



**ACCREDITATION**  
**AGRÉMENT**  
**CANADA**

# **Rapport d'agrément**

Programme Qmentum<sup>MD</sup>  
Soins de longue durée

**CHSLD Santé Courville**

Rapport publié : 16/10/2023

# Table des matières

|  |    |
|--|----|
| <b>À propos d’Agrément Canada</b>                          | 3  |
| <b>À propos du rapport d’agrément</b>                      | 3  |
| <b>Confidentialité</b>                                     | 3  |
| <b>Sommaire</b>  | 5  |
| À propos de l’organisation                                 | 5  |
| Aperçu des observations de l’équipe de visiteurs           | 6  |
| Principales pistes d’amélioration et domaines d’excellence | 7  |
| <b>Aperçu du programme</b>                                 | 8  |
| <b>Statut d’agrément</b>                                   | 9  |
| Installations évaluées dans le cadre du cycle d’agrément   | 9  |
| <b>Pratiques organisationnelles requises</b>               | 10 |
| <b>Résultats de l’évaluation divisés par chapitre</b>      | 12 |
| Gouvernance et leadership                                  | 12 |
| Modèles de prestation de soins                             | 13 |
| Gestion des situations d’urgence et des catastrophes       | 15 |
| Prévention et contrôle des infections                      | 16 |
| Gestion des médicaments                                    | 17 |
| Expérience de soins des résidents                          | 18 |
| <b>Aperçu de l’amélioration continue de la qualité</b>     | 19 |

## À propos d'Agrément Canada

Agrément Canada (AC) est le plus important organisme accréditeur au Canada. Établi depuis plus de 60 ans, AC offre un éventail d'outils et de programmes d'évaluation destinés aux organismes de santé, de services sociaux et communautaires pour améliorer la qualité et la sécurité au Canada et dans le monde entier.

Nous continuons d'élargir notre influence et notre champ d'application. En collaboration avec notre société affiliée, l'Organisation de normes en santé (HSO), nous offrons des programmes et des services centrés sur la personne qui sont des références en matière de qualité à l'échelle de l'écosystème de santé. HSO élabore des normes fondées sur des données probantes et des solutions d'amélioration de la qualité de calibre mondial. Nos programmes d'évaluation et nos solutions d'amélioration de la qualité ont été adoptés dans plus de 12 000 établissements sur cinq continents. HSO est le seul organisme d'élaboration de normes (OEN) à se consacrer aux services de santé et aux services sociaux. Agrément Canada permet aux organisations d'atteindre les normes nationales et mondiales grâce à des programmes novateurs qui sont adaptés aux besoins locaux. Grâce à nos programmes et services d'évaluation, nous contribuons à la prestation de soins sécuritaires et de haute qualité dans l'ensemble de l'écosystème de santé.

AC et HSO sont des organismes indépendants, non gouvernementaux et sans but lucratif qui satisfont aux exigences étendues d'agrément par des tiers du Conseil canadien des normes, de l'International Society for Quality in Health Care (ISQua) et de l'Asia Pacific Accreditation Cooperation (APAC).

## À propos du rapport d'agrément

L'organisation mentionnée dans le présent rapport d'agrément participe au programme d'agrément Qmentum<sup>MD</sup> Soins de longue durée d'Agrément Canada.

Dans le cadre de ce programme, l'organisation a participé à des activités d'amélioration continue de la qualité et a été soumis à des évaluations, dont une visite d'agrément du 05/06/2023 à 08/06/2023.

Le présent rapport a été produit à partir de renseignements provenant d'évaluations par des pairs ainsi que d'autres données obtenues auprès de l'organisation. Agrément Canada se fie à l'exactitude et à la précision des renseignements fournis par l'organisation pour planifier et mener la visite d'agrément et produire le rapport. Il incombe à l'organisation de divulguer rapidement à Agrément Canada tout incident qui pourrait influencer sur son statut d'agrément.

## Confidentialité

LE PRÉSENT DOCUMENT EST CONFIDENTIEL ET PROTÉGÉ PAR LES DROITS D'AUTEUR ET LES AUTRES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE AU CANADA ET AILLEURS DANS LE MONDE.

