



Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin inc.

Agréé avec mention

Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin inc. dépasse les exigences du Programme d'agrément Qmentum et reçoit des éloges pour son engagement à l'égard de l'amélioration de la qualité.

Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin inc. participe au programme Qmentum d'Agrément Canada. Le programme Qmentum aide les organismes à renforcer leurs activités d'amélioration de la qualité en cernant leurs points forts et les possibilités d'amélioration.

Pour les organismes agréés par Agrément Canada, l'agrément constitue une source de fierté et contribue à mettre en place une culture de qualité et de sécurité solide et durable.

Agrément Canada félicite **Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin inc.** de ses efforts soutenus en vue d'intégrer le processus d'agrément à ses activités pour améliorer la qualité et la sécurité de ses programmes et services.

Agrément Canada

Nous sommes un organisme indépendant, sans but lucratif et entièrement canadien. Depuis plus de 55 ans, nous avons établi des normes pancanadiennes et fait connaître des pratiques exemplaires de partout dans le monde dans le but de continuer à hausser la barre en matière de qualité des soins de santé.

En tant que chef de file dans le domaine de l'agrément des soins de santé au Canada, Agrément Canada accorde l'agrément à quelque 1 100 organismes de soins de santé et de services sociaux au Canada et dans le monde entier.

Agrément Canada est à son tour agréé par la Société internationale pour la qualité des soins de santé (ISQua) www.isqua.org, un gage concret que nos programmes respectent des normes internationales.

Pour en savoir davantage sur nos activités, veuillez consulter notre site Web à l'adresse www.accreditation.ca.

Engagement en matière de qualité et de sécurité

La démarche d'agrément est un processus continu qui permet d'évaluer un programme ou un service par rapport à des normes établies et à reconnaître qu'il se conforme à celles-ci. Il s'agit d'un puissant outil d'amélioration de la qualité. Le programme Qmentum d'Agrément Canada offre aux organismes de soins de santé et de services sociaux en quête d'excellence en matière de qualité des normes, des outils, des ressources et des conseils inspirés par des données probantes.

Dans le cadre du programme, la plupart des organismes effectuent une auto-évaluation approfondie afin de déterminer dans quelle mesure ils respectent les normes d'Agrément Canada et afin de réaliser des changements dans les secteurs à améliorer. Tous les quatre ans, les visiteurs d'Agrément Canada, qui sont des professionnels de la santé chevronnés provenant d'organismes agréés, se rendent à l'organisme pour effectuer une visite d'agrément. Après la visite, la décision relative au type d'agrément décerné est communiquée à l'organisme et le cycle continu d'évaluation et d'amélioration se poursuit.

Le présent sommaire souligne certains des principaux points forts ainsi que les principales réussites et possibilités d'amélioration constatés au cours de la visite d'agrément de l'organisme. Les résultats détaillés figurent dans le rapport d'agrément remis à l'organisme.

Dates de la visite d'agrément

16 au 20 janvier 2023

Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **1 emplacement** dans le cadre de la visite d'agrément. Le choix des emplacements et des établissements qui ont participé à la visite d'agrément a été fait en tenant compte des facteurs de risque, tels que la complexité de l'organisme, l'étendue des services offerts dans plusieurs établissements, les établissements à volume de service élevé ou faible, le cheminement des usagers, l'emplacement géographique, les inquiétudes ou les problèmes survenus durant le cycle d'agrément ainsi que les résultats des visites d'agrément précédentes. En règle générale, les établissements qui ne sont pas visités pendant un cycle d'agrément feront l'objet d'une visite en priorité lors du cycle suivant.
- Tous les établissements et services sont considérés comme **Agréé avec mention** à compter de la date du présent rapport.

Se reporter à l'**Annexe A** pour consulter la liste des emplacements visités.

Normes utilisées pour effectuer l'évaluation

- **4 ensembles de normes** ont été utilisés pour effectuer l'évaluation.

Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs

Ces observations des visiteurs apparaissent aussi bien dans le sommaire du rapport d'agrément que dans le rapport d'agrément lui-même.

