



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA

Rapport d'agrément

Programme Qmentum Québec^{MC}

CIUSSS de la Capitale-Nationale

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.

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^{MC} 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 la Capitale-Nationale assure l'accessibilité, la continuité et la qualité des services destinés à la population de son territoire couvrant une superficie de 18 643 km². Le CIUSSS regroupe les régions de Charlevoix, de Québec et de Portneuf et répond aux besoins d'une population de plus de 766 000 personnes.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale est affilié à l'Université Laval ; il comprend quatre centres de recherche et quatre instituts universitaires. Il assure un enseignement de qualité et développe des connaissances et des pratiques de pointe en collaboration avec les établissements d'enseignement.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale offre aux usagers et à leurs proches des soins et services de proximité, intégrés et accessibles, de la prévention jusqu'aux soins de fin de vie. Il compte plus de 200 installations et plus de 18 000 employés auxquels s'ajoutent 660 médecins ainsi que de nombreux pharmaciens, dentistes, sages-femmes et chercheurs. Sa collaboration avec le CHU de Québec-Université Laval permet d'assurer une offre complète de soins et services et de répondre aux besoins de la population de la région de Québec.

Sommaire des constatations des équipes de visiteurs

Depuis sa création, une nouvelle structure a été implantée au CIUSSS de la Capitale-Nationale pour favoriser une meilleure intégration des services sur le plan clinique et pour mieux répondre aux besoins de la clientèle tout au long de la trajectoire de services. Le niveau d'engagement des équipes démontre une volonté d'amélioration qui est visible et ressentie dans toutes les installations visitées. Toutefois, le soutien des hautes instances demeure essentiel pour le suivi et la réussite des interventions de la Santé publique, des mesures d'urgence et de la sécurité civile, et ce dans une optique de collaboration et de promotion des réalisations porteuses. La culture de gestion de la qualité et des risques est présente parmi les équipes d'intervenants sur le terrain. Une culture de déclaration et de divulgation est aussi en place, et la gestion des médicaments est solide et rigoureuse dans son ensemble. Par ailleurs, le CIUSSS vise une amélioration de l'accessibilité et de la continuité des services, une véritable intégration des services offerts à la population axée sur la satisfaction des usagers, une harmonisation des pratiques, une offre de soins qui facilite le parcours de l'utilisateur, une offre de services de qualité et sécuritaire, ainsi qu'une gestion dynamique de la performance. Au niveau des équipes cliniques, le partenariat avec l'utilisateur et sa famille dans les soins et services est un acquis. Toutefois, l'apport des usagers et de leurs proches dans des processus administratifs demeure à développer davantage. Les expériences vécues où l'on a eu recours à des usagers-partenaires se sont avérées positives pour tous. Enfin, il a été observé que les équipes offrent des soins personnalisés dans une approche humaine et respectueuse envers les usagers, et ces derniers apprécient grandement l'engagement et la compassion avec lesquels les soins sont fournis.

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	95,4%	95,8%	80,7%
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 :

- Offre de soins personnalisés aux usagers avec une approche humaine et respectueuse.
- Forte culture de gestion intégrée de la qualité et de l'amélioration continue de la performance.
- Projets novateurs soutenus par une infrastructure de recherche rigoureuse au programme Jeunesse.
- Équipe dynamique et enthousiaste des mesures d'urgence et de sécurité civile.
- Projet « Accès intégré harmonisé » aux Services généraux pour orienter l'utilisateur au bon endroit et au bon service.

Opportunités d'amélioration :

- Impliquer davantage les usagers et leurs proches dans les processus administratifs de l'organisation.
- Poursuivre les efforts pour le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre.
- Identifier de façon uniforme les médicaments à haut risque à travers les sites.
- Procéder à l'évaluation de l'hygiène des mains dans les unités de santé mentale et de dépendance.
- Standardiser les outils de transmission des informations aux points de transition.
- Améliorer l'accès aux systèmes d'information du CHU de Québec-Université Laval afin d'assurer une meilleure sécurité des soins.

