

CYCLE D'AGRÉMENT 2018-2023

Bilan de fin de cycle



Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

HUMANISME . ENGAGEMENT . COLLABORATION . TRANSPARENCE

MISSION, VISION, VALEURS



Notre mission

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de la région en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique de l'Abitibi-Témiscamingue.

Notre vision

« Unir nos forces vers l'excellence pour le bien-être des gens d'ici. »

Nos valeurs

HUMANISME

Désigne tout mouvement de pensée qui place l'être humain au centre de tout en ayant pour objectif son respect, son épanouissement et son bien-être.

ENGAGEMENT

Attitude invitant à s'impliquer et participer pour mettre sa pensée, ses compétences et sa motivation au bénéfice du rayonnement d'une cause, d'une organisation

COLLABORATION

S'engager à travailler ensemble dans un objectif commun et de coopérer avec nos collègues, nos partenaires, les usagers, les familles et les proches.

TRANSPARENCE

Communication claire et honnête de l'information reflétant la réalité et favorisant un climat de confiance et d'intégrité.

Plan de la présentation

1. Calendrier des visites et programmes visités
2. Décision d'Agrément
3. Résultats sommaires
4. Priorités d'amélioration pour le prochain cycle d'évaluation

1. Calendrier des visites et programmes visités

Calendrier des séquences de visites 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										

2. Décision d'Agrément Canada

Statut d'Agrément du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

L'établissement répond aux exigences fondamentales du programme d'Agrément:

- L'évaluation de la qualité selon 8 dimensions
- La mise en œuvre des pratiques organisationnelles requises (POR)
- L'emploi des 5 sondages comme outils d'amélioration
- La conformité globale aux critères des manuels d'évaluation de chaque programme
- Les taux de conformité minimaux sont atteints:

≥70% pour les critères à priorité élevée et les POR

et

≥ 80% pour l'ensemble des critères

Le statut est renouvelé pour une période de 5 ans et est conditionnel à la réussite des visites subséquentes.



3. Les résultats

Éléments principaux d'excellence et possibilités d'amélioration

Secteurs d'excellence:

- Présence d'une culture de gestion de la qualité et des risques
- Partenariat avec l'utilisateur dans les soins
- Approche humaine et respectueuse envers les usagers
- Offre de services adaptée à la réalité culturelle des Premières Nations
- Amélioration du cheminement des usagers dans l'ensemble des programmes de l'établissement

Opportunités d'amélioration:

- Poursuivre les efforts pour contrer la pénurie de main-d'œuvre
- Poursuivre le développement de l'approche usager-partenaire
- Finaliser l'implantation du programme d'entretien préventif
- Améliorer l'accès aux services DI-TSA-DP
- Accroître la conformité aux pratiques organisationnelles requises

Taux de conformité global

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	90,3%	91,4%	60,5%
Réseau	94,4%	94,6%	81,0%

Résultats selon les dimensions de la qualité

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>	91,9%	91	8	2	101
 Accessibilité <i>Offrez-moi des services équitables, en temps opportun</i>	97,4%	304	8	2	314
 Continuité <i>Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins</i>	96,4%	190	7	2	199
 Efficience <i>Utilisez les ressources le plus adéquatement possible</i>	86,4%	57	9	8	74
 Milieu de travail <i>Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi</i>	92,0%	115	10	3	128
 Pertinence <i>Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats</i>	87,8%	1084	150	89	1323
 Sécurité <i>Assurez ma sécurité</i>	86,3%	1134	180	152	1466
 Services centrés sur l'utilisateur <i>Collaborez avec moi et ma famille à nos soins</i>	94,4%	1144	68	136	1348
Total	90,3%	4119	440	394	4953

POR-Taux de réussite par chapitre évalué

Communication

BCM : priorité stratégique	0%
BCM aux points de transition de soins	46%
Listes d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées	100%
Identification des usagers	94%
Liste de contrôle d'une chirurgie sécuritaire	50%
Transfert de l'information aux points de transition	24%

Culture de sécurité

Divulgarion des événements	100%
Gestion des événements	100%
Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers	100%
Reddition de compte en matière de qualité	100%