Lors de la visite d'agrément, l'équipe de visiteurs a entrepris un certain nombre d'activités dans le but de déterminer dans quelle mesure l'organisme respectait les exigences du programme d'agrément. Les visiteurs ont observé les soins prodigués; ils se sont entretenus, entre autres, avec le personnel, les usagers et les familles; ils ont consulté les documents et les dossiers, et ils ont consigné les résultats.

Ce processus, connu sous le nom de méthode par traceur, aide les visiteurs à suivre le parcours de l'utilisateur au sein de l'organisme et leur donne un portrait précis de la façon dont le service est assuré tout au long du processus.

Voici le sommaire des constatations générales de l'équipe de visiteurs.

Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin est un établissement privé conventionné. Située, à Ste-Foy (Québec), l'installation dispose de 281 places d'hébergement dont la mission est d'offrir de façon permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux.

La sécurité et la qualité des soins et des services dispensés aux résidents occupent une place de choix au sein de l'établissement, c'est dans cette perspective que le CHSLD Côté Jardin amorçait, le 18 janvier 2023 sa visite d'agrément. Sept grands thèmes ont été analysés à savoir : la gouvernance, la qualité et la sécurité des soins et des services, les relations avec la communauté et les partenariats établis ; la gestion des ressources ; la gestion du capital humain, la prestation des soins et services sécuritaire et la satisfaction des clients.

Parcourons de façon synthèse chacun de ces thèmes afin d'avoir un aperçu global des observations et des constatations observées au cours de la visite.

1) La gouvernance et la direction : Le CHSLD Côté Jardin dispose d'une mission, d'une vision et de valeurs bien ancrées au sein de l'organisation. Ces derniers sont diffusés largement au sein de l'organisation. En matière de planification, l'établissement a développé une planification stratégique qui se transpose en planification tactique et opérationnelle. L'établissement connaît très bien les besoins actuels de sa clientèle (environnement interne), toutefois, afin de s'assurer de répondre aux besoins futurs, une analyse du milieu (environnement externe) devrait être effectuée afin de cerner les changements et les nouveaux défis.

2) La qualité et la sécurité des résidents. La qualité et la sécurité des soins et des services sont au cœur des préoccupations de l'établissement. L'engagement du personnel et des gestionnaires dans l'amélioration continue de la qualité des soins et des services pour l'utilisateur est tangible. Plusieurs processus et mécanismes d'amélioration de la qualité et de la sécurité sont présents (ex. : comités de gestion de risques thématique — chute, plaies, maltraitance). Diverses activités novatrices d'amélioration de la qualité et de la sécurité sont mises en œuvre.

En matière de diffusion des résultats des activités d'amélioration de la qualité et de la sécurité, différents mécanismes sont présents (ex. : rapports, indicateurs, tableau de bord), afin d'assurer une plus grande appropriation des résultats, l'organisation est invitée à entamer une réflexion sur la mise en place des stations visuelles — permettant ainsi de suivre visuellement l'évolution des résultats.

3) Les relations avec la communauté et les partenariats. La résidence entretient des relations harmonieuses et respectueuses avec ces partenaires. Les partenaires rencontrés ont tous souligné le grand esprit de partenariat et de collaboration de l'établissement.

4) La gestion des ressources. L'établissement dispose de plusieurs outils de gestion des ressources, et ce, tant au niveau de la planification et du contrôle budgétaire de fonctionnement que des enveloppes de rénovation fonctionnelle et acquisition d'équipement. En effet, différents mécanismes ont été mis à place afin de faire une priorisation des ressources. Des rencontres mensuelles avec les gestionnaires de première instance sont mises en place permettant d'assurer l'apport des parties prenantes. Des rapports mensuels sont mis de l'avant afin de surveiller les écarts.