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

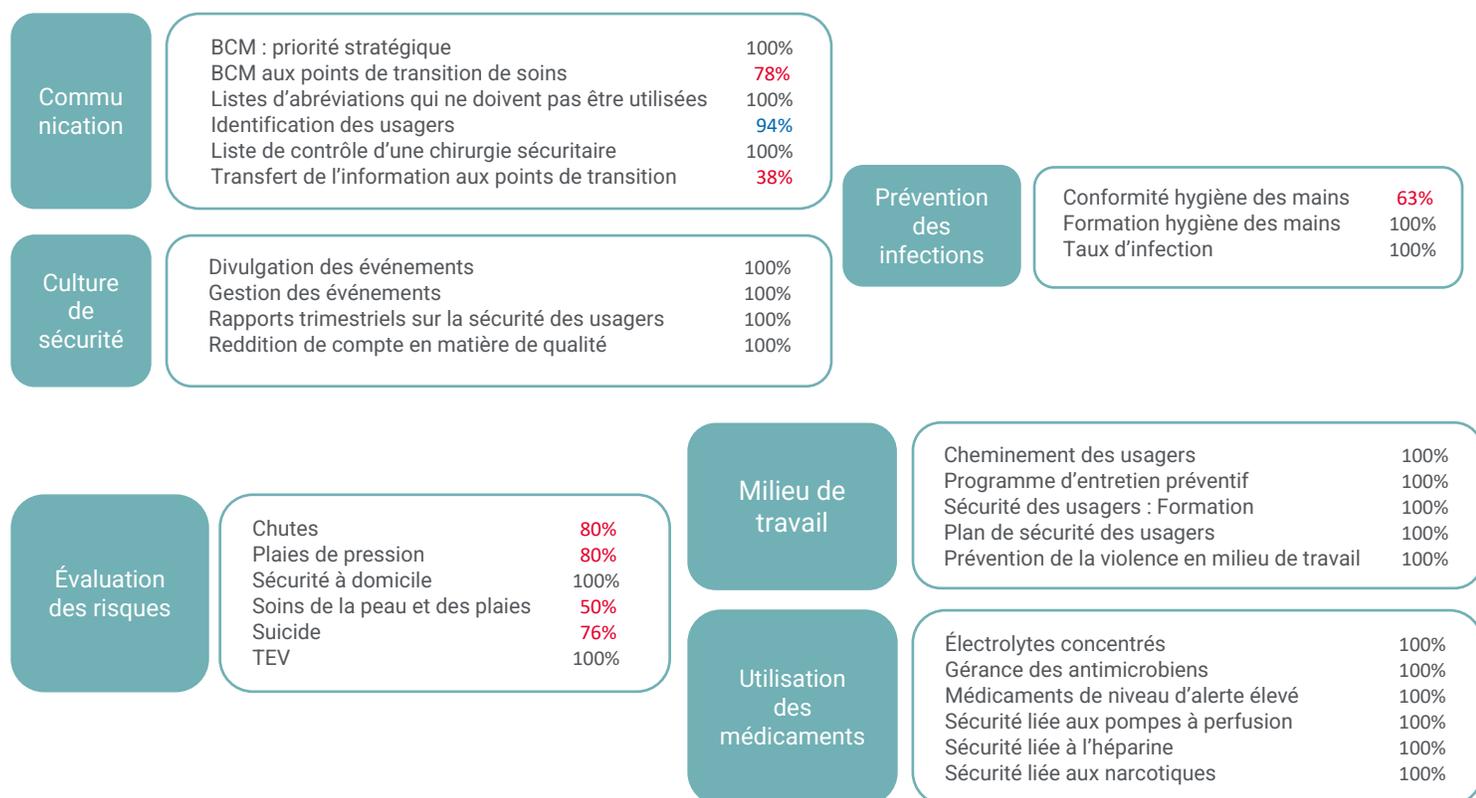


Table des matières

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.....	13
Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales	13
Jeunesse	15
Santé mentale et dépendances	17
Santé physique.....	18
Services généraux.....	19
Déficience physique, déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme (DP-DI-TSA)	20
Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA).....	22
Amélioration continue de la qualité.....	24
Évaluation des pratiques sécuritaires	24
Soumission des preuves des progrès réalisés à des fins d'examen	25
Conclusion.....	26
Annexes.....	27
Directives relatives à l'attribution de l'agrément	27
Classification des critères.....	28
Calendrier des séquences pour le cycle 1 (2018-2023).....	30
Évaluations par des pairs : emplacements visités et chapitres évalués	31
Détails techniques du rapport.....	36

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^{MD} 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^{MC} 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 la Capitale-Nationale

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^{MC}. 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^{MC} 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>	94,8%	92	5	1	98
 Accessibilité <i>Offrez-moi des services équitables, en temps opportun</i>	99,7%	303	1	2	306
 Continuité <i>Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins</i>	98,4%	184	3	3	190
 Efficience <i>Utilisez les ressources le plus adéquatement possible</i>	93,8%	60	4	8	72
 Milieu de travail <i>Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi</i>	97,6%	124	3	3	130
 Pertinence <i>Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats</i>	93,9%	1115	72	69	1256
 Sécurité <i>Assurez ma sécurité</i>	93,2%	1145	83	140	1368
 Services centrés sur l'utilisateur <i>Collaborez avec moi et ma famille à nos soins</i>	97,6%	1114	27	96	1237
Total	95,4%	4137	198	322	4657

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

218/270

POR Conforme

81%

% 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	85%	75 / 88	17 / 22
	Identification des usagers	94%	29 / 31	29 / 31
	Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique	100%	10 / 10	2 / 2
	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	74%	118 / 160	12 / 32
Culture de sécurité	Divulgence des événements	100%	6 / 6	1 / 1
	Mécanisme de déclaration des événements indésirables	100%	49 / 49	7 / 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	100%	35 / 35	7 / 7
	Prévention des plaies de pression	96%	24 / 25	4 / 5

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	87%	126 / 145	22 / 29
	Prophylaxie de la thrombo-embolie veineuse (TEV)	100%	20 / 20	4 / 4
	Soins efficaces des plaies	91%	29 / 32	2 / 4
	Stratégie de prévention des chutes	84%	43 / 51	12 / 15
Milieu de travail	Plan de sécurité des usagers	100%	4 / 4	1 / 1
	Prévenir la congestion au service des urgences	100%	216 / 216	27 / 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	66%	63 / 96	20 / 32
	Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains	100%	32 / 32	32 / 32
	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%	30 / 30	5 / 5
	Médicaments de niveau d'alerte élevé	100%	8 / 8	1 / 1
	Programme de gérance des antimicrobiens	100%	5 / 5	1 / 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	50%	6 / 12	2 / 4
	Jeunesse	100%	18 / 18	6 / 6
	PCI	100%	3 / 3	1 / 1
	Santé mentale et dépendances	20%	3 / 15	1 / 5
	Santé physique	81%	17 / 21	5 / 7
	SAPA	80%	12 / 15	4 / 5
	Services généraux	33%	4 / 12	1 / 4
Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains	DP, DI et TSA	100%	4 / 4	4 / 4
	Jeunesse	100%	6 / 6	6 / 6
	PCI	100%	1 / 1	1 / 1
	Santé mentale et dépendances	100%	5 / 5	5 / 5
	Santé physique	100%	7 / 7	7 / 7
	SAPA	100%	5 / 5	5 / 5
	Services généraux	100%	4 / 4	4 / 4
Identification des usagers	DP, DI et TSA	67%	2 / 3	2 / 3
	Jeunesse	100%	6 / 6	6 / 6
	Santé mentale et dépendances	100%	5 / 5	5 / 5
	Santé physique	86%	6 / 7	6 / 7
	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%	32 / 32	4 / 4
	Jeunesse	100%	32 / 32	4 / 4
	Santé mentale et dépendances	100%	24 / 24	3 / 3
	Santé physique	100%	64 / 64	8 / 8
	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	45%	9 / 20	0 / 4
	Jeunesse	100%	30 / 30	6 / 6
	Santé mentale et dépendances	100%	25 / 25	5 / 5
	Santé physique	100%	5 / 5	1 / 1
	SAPA	72%	18 / 25	3 / 5
	Services généraux	98%	39 / 40	7 / 8
Stratégie de prévention des chutes	DP, DI et TSA	67%	6 / 9	1 / 2
	Jeunesse	100%	9 / 9	3 / 3
	Santé mentale et dépendances	100%	9 / 9	3 / 3
	Santé physique	58%	7 / 12	2 / 4
	SAPA	100%	12 / 12	3 / 3
Transfert de l'information aux points de transition des soins	DP, DI et TSA	60%	12 / 20	0 / 4
	Jeunesse	100%	30 / 30	6 / 6
	Santé mentale et dépendances	100%	25 / 25	5 / 5
	Santé physique	33%	10 / 30	0 / 6
	SAPA	76%	19 / 25	0 / 5
	Services généraux	73%	22 / 30	1 / 6