Évaluation des risques

Chutes	44%
Plaies de pression	0%
Sécurité à domicile	50%
Soins de la peau et des plaies	25%
Suicide	52%
TEV	60%

Milieu de travail

Cheminement des usagers	79%
Programme d'entretien préventif	0%
Sécurité des usagers : Formation	100%
Plan de sécurité des usagers	100%
Prévention de la violence en milieu de travail	100%

Utilisation des médicaments

Électrolytes concentrés	100%
Gérance des antimicrobiens	0%
Médicaments de niveau d'alerte élevé	100%
Sécurité liée aux pompes à perfusion	100%
Sécurité liée à l'héparine	0%
Sécurité liée aux narcotiques	0%

Prévention des infections

Conformité hygiène des mains	49%
Formation hygiène des mains	88%
Taux d'infection	100%

Sommaire des résultats pour les **POR**

Par catégorie

COMMUNICATION	RÉUSSITE DES TESTS DE CONFORMITÉ		CHAPITRES RÉUSSIS À 100%*	
	Nombre de tests de conformité réussi	% des tests de conformité réussis	Nb de chapitre où la POR est conforme	% de chapitres où la POR est conforme
BCM: Priorité stratégique (6 tests)	1 sur 6	17%	0 sur 1	0%
BCM aux points de transition (4 tests)	62 sur 108	57%	13 sur 27	46%
Liste d'abréviations ne devant pas être utilisées (7 tests)	7 sur 7	100%	1 sur 1	100%
Identification des usagers (1 test)	32 sur 34	94%	32 sur 34	94%
Liste de contrôle d'une chirurgie sécuritaire (5 tests)	8 sur 10	80%	1 sur 2	50%
Transfert d'information aux point de transition (5 tests)	115/170	68%	8 sur 34	24%

* Pour qu'un chapitre soit jugé conforme, il faut que la POR soit réussie à 100% dans toutes les unités visitées avec ce chapitre de normes.

Sommaire des résultats pour les **POR**

Par catégorie

CULTURE DE SÉCURITÉ	RÉUSSITE DES TESTS DE CONFORMITÉ		CHAPITRES RÉUSSIS À 100%*	
	Nombre de tests de conformité réussis	% des tests de conformité réussis	Nb de chapitre où la POR est conforme	% de chapitres où la POR est conforme
Divulgation des événements (6 tests)	6 sur 6	100%	1 sur 1	100%
Gestion des événements (7 tests)	7 sur 7	100%	49 sur 49	100%
Rapport trimestriels sur la sécurité des usagers (3 tests)	3 sur 3	100%	1 sur 1	100%
Reddition de compte en matière de qualité (6 tests)	6 sur 6	100%	1 sur 1	100%

* Pour qu'un chapitre soit jugé conforme, il faut que la POR soit réussie à 100% dans toutes les unités visitées avec ce chapitre de normes.

Sommaire des résultats pour les **POR**

Par catégorie

ÉVALUATION DES RISQUES	RÉUSSITE DES TESTS DE CONFORMITÉ		CHAPITRES RÉUSSIS À 100%*	
	Nombre de tests de conformité réussi	% des tests de conformité réussis	Nb de chapitre où la POR est conforme	% de chapitres où la POR est conforme
Chutes (3 tests en CH et 6 tests en CHSLD)	44 sur 54	81%	7 sur 16	44%
Plaies de pression (5 tests)	25 sur 40	63%	0 sur 8	0%
Sécurité à domicile (5 tests)	20 sur 30	67%	3 sur 6	50%
Soins de la peau et des plaies (8 tests)	23 sur 32	72%	1 sur 4	25%
Suicide (5 tests)	82 sur 125	66%	13 sur 25	52%
TEV (5 tests)	21 sur 25	84%	3 sur 5	60%

* Pour qu'un chapitre soit jugé conforme, il faut que la POR soit réussie à 100% dans toutes les unités visitées avec ce chapitre de normes.

