pratiques organisationnelles requises

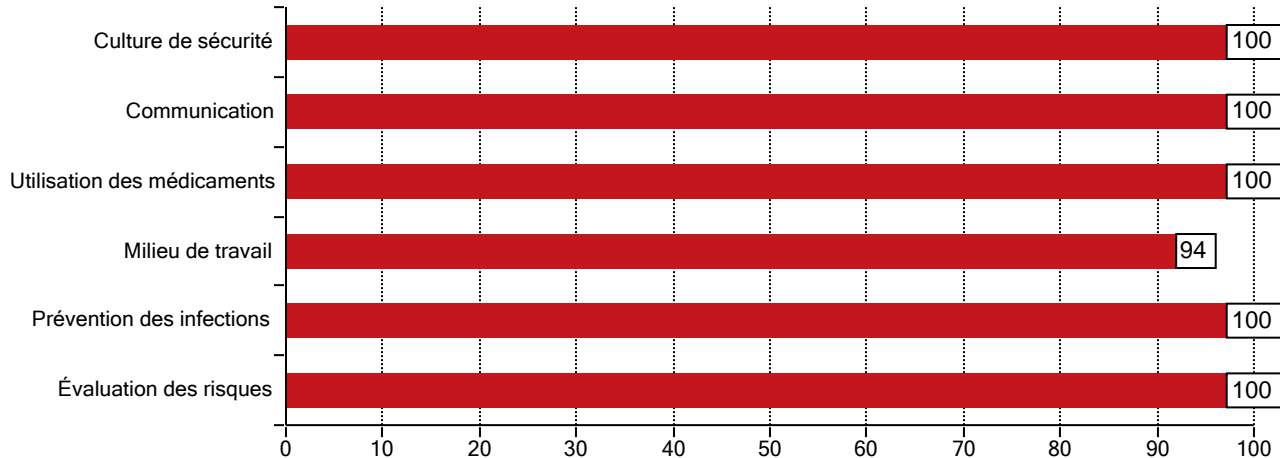
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme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



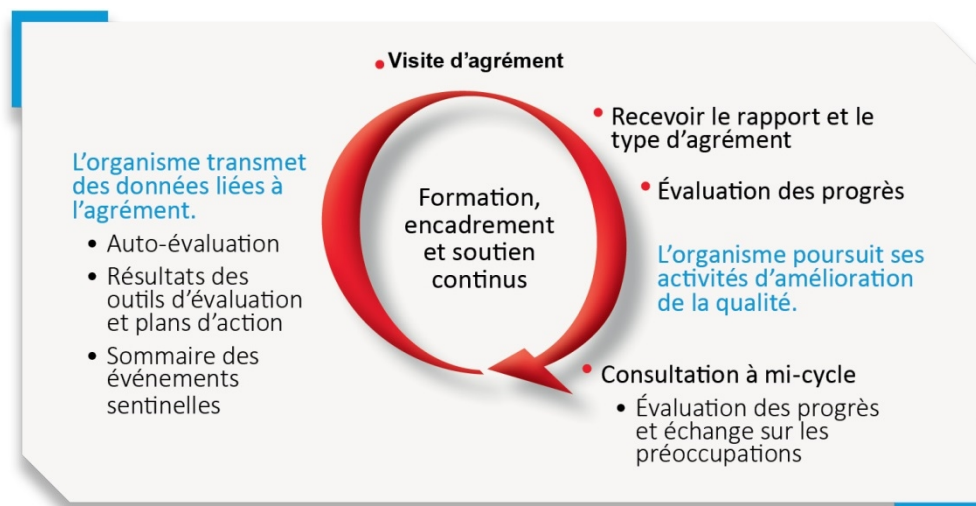
La démarche d'amélioration de la qualité

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
 - 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
 - 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
-