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^{MC}.

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

Sondage	Objectif
Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance	Permettre au conseil d'Administration d'évaluer leur propre fonctionnement et relever les aspects à améliorer.
Sondage sur la mobilisation du personnel	Mesurer la qualité de vie au travail ainsi que l'attitude et la perception des membres de la main-d'œuvre.
Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins	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.
Sondage canadien sur la culture de la sécurité des usagers	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.
Sondage sur l'expérience de l'utilisateur	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 : 29 mai au 11 juin 2019

Nombre de répondants : 16

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

● Établissement ● RSSS



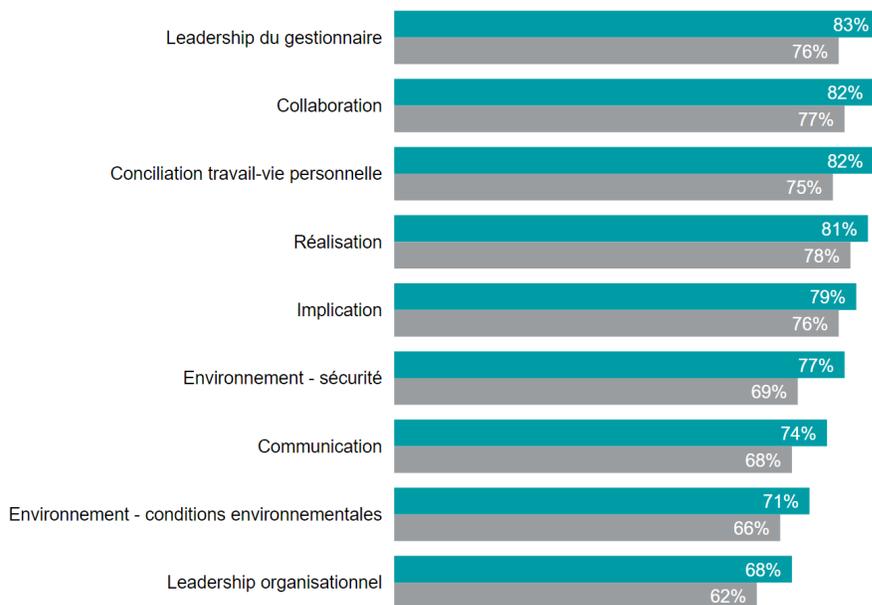
Sondage sur la mobilisation du personnel

Dates de déploiements : 31 octobre au 28 novembre 2022

Nombre de répondants : 3658

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

● Établissement ● RSSS



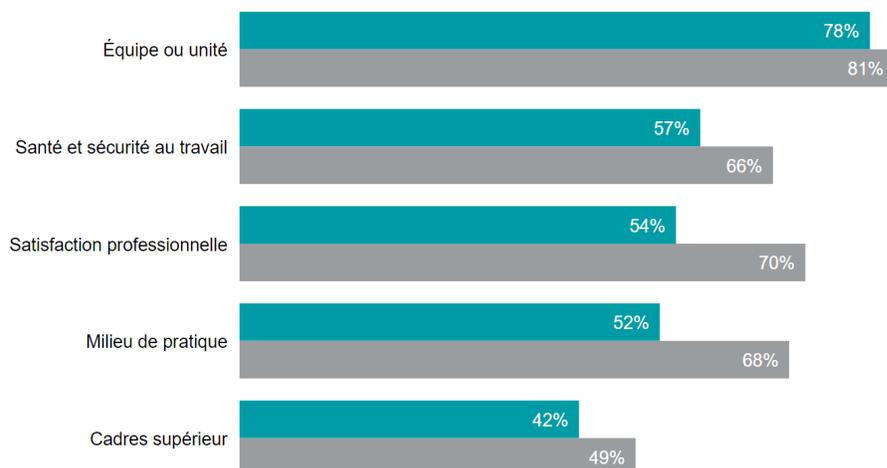
Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins

