



CHU Sainte-Justine - Le centre hospitalier universitaire mère-enfant

Agréé

décembre, 2015 à 2019

CHU Sainte-Justine - Le centre hospitalier universitaire mère-enfant 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 décembre 2019 pourvu que les exigences du programme continuent d'être respectées.

CHU Sainte-Justine - Le centre hospitalier universitaire mère-enfant 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 **CHU Sainte-Justine - Le centre hospitalier universitaire mère-enfant** 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

6 au 11 décembre 2015

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

- **23 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 universitaire (CHU) Sainte-Justine, tout comme le réseau de santé Québec est en pleine transformation dans l'organisation de sa gouvernance. Il y a quelques mois, le ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec a décidé de regrouper les centres hospitaliers de l'université de Montréal et du CHU Sainte-Justine sous un même Conseil d'administration. D'ici quelques semaines, le conseil d'administration du nouveau regroupement amorcera ses activités.

Le document de planification stratégique (2011-2015) et les différents documents rendus disponibles lors de la visite démontrent une grande détermination des équipes du CHU Sainte-Justine à répondre à ses missions de soins, d'enseignement, de recherche et de promotion de la santé. De plus, le CHU Sainte-Justine s'affirme par son leadership de collaboration avec ses partenaires nationaux et internationaux. À ce titre, le réseau Mère-Enfant de la francophonie est l'une des activités déjà bien établies auprès de la communauté internationale.

D'ici quelques mois, l'établissement prendra possession d'un nouveau bâtiment qui permettra l'amélioration des services spécialisés de soins, d'enseignement et de recherche. Ce nouvel environnement est conçu en chambre individuelle favorisant une approche de soins personnalisés et permettant la cohabitation. La fin des travaux de construction et d'aménagement du nouveau bâtiment des unités spécialisées est prévue pour l'automne prochain.

L'organisme s'est engagé pleinement dans l'approche du patient partenaire en travaillant avec le Comité des usagers, en initiant au cours des dernières années des activités comme des forums citoyens, en faisant des sondages sur l'expérience des patients, et en implantant des projets avec des usagers qui sont des partenaires et qui font équipe avec les employés et les médecins dans l'organisation de l'offre de service.

Il est important de souligner que le comité des usagers du CHU Sainte-Justine, collabore activement au sein de différents comités de travail sur l'expérience patient-famille. Il est le fiduciaire de nombreux sondages sur l'expérience patient et invite différents groupes à venir présenter des projets d'amélioration de la qualité des soins et services. Le Comité des usagers a pour fonctions principales de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, de défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, d'accompagner et assister un usager si une demande est faite et finalement d'assurer le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents.

Pour son leadership, les réussites sont en lien avec les patients et les familles partenaires, le comité des usagers, les gestionnaires sont dynamiques et passionnés, le réseautage par sa présence dans la communauté, l'innovation, la recherche, l'enseignement et la culture d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité.

Cependant, l'organisme a quelques défis à relever en lien avec l'ajout de 65% de ses espaces, le défi fiscal et l'équilibre budgétaire.

En gestion intégrée de la qualité, les succès sont en lien avec la structure et les outils d'amélioration de la qualité, les tournées de sécurité, l'accompagnement des équipes et leur culture de collaboration.

Pour le cheminement des patients, les succès sont en lien avec les politiques et les procédures actualisées, le tableau de bord en temps réel, la participation des médecins et la collaboration externe.

En gestion des ressources, les succès sont en lien avec la délégation aux gestionnaires et l'accompagnement des gestionnaires. Cependant, certains défis sont présents, dont la situation fiscale liée à l'expansion.

Pour le capital humain, les succès sont en lien avec les pratiques d'amélioration de la qualité de vie des employés, la formation et l'enseignement et les comportements essentiels des gestionnaires. Le défi est au niveau des rencontres de développement pour les gestionnaires à charge lourde.

Pour la planification et la conception des services, les succès sont en lien avec le plan stratégique qui sert de guide à l'élaboration des plans d'action de différents plateaux de services. Le bureau de projet contribue à la culture de la mesure et la gestion du changement.

Pour la prestation des soins et la prise de décisions fondées sur des principes éthiques, une équipe multidisciplinaire dynamique est présente partout dans l'organisme d'où se dégage une culture de partage et de formation.

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.

