



**ACCREDITATION  
AGRÉMENT**  
CANADA

# Rapport d'agrément

Programme Qmentum Québec<sup>MC</sup>

**CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-  
Montréal**

Date de production du rapport: 29 septembre 2023

Dernière modification : 20 octobre 2023

## 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; 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.

© 2023, Agrément Canada et ses concédants de licence. Tous droits réservés.

## **Au sujet 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).

## **Au sujet du rapport**

L’établissement mentionné dans le présent rapport d’agrément participe au programme d’agrément Qmentum Québec<sup>MC</sup> d’Agrément Canada.

Dans le cadre de ce programme, l’établissement a participé à des activités d’amélioration continue de la qualité et a été soumis à des évaluations, dont des visites d’agrément entre 2018 et 2023.

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

Ce rapport présente un résumé des résultats obtenus par chaque programme-services, ainsi qu’au niveau organisationnel. Le contenu du rapport comprend un sommaire, la décision d’accréditation de l’établissement, les dates d’évaluation et les installations visitées lors des évaluations sur place, les résultats des pratiques organisationnelles et de chaque programme-services et pour conclure, un aperçu de l’amélioration de la qualité, ainsi que les faits saillants.

Les évaluations ayant eu lieu sur une période de cinq ans et les visites sur place se faisant de manière séquentielle par programme-services, il est important de considérer que les résultats proviennent de différents moments fixes dans le temps à travers le cycle d’agrément et qu’il est possible, même souhaitable, que le portrait évolue dans le temps. Ce sont donc les résultats au moment de l’évaluation et non au moment de la rédaction de ce rapport.

# Sommaire

## L'établissement

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal assure l'accessibilité, la continuité et la qualité des soins et des services destinés à une population d'environ 375 000 citoyens sur un territoire de 184 km<sup>2</sup>. Le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal est le plus grand des 5 CIUSSS situés sur l'île de Montréal. L'établissement est au cœur d'un réseau territorial de services (RTS) constitué des réseaux locaux de services (RLS) de Pierrefonds–Lac Saint-Louis et de Dorval-Lachine-LaSalle. L'établissement regroupe plus de 30 installations et compte environ 14 000 employés auxquels s'ajoutent 1 000 médecins.

Le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal est affilié à l'Université McGill. Sa mission universitaire se matérialise par l'enseignement, le transfert des connaissances et l'intégration de la recherche au Centre de recherche Douglas et au Centre de recherche de St-Mary. En plus de répondre aux besoins de la population de l'ouest de l'île de Montréal, le CIUSSS a des mandats régionaux et suprarégionaux en santé mentale, en DI-TSA et en protection de la jeunesse.

## Sommaire des constatations des équipes de visiteurs

Le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal développe de manière progressive une culture de gestion intégrée de la qualité afin d'améliorer ses processus et d'impliquer le personnel dans la résolution des enjeux. Son engagement envers les usagers est manifeste, et il a été possible de le constater lors d'échanges avec ces derniers. Cependant, un plan de sécurité intégré sera nécessaire pour établir des stratégies d'action en matière de sécurité. Plusieurs mécanismes sont implantés au sein de l'établissement, lesquels s'appuient sur différents standards de qualité. Un cycle annuel devrait être mis en place afin de permettre l'identification des risques, leur analyse, leur évaluation et leur traitement. L'amélioration continue de la performance est un engagement majeur de l'établissement. Pour y parvenir, l'ensemble des directions convergent dans la même voie afin de consolider et de pérenniser la culture de l'amélioration de la qualité et de la performance. Le conseil d'administration dispose d'un tableau de bord permettant de suivre certains indicateurs de gestion de niveau stratégique. Par ailleurs, les approches « usager-partenaire » et « citoyen-partenaire » sont soutenues par la gouvernance et la direction. Le déploiement de celles-ci au sein de l'établissement se réalise de manière progressive. De plus, le CIUSSS collabore avec plus de 800 partenaires communautaires, régionaux, suprarégionaux et fédéraux. Ces partenaires jouent un rôle essentiel dans l'amélioration de l'accès aux soins et services offerts à la population.

## Sommaire des résultats: taux de conformité global de l'établissement

	Taux (%) de conformité	Taux (%) de conformité pour les critères à priorité élevée	Taux (%) de conformité pour les POR
Établissement	91,6%	91,9%	74,0%
Réseau	94,4%	94,6%	81,0%

## Éléments principaux d'excellence et possibilités d'amélioration

Les équipes de visite d'Agrément Canada ont identifié les éléments suivants comme étant les principales forces, ainsi que les principales opportunités d'amélioration pour cet établissement :

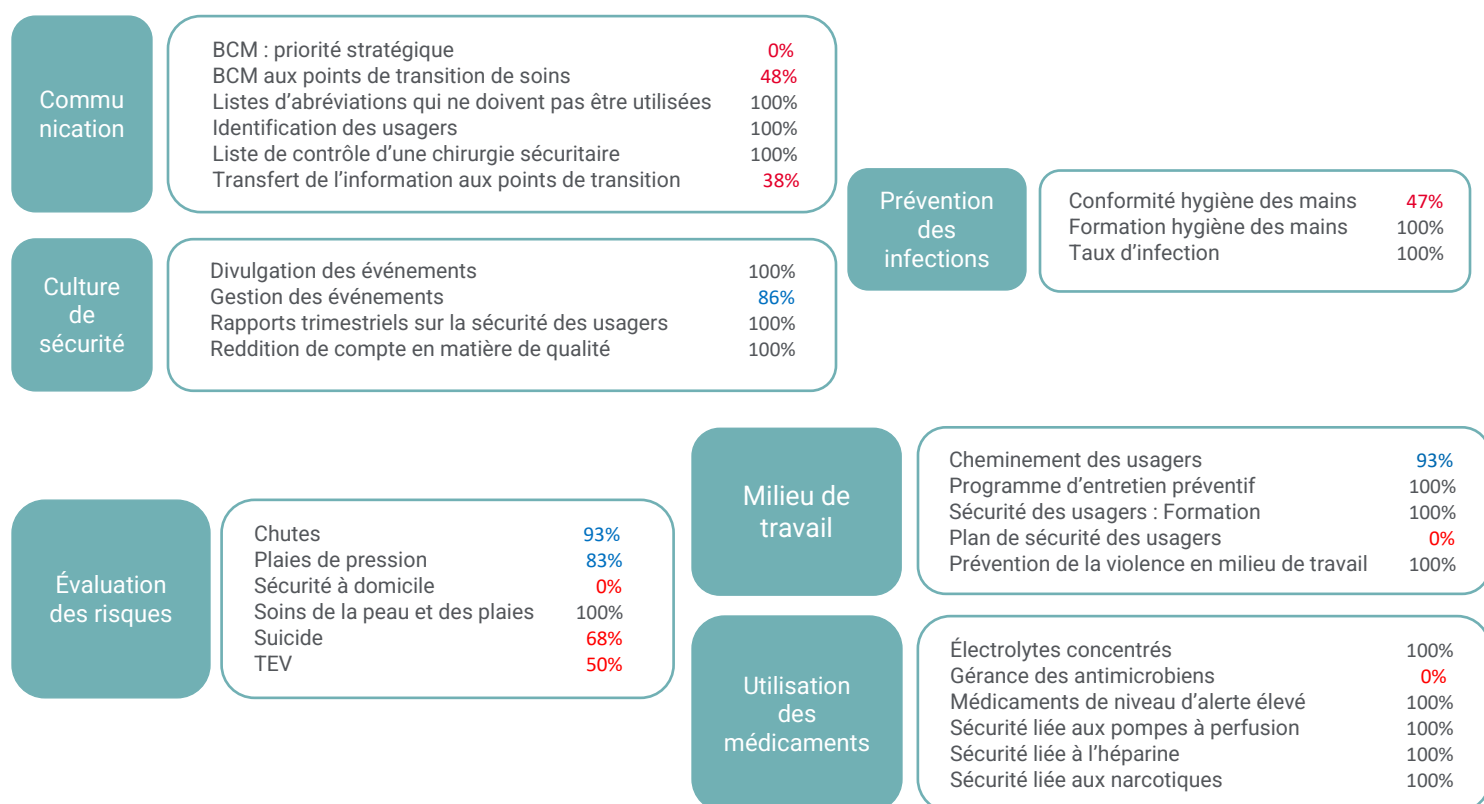
### Secteurs d'excellence :

- Amélioration continue de la qualité et de la performance solidement ancrée dans l'établissement.
- Recherche clinique continue pour les troubles alimentaires dans le programme de santé mentale
- Clinique d'accès rapide pour aider à désengorger les services d'Urgence.
- L'interdisciplinarité, une grande force en DP et DI-TSA
- Programme de pair-aidants et rôle de veilleur pour soutenir le personnel.

### Opportunités d'amélioration:

- Consolider la culture de gestion intégrée de la qualité et gestion des risques.
- Implanter un système d'information intégré et efficace pour gérer les données en PCI.
- Rénover rapidement le secteur de l'URDM ainsi que celui de l'endoscopie à l'Hôpital général du Lakeshore.
- Harmoniser les pratiques cliniques dans les mêmes secteurs à travers les différentes installations.
- Évaluer progressivement l'efficacité du processus de transition de l'usager au programme SAPA.