5) La gestion du capital humain : L'établissement dispose d'une équipe de ressources humaines dynamiques permettant de rencontrer l'ensemble des fonctions ressources humaines (ex. : dotation, relation de travail, développement organisationnel, santé et sécurité au travail). Plusieurs politiques, procédures et programmes sont en place (ex. : programme de dotation, programmes d'accueil et d'orientation, programme de santé et sécurité au travail, programme de gestion de la violence en milieu de travail). Plusieurs activités de reconnaissances sont mises en place afin de mobiliser les équipes de travail. Une attention particulière devrait être portée sur la gestion de changement. L'établissement peu également compter sur une équipe de bénévoles engagés. Plusieurs outils ont été déployés afin de soutenir la mise en place de l'équipe de bénévoles (ex. : guide de gestion des bénévoles, processus de recrutement, d'accueil, d'intégration, de formation, d'évaluation ou de reconnaissance).

6) La prestation des soins et services : Le processus de cheminement des résidents est clair et bien structuré, différents mécanismes sont mis en place afin de faciliter la trajectoire des résidents et diminuer les délais de prise en charge (ex. : rencontre préadmission, évaluation du dossier d'admission, intervenant pivot, stand-up meeting, pochette d'accueil au moment de l'admission, appel post-admission)

Les pratiques organisationnelles requises (POR's) suivantes ont démontré une conformité à l'égard des pratiques utilisées au sein de l'établissement : le bilan comparatif du médicament, la prévention des chutes, l'évaluation du risque de développer des plaies de pression, l'évaluation du risque de suicide et le processus de double identification.

La déprescription des médicaments est une approche qui est implantée dans le centre et qui s'effectue graduellement dans les mois suivants l'admission. Le soutien indéfectible des partenaires de la pharmacie d'officine est affirmé. L'équipe visiteuse ne peut passer sous silence la contribution exceptionnelle de l'équipe en animation des loisirs. Celle-ci s'est dotée d'une vision à l'effet d'intégrer les huit champs en loisirs à travers les activités quotidiennes des résidents. L'offre de services est multiple, notamment les arts, la musique, les sports ou le bien-être.

7) La satisfaction des clients : Les résidents rencontrés et les familles ont témoigné de la grande satisfaction des services reçus. Des soins attentionnés : c'est la qualité première qui a été nommée par les résidents et les proches pour décrire les services. Ces derniers ont aussi mentionné le respect, le professionnalisme et le souci de bien prendre soin des résidents. Une multitude d'exemples ont été partagés avec les visiteurs qui témoignent de la volonté ferme de toute l'équipe d'offrir des soins personnalisés et empreints d'humanité.

Aperçu des résultats relatifs aux dimensions de la qualité

Agrément Canada reconnaît huit dimensions de la qualité qui jouent un rôle dans la prestation de soins de santé sécuritaires et de haute qualité.

Ces dimensions servent de fondement aux normes et chaque critère des normes est lié à une de ces dimensions de la qualité.

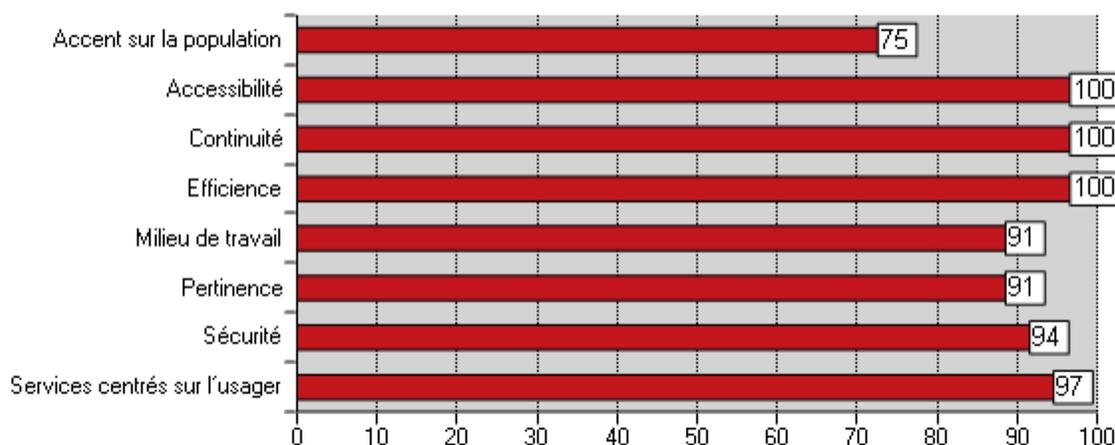
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **Accent sur la population:** Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.
-  **Accessibilité:** Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.
-  **Continuité:** Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.
-  **Efficience:** Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.
-  **Milieu de travail:** Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.
-  **Pertinence:** Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.
-  **Sécurité:** Assurez ma sécurité.
-  **Services centrés sur l'utilisateur:** Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.