Le présent rapport d'agrément est fourni à l'organisation mentionnée dans ce rapport d'agrément, et les utilisations autorisées sont telles qu'énoncées dans l'entente de licence du client sur la propriété intellectuelle entre Agrément Canada et l'organisation et rien dans les présentes ne doit être interprété ou considéré comme ayant cédé ou transféré toute propriété, tout titre ou tout intérêt à un tiers. Bien qu'Agrément Canada traitera le présent rapport de manière confidentielle, l'organisation peut divulguer ce rapport à d'autres personnes, comme indiqué dans l'entente, à condition que l'avis de droit d'auteur et les citations, autorisations et accusés de réception appropriés soient inclus dans toute copie de ce rapport. Toute autre forme d'utilisation ou d'exploitation est strictement interdite, à moins d'une autorisation expresse d'Agrément Canada. Toute modification apportée au présent rapport d'agrément compromet l'intégrité du processus d'agrément; cette action est strictement interdite. Pour obtenir l'autorisation de reproduire ou d'utiliser ce rapport d'agrément à toute autre fin, veuillez envoyer un courriel à : [publications@healthstandards.org](mailto:publications@healthstandards.org).

Le présent rapport d'agrément est fourni à titre d'information et ne constitue pas un avis médical ou de soins de santé. Il est fourni «tel quel» sans aucune garantie, expresse ou implicite, y compris, mais sans s'y limiter, toute garantie d'adéquation ou de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de non-violation des droits de propriété intellectuelle, et son contenu est complet, correct, à jour et ne contient pas d'erreurs, de défauts, de lacunes ou d'omissions. Agrément Canada ou ses concédants de licence se dégagent de toute responsabilité envers vous et toute autre personne dans quelque éventualité que ce soit où surviendraient de quelconques dommages directs, indirects, accessoires, particuliers ou immatériels pouvant découler de l'utilisation du présent rapport d'agrément, ou y être liés (notamment la perte de profits ou de revenus, la réduction de gains anticipés ou enregistrés, la perte de données, la perte d'accès à un quelconque système informatique, l'incapacité de réaliser des économies prévues ou toute autre perte économique, ou encore les conséquences d'une quelconque réclamation de tiers), que ce soit pour des raisons de négligence, de responsabilité civile délictuelle, de responsabilité légale, de responsabilité contractuelle ou de responsabilité en common law, ou pour toute autre cause d'action ou matière à poursuite, même en cas d'avis préalable de l'éventualité de ces dommages.

© Agrément Canada et ses concédants de licence, 2022. Tous droits réservés.

# Sommaire

## À propos de l'organisation

Santé Courville est un centre d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné, dont les propriétaires sont les membres de la famille Courville, maintenant à la 4<sup>e</sup> génération. Il y a un emplacement à Waterloo et un emplacement à Laval.

Santé Courville a une longue histoire, car depuis 1935, Santé Courville offre des soins et des services personnalisés aux personnes âgées. L'histoire de Waterloo, fait état d'une première résidente chez les Courville, puis du Nursing Home de Waterloo avec ses 24 lits en 1975. D'un agrandissement en 2000, Santé Courville Waterloo passe à 55 lits et finalement d'un autre agrandissement en 2022 pour un total de 66 lits.

Un deuxième centre a été construit à Laval en 1989 avec 68 lits et les mêmes exigences, soit un lit par chambre et une toilette par chambre, à l'exception de deux chambres pour deux personnes à Laval. Ces deux chambres étaient à l'origine des lits de «dépannage», dans le contexte de la pénurie de lits dans le réseau de la santé, qui sont devenus des lits permanents.

Le centre compte plus de 100 employés au site de Laval et plus de 80 employés au site de Waterloo.

La direction, les employés, les partenaires et les consultants travaillent tous de concert afin d'offrir un milieu de soins et services personnalisés dans un milieu de vue de qualité, sécuritaire et bienveillant.

Le «We care» est sur toutes les bouches. Le respect, la bienveillance, la collaboration et la sécurité sont les valeurs que l'on ressent à Santé Courville.

## **Aperçu des observations de l'équipe de visiteurs**

La famille Courville est propriétaire de Santé Courville. M. Kenneth Courville en assume la présidence. Il est assisté d'une directrice générale et de deux membres de la 4e génération de la famille Courville. Les quatre membres forment le conseil d'administration.

La directrice générale adjointe, la directrice des soins infirmiers, la chef des ressources humaines, la chef de service des ressources matérielles, techniques et auxiliaires ainsi que la chef des ressources financières sont, ce que l'on nomme souvent dans le jargon de la santé, la haute direction.

L'instance de gouvernance adopte une gestion de proximité dans ses deux centres à dimension humaine.

La communauté et les partenaires font partie intégrante de cette gestion participative. Santé Courville s'est donné les moyens et s'est entouré de tout un réseau lui permettant de promouvoir et faire vivre la philosophie du «We Care», d'assurer le rayonnement et la pérennité de Santé Courville et d'être une organisation de choix pour tous.

En parlant de tous, Santé Courville prend grand soin, non seulement de ses résidents et de leurs proches, mais aussi de ses employés et de ses partenaires.