## Sommaire des résultats : aperçu de la conformité aux pratiques organisationnelles requises (POR)



# Table des matières

Au sujet d'Agrément Canada .....	iii
Au sujet du rapport .....	iii
Sommaire .....	iv
Aperçu du programme .....	1
Décision d'agrément.....	2
Exigences du programme d'agrément .....	2
Analyse selon les dimensions de la qualité .....	3
Pratiques Organisationnelles Requises (POR) .....	4
Sondages.....	8
Résultats d'évaluation par programme-services.....	12
Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales .....	12
Jeunesse .....	14
Santé mentale et dépendances .....	16
Santé physique.....	17
Services généraux.....	19
Déficience physique, déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme (DP-DI-TSA) .....	21
Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA).....	23
Amélioration continue de la qualité.....	25
Évaluation des pratiques sécuritaires .....	25
Soumission des preuves des progrès réalisés à des fins d'examen .....	26
Conclusion.....	27
Annexes.....	28
Directives relatives à l'attribution de l'agrément .....	28
Classification des critères.....	29
Calendrier des séquences pour le cycle 1 (2018-2023).....	31
Évaluations par des pairs : emplacements visités et chapitres évalués .....	32
Détails techniques du rapport.....	37

## Aperçu du programme

En 2018, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a confié à Agrément Canada le mandat de développer un programme d'agrément ayant pour but de répondre aux besoins du système de santé québécois et d'assurer l'agrément des Établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

Le programme d'agrément proposé par Agrément Canada couvre une période de dix ans (2018-2028). Sa mise en œuvre est organisée en deux cycles de cinq ans (2018-2022 et 2023-2028), subdivisés en cinq séquences consécutives. Chaque séquence porte sur l'évaluation de programmes-services ou de normes organisationnelles et transversales. La démarche d'agrément adoptée est une version du programme Qmentum<sup>MD</sup> adaptée au contexte québécois quant à la prestation des soins de santé et des services sociaux, selon une approche par trajectoire. L'approche par trajectoire fait référence à l'organisation et à la prestation des soins et services de santé en fonction du processus complexe illustrant l'ensemble du cheminement de l'utilisateur présentant une condition clinique donnée et pouvant impliquer plusieurs services et prestataires de soins à des endroits et moments divers.

Le programme Qmentum Québec<sup>MC</sup> repose sur plus de 100 normes et est appuyé par des experts-conseils et des visiteurs qui ont de vastes connaissances et expériences dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) québécois.

Le programme s'appuie sur diverses méthodologies d'évaluation :

- L'autoévaluation réalisée par les instances de gouvernance, les gestionnaires, les comités interdisciplinaires et les équipes;
- L'évaluation sur place menée dans le cadre de visites d'agrément avec un point de focalisation par programme-services; et
- L'administration de cinq sondages qui portent sur trois grandes sphères, soit :
  - Le fonctionnement de la gouvernance;
  - L'expérience de l'utilisateur; et
  - Les perceptions du personnel en lien avec la qualité de vie au travail et la culture de sécurité.

Les visites d'agrément effectuées dans les établissements sont menées selon une approche par traceur et sont effectuées par des pairs, dénommés visiteurs. Cette approche fait recours à l'observation directe, à la consultation de documents et aux échanges avec les diverses parties prenantes permettant d'évaluer les processus administratifs et de soins et services. L'ensemble de ces méthodologies permet de brosser le portrait le plus représentatif possible de la maturité d'un établissement en matière d'amélioration continue, en faisant ressortir les acquis et les défis à relever.

Il importe de souligner que certaines visites et certains sondages ont été réalisés dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Les systèmes de santé ont été largement mis à l'épreuve durant la pandémie et le sont toujours au moment de rédiger ce rapport. Il s'avère donc important de prendre en compte ces circonstances au moment d'interpréter les résultats et de réfléchir aux mesures d'amélioration les plus appropriées. Cela dit, les principes fondamentaux au sujet de la qualité et de la sécurité demeurent. C'est donc l'ensemble de cette information qui devrait être prise en considération au moment d'élaborer des plans d'action visant à améliorer les pratiques et de statuer sur les orientations stratégiques prioritaires pour chaque établissement.



# Décision d'agrément

CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Le statut d'agrément est :

**Agréé**

L'établissement répond aux exigences fondamentales du programme d'agrément.

## Exigences du programme d'agrément

La décision d'octroyer ou de refuser l'agrément à l'établissement est rendue à la fin du cycle. Cette décision dépend du degré de conformité de l'établissement aux éléments qui composent les exigences du programme Qmentum Québec<sup>MC</sup>. Les directives relatives à l'attribution de l'agrément se trouvent en annexe.

Les prochaines sections de ce rapport final fournissent à l'établissement des données quantitatives sur le niveau démontré de conformité aux critères des manuels d'évaluation d'Agrément Canada, ainsi que des renseignements qualitatifs fournis par les visiteurs. L'information contenue dans ce rapport fournit une rétroaction utile et pragmatique à l'établissement sur ce qu'il fait bien et les domaines à améliorer, afin de contribuer à son parcours d'amélioration continue de la qualité.









Les composantes fondamentales du programme Qmentum Québec<sup>MC</sup> comprennent :

- L'évaluation de la qualité des soins et services selon huit dimensions;
- La mise en œuvre des pratiques organisationnelles requises (POR);
- L'emploi des cinq sondages requis comme outils d'amélioration;
- La conformité globale aux critères des manuels d'évaluation de chaque programme-service.

## Analyse selon les dimensions de la qualité

L'amélioration continue de la qualité étant l'un des principes directeurs du programme, il s'avère essentiel de définir et mesurer la qualité des soins et services.

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. Chaque critère des normes est lié à une dimension de la qualité. Le tableau suivant énumère le nombre total de critères liés à chaque dimension qui ont été cotés conformes, non conformes ou sans objet.

Dimension	% Conforme	Conforme	Non Conforme	S.O.	Total
 Accent sur la population <i>Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre</i>	96,4%	54	2	1	57
 Accessibilité <i>Offrez-moi des services équitables, en temps opportun</i>	94,4%	254	15	3	272
 Continuité <i>Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins</i>	100,0%	171	0	2	173
 Efficience <i>Utilisez les ressources le plus adéquatement possible</i>	79,7%	47	12	9	68
 Milieu de travail <i>Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi</i>	88,9%	104	13	3	120
 Pertinence <i>Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats</i>	90,2%	1027	112	57	1196
 Sécurité <i>Assurez ma sécurité</i>	87,1%	1003	148	139	1290
 Services centrés sur l'utilisateur <i>Collaborez avec moi et ma famille à nos soins</i>	96,7%	1041	36	68	1145
<b>Total</b>	<b>91,6%</b>	<b>3701</b>	<b>338</b>	<b>282</b>	<b>4321</b>

## Pratiques Organisationnelles Requises (POR)

Une pratique organisationnelle requise (POR) est une pratique essentielle que l'établissement doit avoir en place pour améliorer la sécurité des usagers et pour minimiser les risques. Chaque POR fait l'objet de tests de conformité (TC). L'établissement doit répondre aux exigences de tous les tests de conformité pour être jugé conforme à la POR.

### Sommaire des POR de l'établissement

**Total**

**185/250**

# POR Conforme

**74%**

% POR Conforme

But en matière de sécurité des usagers	Pratique organisationnelle requise	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# de chapitre où la POR est Conforme
Communication	Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins	54%	45 / 83	10 / 21
	Identification des usagers	100%	29 / 29	29 / 29
	Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique	17%	1 / 6	0 / 1
	Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées	100%	7 / 7	1 / 1
	Liste de contrôle d'une chirurgie	100%	10 / 10	2 / 2
	Transfert de l'information aux points de transition des soins	76%	110 / 145	11 / 29
Culture de sécurité	Divulgence des événements	100%	6 / 6	1 / 1
	Mécanisme de déclaration des événements indésirables	96%	47 / 49	6 / 7
	Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers	100%	3 / 3	1 / 1
	Reddition de comptes en matière de qualité	100%	6 / 6	1 / 1
Évaluation des risques	Évaluation des risques en matière de sécurité à domicile	20%	3 / 15	0 / 3
	Prévention des plaies de pression	93%	28 / 30	5 / 6

But en matière de sécurité des usagers	Pratique organisationnelle requise	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# de chapitre où la POR est Conforme
	Prévention du suicide	88%	97 / 110	15 / 22
	Prophylaxie de la thrombo-embolie veineuse (TEV)	70%	14 / 20	2 / 4
	Soins efficaces des plaies	100%	24 / 24	3 / 3
	Stratégie de prévention des chutes	94%	48 / 51	14 / 15
Milieu de travail	Plan de sécurité des usagers	75%	3 / 4	0 / 1
	Prévenir la congestion au service des urgences	94%	203 / 216	25 / 27
	Prévention de la violence en milieu de travail	100%	8 / 8	1 / 1
	Programme d'entretien préventif	100%	4 / 4	1 / 1
	Sécurité des patients : formation et perfectionnement	100%	1 / 1	1 / 1
Prévention des infections	Conformité aux pratiques d'hygiène des mains	48%	43 / 90	14 / 30
	Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains	100%	30 / 30	30 / 30
	Taux d'infection	100%	3 / 3	1 / 1
Utilisation des médicaments	Électrolytes concentrés	100%	3 / 3	1 / 1
	Formation sur les pompes à perfusion	100%	42 / 42	7 / 7
	Médicaments de niveau d'alerte élevé	100%	8 / 8	1 / 1
	Programme de gérance des antimicrobiens	0%	0 / 5	0 / 1
	Sécurité liée à l'héparine	100%	4 / 4	1 / 1
	Sécurité liée aux narcotiques	100%	3 / 3	1 / 1