Ensemble, ces dimensions permettent de dresser le portrait d'un programme ou d'un service de soins de santé de haute qualité, c'est-à-dire facilement accessible, axé sur le client ou l'utilisateur, sécuritaire, efficace, coordonné, qui tient compte des besoins de la communauté, et favorable au bien-être et à l'équilibre vie-travail.

Le tableau suivant affiche le pourcentage de critères respectés par l'organisme pour chaque dimension de la qualité.

Dimensions de la qualité : pourcentage de critères respectés



Aperçu des résultats relatifs aux normes

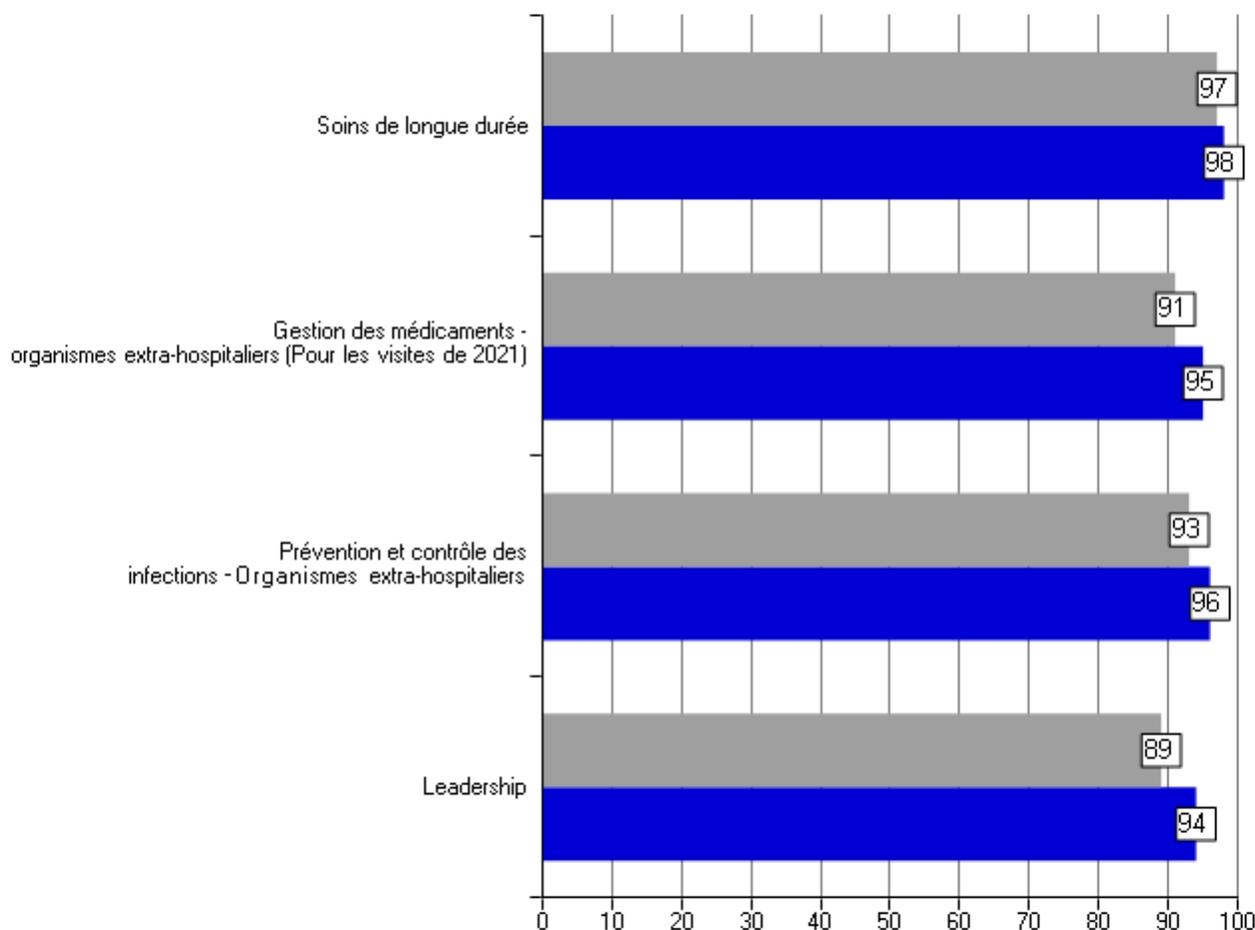
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