Les problèmes de recrutement d'un personnel compétent et qui partage les valeurs de l'organisation ne sont pas plus faciles que dans le reste du Québec. Santé Courville, fait des efforts particuliers plus spécifiquement au site Waterloo. Tout cela se fait sans négliger les services et les soins aux résidents.

Santé Courville connaît des améliorations constantes pour ne nommer que son virage organisationnel conduisant à la création d'un poste alimentaire, celui du chef des services techniques et des aides de services. De la nouveauté avec le cahier des actions, les activités de loisirs innovantes, les 12 droits des résidents, élaborés par le comité des résidents, et les journées thématiques.

Les témoignages des résidents et des familles confirment que Santé Courville a pour objectifs d'assurer la meilleure qualité de vie possible, de chercher à s'adapter afin de répondre aux besoins de sa clientèle, de favoriser l'intégration du résident dans son nouveau milieu, de promouvoir l'implication des proches et d'assurer des soins sécuritaires et de qualité.

Les rencontres avec les résidents et leurs familles confirment que l'information, les repas, l'ambiance générale, les communications, les animations, les loisirs sont les façons de faire et de dire qui concordent avec le «We Care» de Santé Courville.

## Principales pistes d'amélioration et domaines d'excellence

Santé Courville est un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) qui comporte 66 lits à Santé Courville Waterloo et 68 lits à Santé Courville Laval.

Santé Courville a plusieurs avantages pour le personnel et ses résidents, notamment sa dimension humaine, la facilité à identifier ce qui est profitable pour le résident et les employés et ce qui l'est moins, la prise de décision rapide, le milieu de travail, le milieu de vie favorisant un climat familial, l'environnement, les espaces, les locaux, les jardins, etc.

Santé Courville a suivi diligemment les consignes durant la COVID, ce qui a été bénéfique pour les résidents et le personnel. Santé Courville a respecté l'échéancier pour la construction de l'agrandissement à Waterloo même en période de COVID. Par contre, plusieurs travaux de rénovations ont dû être reportés et sont présentement en cours.

L'esprit du «We Care» est bien présent. La direction, le personnel, les résidents et les proches vont dans le même sens.

Que dire des loisirs offerts à Santé Courville qui sont rapportés comme nombreux, diversifiés et adaptés. À cet effet, il est bon de mentionner qu'en 2022, Santé Courville Waterloo a obtenu le prix loisir et qualité de vie de la Fédération québécoise du loisir en institution (FQLI).

Lors de la visite d'agrément sur place, les groupes de discussion des clients et de la famille sont unanimes. Des expressions reviennent «ma mère a été ailleurs et ici c'est le meilleur», «du personnel passionné, dédié». «On nous écoute et l'on répond à nos demandes rapidement». Les mots d'humanisme, apaisant, réconfortant, reviennent. Une famille dont le parent est ici depuis huit ans, mentionne que, non, seulement les soins sont très bons, mais aussi que l'offre de services s'améliore d'année en année.

Les groupes de discussion avec les partenaires vont dans le même sens. Il est facile de travailler avec Santé Courville. L'établissement se met facilement en mode écoute et met en place tout ce qui est requis pour assurer la sécurité et la qualité des soins et des services.

Il ne faut pas oublier, dans les points forts, une équipe de direction qui regroupe des compétences variées, tant en gestion, qu'en soins, qu'en services et même en informatique.

La perfection n'est pas de ce monde et Santé Courville a aussi des défis. Le recrutement de personnel au site Waterloo n'est pas chose facile, comme ailleurs au Québec.

Plusieurs départs et plusieurs arrivées depuis les dernières années font en sorte qu'il faut former du personnel. L'utilisation de personnel d'agence demeure un dernier recours et la direction prend tous les moyens afin de pourvoir l'ensemble de ses postes.

## Aperçu du programme

Le programme Qmentum<sup>MD</sup>-- Soins de longue durée, adapté à l'aide du programme Qmentum<sup>MD</sup> d'Agrément Canada, a été personnalisé pour répondre aux besoins en matière de soins et aux valeurs fondamentales des établissements de soins de longue durée. Le but étant de guider l'amélioration continue de la qualité, le programme s'appuie sur les principes de soins centrés sur la personne. Il a été conçu conjointement à partir des idées et des conseils d'un groupe diversifié de parties prenantes du domaine des soins de longue durée.

Le Programme Qmentum<sup>MD</sup>-- Soins de longue durée est un programme d'agrément qui oriente et soutient l'organisation dans sa trajectoire d'amélioration continue de la qualité visant à offrir des soins sécuritaires, fiables et de haute qualité à ses résidents. Les principaux volets du programme sont notamment le cycle d'agrément continu, l'outil d'évaluation mis à jour divisé en chapitres, quatre méthodes d'évaluation complètes, deux sondages <sup>1</sup> (le Sondage sur le fonctionnement de la gouvernance et le Sondage mené auprès de la main-d'œuvre sur le bien-être, la qualité et la sécurité) et une plateforme numérique en nuage sécurisée qui servira à la réalisation de ces activités.