Dates de déploiements : 1 novembre au 28 janvier 2022

Nombre de répondants : 116

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

● Établissement ● RSSS



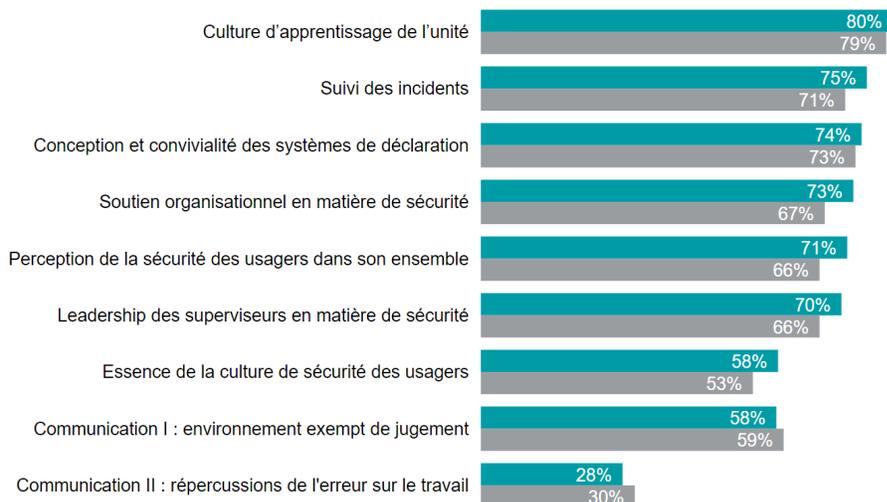
Sondage canadien sur la culture de la sécurité des usagers

Dates de déploiements : 31 octobre au 28 novembre 2022

Nombre de répondants : 1977

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

● Établissement ● RSSS



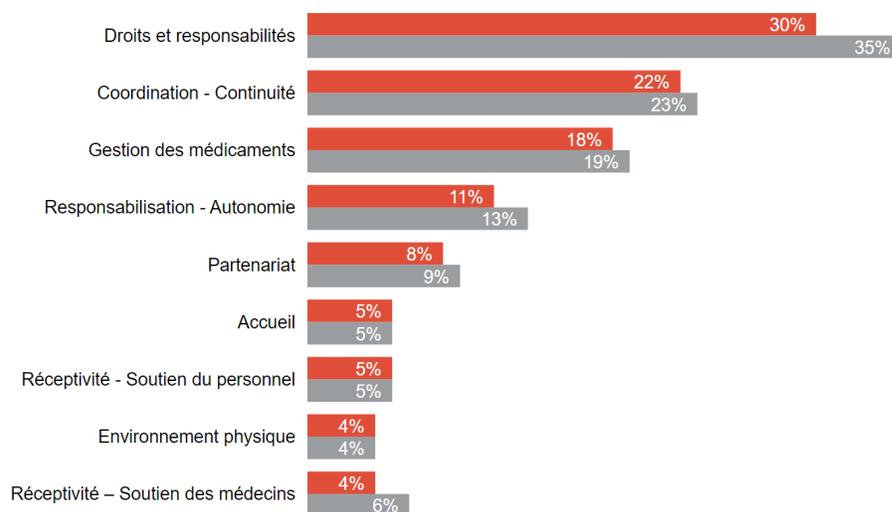
Sondage sur l'expérience de l'utilisateur

Dates de déploiements : 1 mai au 30 juin 2022

Nombre de répondants : 1323

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

● Établissement ● RSSS



Résultats d'évaluation par programme-services

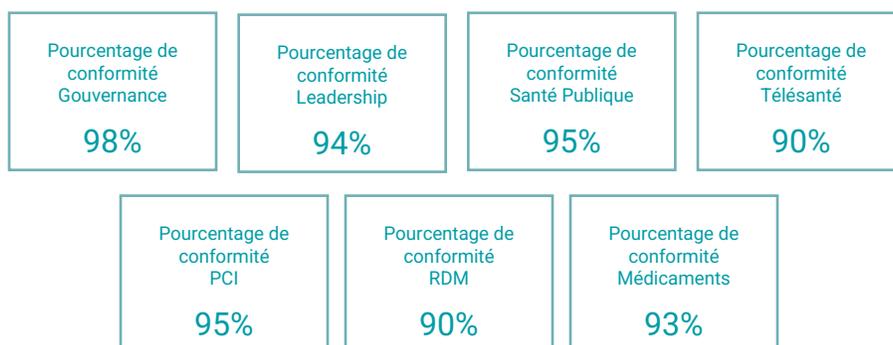
Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales

Avant d'évaluer les programmes-services de l'établissement, le programme Qmentum Québec^{MC} 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 télésanté¹, 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	99%	1%	4	98%	2%	3	100%	0%	1	99%	1%	8
Santé publique	99%	1%	2	95%	5%	4				97%	3%	6
Télésanté	100%	0%	0	100%	0%	0				100%	0%	0
Prévention et contrôle des infections	100%	0%	2	100%	0%	0	100%	0%	0	100%	0%	2
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	78%	23%	0	88%	12%	4				85%	15%	4
Gestion des médicaments	98%	2%	2	99%	1%	9	100%	0%	0	99%	1%	11
Total	97%	3%	14	96%	4%	22	100%	0%	1	96%	4%	37