## Sommaire des POR récurrentes par programme-service

Pratique organisationnelle requise	Programme-service	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# Chapitres où la POR est Conforme
Conformité aux pratiques d'hygiène des mains	DP, DI et TSA	0%	0 / 6	0 / 2
	Jeunesse	50%	9 / 18	3 / 6
	PCI	100%	3 / 3	1 / 1
	Santé mentale et dépendances	0%	0 / 9	0 / 3
	Santé physique	67%	18 / 27	6 / 9
	SAPA	80%	12 / 15	4 / 5
	Services généraux	8%	1 / 12	0 / 4
Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains	DP, DI et TSA	100%	2 / 2	2 / 2
	Jeunesse	100%	6 / 6	6 / 6
	PCI	100%	1 / 1	1 / 1
	Santé mentale et dépendances	100%	3 / 3	3 / 3
	Santé physique	100%	9 / 9	9 / 9
	SAPA	100%	5 / 5	5 / 5
	Services généraux	100%	4 / 4	4 / 4
Identification des usagers	DP, DI et TSA	100%	1 / 1	1 / 1
	Jeunesse	100%	6 / 6	6 / 6
	Santé mentale et dépendances	100%	3 / 3	3 / 3
	Santé physique	100%	9 / 9	9 / 9
	SAPA	100%	5 / 5	5 / 5
	Services généraux	100%	5 / 5	5 / 5
Prévenir la congestion au service des urgences	DP, DI et TSA	100%	16 / 16	2 / 2
	Jeunesse	100%	40 / 40	5 / 5
	Santé mentale et dépendances	19%	3 / 16	0 / 2
	Santé physique	100%	80 / 80	10 / 10
	SAPA	100%	40 / 40	5 / 5
	Services généraux	100%	24 / 24	3 / 3

Pratique organisationnelle requise	Programme-service	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# Chapitres où la POR est Conforme
Prévention du suicide	DP, DI et TSA	60%	6 / 10	0 / 2
	Jeunesse	100%	30 / 30	6 / 6
	Santé mentale et dépendances	100%	15 / 15	3 / 3
	Santé physique	100%	5 / 5	1 / 1
	SAPA	76%	19 / 25	2 / 5
	Services généraux	88%	22 / 25	3 / 5
Stratégie de prévention des chutes	DP, DI et TSA	50%	3 / 6	0 / 1
	Jeunesse	100%	9 / 9	3 / 3
	Santé mentale et dépendances	100%	6 / 6	2 / 2
	Santé physique	100%	18 / 18	6 / 6
	SAPA	100%	12 / 12	3 / 3
Transfert de l'information aux points de transition des soins	DP, DI et TSA	70%	7 / 10	0 / 2
	Jeunesse	100%	30 / 30	6 / 6
	Santé mentale et dépendances	100%	15 / 15	3 / 3
	Santé physique	48%	19 / 40	1 / 8
	SAPA	84%	21 / 25	1 / 5
	Services généraux	72%	18 / 25	0 / 5

## Sondages

À l'intérieur du premier cycle d'agrément, les évaluations effectuées par sondage portent sur des dimensions se rapportant au fonctionnement de la gouvernance, à la mobilisation du personnel, à la qualité de vie au travail pour les médecins, à la culture de la sécurité des usagers et à l'expérience de l'utilisateur. Cinq types de sondages intégrés à la démarche d'évaluation soutiennent le processus. Le déploiement de ces outils, une fois par cycle, est une exigence du programme.

Ces outils d'évaluation contribuent à la démarche d'amélioration continue de l'établissement en complémentarité avec les autres composantes du programme Qmentum Québec<sup>MC</sup>.

Les résultats détaillés de ces sondages sont disponibles dans les rapports respectifs remis à l'établissement ou dans le portail.

Sondage	Objectif
<b>Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance</b>	Permettre au conseil d'Administration d'évaluer leur propre fonctionnement et relever les aspects à améliorer.
<b>Sondage sur la mobilisation du personnel</b>	Mesurer la qualité de vie au travail ainsi que l'attitude et la perception des membres de la main-d'œuvre.
<b>Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins</b>	Évaluer l'engagement du corps médical ainsi que les composantes liées au travail et au milieu de travail qui ont une incidence sur le rendement individuel et organisationnel.
<b>Sondage canadien sur la culture de la sécurité des usagers</b>	Évaluer les principaux éléments d'une culture de sécurité. Évaluer la façon dont les membres du personnel perçoivent l'approche à l'égard de la déclaration et de la gestion d'événements liés à la sécurité des usagers.
<b>Sondage sur l'expérience de l'utilisateur</b>	Mesurer l'expérience vécue par les usagers lorsqu'ils reçoivent des soins et services dans un établissement en utilisant une approche « expérience-patient » qui fait appel à la fois aux éléments factuels relatifs aux soins et aux services reçus et à la perception des usagers à l'égard de leur qualité.

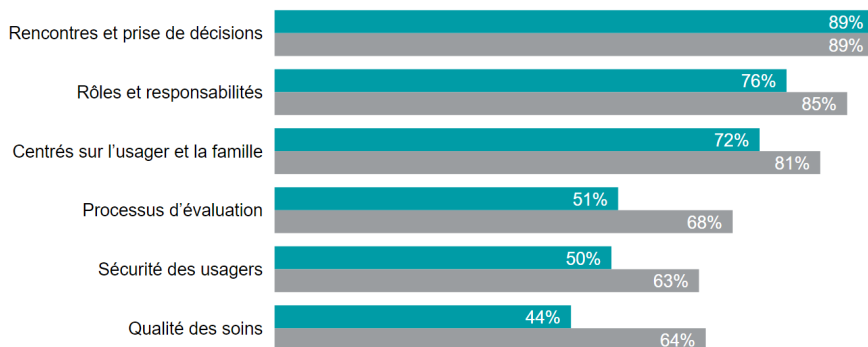
## Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance

Dates de déploiements : 13 avril au 5 mai 2017

Nombre de répondants : 18

Résultats positifs par dimension de l'outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance

● Établissement ● RSSS



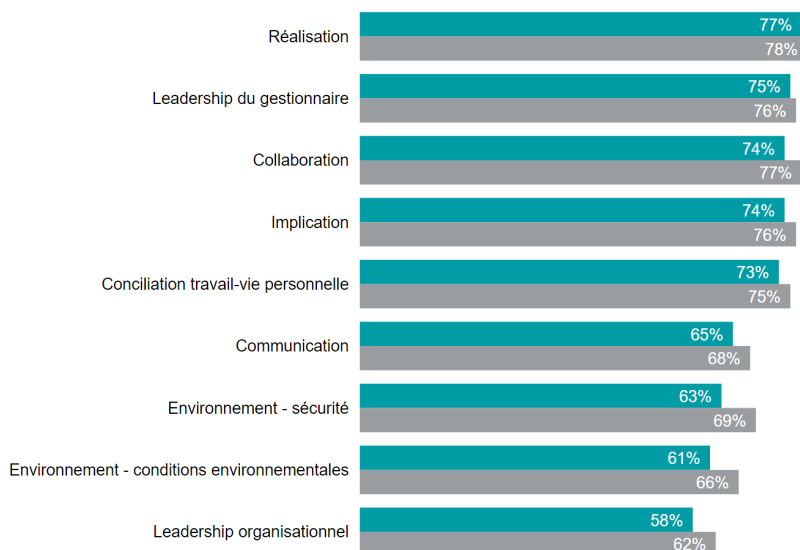
## Sondage sur la mobilisation du personnel

Dates de déploiements : 17 mai au 8 juin 2019

Nombre de répondants : 2943

Moyenne (%) par dimension du sondage sur la mobilisation du personnel

● Établissement ● RSSS





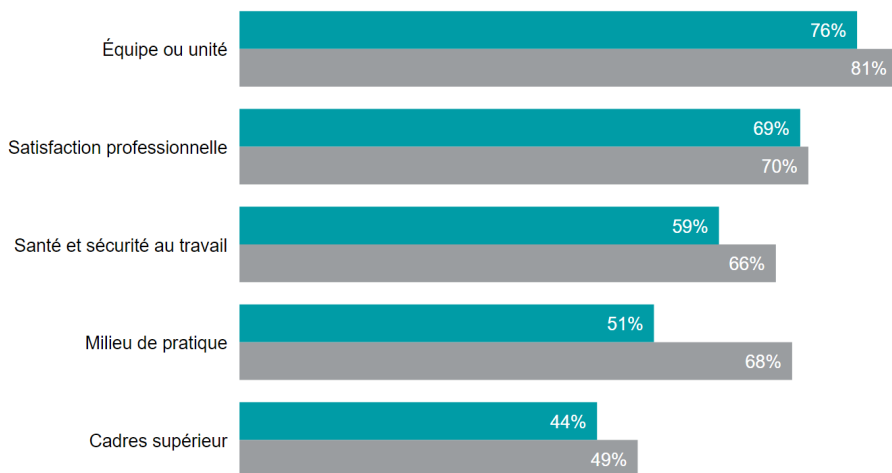
## Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins

Dates de déploiements : 6 mai au 30 juin 2019

Nombre de répondants : 61

Résultats positifs (%) par thème du sondage Pulse à l'intention des médecins

● Établissement ● RSSS



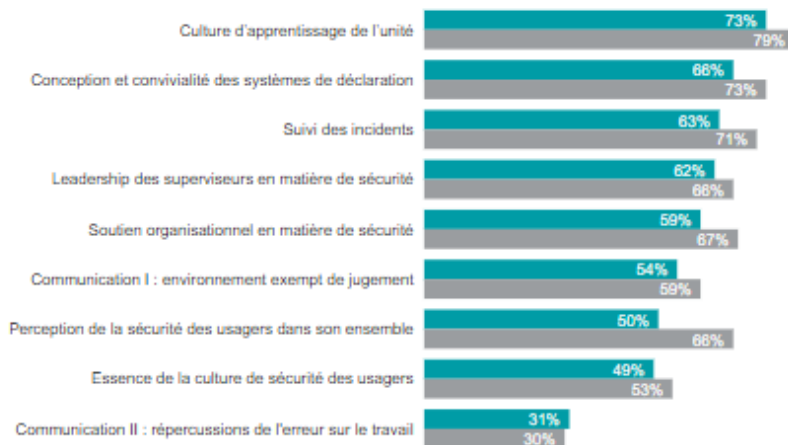
## Sondage canadien sur la culture de la sécurité des usagers