<sup>1</sup> Le présent rapport ne comprend pas les résultats des sondages et les commentaires connexes.

Le cycle d'agrément continu comprend quatre phases, au cours desquelles les activités d'agrément sont échelonnées sur quatre ans. Chaque phase comprend des méthodes d'évaluation et des sondages précis qu'il faut appliquer pour passer à la phase suivante. Au fur et à mesure que l'organisation progresse dans chaque phase du cycle, il faut préparer et mettre à jour un Plan d'action d'amélioration continue de la qualité (PAACQ) pour cerner les pistes d'amélioration de façon constante. L'objectif du PAACQ consiste à étudier les résultats des méthodes d'évaluation et des sondages et à prendre des mesures en conséquence, et ce, sur une base continue. Cela permet de cerner les points à améliorer et d'y remédier et de promouvoir la trajectoire d'amélioration continue de la qualité de l'organisation.

L'outil d'évaluation à l'appui de toutes les méthodes d'évaluation (autoévaluation, évaluation virtuelle, attestation et visite sur place), de même que les résultats présentés dans ce rapport, est divisé en chapitres thématiques, comme indiqué ci-dessous. Le rapport comprend un résumé complet des observations des visiteurs, le statut d'agrément accordé à l'organisation, les installations visitées, les résultats de l'évaluation des pratiques organisationnelles requises et des processus prioritaires.

Chapitre 1 : Gouvernance et leadership

Chapitre 2 : Modèles de prestation de soins

Chapitre 3 : Gestion des situations d'urgence et des catastrophes

Chapitre 4 : Prévention et contrôle des infections

Chapitre 5 : Gestion des médicaments

Chapitre 6 : Expérience de soins des résidents



## Statut d'agrément

Le statut d'agrément de CHSLD Santé Courville est :

### *Agréé avec mention d'honneur*

*L'organisation atteint le plus haut niveau de résultats possible et fait preuve d'excellence dans sa conformité aux exigences du programme d'agrément.*

### Installations évaluées dans le cadre du cycle d'agrément

Cette organisation exerce ses activités dans 2 installations différentes. Des évaluations virtuelles <sup>2</sup> et des attestations <sup>3</sup> seront effectuées à toutes les installations de l'organisation, le cas échéant.

<sup>2</sup> Une évaluation virtuelle peut ne pas être nécessaire en fonction du calendrier de transition et des progrès réalisés dans le cycle d'agrément de l'organisation.

<sup>3</sup> Une évaluation de l'attestation peut ne pas être nécessaire en fonction du calendrier de transition et des progrès réalisés dans le cycle d'agrément actuel de l'organisation.

Le tableau suivant présente un résumé des installations <sup>4</sup> évaluées lors la visite sur place de l'organisation.

<sup>4</sup> L'échantillonnage de l'établissement a été exécuté sur les organisations à sites multiples et service unique, ainsi que les organisations à établissements multiples et services multiples.

**Tableau 1. Installations évaluées pendant la visite sur place**

| Installation       | Sur place |
|--------------------|-----------|
| Courville Laval    | ✓         |
| Courville Waterloo | ✓         |

## Pratiques organisationnelles requises

Les pratiques organisationnelles requises (POR) sont des pratiques qui ont été établies comme essentielles à instaurer par l'organisation pour améliorer la sécurité des usagers et pour réduire les risques au minimum. Les POR contiennent de nombreux critères, dénommés tests de conformité. Les directives du Comité d'approbation du statut d'agrément (CASA) imposent l'atteinte de 80 % et plus des critères associés aux tests de conformité des POR.

**Tableau 2. Résumé des pratiques organisationnelles requises de l'organisation**

| Chapitre                              | Pratique organisationnelle requise                        | Nombre de critères conformes du test de conformité | Pourcentage de critères conformes du test de conformité |
|---------------------------------------|---|--|---|
| Gouvernance et leadership             | Responsabilité liée à la qualité des soins                | 6 / 6  | 100.0%  |
| Gouvernance et leadership             | Prévention de la violence en milieu de travail            | 8 / 8  | 100.0%  |
| Gouvernance et leadership             | Plan de sécurité des usagers                              | 4 / 4  | 100.0%  |
| Gouvernance et leadership             | Formation et perfectionnement sur la sécurité des usagers | 1 / 1  | 100.0%  |
| Gouvernance et leadership             | Gestion des incidents liés à la sécurité des usagers      | 7 / 7  | 100.0%  |
| Gouvernance et leadership             | Divulgarion des incidents liés à la sécurité des usagers  | 6 / 6  | 100.0%  |
| Prévention et contrôle des infections | Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains     | 1 / 1  | 100.0%  |
| Prévention et contrôle des infections | Conformité aux pratiques d'hygiène des mains              | 3 / 3  | 100.0%  |
| Prévention et contrôle des infections | Taux d'infection  | 3 / 3  | 100.0%  |
| Gestion des médicaments               | Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées    | 6 / 6  | 100.0%  |
| Gestion des médicaments               | Médicaments de niveau d'alerte élevé                      | 6 / 6  | 100.0%  |
| Gestion des médicaments               | Sécurité liée à l'héparine                                | 0 / 0  | 0.0%  |