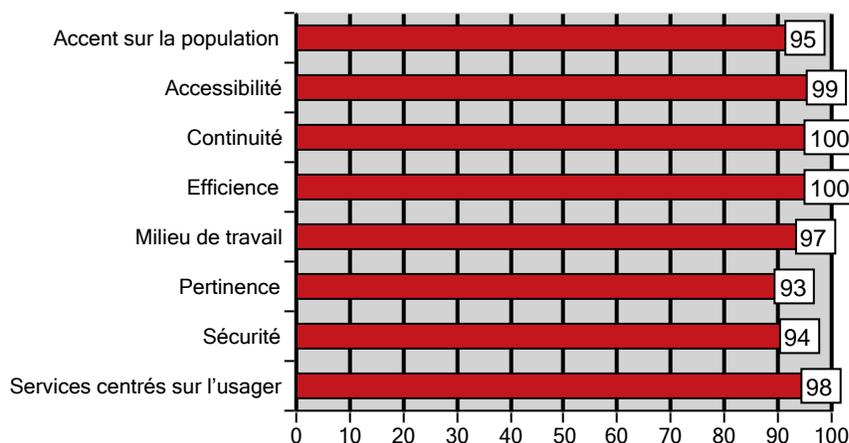
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **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

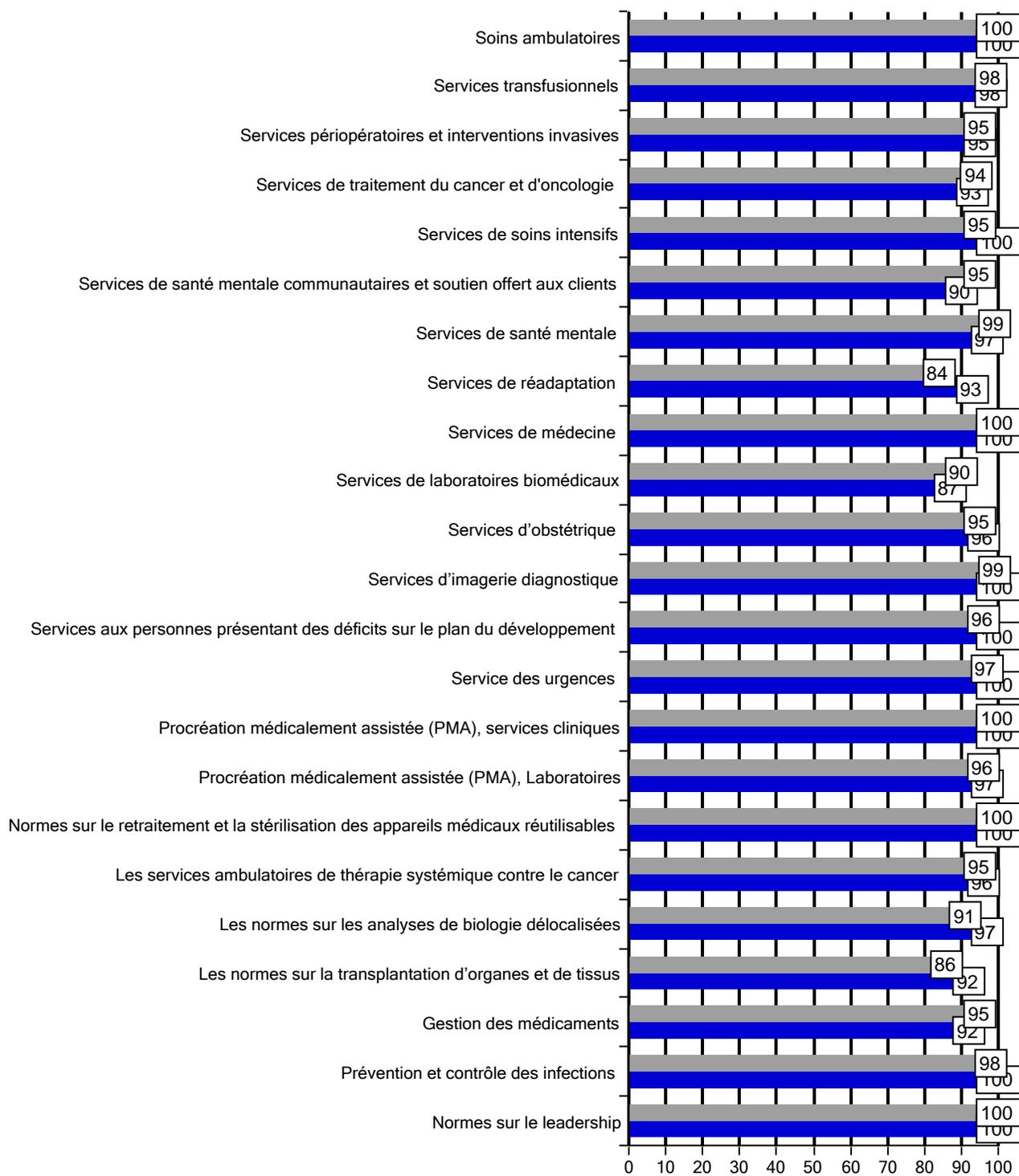
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