Comparatif du réseau



¹ 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 composé de membres hautement compétents, dont l'expertise individuelle est diversifiée et complémentaire. Le conseil dispose des mécanismes appropriés permettant d'assurer la saine gestion financière de l'établissement, la qualité des soins dispensés et la sécurité des usagers et leur satisfaction. Un plan d'action est établi et s'appuie sur le concept du « Vrai Nord » et ses piliers. Il se projette d'ici 10 ans, mais détermine les objectifs prioritaires d'ici deux ans. Cette démarche est appuyée par un processus de consultation réalisé avec le conseil et les usagers-partenaires. La surveillance en Santé publique est assurée et contribue à la prise de décision ainsi qu'à l'organisation de certains services. D'autre part, un cycle budgétaire complet est en place ainsi que tous les suivis requis pour assurer une saine gestion financière. Au niveau des ressources humaines, la disponibilité de la main-d'œuvre demeure un objectif de taille, mais en appui à cet objectif, de multiples stratégies de gestion des effectifs sont déployées, dont la révision des structures des postes par leur rehaussement. En ce qui concerne l'environnement physique, la mise à jour des infrastructures entraîne une multitude de projets d'immobilisation, lesquels mobilisent beaucoup de ressources dans un contexte où la capacité est limitée. En outre, peu de projets d'économie durable sont en place. L'équipe est encouragée à profiter du projet clinique pour introduire le développement durable. Par ailleurs, l'équipe dynamique et enthousiaste des mesures d'urgence et de sécurité civile a profité d'événements majeurs comme le sommet du G7 survenu en juin 2018 pour revoir l'ensemble des processus liés aux mesures de sécurité civile et aux mesures d'urgence en santé publique. Au niveau de la pharmacie, d'un site à l'autre, les médicaments à haut risque ne sont pas identifiés de façon uniforme. L'équipe doit déterminer un moyen pour s'assurer l'identification de ces médicaments. À La Malbaie, l'équipe est encouragée à revoir l'inventaire des médicaments en salle de réanimation et à restreindre l'accès à cette médication.

(2022) La politique sur la télésanté a été entérinée par le conseil d'administration en février 2022. Différentes structures de gouvernance sont en place. Plus de 200 demandes ont été analysées depuis le début de la pandémie. L'équipe a su s'adapter aux modifications technologiques et aux besoins de la clientèle. Les projets présentés sont très intéressants et ont fait l'objet d'une évaluation de la satisfaction des usagers. L'établissement est encouragé à poursuivre ses démarches d'amélioration pour faciliter l'accessibilité aux soins et services tout en respectant les directives ministérielles de sécurité informationnelle et de confidentialité.

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) L'établissement porte attention aux besoins des usagers et cherche constamment à s'améliorer en consultant les jeunes et les familles dans l'organisation et la prestation des services. Dans les secteurs d'intervention auprès de la jeunesse en difficulté, l'équipe tente de faire appel aux usagers-partenaires pour valider l'implantation de nouvelles approches. Toutefois, le rôle des usagers-partenaires reste à préciser. L'équipe de gestion Jeunesse a bien intégré les principes de gouvernance liés à la révision des processus cliniques. L'approche LEAN est mise en œuvre, notamment en résolution de problèmes. La cartographie des principales trajectoires cliniques de la jeunesse est revisitée et remise en question par l'animation de Kaizen avec les partenaires communautaires. Les équipes Jeunesse sont impliquées dans de nombreux projets

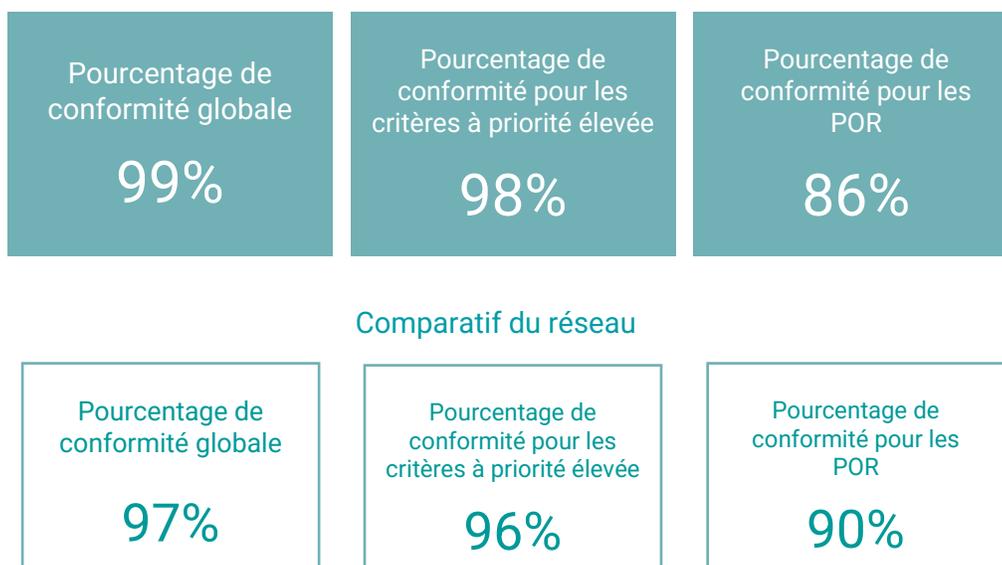
novateurs soutenus par une infrastructure de recherche rigoureuse du point de vue de la méthodologie et de l'éthique de la recherche. Cet encouragement à l'innovation est tangible.

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) L'approche collaborative transversale est bien intégrée auprès des différentes directions adjointes, ce qui se reflète au sein l'ensemble des équipes de travail et se traduit ultimement dans les soins aux usagers. Les équipes sont soutenues par les gestionnaires et un climat de confiance règne au sein de celles-ci. L'approche de partenariat est intégrée à tous les niveaux des programmes de santé mentale et de dépendance. Les milieux sont sécuritaires, le personnel est dévoué, agréable et accueillant. Jusqu'à présent, la transformation entreprise a permis d'optimiser l'offre de services dans la communauté et de faciliter la mise en place d'unités de soins spécialisés dans le continuum de services liés aux principaux problèmes de santé courants. Les équipes encouragent la participation des familles et celles-ci sont impliquées dès le début du traitement, avec le consentement de l'utilisateur. Par ailleurs, aucun audit sur l'hygiène des mains n'a été complété dans les unités de santé mentale et de dépendance. L'établissement est encouragé à procéder à l'évaluation du lavage des mains pour réduire les risques d'infection.