| <b>Chapitre</b>                   | <b>Pratique organisationnelle requise</b>                           | <b>Nombre de critères conformes du test de conformité</b> | <b>Pourcentage de critères conformes du test de conformité</b> |
|-----------------------------------|---|---|--|
| Gestion des médicaments           | Sécurité liée aux narcotiques                                       | 3 / 3   | 100.0%   |
| Gestion des médicaments           | Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins | 4 / 4   | 100.0%   |
| Expérience de soins des résidents | Prévention des chutes et réduction des blessures                    | 6 / 6   | 100.0%   |
| Expérience de soins des résidents | Soins de la peau et des plaies                                      | 8 / 8   | 100.0%   |
| Expérience de soins des résidents | Prévention des plaies de pression                                   | 5 / 5   | 100.0%   |
| Expérience de soins des résidents | Prévention du suicide   | 5 / 5   | 100.0%   |
| Expérience de soins des résidents | Identification des usagers  | 1 / 1   | 100.0%   |
| Expérience de soins des résidents | Transfert de l'information aux points de transition des soins       | 5 / 5   | 100.0%   |
| Expérience de soins des résidents | Sécurité liée aux pompes à perfusion                                | 0 / 0   | 0.0%   |

# Résultats de l'évaluation divisés par chapitre

## Gouvernance et leadership

Le chapitre 1 porte sur l'évaluation de la gouvernance et du leadership dans les établissements de soins de longue durée. Les critères de gouvernance et de leadership s'appliquent à l'instance de gouvernance (conseils et comités et aux équipes d'encadrement. Les thèmes abordés dans ce chapitre comprennent la stratégie et les plans opérationnels, les rôles et responsabilités de gouvernance et de leadership, les politiques et procédures organisationnelles, les systèmes d'aide à la décision, la gestion intégrée de la qualité et la gestion des risques.

### Évaluation du chapitre : 100.0% des critères sont conformes

0.0% des critères ne sont pas conformes. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le tableau 3 ci-dessous, qui comprend les éléments nécessitant un suivi.

### Résultats de l'évaluation :

La famille Courville est propriétaire de Santé Courville. M Kenneth Courville en assume la présidence.

Le conseil d'administration est composé du président, de Mme Christine Durocher, directrice générale, de Wylliam et Karolyne Courville.

Chaque membre a un rôle spécifique et tous travaillent en collaboration dans un objectif d'offrir un milieu de vie adaptée, sécuritaire, de qualité et accueillant.

Les membres du conseil d'administration qualifient leur système de portes ouvertes. Être sur place et diriger l'entreprise dans la même philosophie du «We Care» qu'à l'origine en 1935, leur permet d'obtenir les avis et les commentaires des résidents, des familles ou des proches aidants, des employés, et d'en tenir compte. Le savoir-faire et le savoir-être des fondateurs se prolongent.

Le conseil d'administration dispose de systèmes de contrôle des fonctions liées à la qualité et à la sécurité, ainsi qu'à la gestion des talents. L'utilisation de l'informatique leur facilite la tâche.

Au cours des années, tout un réseau de partenariat constructif s'est créé. Les liens avec la communauté, l'école, la paroisse, la pharmacie, le CISSS et le CIUSSS et le centre d'action bénévole sont bienfaisants. Ces collaborateurs de premier ordre favorisent un milieu de vie enrichissant, un milieu qui assure la qualité des services et des soins et surtout un milieu sécuritaire.

Sentir le pouls de l'organisme est une affaire de cœur pour la famille Courville qui apporte dans son sillon, non seulement les membres de la direction, mais aussi son personnel et les intervenants qui fréquentent Santé Courville.

### Tableau 3. Critères non conformes en matière de gouvernance et leadership

Cette section ne contient aucun critère non-conforme.

