



AGRÉMENT CANADA



Force motrice de la qualité des services de santé

Rapport de suivi

Santé Courville Inc.

Waterloo, QC

Dates de la visite d'agrément : 13 au 17 mai 2012

Date de production du rapport de suivi : 23 octobre 2012



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

*Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé*

Agréé par l'ISQua

Au sujet du rapport de suivi

Santé Courville Inc. (nommé « l'organisme » dans le présent rapport) a fait l'objet d'une visite d'agrément en mai 2012. L'organisme, pour maintenir ou améliorer le type d'agrément qui lui a été décerné, devait prendre des mesures de suivi après la visite et transmettre les preuves des mesures prises à Agrément Canada pour que celui-ci puisse les examiner.

Le présent rapport de suivi tient compte des progrès accomplis par l'organisme depuis la visite d'agrément. Il démontre la conformité de l'organisme aux dimensions de la qualité, aux normes et aux pratiques organisationnelles requises (POR) au moment de la visite et à la suite de l'évaluation des progrès effectuée par Agrément Canada.

Toute modification au présent rapport de suivi compromettrait l'intégrité du processus d'agrément et est strictement interdite.

Confidentialité et diffusion

Le rapport est confidentiel. Agrément Canada le fournit à l'organisme et ne le présente à aucune autre partie.

En vue de favoriser la transparence et la reddition de comptes, Agrément Canada encourage l'organisme à divulguer le contenu de son rapport de suivi au personnel, aux membres du conseil d'administration, aux usagers, au public et aux autres partenaires.

Agrément Canada est un organisme sans but lucratif et indépendant qui fournit aux organismes de services de santé un processus d'agrément rigoureux et exhaustif. Il favorise l'amélioration continue de la qualité au moyen de normes fondées sur des données probantes et d'un examen mené par des pairs de l'externe. Agréé par l'International Society for Quality in Healthcare, Agrément Canada aide les organismes à viser l'excellence depuis plus de 50 ans.

Table des matières

Décision relative au type d'agrément	1
Aperçu par dimensions de la qualité	2
Aperçu par ensembles de normes	3
Aperçu par pratiques organisationnelles requises	4
Sommaire	7

Décision relative au type d'agrément

Après la visite, l'organisme s'est vu décerner le type d'agrément suivant :

Agréé

Après l'évaluation des progrès effectuée en octobre 2012, le type d'agrément suivant est décerné à l'organisme :

Agréé avec mention d'honneur

Aperçu par dimensions de la qualité

Agrément Canada définit la qualité des soins de santé à l'aide de huit dimensions de la qualité qui représentent les principaux éléments de la prestation des services. Chacun des critères des normes est lié à une dimension de la qualité en particulier.

Ce tableau fait état de la conformité de l'organisme aux normes pour chaque dimension de la qualité, et ce, au moment de la visite d'agrément et à la suite de l'évaluation des progrès.

Dimension de la qualité	Conformité (%)	
	Visite d'agrément mai 2012	Évaluation des progrès octobre 2012
Accent sur la population (Travailler avec les collectivités pour prévoir les besoins et y répondre.)	91,67%	91,67%
Accessibilité (Offrir des services équitables, en temps opportun.)	100,00%	100,00%
Sécurité (Assurer la sécurité des gens.)	95,88%	98,97%
Milieu de travail (Favoriser le bien-être en milieu de travail.)	92,31%	92,31%
Services centrés sur le client (Penser d'abord aux clients et aux familles.)	88,57%	88,57%
Continuité des services (Offrir des services coordonnés et non interrompus.)	85,71%	85,71%
Efficacité (Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats possibles.)	91,58%	92,63%
Efficiences (Utiliser les ressources le plus adéquatement possible.)	100,00%	100,00%

Aperçu par ensembles de normes

Les ensembles de normes du programme Qmentum permettent de cerner les politiques et les pratiques qui contribuent à fournir des soins sécuritaires et de haute qualité qui sont gérés efficacement. Chaque norme est accompagnée de critères qui contribuent à atteindre l'objectif de la norme.

Les ensembles de normes relatifs à l'ensemble de l'organisme portent sur la qualité et la sécurité à l'échelle de l'organisme dans des secteurs comme la gouvernance et le leadership, tandis que les ensembles de normes portant sur des populations spécifiques et sur l'excellence des services traitent de populations, de secteurs et de services bien précis. Les ensembles de normes qui servent à évaluer les programmes d'un organisme sont choisis en fonction du type de services offerts.

Ce tableau fait état de la conformité de l'organisme aux ensembles de normes pertinentes, et ce, au moment de la visite d'agrément et à la suite de l'évaluation des progrès.

