



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA
Qmentum

Rapport d'agrément

CHSLD Bellevue Inc. (Pavillon Bellevue Inc.)

Lévis, QC

Dates de la visite d'agrément : 13 au 15 septembre 2021

Date de production du rapport : 5 novembre 2021

Au sujet du rapport

CHSLD Bellevue Inc. (Pavillon Bellevue Inc.) (nommé «l'organisme» dans le présent rapport) participe au programme Qmentum d'Agrément Canada. Dans le cadre de ce processus permanent d'amélioration de la qualité, une visite a eu lieu en septembre 2021. Ce rapport d'agrément repose sur l'information obtenue dans le cadre de cette visite et sur d'autres données fournies par l'organisme.

Les résultats du processus d'agrément sont fondés sur l'information reçue de l'organisme. Agrément Canada se fie à l'exactitude des renseignements qu'il a reçus pour planifier et mener la visite d'agrément, ainsi que pour préparer le rapport d'agrément.

Confidentialité

Ce rapport est confidentiel et sera traité en toute confidentialité par Agrément Canada conformément aux conditions générales convenues entre votre organisme et Agrément Canada pour le Programme d'évaluation.

En vue de favoriser la transparence et la reddition de compte, Agrément Canada encourage l'organisme à divulguer le contenu de son rapport d'agrément au personnel, aux membres du conseil d'administration, aux usagers, à la communauté et aux autres partenaires.

Toute modification du rapport d'agrément compromettrait l'intégrité du processus d'agrément et est strictement interdite.

Un mot d'Agrément Canada

Au nom du conseil d'administration et du personnel d'Agrément Canada, je tiens à féliciter chaleureusement votre conseil d'administration, votre équipe de direction et tout le monde de votre organisme d'avoir participé au Programme d'agrément Qmentum. Le programme Qmentum est conçu de manière à s'intégrer à votre programme d'amélioration de la qualité. En l'utilisant pour appuyer et favoriser vos activités d'amélioration de la qualité, vous l'utilisez à sa pleine valeur.

Le présent rapport d'agrément comprend le type d'agrément qui vous est décerné, ainsi que les résultats finaux de votre récente visite, de même que les données découlant des outils que votre organisme a soumis. Veuillez utiliser l'information contenue dans ce rapport et dans votre plan d'amélioration de la qualité du rendement, disponible en ligne, pour vous guider dans vos activités d'amélioration.

Si vous avez des questions ou si vous voulez des conseils, n'hésitez pas à communiquer avec votre gestionnaire de programme.

Je vous remercie du leadership et de l'engagement continu que vous témoignez à l'égard de la qualité en intégrant l'agrément à votre programme d'amélioration. C'est avec plaisir que nous recevrons vos commentaires sur la façon dont nous pouvons continuer de renforcer le programme pour nous assurer qu'il demeure pertinent pour vous et vos services.

Au plaisir de continuer à travailler en partenariat avec vous.

Sincères salutations,



Leslee Thompson
Directrice générale

Table des matières

Sommaire	1
Décision relative au type d'agrément	1
Au sujet de la visite d'agrément	2
Analyse selon les dimensions de la qualité	3
Analyse selon les normes	4
Aperçu par pratiques organisationnelles requises	5
Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs	8
Résultats détaillés de la visite	9
Résultats pour les normes relatives à l'ensemble de l'organisme, par processus prioritaires	10
Processus prioritaire : Planification et conception des services	10
Processus prioritaire : Gestion des ressources	11
Processus prioritaire : Capital humain	12
Processus prioritaire : Gestion intégrée de la qualité	13
Processus prioritaire : Prestation de soins et prise de décisions fondées sur des principes	14
Processus prioritaire : Communication	15
Processus prioritaire : Environnement physique	16
Processus prioritaire : Préparation en vue de situations d'urgence	17
Processus prioritaire : Soins de santé centrés sur les personnes	18
Processus prioritaire : Cheminement des clients	19
Processus prioritaire : Équipement et appareils médicaux	20
Résultats pour les normes sur l'excellence des services	21
Ensemble de normes : Gestion des médicaments – Organismes extra-hospitaliers - Secteur ou service	22
Ensemble de normes : Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers - Secteur ou service	23
Ensemble de normes : Soins de longue durée - Secteur ou service	24
Résultats des outils d'évaluation	27
Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers : version des soins communautaires	28
Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail	30
Annexe A - Programme Qmentum	31
Annexe B - Processus prioritaires	32

Sommaire

CHSLD Bellevue Inc. (Pavillon Bellevue Inc.) (nommé « l'organisme » dans le présent rapport) participe au programme Qmentum d'Agrément Canada. Agrément Canada est un organisme indépendant sans but lucratif qui établit des normes pour assurer la qualité et la sécurité des soins de santé et qui procède à l'agrément d'organismes de santé au Canada et dans le monde entier.

Dans le cadre du Programme d'agrément Qmentum, l'organisme a été soumis à un processus d'évaluation rigoureux. À la suite d'une auto-évaluation effectuée en profondeur, des visiteurs qui sont des pairs de l'extérieur de l'organisme ont mené une visite d'agrément pendant laquelle ils ont évalué le leadership, la gouvernance, les programmes cliniques et les services de l'organisme par rapport aux exigences d'Agrément Canada en matière de qualité et de sécurité. Ces exigences comprennent les normes d'excellence pancanadiennes, les pratiques de sécurité requises afin de réduire les dangers potentiels et les questionnaires servant à évaluer le milieu de travail, la culture de sécurité des usagers, le fonctionnement de la gouvernance et l'expérience vécue par l'utilisateur. Les résultats de toutes ces composantes font partie du présent rapport et sont pris en considération dans la décision relative au type d'agrément.

Le présent rapport fait état des résultats à ce jour et est fourni dans le but de guider l'organisme dans sa volonté d'intégrer les principes de l'agrément et de l'amélioration de la qualité à ses programmes, à ses politiques et à ses pratiques.

Il convient de féliciter l'organisme pour son engagement à se servir de l'agrément pour améliorer la qualité et la sécurité des services qu'il offre à ses usagers et à sa communauté.

Décision relative au type d'agrément

CHSLD Bellevue Inc. (Pavillon Bellevue Inc.) a obtenu le type d'agrément qui suit.