## Modèles de prestation de soins

Le chapitre 2 porte sur l'évaluation de modèles de prestation de soins sécuritaires et fiables qui répondent aux besoins des établissements de soins de longue durée et reposent sur la mise en œuvre efficace, à l'échelle de l'équipe, du modèle de prestation de services de l'organisation et des politiques et pratiques qui la soutiennent. Les éléments communs de l'excellence dans la prestation de services comprennent un solide leadership d'équipe, des équipes compétentes et collaboratives, des systèmes de renseignements actualisés et des services de télésanté. Ces éléments appuient la prestation de services et les décisions, une évaluation et un suivi réguliers des processus et des résultats et une culture générale de sécurité et d'amélioration continue de la qualité.

### Évaluation du chapitre : 100.0% des critères sont conformes

0.0% des critères ne sont pas conformes. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le tableau 4 ci-dessous, qui comprend les éléments nécessitant un suivi.

### Résultats de l'évaluation :

Santé Courville offre à ses résidents, aux proches aidants, aux intervenants et aux partenaires un milieu propre, sans encombrement et adapté à la clientèle.

Les chambres sont grandes et les couloirs sont vastes. Les espaces sont adaptés à la clientèle et sécuritaires.

Le personnel est choisi en conformité avec la philosophie du «We Care» et les valeurs de l'établissement. Les niveaux d'expérience et de compétence sont en lien avec les besoins de la clientèle.

Bien que plusieurs nouveaux membres soient joints à l'équipe depuis les deux dernières années, le programme d'orientation ainsi que le jumelage avec du personnel d'expérience permet à Santé Courville de maintenir ses standards de soins et services.

Le défi du recrutement demeure, mais des efforts et des initiatives en cours sont prometteurs.

La direction et le personnel prennent grand soin des résidents. Santé Courville s'adapte aux besoins du résident. Chaque résident est unique. L'approche personnalisée dans le respect est la marque de commerce du centre. Plusieurs services sont offerts afin de rendre le séjour confortable et sécuritaire. De plus, Santé Courville répond à des besoins particuliers en s'adjoignant de nombreux professionnels qui offrent des services spécialisés.

Non seulement la direction prend soin de ses résidents, mais elle prend aussi soin de son personnel. Des attentions particulières, de la conciliation travail-famille, une charge de travail raisonnable, la flexibilité des horaires et des activités de reconnaissances favorisent un milieu de travail chaleureux.

Actuellement, Santé Courville n'utilise pas la télésanté. Étant donné, la place grandissante dans notre société de l'utilisation du virtuel, l'établissement est encouragé à évaluer la possibilité d'étendre son offre de service par la télésanté. Le ministère de la Santé et des services sociaux, des CIUSSS et des CISSS, le Collège des médecins du Québec et probablement plusieurs autres organisations ont développé des guides, du matériel d'utilisation, des règles à suivre. Il va de soi que le recours aux services de télésanté continuera d'augmenter.

En conclusion, Santé Courville a des gestionnaires, des employés, des partenaires, des intervenants et les outils nécessaires pour offrir des soins et des services bien adaptés à sa clientèle.

#### **Tableau 4. Critères non conformes en matière de modèles de prestation de soins**

Cette section ne contient aucun critère non-conforme.

## Gestion des situations d'urgence et des catastrophes

Le chapitre 3 porte sur l'évaluation de la planification et de la gestion des situations d'urgence, des catastrophes et des épidémies pour les établissements de soins de longue durée. Une urgence est une situation actuelle ou imminente constituant un danger d'une importance majeure et pouvant causer des préjudices sérieux à des personnes ou des dommages matériels importants. Elle peut découler de forces de la nature, d'une maladie (y compris les épidémies) ou d'autres risques à la santé, d'un accident, d'un acte intentionnel ou autre. Les thèmes abordés dans ce chapitre comprennent la mise à jour des plans de préparation aux catastrophes, aux situations d'urgence et aux épidémies, la formation appropriée offerte à la main-d'œuvre et aux résidents, l'engagement avec les partenaires communautaires et les plans de communication (internes et externes). L'évaluation des critères de gestion des situations d'urgence et des catastrophes s'applique à l'organisation, y compris à sa direction, à sa main-d'œuvre et à ses équipes de soins de soutien, et inclut les résidents, les proches ou les proches aidants.

### Évaluation du chapitre : 100.0% des critères sont conformes

0.0% des critères ne sont pas conformes. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le tableau 5 ci-dessous, qui comprend les éléments nécessitant un suivi.

#### Résultats de l'évaluation :

Le plan des mesures d'urgence de Santé Courville regroupe toutes les informations en cas d'urgence sur les bâtisses et sur ce que les intervenants doivent faire pour assurer la sécurité des résidents et la leur.

La sécurité est une priorité de Santé Courville. Le personnel connaît le plan. Les responsables sont identifiés. Les mises à jour sont fréquentes et diffusées.

