



# Spécial Agrément L'Entre-Nous



Décembre 2009

## AGRÉMENT CANADA A DÉCERNÉ UN AGRÉMENT INCONDITIONNEL AU PAVILLON DU PARC FÉLICITONS-NOUS !

D'autre part, une pratique exemplaire nous a été attribuée, celle relative à toutes les mesures de soutien et à l'instrumentation aux projets de vie.

Nous sommes en attente d'une décision complémentaire sur la seconde recommandée par les visiteurs, celle relative aux services intensifs à la petite enfance en déficience intellectuelle et en trouble envahissant du développement incluant la démarche de transition vers le préscolaire.

Cette décision d'agrément fait suite à la visite tenue du 15 au 19 novembre 2009. Plusieurs services et emplacements ont été visités dont certains n'étaient pas planifiés initialement.

L'équipe de visiteurs était composée de : M. Richard Morin, chef d'équipe et de Mme Danielle Corbeil, membre d'équipe.

Ceux-ci ont été impressionnés par l'engagement et le professionnalisme des personnes rencontrées.

Cet agrément est le résultat de l'implication de tous. Il reconnaît aussi les efforts réalisés afin d'assurer de meilleurs services. Nous tenons à remercier très sincèrement toutes les personnes impliquées quotidiennement dans cette réussite et souligner la contribution des personnes membres d'équipes d'agrément ainsi que celles qui ont chaleureusement accueillies les visiteurs avec conviction. Il faut à nouveau souligner le travail d'exception de Mme Anick Malette tout au long de cette démarche.

Agrément Canada évalue la qualité des services offerts à partir des dimensions suivantes : approche centrée sur la population, accessibilité, sécurité, milieu de travail, services centrés sur le client, continuité des services, efficacité et efficience.

Des critères à priorité élevée sont aussi définis par Agrément Canada : amélioration de la qualité, sécurité, risques et éthique.

Pour obtenir cet agrément, le Pavillon du Parc devait donc satisfaire aux conditions suivantes :

- o Par section de normes, 10% ou moins de critères auxquels une priorité élevée non respectée;
- o Conformité à toutes les pratiques organisationnelles requises (POR);
- o Conformité dans la collecte de toutes les mesures de rendement (sondages, indicateurs).

Si une ou plusieurs de ces conditions n'étaient pas respectées, seul un agrément conditionnel ou un refus d'agrément peuvent être attribués.

Les visiteurs ont évalué les processus prioritaires suivants : planification et conception des services, gestion intégrée de la qualité, prestation des services aux personnes, prise de décision fondée sur des principes éthiques, prestation sécuritaire des services et gestion des risques, prévention des infections, entretien des appareils médicaux (lève-personne, etc.) capital humain, gestion des ressources, installations, communication

Ils ont visité les services et lieux suivants :

- o Services spécialisés à l'enfance : 392, Montée-Paiement
- o Services spécialisés socio-professionnels : 392, Montée-Paiement et 594, boul. de l'hôpital
- o Résidence Broad : Aylmer
- o Résidence Washington : Aylmer
- o Services spécialisés résidentiels : 850, Montée de la Source, Cantley
- o Dépanneur Sylvestre (plateau de travail)
- o Services régionalisés et administratifs : siège social

Rappelons les principaux éléments de la synthèse donnée par les visiteurs le 19 novembre 2009. Celle-ci reflète bien l'essence du rapport d'Agrément Canada.

### **« POINTS CULMINANTS DEPUIS LA DERNIÈRE VISITE D'AGRÈMENT**

#### **Succès :**

- o Mise en place de 7 équipes qualité selon les dimensions de la qualité d'Agrément Canada
- o Réponse à la totalité des recommandations de la visite de 2006
- o Déploiement d'une culture de gestion des risques et d'amélioration de la qualité
- o Qualité et pertinence du contenu de la planification stratégique et des documents généraux d'orientation
- o Offres de services redéfinis et spécialisés
- o Implication des membres du conseil aux diverses activités de l'établissement
- o Reconnaissance de l'expertise du Pavillon du Parc dans le réseau de services
- o Mise en place d'approches cliniques innovatrices et avant-gardistes pour l'amélioration de la qualité des services
- o Ouverture des dirigeants et des intervenants envers les partenaires de la communauté