Agréé avec mention d'honneur

L'organisme atteint le plus haut niveau de résultats possible et fait preuve d'excellence dans sa conformité aux exigences du programme d'agrément.

Au sujet de la visite d'agrément

- **Dates de la visite d'agrément : 13 au 15 septembre 2021**

- **Emplacement**

L'emplacement suivant a été évalué pendant la visite d'agrément.

1. CHSLD Pavillon Bellevue Inc.

- **Normes**

Les ensembles de normes suivants ont été utilisés pour évaluer les programmes et les services de l'organisme pendant la visite d'agrément.

Normes relatives à l'ensemble de l'organisme

1. Gestion des médicaments – Organismes extra-hospitaliers
2. Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers
3. Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers

Normes sur l'excellence des services

4. Soins de longue durée - Normes sur l'excellence des services

- **Outils**

L'organisme a utilisé les outils suivants :

1. Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail
2. Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers : version des soins communautaires

Analyse selon les dimensions de la qualité

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 de critères liés à chaque dimension qui ont été cotés conformes, non conformes ou sans objet.

Dimension de la qualité	Conforme	Non Conforme	S.O.	Total
 Accent sur la population (Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.)	14	0	1	15
 Accessibilité (Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.)	10	0	0	10
 Sécurité (Assurez ma sécurité.)	133	1	7	141
 Milieu de travail (Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.)	38	0	0	38
 Services centrés sur l'utilisateur (Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.)	62	0	5	67
 Continuité (Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.)	7	0	0	7
 Pertinence (Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.)	165	0	13	178
 Efficience (Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.)	6	0	0	6
Total	435	1	26	462

Analyse selon les normes

Les normes Qmentum permettent de cerner les politiques et les pratiques qui contribuent à fournir des soins sécuritaires et de haute qualité qui sont gérés efficacement. Chaque norme est accompagnée de critères qui servent à évaluer la conformité de l'organisme par rapport à celle-ci.

Les normes relatives à l'ensemble de l'organisme portent sur la qualité et la sécurité à l'échelle de l'organisme dans des secteurs comme la gouvernance et le leadership, tandis que les normes portant sur des populations spécifiques et sur l'excellence des services traitent de populations, de secteurs et de services bien précis. Les normes qui servent à évaluer les programmes d'un organisme sont choisies en fonction du type de services offerts.

Ce tableau fait état des ensembles de normes qui ont servi à évaluer les programmes et les services de l'organisme ainsi que du nombre et du pourcentage de critères pour lesquels il y a conformité ou non-conformité, et ceux qui sont sans objet, pendant la visite d'agrément.

Ensemble de normes	Critères à priorité élevée *			Autres critères			Tous les critères (Priorité élevée + autres)		
	Conforme	Non Conforme	S.O.	Conforme	Non Conforme	S.O.	Conforme	Non Conforme	S.O.
	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre
Leadership - Petits organismes de santé extra-hospitaliers	38 (97,4%)	1 (2,6%)	1	69 (100,0%)	0 (0,0%)	1	107 (99,1%)	1 (0,9%)	2
Prévention et contrôle des infections - Organismes extra-hospitaliers	27 (100,0%)	0 (0,0%)	7	45 (100,0%)	0 (0,0%)	2	72 (100,0%)	0 (0,0%)	9
Gestion des médicaments - Organismes extra-hospitaliers	41 (100,0%)	0 (0,0%)	4	40 (100,0%)	0 (0,0%)	7	81 (100,0%)	0 (0,0%)	11
Soins de longue durée	55 (100,0%)	0 (0,0%)	1	98 (100,0%)	0 (0,0%)	1	153 (100,0%)	0 (0,0%)	2
Total	161 (99,4%)	1 (0,6%)	13	252 (100,0%)	0 (0,0%)	11	413 (99,8%)	1 (0,2%)	24

* N'inclut pas les POR (Pratiques organisationnelles requises)

Aperçu par pratiques organisationnelles requises

Une pratique organisationnelle requise (POR) est une pratique essentielle que l'organisme doit avoir en place pour améliorer la sécurité des usagers et pour minimiser les risques. Chaque POR comporte des tests de conformité qui sont divisés en deux catégories : les principaux tests et les tests secondaires. L'organisme doit répondre aux exigences de tous les tests de conformité pour être jugé conforme à la POR.

Ce tableau fait état des cotes qui ont été attribuées selon les POR pertinentes.

Pratique organisationnelle requise	Cote Globale	Cote - Test de conformité	
		Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
But en matière de sécurité des patients : Culture de sécurité			
Divulgence des événements (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	4 sur 4	2 sur 2
Mécanisme de déclaration des événements indésirables (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	6 sur 6	1 sur 1
Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	2 sur 2
But en matière de sécurité des patients : Communication			
Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins (Soins de longue durée)	Conforme	4 sur 4	0 sur 0
Identification des usagers (Soins de longue durée)	Conforme	1 sur 1	0 sur 0
Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	3 sur 3	2 sur 2

Pratique organisationnelle requise	Cote Globale	Cote - Test de conformité	
		Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
But en matière de sécurité des patients : Communication			
Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées (Gestion des médicaments – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	4 sur 4	3 sur 3
Transfert de l'information aux points de transition des soins (Soins de longue durée)	Conforme	4 sur 4	1 sur 1
But en matière de sécurité des patients : Utilisation des médicaments			
Médicaments de niveau d'alerte élevé (Gestion des médicaments – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	5 sur 5	3 sur 3
Sécurité liée à l'héparine (Gestion des médicaments – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	4 sur 4	0 sur 0
Sécurité liée aux narcotiques (Gestion des médicaments – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	3 sur 3	0 sur 0
But en matière de sécurité des patients : Milieu de travail			
Plan de sécurité des usagers (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	2 sur 2	2 sur 2
Prévention de la violence en milieu de travail (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	6 sur 6	2 sur 2
Programme d'entretien préventif (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	3 sur 3	1 sur 1

Pratique organisationnelle requise	Cote Globale	Cote - Test de conformité	
		Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
But en matière de sécurité des patients : Milieu de travail			
Sécurité des patients : formation et perfectionnement (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	0 sur 0
But en matière de sécurité des patients : Prévention des infections			
Conformité aux pratiques d'hygiène des mains (Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	2 sur 2
Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains (Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	0 sur 0
Processus de retraitement (Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	1 sur 1
Taux d'infection (Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	2 sur 2
But en matière de sécurité des patients : Évaluation des risques			
Prévention des plaies de pression (Soins de longue durée)	Conforme	3 sur 3	2 sur 2
Prévention du suicide (Soins de longue durée)	Conforme	5 sur 5	0 sur 0
Stratégie de prévention des chutes (Soins de longue durée)	Conforme	5 sur 5	1 sur 1

Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs

L'équipe de visiteurs a fait les observations suivantes au sujet de l'ensemble des points forts, des possibilités d'amélioration et des défis de l'organisme.