Dates de déploiements : 6 mai au 30 juin 2019

Nombre de répondants : 2310

Résultats positifs (%) par dimension du sondage canadien sur la culture de sécurité

● Établissement ● RSSS



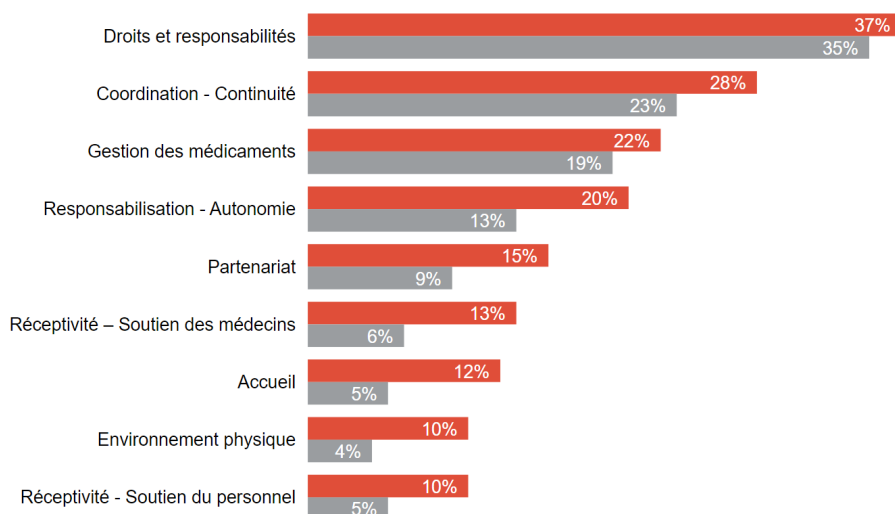
## Sondage sur l'expérience de l'utilisateur

Dates de déploiements : 1 mai au 30 juin 2022

Nombre de répondants : 538

Score négatif (%) par dimension du sondage sur l'expérience de l'utilisateur

● Établissement ● RSSS



# Résultats d'évaluation par programme-services

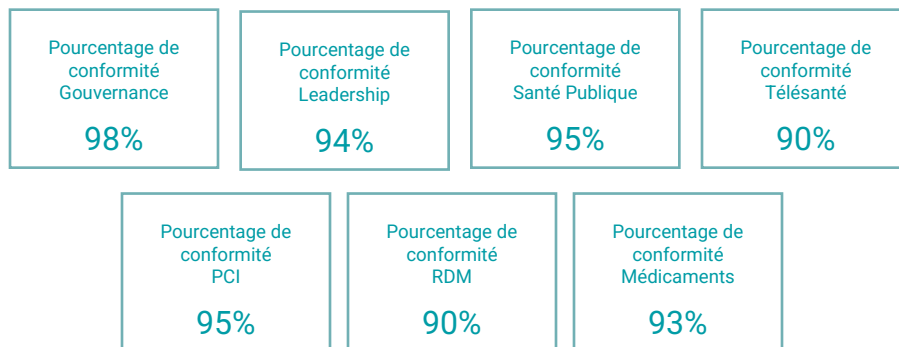
## Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales

Avant d'évaluer les programmes-services de l'établissement, le programme Qmentum Québec<sup>MC</sup> évalue la structure organisationnelle et les normes transversales propres à l'ensemble des établissements publics de la santé et des services sociaux. Cette base est de mise pour assurer un fonctionnement sécuritaire, fiable et de qualité sur le plan des activités des programmes-services. Plus précisément, les thématiques évaluées dans cette première séquence sont la gouvernance, le leadership, la santé publique ainsi que les activités transversales telles que la télésanté<sup>1</sup>, la prévention et le contrôle des infections, la gestion des médicaments et le retraitement des dispositifs médicaux.

### Résultats de l'établissement - Normes

Ensemble de normes	Autres critères			Critères à priorité élevée			POR			Tous les critères (POR + priorité élevée + autres)		
	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.
Gouvernance	100%	0%	4	100%	0%	2	100%	0%	0	100%	0%	6
Leadership	95%	5%	4	87%	13%	4	75%	25%	1	91%	9%	9
Télésanté	97%	3%	0	90%	10%	0				94%	6%	0
Prévention et contrôle des infections	76%	24%	2	87%	13%	1	100%	0%	0	83%	17%	3
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	73%	28%	0	80%	20%	2				78%	22%	2
Gestion des médicaments	77%	23%	3	88%	12%	5	83%	17%	0	83%	17%	8
<b>Total</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>	<b>13</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>14</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>1</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>	<b>28</b>

### Comparatif du réseau



<sup>1</sup> À noter que la norme Télésanté a été évaluée dans le cadre des visites de séquence 3. Cette norme étant transversale, les résultats sont présentés ici.

## Faits saillants

(2019) Le conseil d'administration du CIUSSS est constitué de membres hautement compétents, dont l'expertise individuelle est diversifiée et complémentaire. Le conseil dispose de mécanismes appropriés pour assurer la saine gestion financière de l'établissement, la qualité des soins dispensés, ainsi que la sécurité, la satisfaction et le bien-être des usagers. De plus, le service de prévention des infections s'investit avec les différents programmes pour le contrôle des infections. L'une des grandes fiertés observées est le soutien de la haute direction afin d'inclure l'hygiène des mains parmi les grands projets organisationnels. Toutefois, l'équipe de prévention et contrôle des infections (PCI) doit élaborer un programme en prévention des infections et un plan d'action pour faire rayonner la prévention dans l'établissement. Le service d'hygiène et de salubrité travaille en étroite collaboration avec l'équipe PCI. Il est constaté que les équipes désirent travailler davantage en mode prévention plutôt qu'en mode contrôle des infections. L'efficacité et l'efficience de l'équipe PCI pourraient être améliorées grâce à la mise en place de systèmes informatiques permettant la gestion des diverses données.

D'autre part, plusieurs défis se présentent à l'établissement, parmi lesquels figurent la nécessité de rénover en urgence les installations de l'URDM et de l'endoscopie à Hôpital général du Lakeshore afin de mitiger le niveau élevé de risque pour la sécurité des usagers. Au niveau de la pharmacie, l'implication active aux programmes d'enseignement de premier et deuxième cycle des facultés de pharmacie de l'Université de Laval et de l'Université de Montréal favorise le recrutement et mérite d'être soulignée. Le défi du département de pharmacie est de développer une gestion transversale de l'ensemble de ses activités afin de favoriser une offre efficace de soins pharmaceutiques.

(2023) Le service de télésanté propose une variété de programmes à la fois pour les bénéficiaires et les diffuseurs. Un usager-partenaire est membre sur les comités et participe activement à l'élaboration des programmes. Des services tels que la téléconsultation pour les troubles alimentaires, la téléadaptation pulmonaire et la télécomparution ont contribué à la renommée du CIUSSS.

## Jeunesse

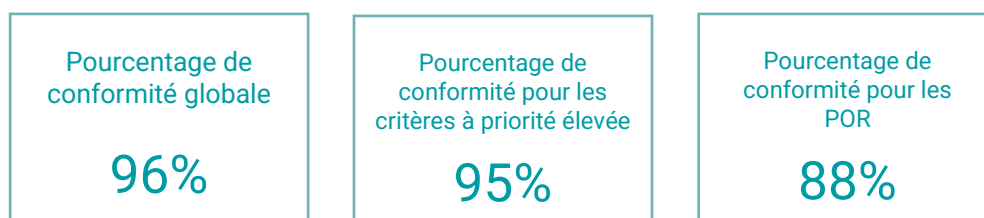
Dans un contexte où un continuum de soins et de services mieux intégré est souhaité, les établissements publics du réseau incluent maintenant une gamme plus large de services sous les programmes Jeunesse. Ce programme-services couvre donc l'ensemble des services aux jeunes et à leurs proches aidants qui doivent être présentés et compris dans un contexte intégré de soins et de services. Cette séquence permet d'évaluer le continuum complet visant à offrir des services et des soins accessibles, intégrés et de qualité, aux jeunes et aux proches aidants.

Les services Jeunes en difficulté regroupent les services destinés aux jeunes, depuis la petite enfance jusqu'à l'âge adulte. Le plus souvent, il y est question de problèmes d'ordre développemental ou comportemental qui peuvent parfois se traduire en difficultés d'adaptation. Certains jeunes seront pris en charge dans le cadre de la Protection de la jeunesse. Les services sont également destinés aux parents de ces jeunes. En plus des services Jeunes en difficulté et Protection de la jeunesse, les services en santé mentale chez les jeunes ainsi qu'une gamme de services reliée à la périnatalité sont également évalués dans le cadre de ce manuel d'évaluation.