Les résidents, les proches aidants, les employés, les partenaires y participent. Le plan de sécurité des résidents est en place, à jour et en vigueur. Le plan à Waterloo et celui à Laval sont similaires.

Les incidents mettant en cause des résidents sont documentés et s'inscrivent bien dans les paramètres des soins de longue durée. Les risques de sécurité des résidents sont bien identifiés et contrôlés dans la mesure du possible.

En conclusion, on peut presque dire que chaque résident dispose d'un plan de sécurité qui s'appuie sur le plan à l'échelle organisationnelle adapté aux besoins du résident en question. L'organisme dispose d'un plan complet de sécurité des résidents.

### Tableau 5. Critères non conformes en matière de gestion des situations d'urgence et des catastrophes

Cette section ne contient aucun critère non-conforme.

## Prévention et contrôle des infections

Le chapitre 4 porte sur les pratiques de sécurité organisationnelle des établissements de soins de longue durée en matière de prévention et contrôle des infections (PCI). L'objectif de ce chapitre est de s'assurer que les personnes qui travaillent et qui reçoivent des services auprès de l'organisation restent en sécurité et en bonne santé. Cela au moyen de la prévention et de l'atténuation des risques et du contrôle de la transmission des agents pathogènes ou des infections. Les thèmes présentés comprennent la mise en place d'une équipe ayant une expertise dans le domaine de la prévention et du contrôle des infections (PCI), la tenue à jour des documents (politiques et procédures), la mise en œuvre de pratiques normalisées (p. ex., hygiène des mains, équipement de protection individuel [EPI], nettoyage et désinfection de l'environnement, nettoyage de l'équipement, des appareils et des instruments médicaux, gestion de la chaîne d'approvisionnement, gestion des épidémies), les activités de formation continue et l'amélioration continue de la qualité pour aider les organisations à atteindre leurs objectifs en matière de prévention et de contrôle des infections (PCI). Cette section s'applique à l'organisation, y compris aux gestionnaires, aux autres membres de la main-d'œuvre et à ses équipes de soins de soutien.

### Évaluation du chapitre : 100.0% des critères sont conformes

0.0% des critères ne sont pas conformes. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le tableau 6 ci-dessous, qui comprend les éléments nécessitant un suivi.

### Résultats de l'évaluation :

La mise en place des politiques et des procédures ainsi que leur application a été constaté lors de la visite, tant au niveau du personnel que des résidents et leurs familles.

La disponibilité des lavabos dans les chambres (grande majorité en chambres individuelles) constitue un élément positif à indiquer.

Les communications entre le personnel, les partenaires, les résidents et leurs familles semblent être harmonieuses, sans enjeu à ce niveau.

L'organisme se compose avec deux partenaires externes (CISSS Laval et CIUSSS Estrie-CHUS) qui ne fonctionnent pas de la même façon. L'organisme harmonise autant que possible, mais la poursuite de cela est à continuer. Par exemple, il y a présence d'une infirmière en prévention des infections à Laval, mais pas à Waterloo.

### Tableau 6. Critères non conformes en matière de prévention et de contrôle des infections

Cette section ne contient aucun critère non-conforme.



## Gestion des médicaments

Le chapitre 5 porte sur les pratiques de sécurité organisationnelle des établissements de soins de longue durée en matière de gestion des médicaments. Les thèmes abordés dans ce chapitre comprennent une approche collaborative envers la gestion des médicaments, des politiques et procédures actualisées et l'attribution des responsabilités en matière de prescription, de stockage, de préparation et d'administration des médicaments. Le bilan comparatif des médicaments est également abordé. Cette section s'applique à l'organisation, y compris à ses gestionnaires, aux autres membres de sa main-d'œuvre et à ses équipes de soins de soutien.

### Évaluation du chapitre : 100.0% des critères sont conformes

0.0% des critères ne sont pas conformes. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le tableau 7 ci-dessous, qui comprend les éléments nécessitant un suivi.

#### Résultats de l'évaluation :

Lors de cette visite, les gens rencontrés sont intéressés et fiers de présenter les outils qu'ils ont développés, mis en place ou qui seront à venir. Ils ont un souci d'harmoniser leurs façons de faire dans les deux sites. Il s'agit là d'un des avantages de pouvoir travailler avec des équipes plus petites.

Les politiques et les procédures consultées sont claires et disponibles. De plus, une culture de déclaration des incidents-accidents est bien implantée. Il est suggéré de poursuivre les efforts dans la poursuite des analyses des rapports et des actions à apporter en comité interdisciplinaire (personnel infirmier, pharmacien, la personne-ressource de gestion des risques et les médecins, lorsqu'applicables).