Le CHSLD pavillon Bellevue est un organisme privé, conventionné par la loi des services de santé et des services sociaux qui offre des soins et des services de soins de longue durée à une clientèle en perte d'autonomie.

L'organisme existe depuis 1971, avec la mission de soins de longue durée. En 2003, l'organisme a aménagé dans une nouvelle construction tout en maintenant sa mission de soins de longues durées. La direction de l'organisme est, depuis sa création, administrée par son fondateur.

L'organisme a une capacité de 50 lits d'hébergement permanent et 7 lits pour des personnes en attente d'hébergement. Nous observons une approche de milieu de vie comme philosophie de soins.

L'environnement physique est aménagé pour représenter un milieu de vie rapprochant de la vie à domicile des résidents. Un comité de milieu de vie travaille à leur offrir un environnement adapté à leurs besoins ainsi qu'une approche en soins adéquate.

En ce qui concerne l'environnement physique des lieux, nous constatons que plusieurs projets d'infrastructures ont été réalisés, mais d'autres projets sont en cours de réalisation. Les priorités sont évaluées et un travail de collaboration et de partenariat est présent entre le CISSS de la région administrative et le CHSLD pavillon Bellevue. Nous constatons que les projets réalisés répondent très bien à la sécurité des résidents.

De plus, il existe une collaboration avec le mécanisme d'accès du CISSS et le personnel d'encadrement de l'organisme. Des partenariats sont aussi existants entre les maisons d'enseignements telles que le CÉGEP de Lévis et l'école de formation professionnelle. L'organisme est un lieu de stage pour les étudiants inscrits dans des programmes de soins et santé.

Nous soulignons la qualité travail, dans la réorganisation des services et des soins dans cette période de pandémie, et ce, par l'équipe de direction et l'implication du personnel dans un souci de sécurité pour les résidents et leur famille.

Les membres du comité des usagers sont impliqués auprès des résidents et leurs familles. Ces derniers sont soucieux de l'atteinte de leurs responsabilités, entre autres, un sondage sur la satisfaction des familles en regard de la qualité de la communication été réalisée en 2020 par un groupe conseil et l'indice de satisfaction est de 73%. Un plan d'action a été élaboré à la suite des résultats.

Le personnel d'encadrement ainsi que l'équipe de soins et l'équipe de soutien sont des équipes engagées auprès des résidents. Nous observons une grande équipe avec un sentiment d'appartenance et la fierté de travailler dans l'organisme.

Nous observons un milieu de travail calme et favorable aux échanges ainsi qu'un respect entre le personnel. La gestion de proximité permet au personnel d'obtenir des réponses rapides à leurs demandes.

Résultats détaillés de la visite

Cette section présente les résultats détaillés de la visite d'agrément. En examinant ces résultats, il importe de s'attarder aux résultats pour l'excellence des services et l'ensemble de l'organisme en même temps puisqu'ils sont complémentaires. Les résultats sont présentés de deux façons, soit, en premier lieu, par processus prioritaires puis par ensembles de normes.

Agrément Canada définit les processus prioritaires comme des secteurs critiques et des mécanismes qui ont des répercussions importantes sur la qualité et la sécurité des soins et services. Les processus prioritaires offrent un point de vue différent de celui que fournissent les normes, car les résultats sont organisés en fonction de thèmes qui se recoupent dans l'ensemble des unités, des services et des équipes.

Par exemple, le processus prioritaire qui traite du cheminement des usagers englobe des critères provenant d'un certain nombre d'ensembles de normes qui touchent chacun à divers aspects du cheminement des usagers, de la prévention des infections à l'établissement d'un diagnostic ou à la prestation de services chirurgicaux au moment opportun. Cela offre une image complète de la façon dont les usagers sont acheminés dans l'organisme et de la façon dont les services leur sont offerts, et ce, peu importe l'unité ou les services.

Au cours de la visite d'agrément, les visiteurs évaluent la conformité aux critères, expliquent ce qui justifie la cote attribuée et émettent des commentaires sur chaque processus prioritaire.

Le présent rapport contient des commentaires relatifs aux processus prioritaires. Les explications qui justifient la cote de non-conformité attribuée à certains critères se trouvent en ligne dans le plan d'amélioration de la qualité du rendement de l'organisme.

Veuillez consulter l'annexe B pour une liste des processus prioritaires.

INTERPRÉTATION DES TABLEAUX DE LA PRÉSENTE SECTION : Les tableaux font état de tous les critères non respectés de chaque ensemble de normes, indiquent les critères à priorité élevée (qui comprennent des POR) et fournissent les commentaires des visiteurs pour chaque processus prioritaire.

Les symboles suivants accompagnent les critères à priorité élevée et les tests de conformité aux POR :



Critère à priorité élevée



Pratique organisationnelle requise

PRINCIPAL

Test principal de conformité aux POR

SECONDAIRE

Test secondaire de conformité aux POR

Résultats pour les normes relatives à l'ensemble de l'organisme, par processus prioritaires

Les résultats dans cette section sont d'abord présentés en fonction des processus prioritaires, puis en fonction des ensembles de normes.

Certains processus prioritaires de cette section s'appliquent aussi aux normes sur l'excellence des services. Les résultats découlant des critères où il y a non-conformité et qui sont aussi liés aux services, devraient être transmis à l'équipe concernée.