### Résultats de l'établissement – programme-services Jeunesse



### Comparatif du réseau



### Faits saillants

(2019) Les équipes du programme Jeunesse se sont investies dans l'offre de services de qualité et les résultats des questionnaires de satisfaction témoignent de cet engagement. Le partenariat avec les usagers et les familles est bien implanté. Des citoyens-partenaires sont déjà sollicités par les équipes pour collaborer à certaines activités d'amélioration. Par ailleurs, la gouvernance et le MSSS se sont engagés à soutenir une cible d'amélioration de l'accessibilité dans les services jeunesse et la protection de la jeunesse. L'ensemble du personnel du programme Jeunesse et Protection de la jeunesse est fier, engagé et dédié à la cause de prendre soin des enfants et de soutenir les familles. Cependant, la rareté de la main-d'œuvre soulève d'importants défis, de

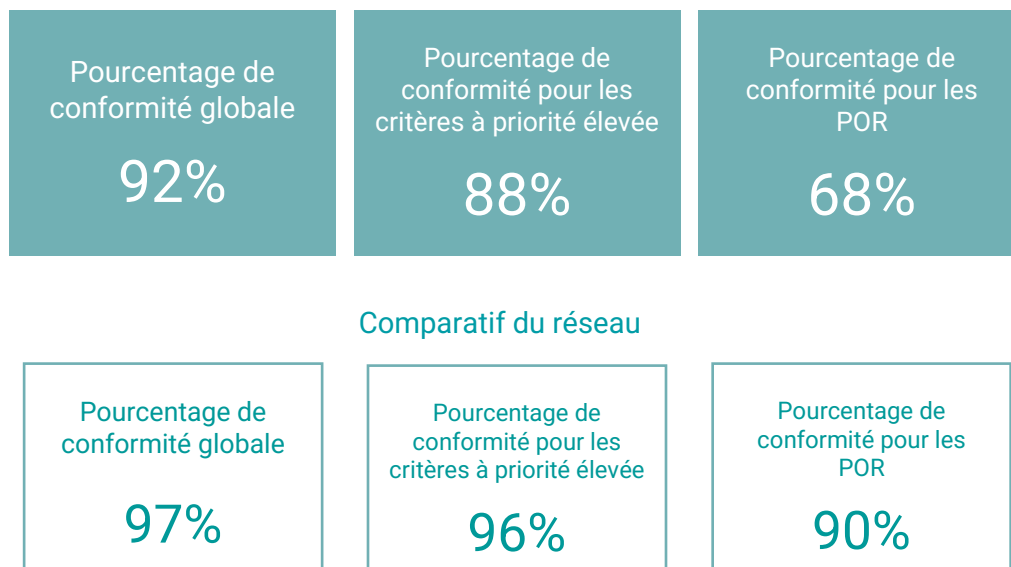
même que le recrutement de personnel anglophone qualifié. De plus, les délais pour accéder aux différents services spécialisés demeurent préoccupants. Enfin, il importe de poursuivre les efforts, pour favoriser l'intégration des services de première et deuxième ligne afin d'améliorer la fluidité des différentes trajectoires.

## Santé mentale et dépendances

Les services de santé mentale comprennent l'ensemble des services pouvant répondre aux besoins des personnes adultes atteintes d'un trouble de santé mentale ou de maladie mentale. Ceci inclut les services d'urgences psychiatriques et services de santé mentale pour les usagers inscrits et admis. Le « Plan d'action en santé mentale, Faire ensemble et autrement 2015-2020 » publié par le MSSS en 2015 se situe au cœur de l'évaluation de ce programme-services.

Les services en dépendance comprennent l'ensemble des services pouvant répondre aux besoins des personnes présentant des comportements à risque en matière de consommation de substances psychoactives, de pratique de jeux de hasard et d'argent ou d'utilisation d'Internet. Les services sont aussi offerts aux personnes répondant aux critères d'un trouble lié à l'utilisation de substances ou d'un trouble lié au jeu de hasard et d'argent et des personnes qui présentent un problème de cyberdépendance.

### Résultats de l'établissement – programme-services Santé mentale et dépendances



### Faits saillants

(2019) La direction de la Santé mentale et dépendance offre une multitude de services à des usagers vulnérables du territoire. La fluidité des trajectoires est bien définie entre le milieu hospitalier interne et externe, les différents programmes et les nombreux partenaires communautaires. Les professionnels sont dévoués; ils sont passionnés par leur travail qui vise le rétablissement par l'utilisation des forces des usagers. Des plans d'interventions interdisciplinaires sont élaborés avec les usagers à partir d'outils normalisés. La recherche clinique, particulièrement en troubles alimentaires, est également un joyau pour cette direction. L'intégration des usagers-partenaires dans les différents comités a débuté. Nonobstant la consolidation des pratiques organisationnelles qui doit se poursuivre, les usagers rencontrés se sont dits très satisfaits des services reçus du personnel compétent qui est à leur écoute.

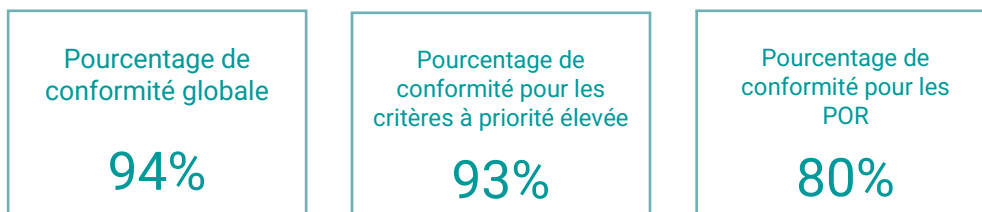
## Santé physique

Le programme-services Santé physique comprend l'ensemble des services du RSSS pouvant répondre aux besoins de toutes personnes aux prises avec une maladie, un symptôme ou un traumatisme qui requiert des soins et services ou des traitements spécialisés ou surspécialisés. De façon globale, le programme-services Santé physique réfère aux soins et services prodigués aux services des urgences, lors d'épisodes de soins aigus, lors des visites en soins ambulatoires, des visites spécialisées à domicile ainsi que des soins palliatifs. Les personnes qui reçoivent ces soins et services peuvent être des enfants, des adolescents, des adultes ou des personnes âgées. Les personnes proches aidantes sont impliquées dans les activités de traitement et de rétablissement, selon les contextes et les besoins des usagers. Considérant le vieillissement de la population, les maladies chroniques, dont les cancers, figurent parmi les maladies les plus prévalentes et nécessitent une part importante des soins et services offerts.

### Résultats de l'établissement – programme-services Santé physique



### Comparatif du réseau



### Faits saillants

2023) Les directions du programme-services de Santé physique ont réaménagé la structure organisationnelle en intégrant le Service des urgences sous la gouverne de la direction des soins infirmiers afin de favoriser la fluidité. La direction clinique souhaite avoir un CIUSSS humain, respectueux envers les usagers, les partenaires et ses ressources humaines. L'ajout de chefs de service de proximité opérationnelle 24/7 dans des endroits névralgiques a permis de mieux appréhender la dynamique et la réalité sur le terrain en vue de parvenir à des solutions pérennes. L'équipe fonde ses interventions sur des données probantes et les bonnes pratiques. À cet égard, quelques projets de recherche sont en cours de réalisation. Par ailleurs, la direction doit faire face à une pénurie de personnel dans plusieurs secteurs, notamment les soins infirmiers. L'harmonisation des pratiques est à réaliser dans plusieurs secteurs cliniques du CIUSSS. Il a été constaté que différentes pratiques étaient appliquées dans un même secteur, et



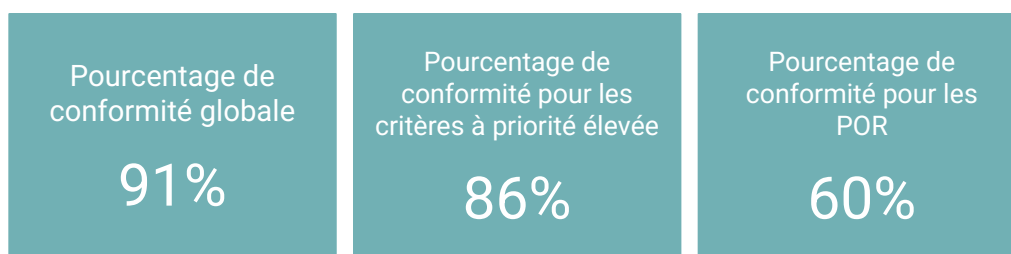
ce, au sein des différentes installations. D'autre part, un excellent exemple de succès au sein du CIUSSS est la clinique d'accès rapide à l'Hôpital général du Lakeshore, ce qui contribue à désengorger le service des urgences.

## Services généraux

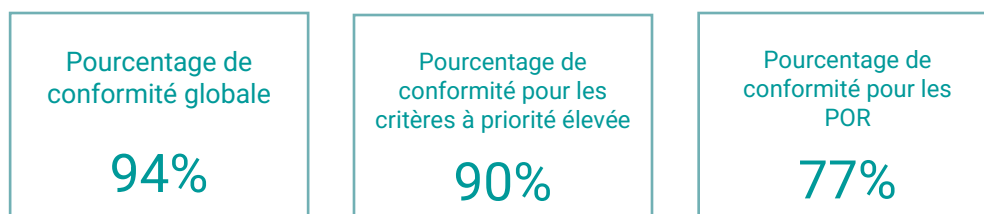
Le programme-services Services généraux comprend l'ensemble des activités cliniques et d'aide de première ligne. Ce sont des services de proximité, soit des services accessibles, près des milieux de vie des personnes, offerts par les CISSS et les CIUSSS et par les groupes de médecine de famille (GMF et GMF-U). Ils sont offerts à l'ensemble de la population, généralement sur une base individuelle. Ils répondent à des besoins ponctuels ou aigus, liés à la santé et au bien-être des usagers et des personnes proches aidantes.

De façon plus spécifique, les services inclus dans le programme-services Services généraux réfèrent à l'accueil, l'évaluation et l'orientation des personnes, à des services infirmiers et psychosociaux courants, à des services d'intervention de crise et à des services d'intervention psychosociale en cas d'urgence et de sinistre. Les services offerts par les groupes de médecine de famille sont considérés comme des services généraux de première ligne ou de proximité.