Sommaire des résultats pour les **POR**

Par catégorie

PRÉVENTION DES INFECTIONS	RÉUSSITE DES TESTS DE CONFORMITÉ		CHAPITRES RÉUSSIS À 100%*	
	Nombre de tests de conformité réussi	% des tests de conformité réussis	Nb de chapitre où la POR est conforme	% de chapitres où la POR est conforme
Conformité hygiène des mains (3 tests)	56 sur 103	54%	17 sur 34	49%
Formation hygiène des mains (1 test)	30 sur 34	88%	30 sur 34	88%
Taux d'infection (3 tests)	3 sur 3	100%	1 sur 1	100%

* Pour qu'un chapitre soit jugé conforme, il faut que la POR soit réussie à 100% dans toutes les unités visitées avec ce chapitre de normes.

Sommaire des résultats pour les **POR**

Par catégorie

MILIEU DE TRAVAIL	RÉUSSITE DES TESTS DE CONFORMITÉ		CHAPITRES RÉUSSIS À 100%*	
	Nombre de tests de conformité réussis	% des tests de conformité réussis	Nb de chapitre où la POR est conforme	% de chapitres où la POR est conforme
Cheminement des usagers (5 tests)	204/224	91%	22 sur 28	79%
Programme d'entretien préventif (4 tests)	3 sur 4	75%	0 sur 1	0%
Sécurité des usagers-Formation (1 test)	1 sur 1	100%	1 sur 1	100%
Plan de sécurité des usagers (4 tests)	4 sur 4	100%	1 sur 1	100%
Prévention de la violence en milieu de travail (8 tests)	8 sur 8	100%	1 sur 1	100%

Sommaire des résultats pour les **POR**

Par catégorie

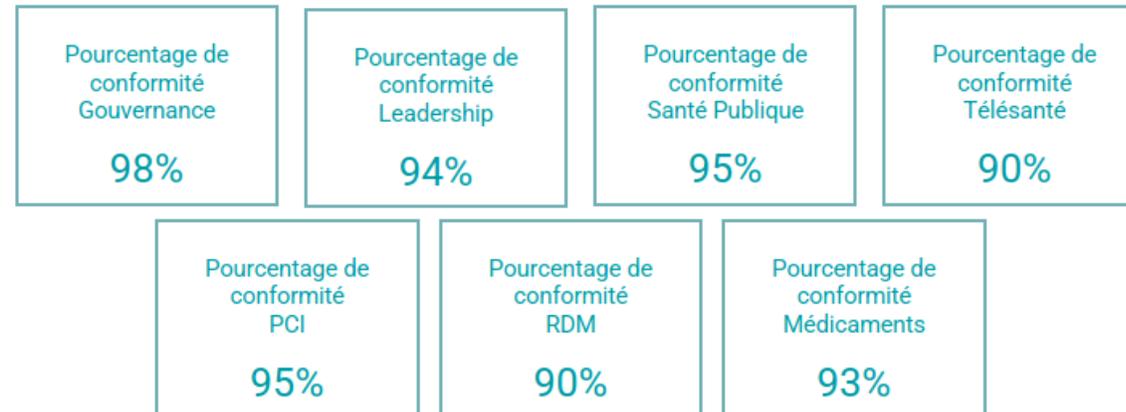
UTILISATION DES MÉDICAMENTS	RÉUSSITE DES TESTS DE CONFORMITÉ		CHAPITRES RÉUSSIS À 100%*	
	Nombre de tests de conformité réussi	% des tests de conformité réussis	Nb de chapitre où la POR est conforme	% de chapitres où la POR est conforme
Électrolytes concentrés (3 tests)	3 sur 3	100%	1 sur 1	100%
Gérance des antimicrobiens (5 tests)	3 sur 5	60%	0 sur 1	0%
Médicaments de niveau d'alerte élevé (8 tests)	8 sur 8	100%	1 sur 1	100%
Sécurité-Pompes à perfusion (5 tests)	36 sur 36	100%	6 sur 6	100%
Sécurité liée à l'héparine (4 tests)	3 sur 4	75%	0 sur 1	0%
Sécurité liée aux narcotiques (3 tests)	2 sur 3	67%	0 sur 1	0%

* Pour qu'un chapitre soit jugé conforme, il faut que la POR soit réussie à 100% dans toutes les unités visitées avec ce chapitre de normes.

