

# Mot du directeur général

## Ensemble vers la visite d'agrément



Alors que nous débutons la période estivale, je me permets, en premier lieu, de vous souhaiter à toutes et à tous d'agréables vacances entourés des gens que vous aimez.

En deuxième lieu, je voudrais vous féliciter du travail déjà accompli, à ce jour, dans le processus d'agrément lancé, il y a déjà plus de trois ans, avec le Conseil canadien d'agrément.

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services ont pris une dimension des plus importantes dans notre organisation et nous le constatons à tous les jours. Tout ceci confirme que nos actions sont en lien avec les valeurs de notre organisation.

Chacun et chacune d'entre nous partage notre mission et donc la responsabilité d'améliorer la santé et le bien-être de la population de notre territoire. Cette troisième démarche d'agrément nous permet, encore une fois, de mettre cette philosophie en pratique. L'agrément nous permet, entre autres, d'appliquer de meilleures pratiques pour assurer des soins de plus en plus sécuritaires à nos usagers et à nos employés.

Le conseil d'administration, tout comme les « équipes qualité », s'implique dans cette démarche et dégage des pistes d'amélioration continue pour assurer le fonctionnement optimal de toute l'organisation.

Actuellement, chaque équipe est à élaborer des plans d'action à partir de l'analyse des résultats des différents sondages et autoévaluations. Nous vous tiendrons au courant des pistes d'amélioration de la qualité et de la sécurité qui seront entreprises dans les prochains mois.

Au nom de notre population, nous tenons à féliciter les membres de chaque équipe pour la rigueur de leur analyse, la perspicacité de leurs réflexions et leur engagement face à l'amélioration continue de la qualité.

Nous profitons de l'occasion pour également remercier M<sup>me</sup> Nicole Corbin qui a accepté de nous accompagner tout au long de cette démarche et dans ce dernier sprint vers la visite d'agrément prévue en octobre.

C'est donc du 19 au 24 octobre prochain que des visiteurs du Conseil canadien d'agrément viendront nous rencontrer et qu'ils s'adresseront à vous. Nous vous invitons à répondre aux questions des visiteurs au meilleur de votre connaissance.

D'ici là, nous vous souhaitons un superbe été et nous vous remercions d'intégrer la qualité et la sécurité dans chacune de vos actions.

**Roch Martel**  
Directeur général

# ENSEMBLE VERS LA VISITE D'AGRÉMENT DU 19 AU 24 OCTOBRE 2014

## La QUALITÉ, c'est aussi la SÉCURITÉ!

Une culture de la qualité comprend la sécurité. Pour ce faire, Agrément Canada fait la promotion des pratiques organisationnelles requises (POR).

Une pratique organisationnelle requise est une pratique essentielle qui doit être en place dans l'organisme pour améliorer la sécurité des usagers et du personnel, et pour minimiser les risques. Pour Agrément Canada, les PORs sont des composantes primordiales de la sécurité des usagers et des employés et pour l'amélioration de la qualité.

Les pratiques organisationnelles requises sont regroupées dans six grands secteurs. Les voici :

### 1) Culture de la sécurité

*Instaurer une culture de sécurité dans l'organisme.*

### 2) Communication

*Améliorer l'efficacité et la coordination des communications parmi les prestataires de soins et de services ainsi qu'avec les usagers des soins et des services, tout au long du continuum.*

### 3) Utilisation des médicaments

*Assurer l'utilisation sécuritaire des médicaments à risque élevé.*

### 4) Milieu de travail ou effectifs

*Créer un milieu de travail et un environnement physique qui appuient la prestation sécuritaire des soins et des services.*

### 5) Prévention des infections

*Réduire les risques d'infections nosocomiales ainsi que leurs répercussions dans l'ensemble du continuum des soins et des services.*

### 6) Évaluation des risques

*Cerner les risques liés à la sécurité et propres à la clientèle desservie.*

Afin de mener à bien ces travaux, l'établissement a identifié des « Porteurs de PORs transversales ».

Nous vous les présentons ci-dessous :



Culture de la sécurité	Porteur du dossier
Analyse prospective liée à la sécurité des patients	Chantale Séguin
Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers	Nathalie Rochette
<b>Communication</b>	
Bilan comparatif des médicaments	Annie Gagné
Deux identificateurs de l'utilisateur	Francine Leroux
Rôle des usagers et des familles en ce qui concerne la sécurité	Dany Maheux
Transfert de l'information	Bruno Brassard
<b>Utilisation des médicaments</b>	
Formation sur les pompes à perfusion	Francine Leroux
<b>Milieu de travail ou effectifs</b>	
Plan de sécurité des usagers	Nathalie Rochette
Prévention de la violence en milieu de travail	Alain Perron
<b>Prévention des infections</b>	
Vaccin antipneumococcique	Marie-Josée Lazure
<b>Évaluation des risques</b>	
Stratégie de prévention des chutes	Manon Diné
Prophylaxie de la thromboembolie veineuse (TEV)	Nathalie Rochette

# Où en sommes-nous dans le dossier Agrément?

En premier, un rappel sur ce qu'est l'agrément...

## Qu'est-ce que l'agrément?

L'agrément est un processus d'amélioration continue par lequel un établissement de santé et de services sociaux mesure la qualité de ses soins et de ses services en s'appuyant sur des normes nationales qui renvoient aux meilleures pratiques en matière de qualité et de sécurité des soins et des services.