### Résultats de l'établissement – programme-services Services généraux



### Comparatif du réseau



### Faits saillants

(2023) Le programme-services des Services généraux est guidé par les grandes orientations suivantes : les soins centrés sur les personnes, l'implication de la direction clinique, le souci des compétences, l'aide à la décision, l'impact sur les résultats ainsi qu'une gestion intégrée de la qualité et des risques. Ces éléments servent de lignes directrices pour orienter les directions et les gestionnaires dans l'élaboration des programmes et des procédures pour la dispensation des soins. Les services de santé courants sont bien structurés et répondent adéquatement aux besoins des usagers. Pour assurer un cheminement fluide des usagers avec des priorités de niveau 4 et 5, une évaluation est réalisée au service des urgences, suivie d'un acheminement rapide vers les services courants où les soins sont prodigués dans des délais courts. En outre, la trajectoire du volet social se déroule de manière fluide et des liens solides sont établis avec les partenaires institutionnels et communautaires. Toutefois, l'approche de soins centrés sur la

personne est partiellement implantée. Les équipes sont encouragées à impliquer davantage les usagers-partenaires dans les décisions administratives.

## Déficience physique, déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme (DP-DI-TSA)

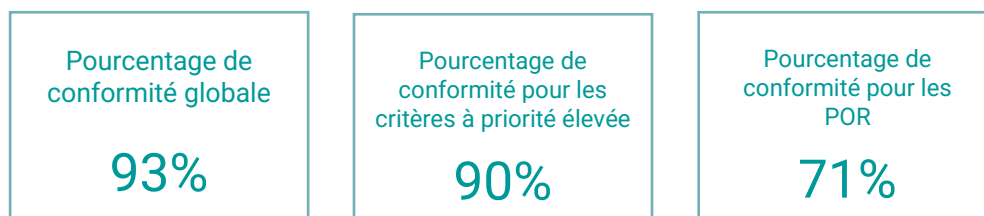
Le programme-services Déficience physique, Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme comprend l'ensemble des services du RSSS pouvant répondre aux besoins de toutes personnes, quel que soit leur âge, qui vivent avec une déficience physique (auditive, langagière, motrice ou visuelle) ou une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, ainsi qu'à leur famille et aux personnes proches aidantes. Les enfants qui présentent un retard significatif sur le plan de leur développement et les personnes présentant un trouble de la communication sociale bénéficient également de soins et services offerts dans le cadre de ce programme-services.

De façon globale, le programme-services comprend des services spécifiques, et parfois spécialisés et surspécialisés, selon les besoins de l'utilisateur et la mission de l'établissement. De façon plus spécifique, l'offre de services peut comprendre des services de repérage, d'évaluation, de référence et d'orientation, d'intervention thérapeutique, d'adaptation-réadaptation, de maintien des acquis et de soutien à la participation sociale. Les services, offerts le plus souvent à proximité, dans les milieux de vie des usagers, ou en établissement, visent à soutenir la réalisation du plein potentiel et la participation sociale de l'utilisateur en fonction de son projet de vie.

### Résultats de l'établissement – programme-services DP-DI-TSA



### Comparatif du réseau



### Faits saillants

(2023) Le programme DP, DI-TSA est complexe en raison de l'organisation des services sur le territoire de l'île de Montréal et de la diversité des clientèles couvertes par le programme. La direction présente une gamme de services diversifiée basée sur une culture d'amélioration continue. Toutefois, les secteurs d'activités évalués nécessitent une attention particulière liée à la gestion des risques. Les indicateurs de mesure sur l'atteinte des résultats sont à développer. La déclaration des événements indésirables n'est pas encore informatisée dans tous les

secteurs, ce qui entraîne un retard dans les suivis nécessaires. Les trajectoires de services ne sont pas fluides, ce qui occasionne une certaine compartimentation dans les pratiques cliniques et managériales, ainsi qu'une rupture dans la continuité des services et un accès limité. La direction est encouragée à entreprendre la transition vers la gamme de services diffusée par le MSSS afin de favoriser la pleine participation sociale des usagers. Cependant, l'approche interdisciplinaire est une grande force de ce secteur.

## Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

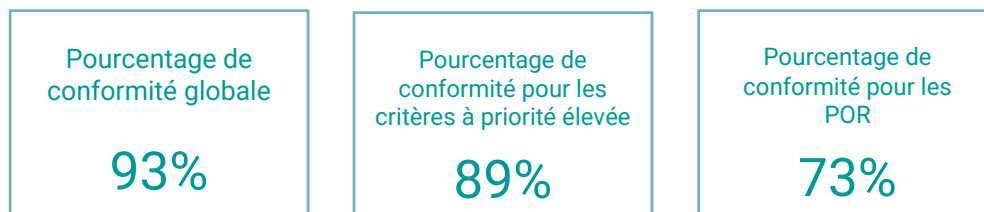
Le programme-services Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) comprend l'ensemble des services du RSSS pouvant répondre aux besoins des personnes qui sont en perte d'autonomie et les personnes proches aidantes. Bien que le programme-services SAPA s'adresse principalement aux personnes qui vivent une perte d'autonomie due au vieillissement, les personnes de moins de 65 ans qui présentent une perte d'autonomie fonctionnelle, des problèmes cognitifs ou des maladies chroniques peuvent également bénéficier des soins et des services offerts dans le cadre de ce programme.

De façon globale, le programme-services SAPA comprend des soins et des services à domicile, de courte durée gériatrique, de gériatrie spécialisée ambulatoire, des services d'hébergement de longue durée ainsi que des soins palliatifs et de fin de vie. Un ensemble de services sont également offerts pour répondre aux besoins des personnes proches aidantes : information, sensibilisation, formation, soutien aux soins de santé physique, soutien psychosocial, répit et dépannage.

### Résultats de l'établissement – programme-services SAPA



### Comparatif du réseau



### Faits saillants

(2023) L'excellence des services à la direction du programme SAPA est le leitmotiv qui anime l'ensemble des gestionnaires. De nombreuses réussites sont observées quant à l'amélioration des services à la clientèle. Les gestionnaires exercent à proximité de leurs équipes et un réel travail de collaboration est présent pour les bénéficiaires des usagers et des résidents. Au niveau des services gériatriques spécialisés ambulatoires, ils sont accessibles et la continuité des soins est bien programmée et facilitée par la communication avec les partenaires communautaires et le soutien à domicile. Dans un avenir très proche, une augmentation de

l'offre de services est à prévoir compte tenu des changements démographiques et du profil de la clientèle. Par ailleurs, le processus de transition vers un autre milieu est bien structuré, les informations pertinentes suivent les usagers. Il serait cependant souhaitable de revoir la façon dont les équipes évaluent l'efficacité de la transition.

## Amélioration continue de la qualité

Le Programme Qmentum Québec<sup>MC</sup> a été conçu pour mettre de l'avant un cadre d'apprentissage progressif et d'amélioration continue de la qualité. Le processus d'amélioration continue de la qualité implique le questionnement et l'évaluation de la façon dont l'établissement fonctionne, de ce qu'il fait bien et de ce qu'il peut améliorer.

La structure séquentielle du programme permet d'établir un portrait spécifique des différents secteurs, notamment pour chaque programme-service, mais aussi une vue d'ensemble et transversale de plusieurs pratiques.

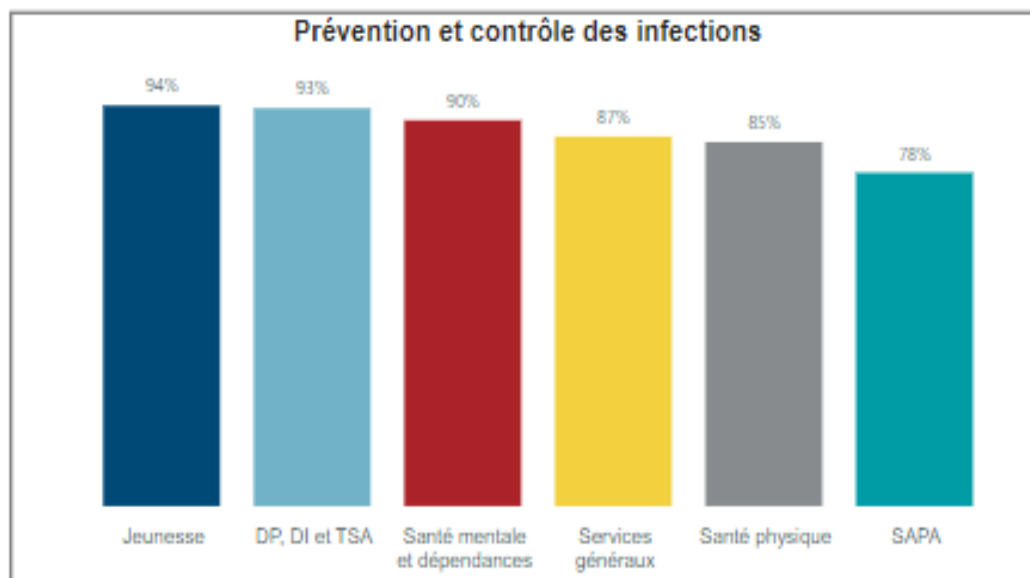
L'amélioration continue de la qualité favorise l'habilitation de la main-d'œuvre, une culture de responsabilisation et la pérennisation des améliorations au fil du temps grâce à l'autosurveillance continue et à l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action.

Les résultats, les constats et les suivis requis à la suite de chacune des visites sont des opportunités d'apprentissage collectif et de partage de connaissance entre les directions et entre les établissements du réseau.