Processus prioritaire : Planification et conception des services

Élaborer et mettre en oeuvre l'infrastructure, les programmes et les services nécessaires pour répondre aux besoins des populations et des communautés desservies.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Une politique et une procédure sont élaborées concernant la mission, les valeurs et la vision de l'organisme. Au cours des années, les valeurs de l'organisme se sont ajustées en fonction des besoins des résidents et étroitement liées à la dispensation des soins et des services donnés.

Un plan stratégique est élaboré pour la période 2018 et 2022, on y retrouve les grandes orientations et les objectifs stratégiques ainsi que les différents partenaires avec lesquels l'organisme travaille. Le plan opérationnel fait le lien avec le plan stratégique. Le plan opérationnel est mis en action dans la gestion quotidienne des services et des soins. Des plans d'action en découlent et font partie des prises de décisions dans l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins et des services.

Une évaluation des besoins de la communauté a été effectuée dans le cadre de la planification stratégique, du plan opérationnel et des services offerts pour les résidents de l'organisme.

Lors des rencontres d'équipe, le personnel reçoit de l'information sur les orientations, les valeurs ainsi que toutes nouvelles directives. Pour le personnel d'encadrement, cette façon de faire est le meilleur véhicule pour la transmission de l'information et nous l'avons constaté lors des rencontres avec le personnel ainsi que les membres du comité des usagers.

Le comité des usagers est impliqué avec le personnel d'encadrement par des rencontres régulières fait par zoom, considérant la situation de pandémie. Ces rencontres sont une occasion d'échange concernant les besoins des résidents et leurs familles. Le comité des usagers présente leurs objectifs de l'année qui sont orientés sur la qualité des soins et des services des résidents et leurs familles.

Processus prioritaire : Gestion des ressources

Surveiller, administrer et intégrer les activités touchant l'allocation et l'utilisation des ressources.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Le personnel d'encadrement émet des suggestions à la direction générale pour l'organisation des services en fonction des besoins des résidents.

Entre autres, les situations vécues dans le secteur de la gestion des risques amènent le personnel d'encadrement à évaluer les heures soins et d'apporter les suggestions nécessaires.

L'organisme répond aux mêmes normes comptables que le secteur public en ce qui concerne le budget d'immobilisation et d'exploitation. Les budgets sont administrés adéquatement ce qui permet des états financiers fidèle au budget.

Des rapports financiers sont présentés annuellement aux instances ministérielles.

Processus prioritaire : Capital humain

Renforcement de la capacité des ressources humaines à fournir des services sécuritaires et de grande qualité.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Les dossiers du personnel sont tenus conformément aux règles établies pour la tenue de dossiers.

On y retrouve, le formulaire sur la confidentialité, les attestations de formation et de perfectionnement, le permis d'exercice pour les professionnels concernés, les évaluations de rendement ainsi que la section avantages sociaux.

Des rapports sont faits pour les incidents et accidents que subit le personnel et un soutien professionnel est apporté pour le suivi des personnes atteintes. Lors de l'analyse des incidents, ils sont classés par niveau de gravité pour un suivi adéquat.

Des employés rencontrés expriment leur reconnaissance envers le personnel d'encadrement. Ils se sentent écoutés lorsqu'ils présentent des suggestions. Ils ajoutent que la gestion de proximité facilite la communication.

Processus prioritaire : Gestion intégrée de la qualité

Avoir recours à un processus proactif, systématique et continu pour gérer et intégrer la qualité, et pour atteindre les buts et les objectifs de l'organisme.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Un programme de la gestion intégrée de la qualité est élaboré. Le programme donne une vision commune de la qualité avec un schéma qui démontre le processus d'amélioration continue de la qualité.

Un plan d'action soutient la culture de la sécurité dans la gestion des risques. Les programmes cliniques tels que les contentions, les plaies de pressions, les chutes, la gestion des médicaments ainsi que la prévention des infections sont élaborés.

Les activités cliniques reliées à ces programmes sont compilées et analysées. Des moyens sont mis en place avec le personnel pour apporter des solutions dans le cadre d'amélioration de la qualité. Le suivi est fait régulièrement.

Les résultats sont présentés aux trois mois au directeur général avec des éléments.

Nous ne pouvons passer sous silence, le programme de maintien des capacités physiques, cognitives et la santé mentale des résidents. Plusieurs activités sont mises en place et encadrées par le personnel. Les activités sont personnalisées en fonction des besoins des résidents.

Nous encourageons le personnel des soins à poursuivre cette belle initiative.

Processus prioritaire : Prestation de soins et prise de décisions fondées sur des principes

Cerner les dilemmes et les problèmes relatifs à l'éthique et prendre les décisions qui s'imposent.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Il existe un cadre conceptuel en éthique et connu du personnel. De plus, lors de l'embauche d'un employé une copie du code d'éthique est remise dans sa pochette d'accueil et discutée avec lui.

De plus, on retrouve un code de conduite à l'égard de son attitude et de son comportement envers la clientèle et son lieu de travail.

Processus prioritaire : Communication

Assurer une communication efficace à tous les paliers de l'organisme et avec les parties prenantes de l'externe.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Nous constatons un processus de communication efficace en ce qui a trait à la transmission de l'information aux résidents et aux familles.

De plus, un système de communication est mis en place pour transmettre de l'information au personnel. Lors des réunions d'équipe clinique qui se déroulent tous les jours, un temps est réservé pour transmettre de l'information au personnel et consigné dans un document avec les noms du personnel qui sont présents. Cette information est reprise sur les autres quarts de travail et le personnel appose sa signature..

Aussi, durant la restructuration des services au début de la pandémie Covid, toutes les familles étaient rejointes une fois semaine par courriel. Le contenu reflétait de l'information sur les services aux résidents en s'assurant que les familles comprennent bien les objectifs visés pour la protection de leur proche.

Lors de la discussion avec le comité des usagers, ces dernières ont exprimé leur satisfaction sur la qualité de la communication. Le personnel d'encadrement était soucieux de transmettre les informations pertinentes aux familles afin de les rassurer. On mentionne que la qualité de la communication s'est beaucoup améliorée. Nous invitons l'organisme à poursuivre cette amélioration.

Un autre outil de communication est le FLASH INFO FAMILLE placé à l'entrée du CHSLD et révisé plusieurs fois aux cours de l'année et nous observons qu'il est consulté par les familles.