Il y a place à améliorer le travail entourant le bilan comparatif du médicament. Il serait opportun de vérifier si l'inscription manuelle des médicaments par le personnel infirmier est nécessaire ou s'il serait mieux d'utiliser directement les informations (profil de pharmacie communautaire ou profil provenant d'un autre établissement) pour faire le meilleur schéma thérapeutique possible.

Quoique des changements seront à venir (prescripteur et feuilles d'administration des médicaments électroniques), il vaudrait sans doute la peine de réévaluer la pertinence de communiquer avec le médecin entre le moment d'admission d'un résident et la visite médicale, pour entériner les ordonnances en cours.

Avec l'arrivée des pharmaciens dédiés aux soins pharmaceutiques (projet Opus-AP/PEPS), il est suggéré de les consulter ainsi que votre partenaire des services pharmaceutiques afin de clarifier les rôles et éviter le dédoublement de certaines actions pharmaceutiques.

#### Tableau 7. Critères non conformes en matière de gestion des médicaments

Cette section ne contient aucun critère non-conforme.

## Expérience de soins des résidents

Le chapitre 6 se concentre sur les critères liés à l'expérience de soins d'un résident dans un établissement de soins de longue durée. Les thèmes abordés dans ce chapitre comprennent la création d'une équipe compétente en matière de prestation de soins et de services, équipe qui s'appuie sur l'approche de soins centrés sur la personne telle que définie par HSO. Ils comprennent aussi la prestation de soins sécuritaires et fiables répondant aux besoins des résidents et à la façon dont ils définissent leur qualité de vie. Le chapitre met l'accent sur l'importance des résidents et des proches aidants en tant que participants actifs aux soins et aux services dispensés. Les plans d'intervention individualisés se fondent sur les besoins et les objectifs des résidents, sur la prise de décision partagée et sur l'autogestion. De plus, ils s'appuient sur des principes éthiques de respect, de dignité, de confidentialité, de confiance et de consentement éclairé.

### Évaluation du chapitre : 100.0% des critères sont conformes

0.0% des critères ne sont pas conformes. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le tableau 8 ci-dessous, qui comprend les éléments nécessitant un suivi.

### Résultats de l'évaluation :

Dans le cadre de cette démarche, il a été possible de rencontrer plusieurs résidents-familles et rencontrer un groupe de résidents-familles, dont certains membres du comité des usagers.

L'accueil, l'environnement physique et les communications ont été soulignés comme des éléments appréciés par les personnes rencontrées.

Les gens rencontrés sont à l'aise avec plusieurs éléments vérifiés, dont les informations reçues lors des situations régulières ou particulières, et ils apprécient grandement ces communications. Un autre élément souligné par ces personnes est la diversifié des activités de loisir qui sont nombreuses.

Les espaces de vie sont agréables et l'organisme met en place ce qui est possible pour combler les besoins des usagers-familles. Une suggestion serait de mettre un peu plus d'amour (rafraîchir la peinture au goût du jour) à certains endroits.

### Tableau 8. Critères non conformes en matière d'expérience de soins des résidents

Cette section ne contient aucun critère non-conforme.

## Aperçu de l'amélioration continue de la qualité

Santé Courville a créé un outil informatique de gestion globale sur l'ensemble des activités de gestion de l'organisation afin de s'assurer de l'amélioration continue des soins et services dans un milieu sécuritaire pour les résidents et le personnel où il fait bon y vivre et y travailler.

Le plan d'amélioration continue est précis et concis. En un coup d'œil, l'ensemble des composantes de l'organisation est présenté avec les grandes activités en lien avec la sécurité, la qualité, le milieu de vie, l'organisation du travail et les demandes des organismes.

La personne responsable d'une entité est identifiée et les échéanciers sont précisés. Le plan précise, les dates de rencontre pour les comités de l'organisation, notamment le comité de gestion des risques, le comité de vigilance, le comité de milieu de vie, le comité des résidents, le comité d'amélioration continue et le comité de gestion.

Le plan est en lien avec un autre outil «[santecourville.policytech.com](http://santecourville.policytech.com)» affichant les détails, les documents complémentaires, les politiques, les procédures, etc.

Le progrès continu, car en 2023 des améliorations sont apportées, notamment la mise en place du calendrier corporatif, le cahier des actions et des critères d'agrément et les «rencontres flash» du comité de gestion

En résumé, Santé Courville s'est doté d'outils informatiques innovants et performants. Ces outils sont conçus, sont adaptés et sont améliorés par les gestionnaires, ces outils sont utilisés par les cadres pour assurer un suivi des tâches spécifiques.

En conclusion, il est permis de dire que la direction est «en voiture» pour s'assurer de l'amélioration de la qualité dans Santé Courville.