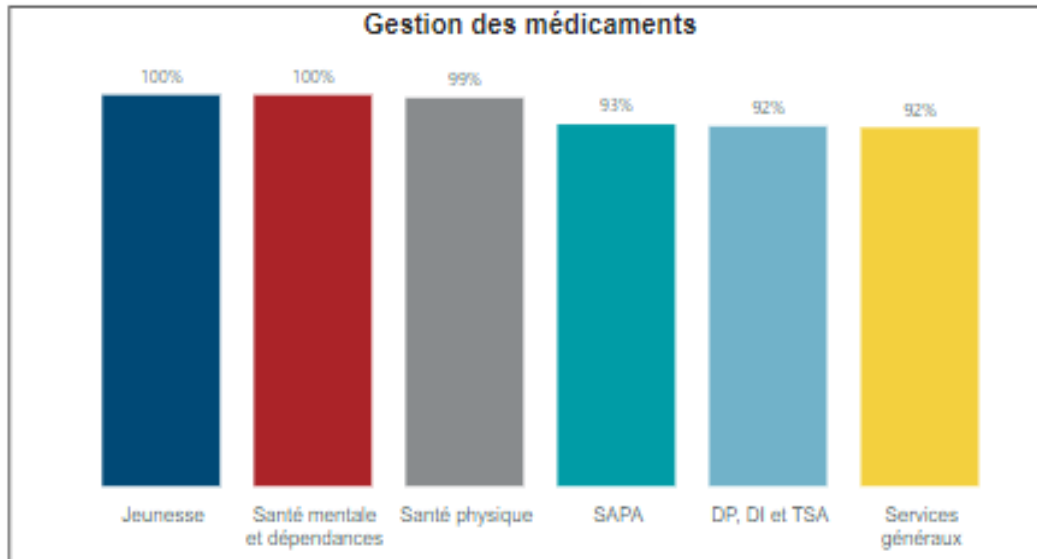
## Évaluation des pratiques sécuritaires

Les **pratiques sécuritaires** sont une sélection de critères liés à la gestion des médicaments et à la prévention et au contrôle des infections incluant les critères liés au retraitement des dispositifs médicaux réutilisables. Ces critères se retrouvent dans chaque chapitre « service » d'un manuel d'évaluation en raison de l'importance d'évaluer la pratique dans l'ensemble des services cliniques.

### Résultats par programme-services du pourcentage moyen de conformité pour chacune des pratiques sécuritaires évaluées







### Soumission des preuves des progrès réalisés à des fins d'examen

Afin de veiller à ce que l'établissement réponde aux exigences du programme et à ce que le travail d'amélioration continue concernant les éléments qui ont été relevés par le Comité d'approbation du statut d'agrément à la suite des visites sur place, l'établissement est requis de soumettre des preuves des progrès réalisés à des fins d'examen.

Nous attestons que cet établissement se conforme à cette exigence du programme.

## Conclusion

L'établissement attribue une grande importance aux ressources humaines. L'application d'une gestion de proximité est favorisée. À cet égard, le programme pair-aidants est à souligner ; il est composé de gestionnaires qui offrent leur soutien à leurs pairs, tout en les orientant vers des ressources pour obtenir de l'aide psychologique. Aussi, la fonction de veilleurs, assumée par plusieurs membres du personnel, joue un rôle de repérage et de soutien, favorisant ainsi le contact humain. Ces programmes ont déjà fait leurs preuves, ce qui justifie leur maintien grâce au soutien et à l'engagement de la direction. Cependant la disponibilité de la main-d'œuvre demeure un objectif de taille. Pour soutenir cet objectif, de multiples stratégies de gestion des effectifs sont déployées, dont la révision des structures de postes par le rehaussement de ceux-ci. Un plan d'action costaud soutient cette ambition. En terminant, l'établissement a déjà identifié de nombreux défis à venir qui représenteront des opportunités afin de renforcer ses activités de gestion intégrée de la qualité.

## Annexes

### Directives relatives à l'attribution de l'agrément

Statut d'agrément	Critères	
	Critères à priorité élevée et Pratiques organisationnelles requises (POR) dans chaque groupe*	Tous les critères
Agréé	Conforme dans une proportion de 70 % et plus	Conforme dans une proportion de 80 % ou plus

\*Les ensembles de normes sont regroupés comme suit, puis on calcule le pourcentage de critères respectés dans chaque groupe.

1. Gouvernance + Leadership
2. Gestion des médicaments + Prévention et contrôle des infections
3. Tous les ensembles de normes et chapitres relatifs aux services

## Classification des critères

Chaque critère est classifié selon un niveau de priorité (pratique organisationnelle requise et priorité normale et élevée) et une dimension de la qualité (p. ex., sécurité). Ces classifications servent de guide aux établissements pour mieux comprendre les critères par regroupement thématique.

### Niveaux de priorité

#### *Pratiques organisationnelles requises (POR)*

Les POR sont des pratiques qui ont été déterminées comme essentielles et qui doivent être en place dans l'établissement pour améliorer la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques.

Le contenu technique de la POR est constitué de l'énoncé, des conseils et des tests de conformité. L'énoncé de la POR définit la pratique attendue dans l'établissement. Les conseils fournissent un contexte et les raisons pour lesquelles les POR sont importantes pour la sécurité des usagers et la gestion des risques. Ils contiennent aussi des données probantes et de l'information sur les moyens de se conformer aux tests de conformité. Même si les conseils éclairent et renseignent, l'information qu'ils véhiculent ne fait pas partie des exigences. Les tests de conformité sont les exigences particulières que les visiteurs évaluent sur place pour déterminer si l'établissement respecte la POR. L'établissement doit répondre aux exigences de tous les tests de conformité d'une POR pour que l'évaluation indique sa conformité avec cette POR.

#### *Critères à priorité élevée*

Les critères à priorité élevée portent sur la sécurité, l'éthique, la gestion des risques et l'amélioration de la qualité. Leur pondération est plus élevée dans les directives relatives à l'attribution du statut d'agrément.

#### *Critères à priorité normale*

Les critères qui ne portent pas sur des thèmes de priorité élevée sont considérés comme des critères à priorité normale.

### Dimensions de la qualité

Le cadre conceptuel de la qualité de HSO comporte huit dimensions de la qualité qui jouent un rôle dans la prestation de soins et services sécuritaires et de haute qualité dans tous les secteurs des soins de santé et des services sociaux. Ces dimensions forment la base des normes, en vertu desquelles chaque exigence (critère) est liée à l'une des huit dimensions de la qualité. Ainsi, l'orientation fondamentale de chaque critère est claire, et les utilisateurs comprennent son objectif. Voici les dimensions de la qualité qui sous-tendent le cadre conceptuel de la qualité :

- *Accent sur la population* : Travailler avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.
- *Accessibilité* : M'offrir des services équitables, en temps opportun.
- *Sécurité* : Assurer ma sécurité.
- *Qualité de vie au travail* : Prendre soin des personnes qui s'occupent de moi.
- *Services centrés sur l'utilisateur* : Collaborer avec moi et mes proches dans le cadre des soins.

- *Continuité des services* : Coordonner mes soins dans le continuum de soins.
- *Pertinence* : Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.
- *Efficience* : Utiliser les ressources le plus adéquatement possible.

## Calendrier des séquences pour le cycle 1 (2018-2023)

2018		2019		2020		2021		2022		2023	
Janvier à Juin	Juillet à décembre	Janvier à Juin	Juillet à décembre	Janvier à Juin	Juillet à décembre	Janvier à Juin	Juillet à décembre	Janvier à Juin	Juillet à décembre	Janvier à Juin	Juillet à décembre
	Gouvernance										
	Leadership										
	Santé publique										
	Jeunesse										
	Dépendances										
	Santé mentale										
						Santé physique					
						Services généraux					
						Télésanté					
								Déficience physique			
								Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme			
								SAPA			
	Gestion des médicaments										
	Prévention et contrôle des infections										
	Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables										
	Cahier de normes au complet										
	Critères spécifiques										

## Évaluations par des pairs : emplacements visités et chapitres évalués

Le tableau suivant présente les dates de visites pour chaque séquence et programme-services évalué. À noter que certaines pratiques provenant des normes de Prévention et contrôle des infections (PCI), de Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables (RDM) et de Gestion des médicaments sont présentes à travers les manuels d'évaluation utilisés lors des séquences 2 à 5. Ces pratiques font ainsi l'objet d'une évaluation continue et transversale, à travers chaque programme-services.

Séquence	Normes ou manuel d'évaluation	Date de visite
Séquence 1	Gouvernance	2 au 6 décembre 2019
Séquence 1	Leadership	2 au 6 décembre 2019
Séquence 1	PCI	2 au 6 décembre 2019
Séquence 1	RDM	2 au 6 décembre 2019
Séquence 1	Gestion des médicaments	2 au 6 décembre 2019
Séquence 2	Jeunesse	2 au 6 décembre 2019
Séquence 2	Santé mentale et dépendances	2 au 6 décembre 2019
Séquence 3	Santé physique	6 au 9 février 2023
Séquence 3	Services généraux	6 au 9 février 2023
Séquence 3	Télesanté	6 au 9 février 2023
Séquence 4	DP, DI et TSA	15 au 19 mai 2023
Séquence 5	SAPA	15 au 19 mai 2023

Les tableaux suivants présentent les normes ou les chapitres évalués et les emplacements visités pour chaque séquence.