De plus, des cafés-causeries sont une autre façon de transmettre de l'information et des suivis. À titre d'exemple les sujets présentés, la maltraitance, la bienveillance etc.

Processus prioritaire : Environnement physique

Fournir des structures et des établissements appropriés et sécuritaires pour réaliser la mission, la vision et les buts de l'organisme.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

L'environnement est propre et dégagé, Aucun encombrement est observé dans les corridors sur les unités de soins. Les espaces sont sécuritaires pour la circulation du personnel et des résidents. La présence des alcôves sur les unités dissimule le matériel de l'équipe de soins tout en étant accessible. L'environnement est chaleureux, calme et correspond à la définition d'un milieu de vie pour les résidents et leur famille. Nous observons un plan des mesures d'urgence bien défini.

Le plan des mesures d'urgence inclut les protocoles et la marche à suivre en cas d'incendie, de panne électrique, de tremblement de terre, d'inondation etc.

Tous les moyens sont mis en place pour assurer la sécurité des lieux.

Nous recommandons à l'organisme de dégager les corridors où sont situées la salle mécanique, électrique et de la chaufferie afin d'assurer la sécurité des employés qui circulent dans cet endroit.

Processus prioritaire : Préparation en vue de situations d'urgence

Gérer les urgences, les sinistres ou autres aspects relevant de la sécurité publique, et planifier en ce sens.

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Ensemble de normes : Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers	
13.5 Des exercices pratiques du plan de préparation en vue d'urgences ou de sinistres ont lieu régulièrement.	!
Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)	

Un plan des mesures d'urgence est complet et connu du personnel. On y retrouve les situations d'urgence telles que: en cas d'incendie, tremblement de terre, panne d'électricité, alerte à la bombe pour ne nommer que ceux-là.

Des exercices d'évacuation ont été réalisés en 2020 avant la Covid, nous encourageons l'organisme à poursuivre ces exercices lorsque la situation sanitaire le permettra.

Il existe une politique et une procédure sur les éclosions ainsi qu'un algorithme de gestion en cas d'éclosion qui est conforme et approprié lors de situations vécues.

Processus prioritaire : Soins de santé centrés sur les personnes

Travailler en collaboration avec les usagers et leurs familles de manière à planifier et à offrir des services respectueux, compatissants, compétents et culturellement sécuritaires, ainsi que de voir à leur amélioration continue.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Dès l'admission, les familles sont impliquées dans les soins et les services de leur proche. Leur participation est encouragée lors des réunions interdisciplinaires.

Le personnel d'encadrement ainsi que le personnel des soins sont à l'écoute des besoins des résidents, mais aussi des suggestions émises par les familles. On prend en considération les suggestions émises. Pour l'équipe de soins, les familles sont les personnes de référence qui connaissent les particularités des résidents.

Une pochette d'accueil est remise au résident et sa famille lors de l'admission, on prend soin de regarder le contenu avec eux concernant la transmission d'information pertinente.

Autant le personnel d'encadrement que le personnel des soins, on observe une culture de soins et de sécurité intégrée dans leurs activités quotidiennes.

Processus prioritaire : Cheminement des clients

Évaluation du déplacement sans heurt et en temps opportun des usagers et des familles entre les services et les milieux de soins.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Le personnel d'encadrement admet les résidents qui sont prévus pour l'organisme par l'évaluation du mécanisme d'accès. Lorsque le résident présente des comportements agressifs, un plan interdisciplinaire est élaboré et mis en place pour répondre aux besoins spécifiques du résident.

Le souci de l'organisme est de protéger les autres résidents considérant leur vulnérabilité. Leurs expériences vécues a démontré que la prise en charge du résident dès son admission a apporté des résultats positifs.

La communication avec le responsable du mécanisme d'accès confirme une grande collaboration de l'organisme lors des admissions des résidents. Lorsque les résidents présentent un lourd portrait, l'organisme est à la recherche de solution.

Processus prioritaire : Équipement et appareils médicaux

Obtenir et entretenir du matériel et des technologies qui servent au diagnostic et au traitement de problèmes de santé.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Les employés sont mis à contribution dans le processus d'achat selon les besoins sur les unités afin de disposer d'équipements sécuritaires. Des formations sont dispensées aux employés lors de l'acquisition de nouveaux équipements par les fournisseurs. L'acquisition de nouvelles chaises de bains lors de la rénovation des salles de bain est un bon exemple.

La planification de l'entretien préventif des équipements est en place. Des outils de suivis sont élaborés selon le type d'équipement. Une personne de l'équipe de gestion assure le suivi auprès des responsable selon le type d'équipement. L'organisme confie à des partenaires externes l'entretien de certains équipements.

Nous recommandons fortement à l'organisme de poursuivre l'acquisition de moteurs pour les leviers sur rail pour chacune des chambres. Cette amélioration permettra de limiter l'utilisation de leviers mobile et ainsi maximiser la sécurité pour les employés et pour les résidents.

Résultats pour les normes sur l'excellence des services

Les résultats qui se trouvent dans cette section sont d'abord regroupés en fonction des ensembles de normes, puis des processus prioritaires.

Voici une liste des processus prioritaires propres aux normes sur l'excellence des services :

Organismes extra-hospitaliers - Prévention et contrôle des infections

- Instaurer des mesures pour prévenir et réduire l'acquisition et la transmission d'infections chez le personnel, les prestataires de services, les clients et les familles.

Organismes extra-hospitaliers – Gestion des médicaments

- Avoir recours à des équipes interdisciplinaires pour gérer la prestation des services de pharmacie.

Leadership clinique

- Diriger et guider les équipes qui offrent les services.

Compétences

- Créer une équipe interdisciplinaire dotée des connaissances et du savoir-faire nécessaires pour gérer et offrir des programmes et des services efficaces.

Épisode de soins

- Travailler en partenariat avec les usagers et les familles pour offrir des soins centrés sur l'utilisateur tout au long de l'épisode de soins.

Aide à la décision

- Maintenir des systèmes d'information efficaces pour appuyer une prestation de services efficace.

Impact sur les résultats

- Utiliser les données probantes et les mesures d'amélioration de la qualité pour évaluer et améliorer la sécurité et la qualité des services.

