



## Résultats de la visite d'Agrément de juin 2022

Service Qualité et Sécurité des  
patients  
Décembre 2022

1



## Plan de la présentation



**AGRÉMENT  
CANADA**  
Meilleure qualité. Meilleure santé.

- Contexte
- Résultats de la visite
- Constatations de l'équipe des visiteurs
- Analyse par dimension de la qualité
- Analyse par cahier de norme
- PORs non-conformes
- Résultats et plan d'action par équipe
- Prochaines étapes
- Période de questions

2

## Contexte



**AGRÉMENT  
CANADA**  
Meilleure qualité. Meilleure santé.

- Visite d'Agrément Canada du 19 au 24 juin 2022
- Équipe de 12 visiteurs et un patient-partenaire ont parcouru l'ensemble des établissements et programmes de l'organisation
- Ils ont évalué 12 995 critères
- Les résultats de toutes ces composantes font partie du rapport d'agrément, disponible sous la rubrique « Agrément », sous « Services et programmes » du Boulevard, ou en cliquant sur l'hyperlien suivant : [Rapport d'agrément 2022](#)

3

## Statut de la visite

- Organisme agréé
- Taux de conformité de 95,4 %
- Augmentation de 4,5 % comparativement à la visite de 2017



4

## Constatations générales des visiteurs



- Les activités du conseil d'administration se font dans le respect de la saine gouvernance avec des règlements et processus qui permettent une franche discussion ainsi que la vigie sur les conflits d'intérêts.
- L'organisme connaît bien les besoins de la communauté. À travers les années, les installations ont développé des partenariats d'affaires qui répondent aux besoins des établissements de santé du territoire.
- Des liens établis auprès des partenaires du Réseau de la santé et de la communauté permettent d'assurer un support à l'utilisateur et à ses proches.
- De façon réaliste, le volet du vieillissement de la population et tout ce qui est associé à cela est un défi important.
- À l'autre extrême, le secteur de population jeune-enfant démontre aussi une augmentation des besoins en assistance psychosociale et la rareté des ressources crée des insatisfactions parmi la population.
- L'adaptabilité et l'engagement des équipes terrain, mais aussi un grand effort de la part de l'équipe de direction à la suite de la crise sanitaire des dernières années.

5

## Constatations (suite)



- L'organisme est encouragé à poursuivre ses efforts et à faire preuve d'innovation pour attirer, maintenir et valoriser les emplois au sein du Réseau de santé Vitalité.
- L'approche de triade vers les soins au patient est soulignée.
- On reconnaît les efforts en lien avec l'importance du bien-être en milieu de travail.
- Le souci constant de placer le patient au bon endroit et au bon moment.
- Les efforts pour mettre en place de nouvelles trajectoires, établies en collaboration avec les intervenants et l'apport des usagers partenaires, pour répondre aux besoins des patients.
- Augmentation du nombre de patients-partenaires depuis la dernière visite.
- Les patients rencontrés ont témoigné de leur satisfaction à l'endroit des services.
- L'approche d'entraide et d'humanité dans l'offre des services.

Rapport Agrément 2022 (page 20 à 22)

6

## Analyse par dimension de la qualité



Dimensions de la qualité	Taux de conformité		
	2013	2017	2022
Accent sur la population (Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.)	86.2%	97%	96.5%
Accessibilité (Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.)	96.1%	94.4%	95% ↑
Sécurité (Assurez ma sécurité.)	88.4%	88.9%	95.9% ↑
Milieu de travail (Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.)	91.3%	96.5%	94.9%
Services centrés sur l'utilisateur (Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.)	95.4%	91.7%	92.6% ↑
Continuité (Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.)	96.7%	98.6%	99.3% ↑
Pertinence (Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.)	89.3%	87.4%	95.2% ↑
Efficacité (Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.)	87.9%	96.1%	97.6% ↑

7

## Taux de conformité selon les normes



Équipe	Taux de conformité		
	2013	2017	2022
Gouvernance	60.6%	98.8%	100% ↑
Leadership	67.9%	93.2%	98.6% ↑
Prévention et contrôle des infections	94.8%	90.1%	100% ↑
Gestion des médicaments	75.6%	92.4%	91.6%
Santé et bien-être de la population		100%	94.9%
Analyses de biologie délocalisées	100%	100%	100%
Imagerie diagnostique	88.3%	94.1%	94.9% ↑
Laboratoires médicaux	98.1%	92.3%	99.4% ↑
Obstétrique	100%	91.1%	98.1% ↑
Réadaptation	89.5%	88.7%	83.1%
Soins de longue durée	89.6%	87.6%	77.9%
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	92.9%	95.3%	99.2% ↑
Services péri opératoires et interventions invasives		91.5%	97.8% ↑