Ensemble de normes	Conformité (%)			
	Visite d'agrément mai 2012		Évaluation des progrès octobre 2012	
	Critère à priorité élevée *	Tous les critères	Critère à priorité élevée *	Tous les critères
Efficacité organisationnelle (normes adaptées)	90,20%	87,88%	96,08%	92,42%
Prévention des infections	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Gestion des médicaments (normes adaptées)	100,00%	97,62%	100,00%	97,62%
Services de soins de longue durée	93,94%	89,52%	96,97%	90,48%

* comprend les POR

Aperçu par pratiques organisationnelles requises

Dans le programme Qmentum, une pratique organisationnelle requise (POR) se définit comme étant une pratique essentielle qui doit être en place dans l'organisme pour améliorer la sécurité des usagers et minimiser les risques. Chaque POR comporte des tests de conformité qui sont divisés en deux catégories : les principaux tests et les tests secondaires. L'organisme doit répondre aux exigences de tous les tests de conformité pour être jugé conforme à la POR.

Ce tableau fait état de la conformité de l'organisme aux POR pertinentes, et ce, au moment de la visite d'agrément et à la suite de l'évaluation des progrès.

Pratique organisationnelle requise	Conformité	
	Visite d'agrément mai 2012	Évaluation des progrès octobre 2012
But en matière de sécurité des patients : Culture de sécurité		
Analyse prospective liée à la sécurité des patients (Efficacité organisationnelle (normes adaptées))	Conforme	Conforme
Divulgence des événements indésirables (Efficacité organisationnelle (normes adaptées))	Conforme	Conforme
Mécanisme de déclaration des événements indésirables (Efficacité organisationnelle (normes adaptées))	Conforme	Conforme
Rapports trimestriels sur la sécurité des patients (Efficacité organisationnelle (normes adaptées))	Conforme	Conforme
Sécurité des patients sous forme de priorité stratégique (Efficacité organisationnelle (normes adaptées))	Conforme	Conforme
But en matière de sécurité des patients : Communication		
Abréviations dangereuses (Gestion des médicaments (normes adaptées))	Conforme	Conforme
Bilan comparatif des médicaments à l'admission (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Bilan comparatif des médicaments au transfert ou au congé (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Bilan comparatif des médicaments en tant que priorité organisationnelle (Efficacité organisationnelle (normes adaptées))	Conforme	Conforme

Pratique organisationnelle requise	Conformité	
	Visite d'agrément mai 2012	Évaluation des progrès octobre 2012
But en matière de sécurité des patients : Communication		
Deux identificateurs de client (Gestion des médicaments (normes adaptées))	Conforme	Conforme
Deux identificateurs de client (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Processus de vérification des activités liées aux soins et services à risques élevés (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Rôle des clients et des familles en ce qui concerne la sécurité (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Transfert de l'information (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
But en matière de sécurité des patients : Utilisation des médicaments		
Électrolytes concentrés (Gestion des médicaments (normes adaptées))	Conforme	Conforme
Formation sur les pompes à perfusion (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Sécurité liée à l'héparine (Gestion des médicaments (normes adaptées))	Conforme	Conforme
Sécurité liée aux narcotiques (Gestion des médicaments (normes adaptées))	Conforme	Conforme
But en matière de sécurité des patients : Milieu de travail		
Plan de sécurité des patients (Efficacité organisationnelle (normes adaptées))	Conforme	Conforme
Prévention de la violence en milieu de travail (Efficacité organisationnelle (normes adaptées))	Non-Conforme	Conforme
Programme d'entretien préventif (Efficacité organisationnelle (normes adaptées))	Non-Conforme	Conforme

Pratique organisationnelle requise	Conformité	
	Visite d'agrément mai 2012	Évaluation des progrès octobre 2012
But en matière de sécurité des patients : Milieu de travail		
Sécurité des patients : formation et perfectionnement (Efficacité organisationnelle (normes adaptées))	Conforme	Conforme
Sécurité des patients : rôles et responsabilités (Efficacité organisationnelle (normes adaptées))	Conforme	Conforme
But en matière de sécurité des patients : Prévention des infections		
Directives sur la prévention des infections (Prévention des infections)	Conforme	Conforme
Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains (Prévention des infections)	Conforme	Conforme
Taux d'infection (Prévention des infections)	Conforme	Conforme
Vaccin antigrippal (Prévention des infections)	Conforme	Conforme
Vaccin antipneumococcique (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Vérification de l'hygiène des mains (Prévention des infections)	Conforme	Conforme
But en matière de sécurité des patients : Prévention des chutes		
Stratégie de prévention des chutes (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
But en matière de sécurité des patients : Évaluation des risques		
Prévention des plaies de pression (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme

Sommaire

En évaluant ses services par rapport aux normes d'Agrément Canada et en se servant des résultats obtenus pour apporter des améliorations, l'organisme utilise le programme Qmentum afin d'orienter ses projets d'amélioration de la qualité.

Agrément Canada a examiné les preuves des mesures prises et déclare que, en date du mois d'octobre 2012, le type d'agrément décerné à l'organisme a été modifié pour Agréé avec mention d'honneur.

Dans un esprit d'amélioration continue de la qualité, nous encourageons l'organisme à continuer d'utiliser les normes afin d'améliorer la qualité et la sécurité des services offerts.