Ensemble de normes : Gestion des médicaments – Organismes extra-hospitaliers - Secteur ou service

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Processus prioritaire : Organismes extra-hospitaliers – Gestion des médicaments	

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)
Processus prioritaire : Organismes extra-hospitaliers – Gestion des médicaments

Des politiques et procédures sont en place pour la gestion des médicaments. Elles sont élaborées en étroite collaboration avec l'équipe clinique, le médecin et le pharmacien de la pharmacie communautaire. L'organisme est en restructuration des processus de la gestion des médicaments en étroite collaboration avec la pharmacie communautaire. Les changements visent à optimiser le processus et le rendre sécuritaire et efficace.

Nous notons une excellente collaboration du pharmacien responsable pour l'organisme. Les mécanismes de communication sont établis avec la coordonnatrice des soins et les infirmières afin de discuter, d'échanger et effectuer les ajustements au moment opportun. La disponibilité du pharmacien à participer aux rencontres multidisciplinaires est remarquable. Une réelle collaboration est présente entre le médecin, les infirmières et le pharmacien pour le bien-être du résident.

Lors de l'admission, une analyse conjointe de la médication est effectuée par l'équipe dans un objectif de conserver la médication selon les besoins de l'utilisateur.

Ensemble de normes : Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers - Secteur ou service

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Processus prioritaire : Organismes extra-hospitaliers - Prévention et contrôle des infections	

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)
Processus prioritaire : Organismes extra-hospitaliers - Prévention et contrôle des infections

La prévention des infections est une pratique bien établie dans l'organisme.
Nous observons une culture de prévention des infections et ce bien avant la situation pandémique.

Des procédures et des protocoles sont élaborés et connus du personnel.

Plusieurs audits sont réalisés en continue et les résultats sont communiqués au personnel lors des rencontre d'équipes.

L'organisme a géré aucune éclosion jusqu'à maintenant. La rigueur dans l'application des mesures sanitaires et la stabilité du personnel ont permis d'éviter des situations d'éclosion. Le personnel exprime beaucoup de fierté dans leur contribution dans la gestion de la pandémie.

Des capsules de formation sont élaborées et diffusées en continue auprès de l'équipe de soins et de l'ensemble du personnel et des familles.

Ensemble de normes : Soins de longue durée - Secteur ou service

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Processus prioritaire : Leadership clinique	

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Processus prioritaire : Compétences
--

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Processus prioritaire : Épisode de soins

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Processus prioritaire : Aide à la décision

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Processus prioritaire : Impact sur les résultats

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Processus prioritaire : Leadership clinique
--

Le milieu est accessible pour les résidents et leurs familles.

Processus prioritaire : Compétences
--

La formation des employés sous divers sujets est présente au sein de l'organisme, que ce soit la maltraitance, la gestion des comportements perturbateurs. De nombreuses capsules ont été élaborées afin de soutenir la diffusion aux équipes de soins. La structure de communication des équipes de soins qui se rencontrent plusieurs fois par semaine sur chacun des étages permet une transmission de l'information au moment opportun pour l'équipe de travail.

Des pratiques de collaborations interprofessionnelles sont en place pour répondre aux besoins des résidents et de leur famille. La collaboration entre les médecins, le pharmacien et l'équipe de soins est remarquable pour assurer des services sécuritaires.

Processus prioritaire : Épisode de soins

L'organisme a le soutien de deux médecins qui assurent le suivi des résidents. L'équipe médicale est disponible et travaille en étroite collaboration avec l'équipe de soins et le pharmacien. Un soutien médicale est assuré sept jour sept. L'échange avec un médecin de l'équipe confirme que le suivi de

L'équipe clinique est adéquat et en cohérence avec les besoins du résidents. Les discussions cliniques et la prise de décision se fait en partenariat avec le résident, ses proches, l'infirmière et le pharmacien.

Le processus d'admission est structuré . Les professionnels sont mis à contribution pour évaluer les besoins du résident. Une pochette d'accueil est remise au résident et à sa famille. Une rencontre multidisciplinaires se tient 4 à 6 semaines suivant l'admission. Le pharmacien responsable nous confirme qu'une évaluation rigoureuse du bilan comparatif des médicaments, en collaboration avec le médecin est réalisé afin de revoir la médication en fonction des besoins du résident et parfois procéder à la déprescription pour le mieux être du résident.

Les plans de travail des préposés aux bénéficiaires et les plans de soins sont clairs et accessibles pour le personnel de soins.

Les échanges avec les proches aidants des résidents nous confirment que l'équipe de gestion est à l'écoute des commentaires et des suggestions des familles. Les proches aidants sont à l'aise de faire des demandes et ils obtiennent des réponses en temps opportun. Ils se sentent considérés et écouté par l'équipe de soins et l'équipe de gestion.

Les capacités des résidents sont évalués et l'équipe met en place les actions nécessaires pour le maintien des capacités et encourager l'autonomie des résidents. Le programme de marche et le programme de maintien des capacités physiques et cognitives en sont de bons exemples. Nous soulignons la contribution des technologues en physiothérapie par leur implication dans le programme de marche et leur souci que les résidents qui le peuvent puissent bénéficier de leur soutien pour continuer à se mobiliser et ainsi maintenir leur autonomie à la marche.

L'évaluation de la santé mentale et le risque suicidaire sont évalués par l'équipe de soins en collaboration avec l'équipe médicale.

Nous encourageons l'organisme à maintenir ses collaboration avec le CISSSCA .La collaboration de la clinique mobile en est un bon exemple.

Un programme de soins palliatifs est observé. Un accompagnement personnalisé auprès des familles est facilité selon les besoins de celle-ci au moment de la fin de vie.

L'équipe de soins incluant les intervenants en loisirs et en physiothérapie sont impliqués, et ce tout au long du parcours des résidents. Les membres de l'équipe participent aux rencontre multidisciplinaires et aux rencontres quotidiennes sur les unités. Les mécanismes de communication au sein de l'équipe et ce sur les trois quarts de travail sont efficaces et en temps opportun. La gestion des proximité de l'équipe de gestion auprès des employés est remarquable et assure une continuité d'information sécuritaire et au bon moment.