8

## Taux de conformité selon les normes



Équipe	Taux de conformité		
	2013	2017	2022
Santé mentale	95.5%	85.1%	93% ↑
Santé mentale – Services communautaires et soutien offert aux usagers	96.9%	95.6%	99.3% ↑
Santé publique	93.5%	98.2%	95.7%
Services de traitement des dépendances	96.9%	98.4%	100% ↑
Soins ambulatoires	96.2%	91.8%	96% ↑
Soins critiques	85.1%	84.8%	97% ↑
Soins primaires	92.9%	84.4%	92.6% ↑
Télésanté	100%	90.1%	96.5% ↑
Traitement du cancer	97.1%	93.9%	96.8% ↑
Transfusion	100%	90%	99.3% ↑
Unité d'hospitalisation	94.7%	85.1%	96.6% ↑
Urgences	91.8%	83.5%	90.5% ↑

9

## PORs non-conformes



Bilan comparatif des médicaments	Cote - Test de conformité	
	Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
Réadaptation	3 sur 4	0 sur 0
Santé mentale	1 sur 4	0 sur 0
Soins ambulatoires	0 sur 5	0 sur 0
Soins critiques	1 sur 4	0 sur 0
Unité d'hospitalisation	0 sur 4	0 sur 0
Urgence	0 sur 1	0 sur 0

10

## PORs non-conformes



Pratique organisationnelle requise		Cote - Test de conformité	
		Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées (Gestion des médicaments)		4 sur 4	1 sur 3
Transfert de l'information aux points de transition des soins	Soins critiques	4 sur 4	0 sur 1
	Unités d'hospitalisation	4 sur 4	0 sur 1
	Urgence	4 sur 4	0 sur 1
Formation sur les pompes à perfusion	Unités d'hospitalisation	3 sur 4	2 sur 2
Prévention du suicide	Soins de longue durée	3 sur 5	0 sur 0

11

## Résultats par cahier de normes



- Mon Boulevard / Site de groupe de travail/ Agrément-Accreditation
- Ajouts d'équipes
  - Aide à la décision
  - Cheminement des patients
  - Compétences
  - Éthique
  - Mesures d'urgence
- Mon Boulevard / Site de groupe de travail/ Agrément-Accreditation / POR
  - BCM
  - Liste d'abréviations
  - Prévention du suicide
  - Sécurité liée aux pompes à perfusion
  - Transfert de l'information
- Accès aux membres de vos équipes: [Isabelle.G.Lavoie@vitalitenb.ca](mailto:Isabelle.G.Lavoie@vitalitenb.ca)

12



# Tableau des équipes

Programme/Service	Équipe	Mandat/Service	Chef d'équipe	Facilitateur	Cahier de normes	Participants / Services impliqués																									
						Service de Santé Communautaire (SSC)	Service de Santé Familiale (SSF)	Service de Santé Préventive (SSP)	Service de Santé Aiguë (SSA)	Service de Santé Chronique (SSC)	Service de Santé Mentale (SSM)	Service de Santé Périnatale (SSP)	Service de Santé Pédiatrique (SSP)	Service de Santé Gériatrique (SSG)	Service de Santé Palliative (SSP)	Service de Santé Transitaire (SST)	Service de Santé Transitionnelle (SST)	Service de Santé Préventive (SSP)	Service de Santé Aiguë (SSA)	Service de Santé Chronique (SSC)	Service de Santé Mentale (SSM)	Service de Santé Périnatale (SSP)	Service de Santé Pédiatrique (SSP)	Service de Santé Gériatrique (SSG)	Service de Santé Palliative (SSP)	Service de Santé Transitaire (SST)	Service de Santé Transitionnelle (SST)				
Services de Santé Communautaire (SSC)	Service de Santé Familiale (SSF)	Service de Santé Préventive (SSP)	Service de Santé Aiguë (SSA)	Service de Santé Chronique (SSC)	Service de Santé Mentale (SSM)	Service de Santé Périnatale (SSP)	Service de Santé Pédiatrique (SSP)	Service de Santé Gériatrique (SSG)	Service de Santé Palliative (SSP)	Service de Santé Transitaire (SST)	Service de Santé Transitionnelle (SST)	Service de Santé Préventive (SSP)	Service de Santé Aiguë (SSA)	Service de Santé Chronique (SSC)	Service de Santé Mentale (SSM)	Service de Santé Périnatale (SSP)	Service de Santé Pédiatrique (SSP)	Service de Santé Gériatrique (SSG)	Service de Santé Palliative (SSP)	Service de Santé Transitaire (SST)	Service de Santé Transitionnelle (SST)	Service de Santé Préventive (SSP)	Service de Santé Aiguë (SSA)	Service de Santé Chronique (SSC)	Service de Santé Mentale (SSM)	Service de Santé Périnatale (SSP)	Service de Santé Pédiatrique (SSP)	Service de Santé Gériatrique (SSG)	Service de Santé Palliative (SSP)	Service de Santé Transitaire (SST)	Service de Santé Transitionnelle (SST)