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

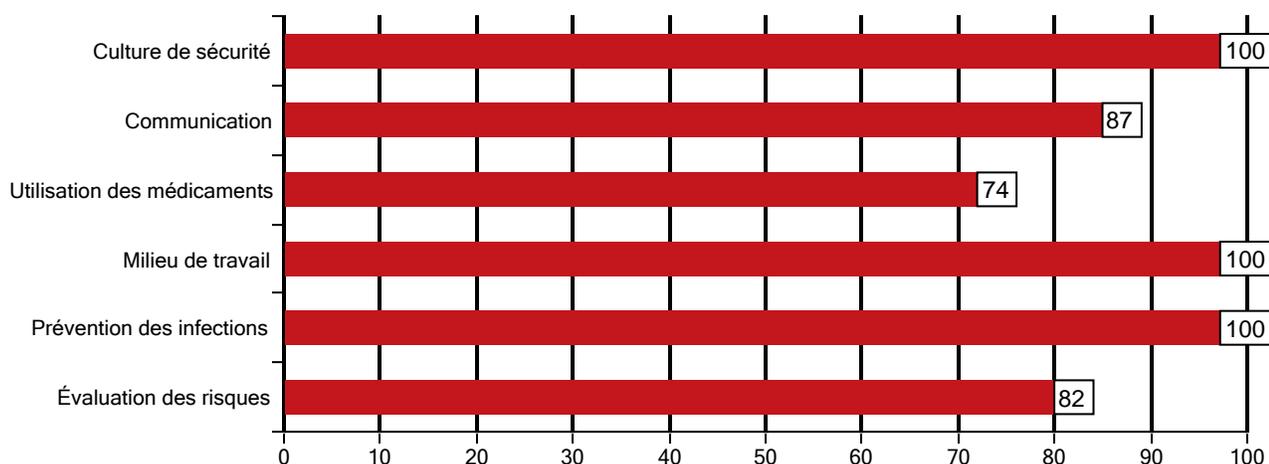
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme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



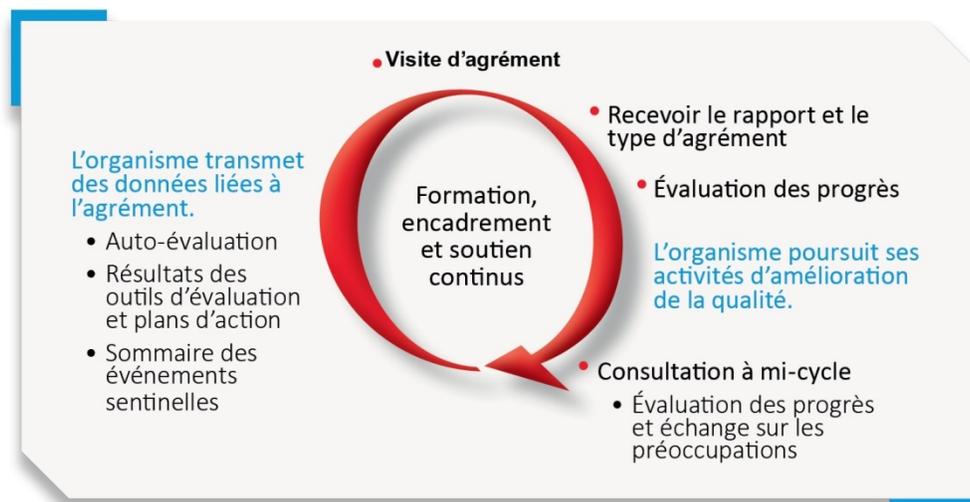
La démarche d'amélioration de la qualité

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, **CHU Sainte-Justine - Le centre hospitalier universitaire mère-enfant** 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 **CHU Sainte-Justine - Le centre hospitalier universitaire mère-enfant** 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 CHU Sainte-Justine (Centre de réadaptation Marie Enfant)
- 2 CHU Sainte-Justine (Hôpital Sainte-Justine)

Annexe B

Pratiques organisationnelles requises

Culture de sécurité

- Analyse prospective liée à la sécurité des patients
- Divulgence des événements indésirables
- Mécanisme de déclaration des événements indésirables
- Rapports trimestriels sur la sécurité des patients

Communication

- Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins
- Deux identificateurs de client
- Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique
- Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées
- Liste de contrôle d'une chirurgie
- Rôle des clients et des familles en ce qui concerne la sécurité
- Transfert de l'information

Utilisation des médicaments

- Électrolytes concentrés
- Formation sur les pompes à perfusion
- Médicaments de niveau d'alerte élevé
- Programme de gérance des antimicrobiens
- Sécurité liée à l'héparine
- Sécurité liée aux narcotiques

Milieu de travail

- Cheminement des usagers
- Plan de sécurité des patients
- 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
- Taux d'infection

Évaluation des risques

Pratiques organisationnelles requises

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