Certains critères, en particulier ceux qui ont trait à la sécurité, à l'éthique, à la gestion des risques ou à l'amélioration de la qualité, sont jugés à priorité élevée et sont plus déterminants dans l'attribution du type d'agrément.

Le tableau suivant affiche les pourcentages de critères à priorité élevée et le pourcentage de tous les critères auxquels l'organisme s'est conformé pour chaque ensemble de normes.

Normes : pourcentage des critères respectés

■ Critères à priorité élevée respectés ■ Nombre total de critères respectés



Aperçu des résultats relatifs aux pratiques organisationnelles requises

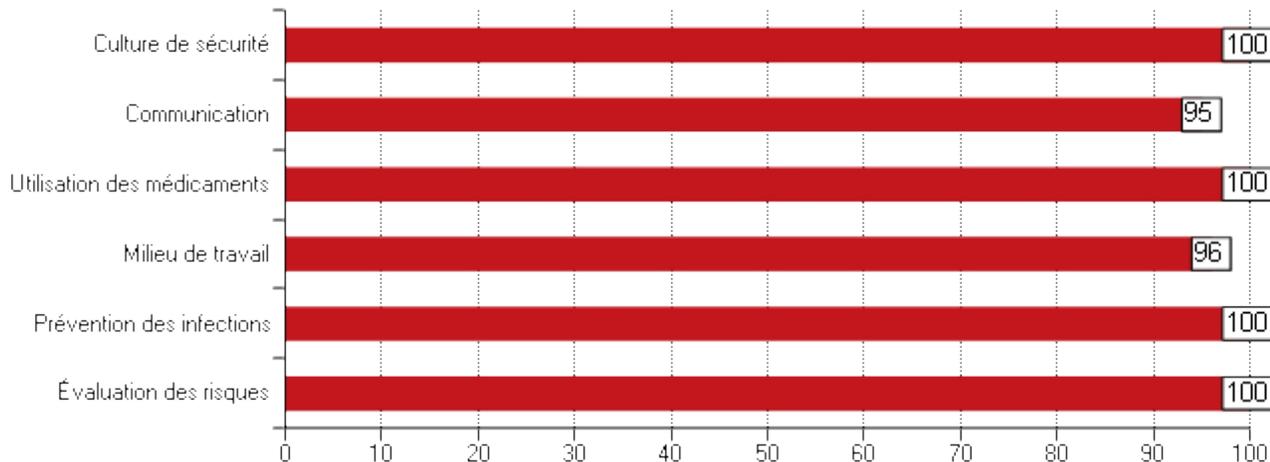
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme doit respecter pour se conformer à la POR en question.

Les POR sont toujours prioritaires et il est difficile d'obtenir l'agrément sans se conformer à la plupart des POR pertinentes. Pour souligner l'importance des POR et leur rôle de promotion de la qualité et de la sécurité, Agrément Canada produit un Rapport canadien sur l'agrément des services de santé tous les ans. Ce rapport analyse la conformité de quelques POR choisies, et ce, à l'échelle du pays.

Les POR sont regroupées dans six secteurs liés à la sécurité; chaque secteur comporte un but qui lui est propre.

Se reporter à l'**Annexe B** pour consulter la liste des POR pour chaque but en matière de sécurité.