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

(2022) Les différents intervenants du programme-services de Santé physique offrent des soins sécuritaires et de qualité dans un contexte de pénurie importante de main-d'œuvre qualifiée. Beaucoup d'efforts doivent être déployés pour s'assurer du respect des ratios d'effectifs sur les unités 24/7. Une belle collaboration est remarquée entre les différents niveaux de la direction dans l'esprit de dispenser les soins centrés sur l'utilisateur et sa famille. D'autre part, l'établissement porte une attention particulière à la situation au Service des urgences ainsi qu'à la liste d'attente en chirurgie et en endoscopie. La pertinence de l'utilisation du bloc opératoire pour certaines chirurgies mineures est à repenser afin d'optimiser les activités du bloc opératoire. Alors que la gestion quotidienne des lits est prise en compte pour le secteur de Charlevoix, les trajectoires de soins sont à réviser afin de maximiser les ressources humaines, les soins et les services. En outre, les mécanismes de communication des informations aux points de transition sont variables. À cet effet, il y aurait lieu de standardiser les outils de transmission de l'information.

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

(2022) Dans l'ensemble des services généraux, une culture de gestion de la qualité et de la sécurité est bien présente, autant auprès des gestionnaires qu'auprès des intervenants. Ceux-ci témoignent de la rigueur dans leurs pratiques et d'une volonté de les parfaire. Un projet qui mérite une mention spéciale est le projet « Accès intégré harmonisé, » dont l'objectif est d'orienter l'utilisateur au bon endroit et au bon service en harmonisant les pratiques pour toutes les portes d'entrée. Par ailleurs, l'harmonisation des pratiques au sein du même programme dans les différents sites devrait être poursuivie. Certains projets impliquent les usagers-partenaires ; cependant, les Services généraux sont encouragés à étendre l'implication des usagers dans les décisions liées à l'organisation des services. La culture de déclaration des événements varie d'un secteur à l'autre. Il est recommandé à la direction de renforcer cette pratique, notamment dans le domaine psychosocial.

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) Les équipes du programme DI-TSA et DP assurent des services personnalisés, de qualité et sécuritaires. Le personnel et les gestionnaires s'investissent dans plusieurs projets de recherche en étroite collaboration avec les médecins et les chercheurs. L'équipe collabore avec de nombreux partenaires et plusieurs d'entre eux constatent des liens fructueux. Les usagers consultés se disent satisfaits des services reçus. Le partenariat avec les familles est présent, mais devra être renforcé. Par ailleurs, certains enjeux liés aux lieux physiques sont présents, mais

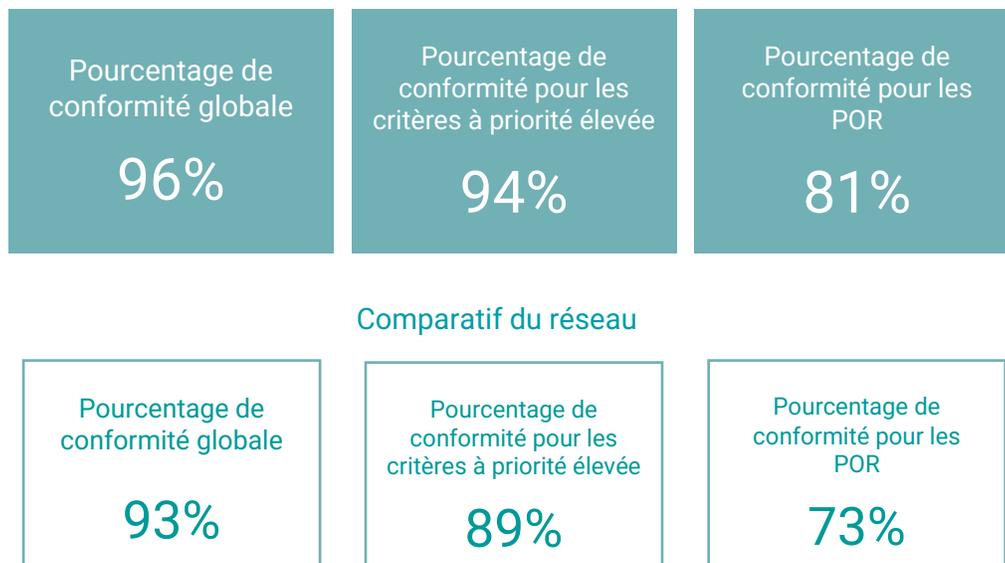
des plans de rénovation et de relocalisation sont en cours. En outre, une forte présence de main-d'œuvre indépendante est notée ; cependant, plusieurs de ces membres occupent leur poste depuis assez longtemps et sont bien imprégnés de la culture du CIUSSS. Les équipes sont très fortes sur le plan clinique et cherchent toujours à adopter les meilleures pratiques pour mieux desservir les usagers. Un plan de réorganisation de l'offre de services est en cours. Enfin, du travail est à faire concernant les listes d'attente et la consolidation des pratiques cliniques.

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



Faits saillants

(2023) La direction du programme SAPA a été scindée, et elle a vu son personnel d'encadrement augmenté et mieux repartit afin de soutenir les équipes sur le terrain par une gestion de proximité efficace. Les équipes ont à cœur d'offrir des services de qualité et sécuritaires aux usagers. Elles analysent régulièrement les données provenant des indicateurs pour déterminer l'efficacité des activités d'amélioration de la qualité. En ce qui concerne le personnel, un programme d'orientation est offert aux nouveaux employés ; cependant, il conviendrait d'accorder une attention particulière au personnel d'agence qui ne bénéficie pas de la même orientation. En ce qui concerne les projets d'amélioration de la qualité, les équipes sont encouragées à poursuivre

l'élaboration d'objectifs mesurables avec des échéanciers précis. D'autre part, un enjeu important concerne l'accès aux systèmes d'information du CHU de Québec-Université Laval. La transcription d'information est nécessaire, ce qui représente un très grand risque d'erreurs. Les outils cliniques sont à revoir. L'intégration du dossier devrait être améliorée pour assurer une meilleure sécurité des soins.