#### **Défis :**

- o Poursuivre les démarches pour le recrutement des ressources humaines dans les secteurs en pénurie (ergothérapie, orthophonie, psychologie, etc.)
- o Mettre en place des processus pour que l'ensemble des employés puissent transmettre leurs préoccupations à l'équipe de direction
- o Augmenter les activités pour améliorer la qualité de vie au travail
- o Composantes en développement des ressources humaines bien que présentes doivent être intégrées dans un programme général

o Poursuivre la consolidation des offres de services de deuxième ligne

### **OBSERVATIONS GÉNÉRALES**

#### **Points forts :**

- o Énergies déployées à se conformer aux normes d'agrément Canada
- o Expertise professionnelle des intervenants
- o Travail en interdisciplinarité et incluant des partenaires externes
- o Efforts déployés pour contribuer à l'inclusion du client dans la communauté
- o Sentiment d'appartenance des employés à l'établissement
- o Implication des familles et personnes significatives dans les plans d'interventions des clients
- o Préoccupation des membres du conseil d'administration et de l'équipe de direction en regard des besoins de la clientèle
- o Notions reliées à la sécurité des clients présents dans tous les paliers de l'organisation
- o Qualité et la quantité des documents concernant les services à la clientèle
- o Nombreuses activités de formation pour les employés, les clients, les familles et les partenaires
- o Efforts des différentes équipes pour permettre l'accès rapide à l'offre de services

#### **Défis :**

- o Soutien aux nouveaux employés et personnel de d'agence
- o Améliorer les processus pour assurer la stabilité du personnel
- o Poursuivre la sensibilisation pour augmenter les activités d'appréciation de la qualité (évaluation des programmes dans chacun des secteurs) et se doter d'indicateurs
- o Augmenter la fréquence des sondages de satisfaction auprès des employés sur la qualité de vie au travail

Compte tenu que notre Agrément est le fruit du travail et de l'implication de tous, nous profiterons, au mois de mai, des activités à l'intention du personnel pour célébrer cette réussite !

M.Thierry Boyer  
Directeur général

## APERÇU SELON LES DIMENSIONS DE LA QUALITÉ

Dimension de la qualité	Conformité	Non-conformité	S. O.	Total
Accent sur la population (travailler avec les collectivités pour prévoir les besoins et y répondre)	34	0	0	34
Accessibilité (offrir des services équitables, en temps opportun)	14	0	8	22
Sécurité (assurer la sécurité des gens)	67	0	86	153
Milieu de travail (favoriser le bien-être en milieu de travail)	37	1	6	44
Services centrés sur le client (penser d'abord aux clients et aux familles)	23	0	7	30
Continuité des services (offrir des services coordonnés et non interrompus)	9	0	0	9
Efficacité (faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats possibles)	148	0	63	211
Efficience (utiliser les ressources le plus adéquatement possible)	21	0	2	23
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>1</b>	<b>172</b>	<b>526</b>

## APERÇU PAR SECTION DE NORMES

Dimension de la qualité	Conformité	Non-conformité	S. O.	Total
Gouvernance durable	90	0	1	91
Efficacité organisationnelle	103	1	0	104
Prévention des infections	66	0	36	102
Normes de gestion des médicaments	0	0	135	135
Prestation de services aux personnes présentant des déficits sur le plan du développement	94	0	0	94
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>1</b>	<b>172</b>	<b>526</b>

## APERÇU SELON LES PRIORITÉS D'AGRÈMENT CANADA

### Sécurité des usagers

#### Points forts :

- o Existence d'un plan des mesures d'urgence
- o Mise en place d'exercices d'évacuation en cas de sinistre
- o Processus rigoureux permettant de bien identifier les clients
- o Amélioration des locaux et achats d'équipements dans les résidences d'hébergement pour assurer la sécurité de la clientèle
- o Formation aux employés en regard des techniques assurant la sécurité des clients (PDSB, Omega, RCR, etc.)
- o Présence d'un programme de prévention des chutes
- o Programme de diminution des contentions et de prévention des lésions de pression en place
- o Continuité dans la transmission de l'information interne et externe
- o Introduction des notions de sécurité des clients dans les profils de postes employés
- o Notions d'hygiène intégrées par les clients (lavage des mains)
- o Notions d'hygiène grandement respectées par les intervenants en résidences.