Buts en matière de sécurité des POR : pourcentage de tests de conformité respectés



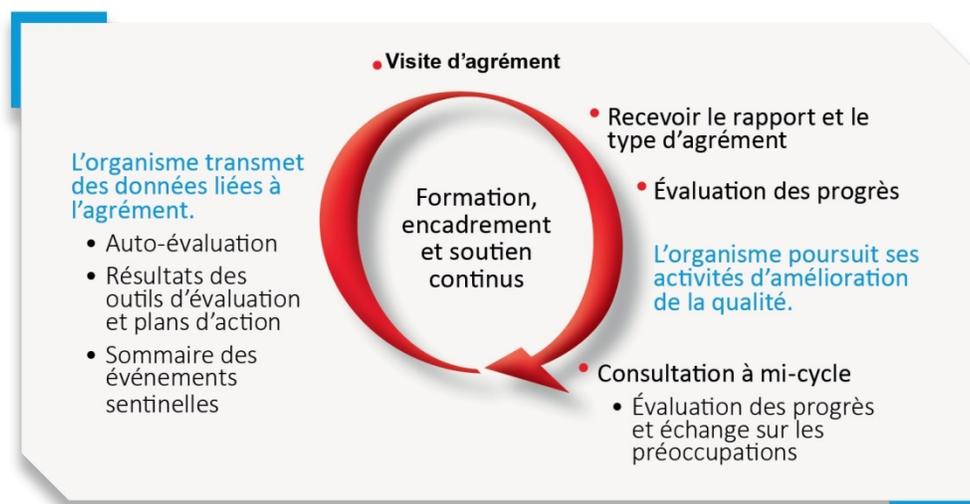
La démarche d'amélioration de la qualité

Le Programme d'agrément Qmentum consiste en un cycle d'évaluation et d'amélioration qui s'échelonne sur quatre ans dans le cadre duquel les organismes œuvrent à se conformer aux normes et à améliorer la qualité de leurs services. Le programme Qmentum les aide à évaluer tous les aspects de leurs activités, qu'il s'agisse de celles du conseil d'administration ou du leadership, de la prestation de soins et services ou de l'infrastructure.

Le programme reconnaît et récompense la qualité et l'innovation. Le temps et les ressources qu'un organisme consacre à l'agrément portent leurs fruits : des soins de meilleure qualité, des usagers plus en sécurité et un travail d'équipe plus solide. L'agrément contribue aussi à l'efficacité des organismes et leur fournit des méthodes structurées pour rendre compte de leurs activités ainsi que de leurs mesures d'amélioration de la qualité.

En fin de compte, ce sont tous les Canadiens qui bénéficient de services de santé plus sécuritaires et de meilleure qualité grâce à l'engagement des nombreux organismes de santé de partout au pays qui participent au processus d'agrément.

Programme Qmentum : un cycle d'amélioration de la qualité échelonné sur quatre ans



Tout au long de sa démarche d'amélioration de la qualité, **Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin inc.** effectuera un examen approfondi de l'ensemble des résultats et des constatations découlant de la visite d'agrément. Ce sera le début d'un nouveau cycle d'agrément et **Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardin inc.** verra à ce que tous les problèmes non réglés soient abordés dans son plan global d'amélioration de la qualité. Ce faisant, ses efforts visant à mettre en place une solide culture de qualité largement répandue se verront rehaussés.

Annexe A : Emplacements visités

- 1 Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté Jardins

Annexe B

Pratiques organisationnelles requises

Culture de sécurité

- Divulgence des événements
 - Mécanisme de déclaration des événements indésirables
 - Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers
-

Communication

- Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins
 - Identification des usagers
 - Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique
 - Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées
 - Transfert de l'information aux points de transition des soins
-

Utilisation des médicaments

- Médicaments de niveau d'alerte élevé
 - Sécurité liée à l'héparine
 - Sécurité liée aux narcotiques
-

Milieu de travail

- Plan de sécurité des usagers
 - Prévenir la congestion au service des urgences
 - Prévention de la violence en milieu de travail
 - Programme d'entretien préventif
 - Sécurité des patients : formation et perfectionnement
-

Prévention des infections

- Conformité aux pratiques d'hygiène des mains
 - Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains
 - Taux d'infection
-

Évaluation des risques

- Prévention des plaies de pression
 - Prévention du suicide
 - Stratégie de prévention des chutes
-