Le tableau a été déposé sur la page « Agrément » du Boulevard.

S.V.P. envoyez vos mises à jour à [Isabelle.G.Lavoie@vitalitenb.ca](mailto:Isabelle.G.Lavoie@vitalitenb.ca)



# Facilitateurs des équipes

Facilitateur	Cahier de normes
Brigitte Sonier-Ferguson	Gouvernance
Marjorie Pigeon	Leadership, prévention et contrôle des infections, excellence des soins, gestion des situations d'urgence et des catastrophes
Lynne Lévesque	Gestion des médicaments, imagerie diagnostique, télésanté
Caroline Ringuette(Beauséjour)	Obstétrique, services de santé mentale(Unités de psychiatrie aigue, pédopsychiatrie, unités du CHR) Service de santé mentale communautaire (adulte, équipe enfants-jeunes), service de toxicomanie et de lutte contre l'obsession du jeu
Melanie Morin (Nord-Ouest)	Unité d'hospitalisation, santé publique, soins primaires, santé et bien être de la population
Denis Levasseur(Restigouche)	Laboratoires médicaux, transfusions, ADBD, soins de longue durés, soins critiques, urgences,
Karine Bérubé (Acadie-Bathurst) (dès le 3 janvier 2023)	Services périopératoires et interventions invasives, retraitement des dispositifs médicaux réutilisables, traitement du cancer, soins ambulatoires

## Mesures et suivis



### 10 avril 2023

- Dix-sept tests de conformité à la (POR) du Bilan comparatif des médicaments (réadaptation, santé mentale, soins ambulatoires, soins critiques, soins de longue durée, unité d'hospitalisation et urgences )
- Un test de conformité en lien avec la POR Pompes à perfusion (Unité d'hospitalisation)
- Cinq critères à priorité élevée en lien avec la gestion des médicaments (Entreposage, flacons multidoses, transport)

15

## Mesures et suivis



### 8 octobre 2023

- Deux tests de conformité secondaire pour la POR Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées.
- Trois tests de conformité secondaire pour la POR Transfert de l'information aux points de transition des soins pour les soins critiques, les urgences et les unités d'hospitalisation.
- Neuf critères à priorité élevée pour les normes de l'imagerie diagnostique, l'obstétrique, la santé mentale, les soins ambulatoires, les soins primaires(3) et l'urgence(2).

16



## Prochaines étapes

- Assurer la continuité des travaux des équipes terrain afin de satisfaire les exigences requises pour maintenir notre statut d'organisme agréé.
- Soumettre nos preuves de conformité par le biais de notre plan d'amélioration de la qualité du rendement d'ici les dates requises.
- Poursuivre le travail afin de se conformer aux critères non conformes lors de la visite.
- Suivre l'évolution des cahiers de normes et travailler à la conformité des nouvelles normes.

17

## Prochaines étapes

- Nouveau programme d'agrément: Qmentum Global
- Nouvelle plateforme OnboardQi
- Prochaine visite: 2026
- Ajout de cahiers de normes pour la visite de 2026:
  - Gestion des situations d'urgence et des catastrophes
  - Excellence des soins
- Dès 2027, nous allons migrer vers un programme avec des visites plus rapprochées.

18

**Merci de votre attention !**

