

VISITE D'AGRÉMENT CANADA

Programmes DI-TSA-DP et SAPA

16 au 21 avril 2023



Direction de la Qualité, Évaluation, Performance et Éthique

HUMANISME . ENGAGEMENT . COLLABORATION . TRANSPARENCE

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue

Québec 

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

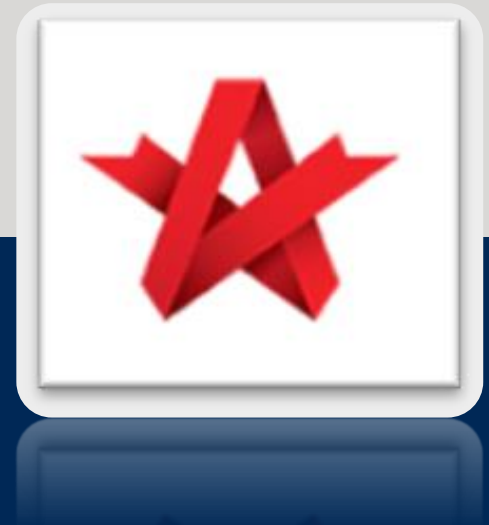
S'engager à travailler ensemble dans un objectif commun et de coopérer avec nos collègues, nos partenaires, les usagers, les familles et les proches.

TRANSPARENCE

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

Plan de présentation

1. Cycle d'Agrément de 5 ans
2. Portée de la visite
3. Installations visitées
4. Observations générales
5. Résultats
6. Prochaines étapes



CYCLE D'AGRÈMENT 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				
								Déficiences physiques			
								DI TSA			
								SAPA			
	Gestion des médicaments	Critères spécifiques									
	Prévention et contrôle des infections										
	Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables										

Cahier de normes au complet
 Critères spécifiques

Portée de la visite



Traceurs évalués

- 6 chapitres du manuel d'évaluation SAPA
- 5 chapitres du manuel d'évaluation DI-TSA-DP
- 14 pratiques organisationnelles requises (POR)
- 934 critères évalués
- 23 emplacements visités

Installations visitées

Amos	CHSLD d'Amos et Les Sources, UTRF, CRDITSADP et CLSC (SAD)
Rouyn-Noranda	Hôpital, CHSLD Pie XII, CRDITSADP et CLSC (SAD)
La Sarre	CHSLD et CRDP
Macamic	CHSLD, URFI, UTRF
Val-d'Or	CHSLD, CLSC (SAD), CRDI-TSA et CRDP
Malartic	CHSLD, CLSC (SAD)
Senneterre	CHSLD, CLSC (SAD)
Ville-Marie	CHSLD, CLSC (SAD) et CRDITSADP
Témiscaming	CHSLD, CLSC (SAD)



Observations générales

DI-TSA-DP



Succès

- Gestionnaire de proximité et équipes de soins dédiés et impliqués
- Approche collaborative et partenariats établis avec les organismes
- Déclaration des incidents-accidents, prévention des abus et des mauvais traitements
- Collaborations et pratiques interdisciplinaires axées sur l'utilisateur
- Soucis des membres de l'équipe pour assurer des services personnalisés, de qualité et sécuritaires

Défis

- Se reconnaître mutuellement dans la richesse de la direction DI-TSA-DP
- Intégrer les activités d'amélioration de la qualité dans le cadre d'un plan structuré (cibles, objectifs, indicateurs, mises à l'essai, déploiement, etc.)
- Mettre en place une approche proactive et prédictive dans la gestion des risques (plan de sécurité)
- Poursuivre le déploiement du bilan comparatif des médicaments (BCM)
- Intégrer le concept de l'utilisateur partenaire dans l'ensemble des services

Observations générales

SAPA



Succès

- Personnel chaleureux qui, pour certains, nous fait oublier la désuétude des environnements physiques
- Culture d'amélioration de la qualité en développement et comprise des équipes
- Formation en cours d'emploi est disponible
- Collaborations et pratiques interdisciplinaires axées sur l'utilisateur

Défis

- Élaborer un plan intégré d'amélioration de la qualité
- Répondre aux besoins grandissants de la population gériatrique
- Accroître la participation des résidents-partenaires dans les comités

Résultats



Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue demeure AGRÉÉ.

Toutefois, pour assurer le maintien de son statut, des preuves de conformité doivent être fournies à Agrément Canada d'ici le 20 avril 2024.

Voici les résultats de chacune des séquences depuis le début du cycle 2018-2023:

Séquences	Résultats	Date de visite	Normes/Programmes évalués
1	93,6%	Juin 2019	Gouvernance, Leadership, PCI, Gestion médicament, RDM, Santé publique
2	96,9%	Juin 2019	Programme santé mentale-dépendance Programme Jeunesse et DPJ
3	89,7%	Octobre 2022	Programme Santé physique Programme Services généraux Télésanté
4	91,2%	Avril 2023	Programme DI-TSA-DP
5	90,4%	Avril 2023	Programme SAPA
Moyenne	92,4%	Fin du cycle	

Résultats par dimension de la qualité

DI-TSA-DP



Dimension de la qualité	Conforme	Non Conforme	S.O.	Total
 Accent sur la population (Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.)	1	1	0	2
 Accessibilité (Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.)	37	0	0	37
 Sécurité (Assurez ma sécurité.)	76	26	18	120
 Milieu de travail (Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.)	8	1	0	9
 Services centrés sur l'utilisateur (Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.)	132	5	20	157
 Continuité (Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.)	26	1	0	27
 Pertinence (Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.)	85	19	8	112
 Efficience (Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.)	1	0	0	1
Total	366	53	46	465