L'organisme a mis en place tous les protocoles et procédures en regar de la gestion des risques. La prévention des chutes, les mesures de contention et la prévention des infections sont au cœur des pratiques cliniques.

Processus prioritaire : Aide à la décision

Le code d'éthique est accessible pour le personnel et les familles par exemple le code d'éthique est affiché dans les ascenseur.

Les renseignements sont consignés au dossier du résident selon la politique et procédure de la gestion du dossier du résident. On retrouve les informations pertinentes du résident selon la politique et procédures de la tenue de dossier de l'organisme.

Les évaluations des médecins, des infirmières et des technologues en physiothérapie sont présentes. Les familles sont présentes dans le processus clinique par leur présences aux rencontres multidisciplinaires.

L'organisme aurait intérêt à regrouper les informations cliniques du résident au dossier unique du résident. La nécessité de consulter un cartable supplémentaire pour le suivi des plan thérapeutique infirmier et des plans d'intervention interdisciplinaire limite la vision globale des besoins du résidents par la consultation du dossier. Nous encourageons l'organisme à améliorer ce fonctionnement afin de faciliter la consultation des dossiers et de disposer des informations cliniques essentielles à la dispensation des services.

Processus prioritaire : Impact sur les résultats

L'organisme possède une culture de la mesure, Il met en place des processus clair de suivis.

Résultats des outils d'évaluation

Dans le cadre du programme Qmentum, les organismes se servent d'outils d'évaluation. Le programme Qmentum comprend trois outils (ou questionnaires) qui évaluent le fonctionnement de la gouvernance, la culture de sécurité des usagers et la qualité de vie au travail. Ils sont remplis par un échantillon de représentants des usagers, du personnel, de la haute direction, des membres du conseil d'administration et d'autres partenaires.

Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers : version des soins communautaires

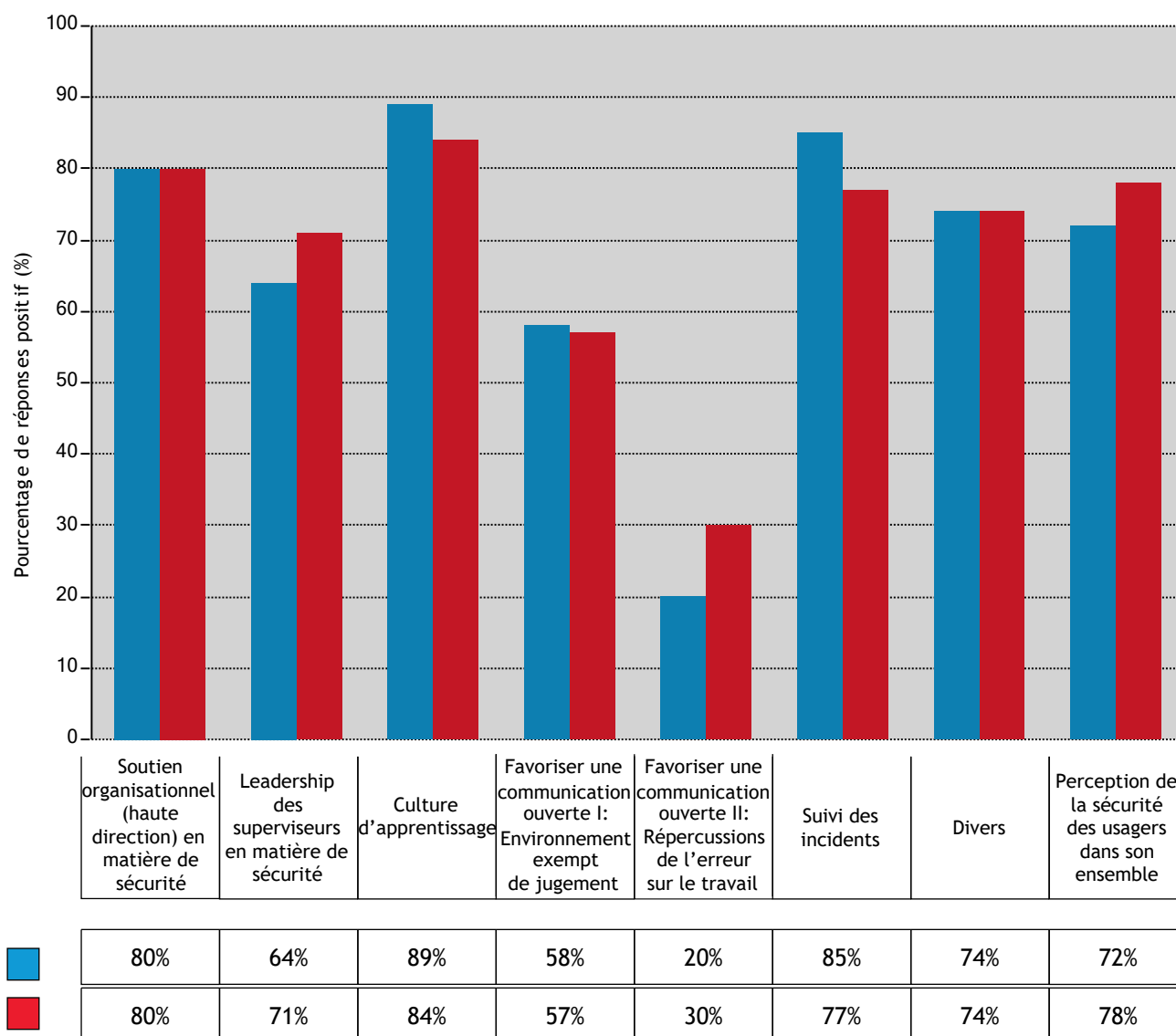
Généralement reconnue comme un important catalyseur des changements de comportement et des attentes, la culture organisationnelle permet d'accroître la sécurité dans les organismes. L'une des étapes clés de ce processus est la capacité de déterminer s'il y a présence d'une culture de sécurité dans les organismes, et ce, dans quelle mesure. Le Sondage sur la culture de sécurité des patients, un outil fondé sur l'expérience concrète qui offre des renseignements sur les perceptions du personnel à l'égard de la sécurité des usagers. Cet outil permet aussi d'accorder une note globale aux organismes pour ce qui est de la sécurité des usagers et d'évaluer diverses dimensions de la culture de sécurité des usagers.