Amélioration continue de la qualité

Le Programme Qmentum Québec^{MC} 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.

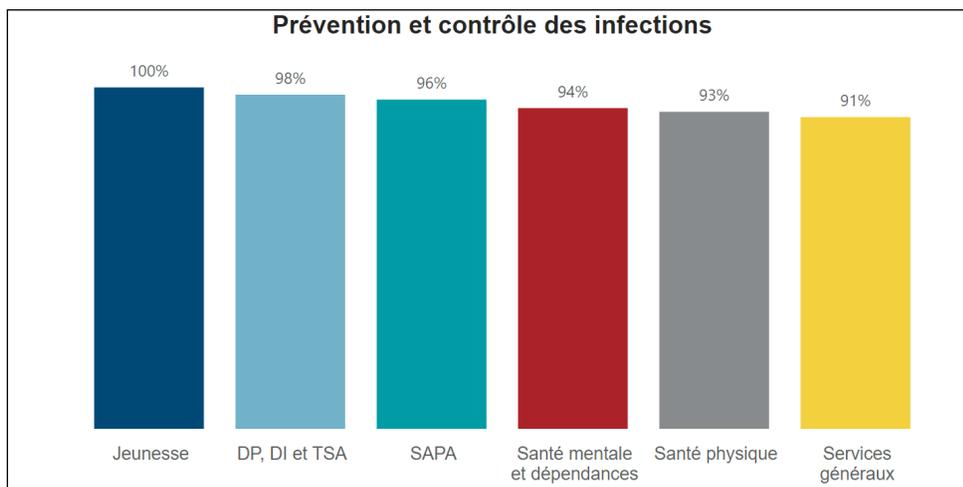
L'amélioration continue de la qualité favorise l'habilitation de la main-d'œuvre, une culture de responsabilisation et la pérennisation des améliorations au fil du temps grâce à l'autosurveillance continue et à l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action.

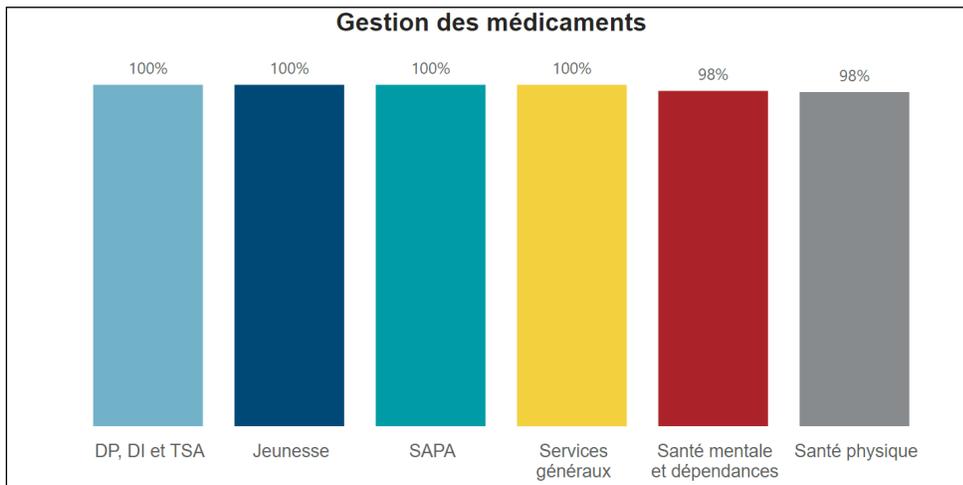
Les résultats, les constats et les suivis requis à la suite de chacune des visites sont des opportunités d'apprentissage collectif et de partage de connaissance entre les directions et entre les établissements du réseau.

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

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale possède une solide culture de gestion intégrée de la qualité, laquelle repose sur trois principes fondamentaux : améliorer les services pour les usagers et avec les usagers, améliorer les processus et impliquer le personnel dans la résolution de problèmes à titre d'experts. De plus, l'établissement s'est doté d'un modèle intégré de partenariat avec l'utilisateur reposant sur trois composantes : l'approche usager-partenaire, l'évaluation de l'expérience usager et la collaboration avec les comités des usagers. Par ailleurs, un plan de sécurité est en place et recueille la stratégie d'action en matière de sécurité. Un cycle annuel est en cours et permet l'identification des risques, l'analyse, l'évaluation et le traitement de ceux-ci. De plus, l'amélioration continue de la performance est un engagement phare de l'établissement. Toutes les directions convergent dans la même voie afin de consolider et de pérenniser la culture d'amélioration de la qualité et de la performance. En conclusion, l'établissement a déjà identifié de nombreux défis à venir, lesquels seront des opportunités pour accroître ses activités de gestion intégrée dans le but ultime de rehausser 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'usager* : 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.

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	28 octobre au 1 novembre 2019
Séquence 1	Leadership	28 octobre au 1 novembre 2019
Séquence 1	Santé publique	28 octobre au 1 novembre 2019
Séquence 1	PCI	28 octobre au 1 novembre 2019
Séquence 1	RDM	28 octobre au 1 novembre 2019
Séquence 1	Gestion des médicaments	28 octobre au 1 novembre 2019
Séquence 2	Jeunesse	28 octobre au 1 novembre 2019
Séquence 2	Santé mentale et dépendances	28 octobre au 1 novembre 2019
Séquence 3	Santé physique	17 au 21 octobre 2022
Séquence 3	Services généraux	17 au 21 octobre 2022
Séquence 3	Télésanté	17 au 21 octobre 2022
Séquence 4	DP, DI et TSA	1 au 5 mai 2023
Séquence 5	SAPA	1 au 5 mai 2023