### Séquence 1

Norme	Norme évaluée
Gouvernance	Oui
Leadership	Oui
Santé Publique	Non
Prévention et contrôle des infections	Oui
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	Oui
Gestion des médicaments	Oui

Emplacements
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hôpital général du Lakeshore</li> <li>▪ Hôpital LaSalle</li> <li>▪ Hôpital Sainte-Anne</li> <li>▪ Institut universitaire en santé mentale Douglas</li> <li>▪ St. Mary's Hospital Center</li> </ul>

## Séquence 2

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (Jeunesse)	Oui
Services de périnatalité et d'obstétrique	Oui
Services de sage-femme et maisons de naissance	Oui
Services pour jeunes en difficulté	Oui
Services pour la protection de la jeunesse	Oui
Services pour la santé mentale en communauté	Oui
Services pour la procréation médicale assistée (PMA)	Non
Services pour santé mentale (0-17 ans) et pédopsychiatrie	Oui
Excellence des services (Santé mentale et dépendances)	Oui
Services de santé mentale (usagers inscrits)	Oui
Services d'urgences psychiatriques	Oui
Services de dépendances (usagers inscrits)	Oui
Services de santé mentale (usagers admis)	Non
Services de dépendances (usagers admis)	Non

Emplacements
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campus Dorval</li> <li>▪ CJ de la Famille Batshaw</li> <li>▪ CLSC Dorval-Lachine</li> <li>▪ CLSC du lac-Saint-Louis</li> <li>▪ CLSC LaSalle</li> <li>▪ Direction de la protection de la jeunesse</li> <li>▪ Foyer de groupe Maisonneuve</li> <li>▪ Hôpital général du Lakeshore</li> <li>▪ Hôpital LaSalle</li> <li>▪ Hôpital Sainte-Anne</li> <li>▪ Institut universistaire en santé mentale Douglas</li> <li>▪ Old Montclair Groupe Home</li> <li>▪ St. Mary's Hospital Center</li> <li>▪ Succursale Centre-Ville</li> </ul>



### Séquence 3

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (Santé physique)	Oui
Services des urgences	Oui
Unités d'hospitalisation	Oui
Services de soins critiques	Oui
Services de néonatalogie	Oui
Services de pédiatrie	Non
Services d'oncologie	Oui
Services de soins palliatifs et de fin de vie	Oui
Services interventionnels et périchirurgicaux	Oui
Services de soins ambulatoires	Oui
Services d'imagerie et médecine nucléaire	Oui
Services de dons d'organes (donneurs vivants)	Non
Services de dons d'organes (donneurs décédés)	Oui
Services de transplantation	Non
Services d'activités spécialisées à domicile	Non
Cheminement de l'utilisateur	Oui
Norme: Télésanté	Oui
Excellence des services (Services généraux)	Oui
Accueil, analyse, orientation et référence (AAOR)	Oui
Service Info-Social	Non
Services de consultation sociale ou psychologique	Oui
Services d'intervention en situation de crise dans le milieu	Oui
Volet psychosocial en contexte de sécurité civile	Non
Service Info-Santé	Non
Services de soins primaires (GMF publics)	Oui
Services de santé courants	Oui

Emplacements
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centre administratif</li> <li>▪ CLSC de Pierrefonds</li> <li>▪ CLSC Dorval-Lachine</li> <li>▪ CLSC du Lac-Saint-Louis</li> <li>▪ CLSC LaSalle</li> <li>▪ Hôpital général du Lakeshore</li> <li>▪ Hôpital LaSalle</li> <li>▪ Institut universitaire en santé mentale Douglas</li> <li>▪ St. Mary's Hospital Center</li> <li>▪ St. Mary's Hospital Centre GMF-U</li> </ul>

## Séquence 4

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (DP-DI-TSA)	Oui
Services de déficience physique (usager inscrits)	Non
Services de déficience physique (usagers admis)	Non
Services de déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (usager inscrits)	Oui
Services de déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (usager admis)	Oui

## Emplacements

- CLSC de Pierrefonds
- CLSC Dorval-Lachine
- CLSC du Lac-Saint-Louis
- CROM - Alternatives Day Program
- CROM - Cartier Day Program
- CROM - Department of Children and Family Services
- CROM - Services externes
- CROM Atelier Labrosse
- Plateau de travail Renaissance
- RAC Hickson

## Séquence 5

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (SAPA)	Oui
Soins et services de longue durée (usagers admis)	Oui
Soins et services de courte durée pour clientèle gériatrique (usagers admis)	Oui
Services gériatriques spécialisés ambulatoires (usagers inscrits)	Oui
Soutien à domicile (usagers inscrits)	Oui
Soins palliatifs et de fin de vie	Oui

Emplacements
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ CE Gérotopsychiatrie - IUSMD</li><li>▪ Centre d'hébergement Denis-Benjamin-Viger</li><li>▪ Centre d'hébergement Dorval</li><li>▪ Centre d'hébergement Lachine</li><li>▪ Centre d'hébergement LaSalle</li><li>▪ Centre d'hébergement Nazaire Piché</li><li>▪ Centre de soins prolongés Grace d'Art</li><li>▪ CLSC du Lac-Saint-Louis</li><li>▪ CLSC LaSalle</li><li>▪ Ex-Hôpital de Lachine</li><li>▪ Hôpital LaSalle</li><li>▪ Hôpital Sainte Anne</li><li>▪ IUSMD - MD Moe Levin</li><li>▪ SPSMD - CD Gérotopsychiatrie</li><li>▪ St. Mary's Hospital Center</li></ul>

## Détails techniques du rapport

Cette section présente la méthodologie de calcul des résultats présentés dans ce rapport.

### Taux de conformité global

Pourcentage ( $\% = \frac{\text{conformes}}{\text{conformes} + \text{non-conformes}}$ ) de conformité pour tous les critères (POR, priorité élevée, priorité normale) et pourcentage de conformité pour les critères à priorité élevée et les POR seulement.

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Les résultats sont présentés pour l'ensemble de l'établissement et pour l'ensemble du réseau, soit le total des résultats de tous les établissements publics participants au programme Qmentum Québec<sup>MC</sup>.

### Sommaire des résultats : aperçu de la conformité aux pratiques organisationnelles requises

Pourcentage ( $\% = \frac{\text{nbr de chapitres POR conforme}}{\text{nbr de chapitres POR conforme} + \text{nbr de chapitre POR non-conforme}}$ )

Rouge = POR n'est pas conforme dans tous les secteurs de soins et services

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

### Analyse selon les dimensions de la qualité

Conforme = nombre total de critères conformes, comprends les critères à priorité normale, à priorité élevée et les POR. Une POR égale un critère, même si elle comprend plusieurs tests de conformité. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Non conforme = nombre total de critères non-conformes, comprends les critères à priorité normale, à priorité élevée et les POR.

S.O. = nombre total de critères côté sans objet, comprends les critères à priorité normale, à priorité élevée et les POR.

Total = conforme + non-conforme + s.o.

$\% \text{ conforme} = \frac{\text{conformes}}{\text{conformes} + \text{non-conformes}}$

### Sommaire des POR de l'établissement

Total - # POR Conforme et % POR Conforme = nombre et pourcentage total de POR conformes, si une POR est conforme dans 2 chapitres différents c'est compté comme 2 POR conformes, les calculs sont au niveau de la POR et non des tests de conformités

$\% \text{ TC Conforme} = \% = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$

$$\# \text{ TC Conforme} = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$$

$$\# \text{ Chapitre Conforme} = \frac{\text{nbr de fois la POR est conforme (tous les tests de conformités sont conformes)}}{\text{nbr de chapitres où la POR est évaluée}}$$

### Sommaire des POR récurrentes par programme-service

Pour les POR se trouvant dans plusieurs chapitres et normes, les données suivantes sont présentées par programme-service :

$$\% \text{ TC Conforme} = \% = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$$

$$\# \text{ TC Conforme} = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$$

$$\# \text{ Chapitre Conforme} = \frac{\text{nbr de fois la POR est conforme (tous les tests de conformités sont conformes)}}{\text{nbr de chapitres où la POR est évaluée}}$$

### Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance

$$\text{Pourcentage de réponses positives} = \frac{\text{Tout à fait d'accord} + \text{D'accord}}{\text{Pas du tout d'accord} + \text{Pas d'accord} + \text{Neutre} + \text{D'accord} + \text{Tout à fait d'accord}}$$

### Sondage sur la mobilisation du personnel

Moyenne (%) par dimension : Chaque énoncé qui fait partie d'une dimension est évalué sur une échelle de 0 à 10. La moyenne des résultats des énoncés qui composent chaque dimension est multipliée par 10 pour obtenir un pourcentage. Ceci est rapporté comme le score d'une dimension. La plupart des scores et des mesures sont calculés à l'aide de l'échelle numérique allant de 0 à 10 et excluent les choix « Je ne sais pas / sans réponses » ou « Non applicable ».

Le taux de réponse est calculé en fonction du nombre total des membres du personnel fourni par l'établissement au moment du déploiement du sondage.

### Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins

$$\text{Pourcentage de réponses positives} = \frac{\text{Tout à fait d'accord} + \text{D'accord}}{\text{Pas du tout d'accord} + \text{Pas d'accord} + \text{Neutre} + \text{D'accord} + \text{Tout à fait d'accord}}$$

### Sondage canadien sur la culture de la sécurité des usagers

$$\text{Pourcentage de réponses positives} = \frac{\text{Tout à fait d'accord} + \text{D'accord}}{\text{Pas du tout d'accord} + \text{Pas d'accord} + \text{Neutre} + \text{D'accord} + \text{Tout à fait d'accord}}$$

### Sondage sur l'expérience de l'utilisateur

$$\text{Score négatif (\%)} \text{ par dimension} = \frac{\text{Réponses de 0 à 6 sur l'échelle}}{\text{Réponses de 0 à 10 sur l'échelle}}$$

### Résultats par normes

Les critères sans objet sont exclus des calculs pour le % Conforme et Non conforme.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

#### Résultats de l'établissement – programme-services et Comparatif du réseau

Pour chaque programme-service (manuel d'évaluation), pourcentage de conformité globale ( $\% = \frac{\text{conformes}}{\text{conformes} + \text{non-conformes}}$ ) pour tous les critères (POR, priorité élevée, priorité normale) et pourcentage de conformité pour les critères à priorité élevée et pour les POR seulement.

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Les résultats sont présentés pour l'ensemble du programme-service de l'établissement et pour l'ensemble du réseau pour ce programme-service, soit le total des résultats du programme-service de tous les établissements publics participants au programme Qmentum Québec<sup>MC</sup>.

#### Résultats par programme-services du pourcentage moyen de conformité pour chacune des pratiques sécuritaires évaluées

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Les critères au sujet du retraitement des dispositifs médicaux (RDM) sont inclus dans les résultats de PCI.