Gouvernance, Leadership et normes transversales

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	93%	7%	6	100%	0%	3	100%	0%	0	97%	3%	9
Leadership	90%	10%	4	98%	2%	3	75%	25%	1	92%	8%	8
Santé publique	94%	6%	2	95%	5%	4				95%	5%	6
Télésanté	91%	9%	0	90%	10%	0				91%	9%	0
Prévention et contrôle des infections	100%	0%	2	93%	8%	0	100%	0%	0	96%	4%	2
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	93%	8%	0	92%	8%	3				92%	8%	3
Gestion des médicaments	92%	8%	4	92%	8%	5	50%	50%	0	90%	10%	9
Total	93%	7%	18	94%	6%	18	72%	28%	1	93%	7%	37

Comparatif du réseau



Résultats de l'établissement – programme-services Jeunesse

Pourcentage de
conformité globale

96%

Pourcentage de
conformité pour les
critères à priorité élevée

95%

Pourcentage de
conformité pour les
POR

85%

Comparatif du réseau

Pourcentage de
conformité globale

96%

Pourcentage de
conformité pour les
critères à priorité élevée

95%

Pourcentage de
conformité pour les
POR

88%

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

Pourcentage de
conformité globale

96%

Pourcentage de
conformité pour les
critères à priorité élevée

94%

Pourcentage de
conformité pour les
POR

80%

Comparatif du réseau

Pourcentage de
conformité globale

97%

Pourcentage de
conformité pour les
critères à priorité élevée

96%

Pourcentage de
conformité pour les
POR

90%

Résultats de l'établissement – programme-services Santé physique

Pourcentage de
conformité globale

89%

Pourcentage de
conformité pour les
critères à priorité élevée

87%

Pourcentage de
conformité pour les
POR

59%

Comparatif du réseau

Pourcentage de
conformité globale

94%

Pourcentage de
conformité pour les
critères à priorité élevée

93%

Pourcentage de