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

Séquence 1

Norme	Norme évaluée	Emplacements
Gouvernance	Oui	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centre de pédopsychiatrie ▪ Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) et services externes Mont d'Youville ▪ Centre de réadaptation L'Escale ▪ Hôpital Chauveau ▪ Hôpital de Baie St-Paul ▪ Hôpital de La Malbaie ▪ Hôpital régional de Portneuf ▪ Institut Universitaire en santé mentale de Québec ▪ Pavillon Arthur-Vallée
Leadership	Oui	
Santé Publique	Oui	
Prévention et contrôle des infections	Oui	
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	Oui	
Gestion des médicaments	Oui	

Séquence 2

Chapitres	Chapitre évalué	Emplacements
Excellence des services (Jeunesse)	Oui	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centre de pédopsychiatrie ▪ Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) de Donnacona ▪ Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) et services externes Mont d'Youville ▪ Centre de réadaptation en dépendance de Québec ▪ Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation de Beauport (Gouvernail) ▪ CLSC de l'Ancienne-Lorette ▪ CLSC de Basse-Ville ▪ CLSC de Jacques-Cartier Lorretteville ▪ CLSC Donnacona ▪ CLSC La Source (Nord) ▪ CLSC Orléans Beauport ▪ Foyer de groupe Des Chênes ▪ Hôpital de La Malbaie ▪ Hôpital Enfant-Jésus ▪ Hôpital Sainte-Anne-de-Beaupré ▪ Institut Universitaire en santé mentale de Québec ▪ Maison de naissance de la Capitale-Nationale ▪ Maison Le Petit Blanchon ▪ Services intégrés abus maltraitance
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 santé mentale (0-17 ans) et pédopsychiatrie	Oui	
Services pour la procréation médicale assistée (PMA)	Non	
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)	Oui	
Services de dépendances (usagers admis)	Oui	

Séquence 3

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (Santé physique)	Oui
Services des urgences	Oui
Unités d'hospitalisation	Oui
Services de soins critiques	Non
Services de néonatalogie	Non
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

Emplacements
<ul style="list-style-type: none"> • CLSC de Beauport • CLSC de Charlesbourg • CLSC de Limoilou • CLSC et Centre de réadaptation en dépendance de la Basse-Ville • CLSC et Centre de réadaptation en dépendance de La Malbaie • CLSC et Centre de réadaptation en dépendance de Pont-Rouge • CMSSS Boivin 8. CMSSS Chauveau • CMSSS Christ-Roi • CMSSS de Baie-Saint-Paul • CMSSS de Saint Raymond • CMSSS de Sainte-Anne-de-Beaupré • GMFU de St-François d'Assise • Groupe de médecine de famille universitaire Laurier • Hôpital et CLSC de La Malbaie • Hôpital Jeffery Hale • Iberville 3 (CLSC Ste-Foy) • Institut Universitaire en santé mentale de Québec • Mont d'Youville

Services de consultation sociale ou psychologique	Oui
Services d'intervention en situation de crise dans le milieu	Non
Volet psychosocial en contexte de sécurité civile	Oui
Service Info-Santé	Non
Services de soins primaires (GMF publics)	Oui
Services de santé courants	Oui

--

Séquence 4

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (DP-DI-TSA)	Oui
Services de déficience physique (usager inscrits)	Oui
Services de déficience physique (usagers admis)	Oui
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
<ul style="list-style-type: none"> • Centre d'hébergement Hôpital général de Québec • CLSC d'Orsainville • CLSC de Montcalm • CLSC de Pont-Rouge • CLSC et CR en DI et TSA du Pavillon Arthur-Vallée • CRDI/TSA Des Santolines • CRDI/TSA Lapierre • IRDPQ Hamel • IRDPQ Portneuf • IRDPQ St-Louis • RAC Amiral (DDITSADP) • RAC de l'Église (DDITSADP) • RAC Des Chutes (DDITSADP) • RAC G-6300 (IUSMQ) (DDITSADP) • RAC Henri-Bourassa (DDITSADP) • RAC Horizon (DDITSADP)è • RAC L-6200 (IUSMQ) (DDITSADP) • RAC la Maisonnée (DDITSADP) • RAC M-3400 (IUSMQ) (DDITSADP) • RAC Pompadour (DDITSADP) • RAC Rancourt (DDITSADP) • URCI Adulte IUSMQ (DDITSADP) • URCI Jeunesse IUSMQ (DDITSADP)

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

- CAJ en DI et en TSA et Centre d'hébergement Saint-Marc-des-Carières
- Centre d'hébergement Charlesbourg
- Centre d'hébergement de Limoilou
- Centre d'hébergement de Loretteville
- Centre d'hébergement de Pont-Rouge
- Centre d'hébergement de Saint-Casimir
- Centre d'hébergement de Saint-Raymond
- Centre d'hébergement Des chutes
- Centre d'hébergement Du Faubourg
- Centre d'hébergement Hôpital général de Québec
- Centre d'hébergement Louis-Hébert
- Centre d'hébergement Notre-Dame-de-Lourdes
- Centre d'hébergement Paul-Triquet
- Centre d'hébergement Saint Brigid's Home
- Centre d'hébergement Saint-Antoine
- Centre d'hébergement Saint-Augustin
- CHUL
- CIUSSS de la Capitale-Nationale
- CLSC de Limoilou
- CLSC de Pont-Rouge
- CLSC et Centre d'hébergement Alphonse-Bonenfant
- CLSC et Centre d'hébergement de Saint-Siméon
- CLSC et CR en DI et TSA du Pavillon Arthur-Vallée
- CMSSS Chauveau
- CMSSS Christ-Roi
- CMSSS de Saint Raymond
- CMSSS de Sainte-Anne-de-Beaupré
- CMSSS Sacré-Coeur
- Hôpital Jeffery Hale
- Hôpital Jeffery Hale
- Centre de jour Hôpital St-Sacrement
- Iberville 3 (CLSC Ste-Foy)
- Institut Universitaire en santé mentale de Québec

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^{MC}.

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^{MC}.

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.