Résultats par dimension de la qualité

SAPA



Dimension de la qualité	Conforme	Non Conforme	S.O.	Total
 Accent sur la population (Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.)	2	0	0	2
 Accessibilité (Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.)	33	0	0	33
 Sécurité (Assurez ma sécurité.)	125	34	7	166
 Milieu de travail (Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.)	8	1	0	9
 Services centrés sur l'utilisateur (Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.)	160	12	12	184
 Continuité (Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.)	20	1	0	21
 Pertinence (Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.)	106	22	8	136
 Efficacité (Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.)	1	1	0	2
Total	455	71	27	553

Résultats Programme DI-TSA-DP

Chapitres	Critères à priorité élevée			Autres critères			Tous les critères (Priorité élevée + autres)		
	Conforme	Non conforme	S.O.	Conforme	Non conforme	S.O.	Conforme	Non conforme	S.O.
	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre
C1-Excellence des services	26 (65,0 %)	14 (35,0%)	0	37 (77,1%)	11 (22,9%)	0	63 (71,6%)	25 (28,4%)	0
C2-Déficiences physiques (inscrit)	21 (100%)	0 (0%)	9	38 (100%)	0 (0%)	10	59 (100%)	0 (0%)	19
C3-Déficiences physiques (admis)	29 (96,7%)	1 (3,3%)	0	46 (100%)	0 (0%)	0	75 (98,7%)	1 (1,3%)	0
C4-DITSA (Inscrit)	26 (100%)	0 (0%)	9	48 (98%)	1 (2%)	10	74 (98,7%)	1 (1,3%)	19
C5-DITSA (Admis)	33 (91,7%)	3 (8,3%)	1	48 (92,3%)	4 (7,7%)	6	81 (92%)	7 (8%)	7
TOTAL	135 (88,2%)	18 (11,8%)	19	217 (93,1%)	16 (6,9%)	26	352 (91,2%)	34 (8,8%)	45

Ces résultats n'incluent pas les POR (Pratiques organisationnelles requises)



Résultats Programme SAPA

Chapitres	Critères à priorité élevée			Autres critères			Tous les critères (Priorité élevée + autres)		
	Conforme	Non conforme	S.O.	Conforme	Non conforme	S.O.	Conforme	Non conforme	S.O.
	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre
C1-Excellence des services	31 (77,5 %)	9 (22,5%)	0	39 (81,3%)	9 (18,8%)	0	70 (79,5%)	18 (20,5%)	0
C2-Soins longue durée (admis)	32 (84,2%)	6 (15,8%)	0	55 (96,5%)	2 (3,5%)	6	87 (91,6%)	8 (8,4%)	6
C3-Courte durée gériatrique (admis)	34 (94,4%)	2 (5,6%)	0	42 (95,5%)	2 (4,5%)	1	76 (95%)	4 (5%)	1
C4-Services gériatriques spécialisés ambul. (inscrit)	26 (100%)	0 (0%)	4	42 (95,5%)	2 (4,5%)	2	68 (97,1%)	2 (2,9%)	6
C5-Soins à domicile	30 (88,2%)	4 (11,8%)	1	32 (88,9%)	4 (11,1%)	6	62 (88,6%)	8 (11,4%)	7
C6-Soins palliatifs et de fin de vie	24 (85,7%)	4 (14,3%)	0	48 (96,0%)	2 (4,0%)	5	72 (92,3%)	6 (7,7%)	5
TOTAL	177 (87,6%)	25 (12,4%)	5	258 (92,5%)	21 (7,5%)	20	435 (90,4%)	46 (9,6%)	25

Ces résultats n'incluent pas les POR (Pratiques organisationnelles requises)



Résultats

POR

(Pratiques
organisationnelles
requises)

Conforme

Non conforme



POR applicables	DITSADP	SAPA
Déclaration des événements indésirables		
Bilan comparatif des médicaments		
Identification des usagers		
Transferts d'information au points de transition		
Formation-Pompes à perfusion	NA	
Cheminement des usagers		
Conformité aux pratiques d'hygiène des mains		
Formation-Hygiène des mains		
Évaluation de la sécurité à domicile		
Prévention des plaies de pression		
Prévention du suicide		
Prévention de la thromboembolie veineuse		NA
Soins de la peau et des plaies		
Prévention des chutes		

Des conditions gagnantes

Les visiteurs d'Agrément Canada ont souligné que certaines conditions gagnantes sont en place ou en bonne voie de l'être:

- Équipes sensibles aux besoins de la clientèle
- Culture d'amélioration en progression
- Gestion de proximité
- Repositionnement de la direction SAPA pour mieux répondre à la clientèle
- Octopus: outil de partage d'information de gestion



Les éléments à améliorer

Les visiteurs d'Agrément Canada ont souligné des éléments à traiter:

- Identifier des stratégies gagnantes de rétention du personnel
- Maintenir l'expertise des équipes
- Rendre conformes certaines POR
- Trouver une solution d'intégration de l'information clinique
- Harmoniser la tenue de dossier
- Assurer l'évaluation de la contribution du personnel
- Travailler en amont avec les organismes communautaires
- S'assurer que les ressources sont en adéquation avec la quantité de soins et services à offrir
- Intégrer le concept de l'utilisateur partenaire dans l'ensemble des services



Prochaines étapes

20 avril 2024

- Preuves de conformité à fournir à Agrément Canada

Décembre 2023

- Décision d'agrément à la fin du cycle 2018-2023

Septembre 2024

- Début d'un nouveau cycle: Séquence 1
 - Gouvernance
 - Leadership
 - Santé publique
 - Prévention de contrôle des infections
 - Gestion du circuit du médicament
 - Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables



**DES
QUESTIONS?**



**MERCI
DE VOTRE ATTENTION**

LE CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

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

HUMANISME . ENGAGEMENT . COLLABORATION . TRANSPARENCE

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue

Québec 