### Défis :

- o Mettre en place une équipe de réflexion pour évaluer le nombre d'accidents et incidents relié aux médicaments et apporter des mesures correctives
- o Intégrer au tableau de bord les taux d'infections
- o Élaborer une procédure de vaccination en situation d'urgence
- o Appropriation par le personnel clé du système GMAO pour la gestion des équipements.

**Nombre de pratiques organisationnelles requises non respectées : aucune**

### Éthique

#### Points forts :

- o Cadre conceptuel concernant l'éthique adopté au conseil d'administration
- o Disponibilité d'un code d'éthique pour les clients et intervenants
- o Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et comité du conseil
- o Code d'éthique conjoint en regard de la recherche clinique avec personnes-ressources spécialisées

- o Comité d'éthique à l'intervention présent pour supporter les intervenants des différents programmes
- o Ouverture de l'établissement pour réaliser des projets de recherche clinique en collaboration avec des organismes extérieurs
- o Possibilité pour les intervenants d'avoir accès à des données probantes

### **Défis :**

- o Augmenter la diffusion et l'information concernant le mandat et le rôle du comité d'éthique à l'intervention auprès de tous les intervenants

### **Gestion des risques**

#### **Points forts :**

- o Poste de responsable de la gestion des risques a été créé depuis la dernière visite
- o Programme de la gestion des risques complet et intégré
- o Tableau de bord transmis aux membres du conseil d'administration
- o Comité de la gestion des risques en place et très dynamique
- o Notion de gestion des risques est incluse dans l'ensemble des documents clinico-administratifs de l'établissement
- o Sécurité des clients est une valeur véhiculée par l'ensemble des gestionnaires et des intervenants incluant les membres du conseil

#### **Défis :**

- o Maintenir les acquis

### **Amélioration de la qualité**

#### **Points forts :**

- o Présence d'un programme-cadre en évaluation de la qualité
- o Questionnaires de la satisfaction de la clientèle
- o Excellence des programmes de formation des employés
- o Accueil des stagiaires et participation à des activités de recherche
- o Disponibilité des meilleures pratiques et données probantes
- o Évaluation des employés sur une base annuelle
- o Programme de relève des cadres
- o Proactivité de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- o Comité des usagers actif et dédié au bien-être de la clientèle et au respect de leurs droits
- o Évaluation de la pratique professionnelle par les pairs (comité multidisciplinaire)

#### **Défis :**

- o Augmenter les activités d'appréciation de la qualité dans les différents programmes
- o Mettre en place un comité de réflexion sur la pertinence d'intégrer une équipe de bénévoles pour améliorer la qualité de vie des clients

*Merci !*

À tous les membres du personnel de leur accueil chaleureux et leur disponibilité... des gens de cœur pour des êtres de courage ! »

Cet agrément inconditionnel, suite à la visite, est devenu rare suite à l'implantation du nouveau programme Qmentum, et ce particulièrement au Québec. Il nous confirme dans l'implantation des démarches d'amélioration continue de la qualité mises en place au Pavillon du Parc.

Même si aucune recommandation formelle n'est émise, les nombreux défis identifiés nous donnent plusieurs pistes pour poursuivre nos efforts. Ils seront certainement intégrés lors de la révision de la planification stratégique.

En effet, les critères d'excellence ne doivent pas être considérés comme des objectifs, mais comme l'atteinte d'une marche pour aller plus loin. Nous sommes convaincus de notre capacité à les mettre en place dans cette perspective.

« L'excellence vient lorsqu'on se soucie davantage des autres que la sagesse ne le dicte; qu'on risque plus que les autres ne le jugent pratique; et qu'on attend plus que les autres pensent qu'il n'est possible. » Marion Balla, Alverian Counselling and Consulting group, Ottawa.