conformité pour les
POR

80%

Résultats de l'établissement – programme-services Services généraux

Pourcentage de
conformité globale

82%

Pourcentage de
conformité pour les
critères à priorité élevée

72%

Pourcentage de
conformité pour les
POR

50%

Comparatif du réseau

Pourcentage de
conformité globale

94%

Pourcentage de
conformité pour les
critères à priorité élevée

90%

Pourcentage de
conformité pour les
POR

77%

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

Pourcentage de conformité globale

87%

Pourcentage de conformité pour les critères à priorité élevée

80%

Pourcentage de conformité pour les POR

42%

Comparatif du réseau

Pourcentage de conformité globale

93%

Pourcentage de conformité pour les critères à priorité élevée

90%

Pourcentage de conformité pour les POR

71%

Résultats de l'établissement – programme-services SAPA

Pourcentage de
conformité globale

87%

Pourcentage de
conformité pour les
critères à priorité élevée

80%

Pourcentage de
conformité pour les
POR

44%

Comparatif du réseau

Pourcentage de
conformité globale

93%

Pourcentage de
conformité pour les
critères à priorité élevée

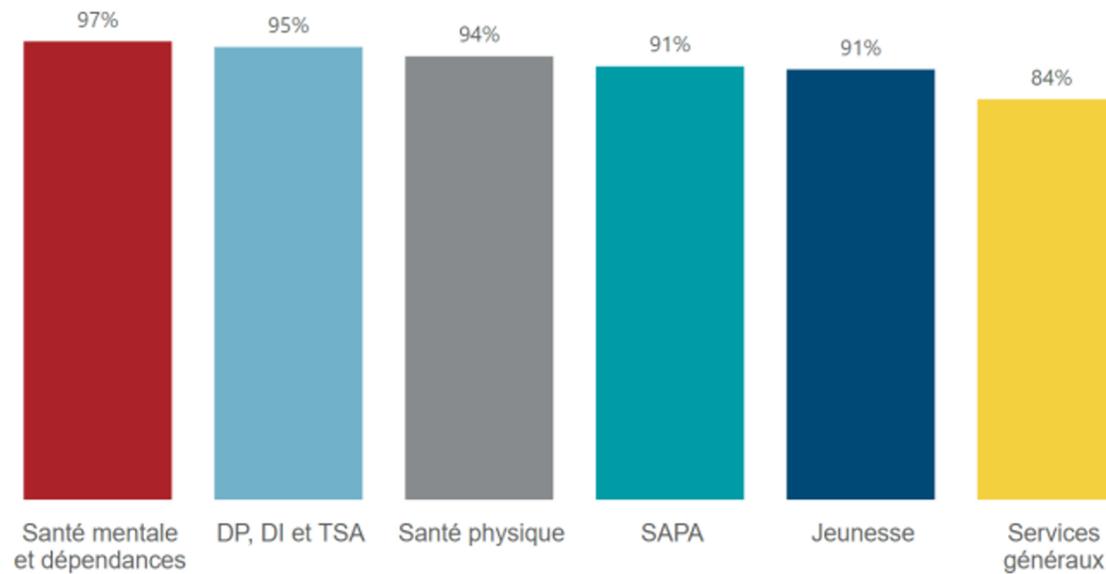
89%

Pourcentage de
conformité pour les
POR

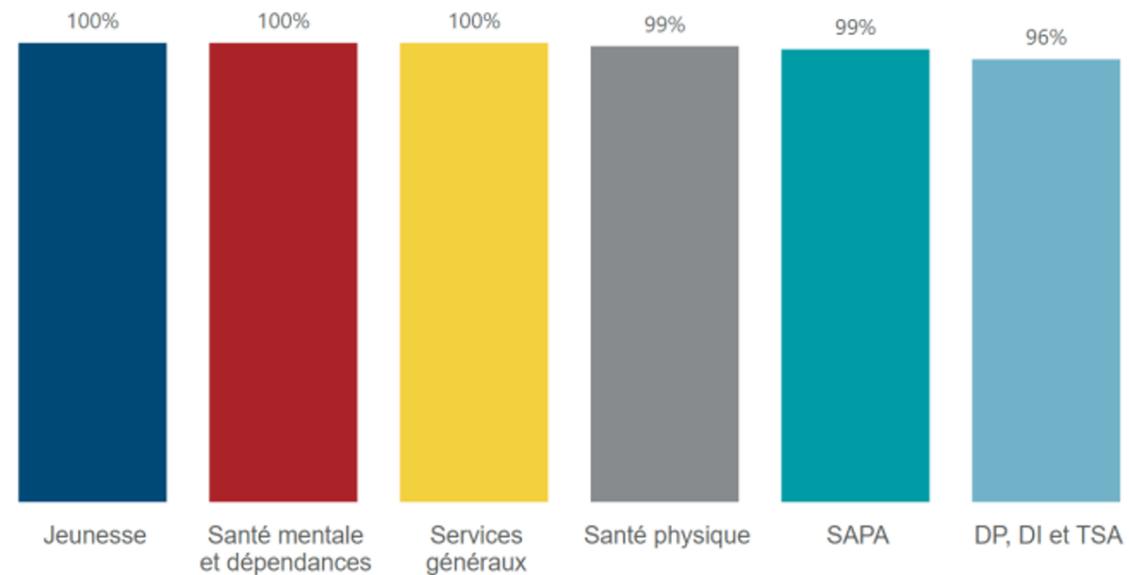
73%

ÉVALUATION DES PRATIQUES SÉCURITAIRES

Prévention et contrôle des infections



Gestion des médicaments



Résultats des sondages

SONDAGES	Établissement	Réseau
Gouvernance	85%	75%
Mobilisation du personnel	71%	72%
Mobilisation des médecins	61%	67%
Culture de sécurité	61%	63%
Expérience-usager (taux d'insatisfaction)	12%	13%

4. Priorités d'amélioration pour le prochain cycle d'Agrément

**DES
QUESTIONS?**



**MERCI
DE VOTRE ATTENTION**