Ces normes sont définies par des organismes d'accréditation indépendants, soit Agrément Canada et le Conseil québécois d'agrément. Ce processus est comparable à celui de l'ISO dans le secteur privé, mais il s'applique uniquement aux services de santé et de services sociaux.

## Pourquoi l'agrément?

L'obtention de l'agrément est une obligation légale pour tous les établissements de santé et de services sociaux au Québec. Depuis le 19 décembre 2002, une modification de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* concernant la prestation sécuritaire des services de santé et des services sociaux stipule que tout établissement doit solliciter, **tous les quatre ans**, l'agrément des services de santé et des services sociaux qu'il dispense, et ce, auprès d'organismes d'accréditation reconnus.

De plus, elles doivent :

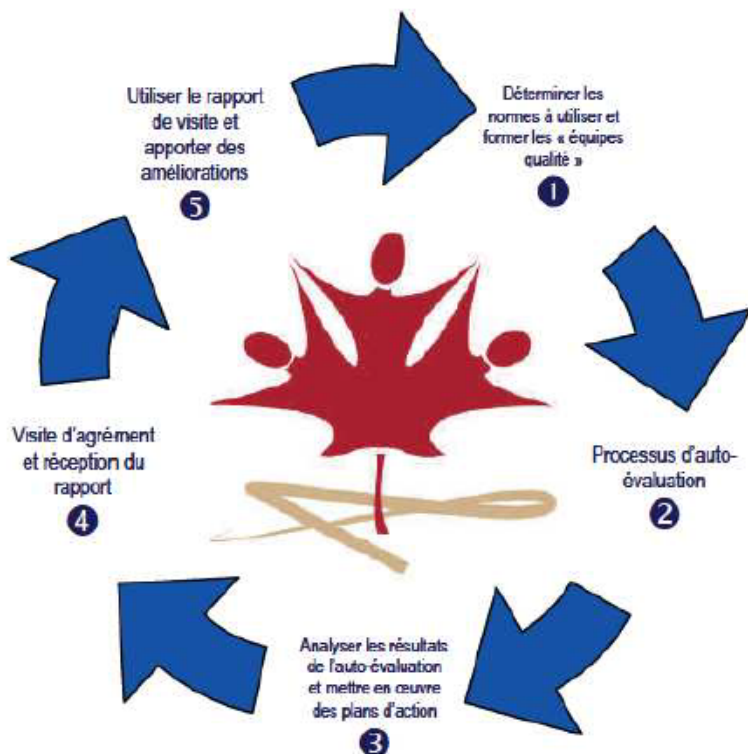
- Travailler avec les normes de façon continue;
- Participer à la collecte, à la soumission et à l'utilisation des données découlant du processus d'autoévaluation et des outils d'évaluation (sondages);
- Produire des plans d'action, en assurer la mise en œuvre et la mise à jour;
- Soumettre des preuves des améliorations.

**Pour ce qui est des chefs d'équipe, voici leurs rôles et leurs responsabilités :**

- Gérer les équipes et leur composition;
- Coordonner l'utilisation du questionnaire d'autoévaluation;
- Gérer et utiliser les données découlant du processus d'autoévaluation et des outils d'évaluation;
- Coordonner et mettre à jour le plan d'amélioration continue de la qualité;
- Assurer le lien avec la direction concernée.

À ce jour, nous avons 24 équipes qualité, en voici les chefs :

## L'AGRÈMENT, UN PROCESSUS CONTINU!



Afin de mener à bien ce processus, nous avons 24 équipes qualité. Quels sont les rôles de ces équipes?

En premier, elles ont à exercer un leadership et à agir comme agents multiplicateurs en matière de qualité et de sécurité. Deux valeurs importantes, voire essentielles, dans notre organisation.

<b>CHIRURGIE</b> Jocelyne Sanscartier	<b>PÉDIATRIE</b> Luce Pelletier
<b>GESTION DES MÉDICAMENTS</b> Sylvain Marcil	<b>PRÉVENTION DES INFECTIONS</b> Marie-Josée Lazure
<b>GOVERNANCE</b> Antonio Lavigne	<b>PRÉVENTION DES INFECTIONS –</b> retraitement et stérilisation Cindy Schreindorfer
<b>IMAGERIE DIAGNOSTIQUE</b> Claudine Simard	<b>SALLE D'OPÉRATION</b> Jason King
<b>LABORATOIRE –</b> analyses de biologie délocalisées Stéphane Beauchamp	<b>SANTÉ COMMUNAUTAIRE</b> Marie-Jeanne Aubry
<b>LABORATOIRE – biomédicaux</b> Cornelia Steavu	<b>SANTÉ MENTALE</b> Danielle Dion
<b>LABORATOIRE – transfusionnels</b> Paule Cadieux	<b>SOINS AMBULATOIRES</b> Nathalie Demars
<b>LEADERSHIP</b> Nathalie Rochette	<b>SOINS DE LONGUE DURÉE</b> Danielle Noël (Ctre d'hébergement de Saint-Benoît)
<b>MÉDECINE</b> Mélanie Lepage	<b>SOINS DE LONGUE DURÉE</b> Manon Bourassa (Ctre d'hébergement de Saint-Eustache)
<b>MÈRE-ENFANT</b> Josée Bolduc	<b>SOINS ET SERVICES À DOMICILE</b> Francine Lajeunesse (SAD)
<b>MPOC</b> Nathalie Comtois	<b>SOINS INTENSIFS</b> Nancy Chabot
<b>OBSTÉTRIQUE ET PÉRINATALITÉ</b> Luce Pelletier	<b>URGENCE</b> France Granger