Les résultats de l'évaluation de la culture de sécurité des patients permettent à l'organisme de cerner ses points forts et ses possibilités d'amélioration dans plusieurs secteurs qui se rapportent à la sécurité des usagers et à la qualité de vie au travail.

Agrément Canada a fourni à l'organisme, avant la visite, des résultats détaillés provenant du Sondage sur la culture de sécurité des patients, par le biais du portail des organismes clients. L'organisme a ensuite eu la possibilité de s'occuper des secteurs qui doivent être améliorés. Pendant la visite, les visiteurs ont examiné les progrès réalisés dans ces secteurs.

- **Période de collecte de données : 1 avril 2019 au 16 avril 2019**
- **Nombre minimum de réponses exigé (en fonction du nombre d'employés admissibles) : 35**
- **Nombre de réponses : 49**

Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers : version des soins communautaires : résultats en fonction des dimensions de la culture de sécurité des usagers



Légende

■ CHSLD Bellevue Inc. (Pavillon Bellevue Inc.)

■ * Moyenne canadienne

*Moyenne canadienne : Pourcentage d'organismes clients d'Agrément Canada qui ont rempli l'outil d'évaluation, entre le mois de janvier et le mois de juin 2021 et qui sont d'accord avec les éléments de l'outil.

Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail

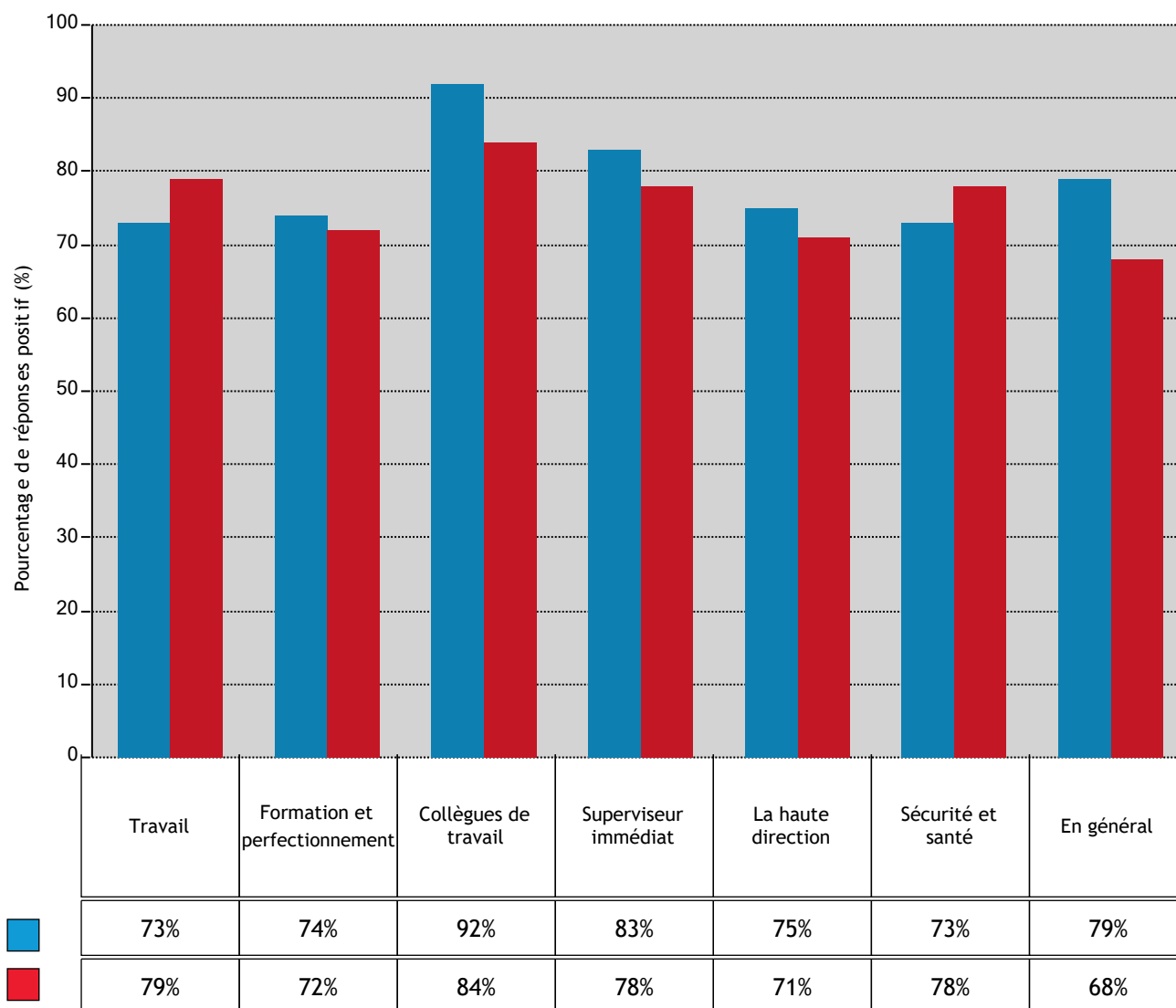
Agrément Canada aide les organismes à créer des milieux de travail de haute qualité qui favorisent le bien-être et le rendement des effectifs. C'est pour cette raison qu'Agrément Canada leur fournit le Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail, un outil fondé sur l'expérience concrète, qui prend un instantané de la qualité de vie au travail.

Les organismes peuvent utiliser les constatations qui découlent du Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail pour cerner les points forts et les lacunes dans la qualité de vie au travail, inciter leurs partenaires à participer aux discussions entourant des possibilités d'amélioration, planifier les interventions pour améliorer la qualité de vie au travail et comprendre plus clairement comment la qualité de vie au travail a une influence sur la capacité de l'organisme d'atteindre ses buts stratégiques. En se concentrant sur les mesures à prendre pour améliorer les déterminants de la qualité de vie au travail mesurés au moyen du sondage, les organismes peuvent améliorer leurs résultats.

Agrément Canada a fourni à l'organisme, avant la visite, des résultats détaillés provenant du Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail, par le biais du portail des organismes clients. L'organisme a ensuite eu la possibilité de s'occuper des secteurs qui doivent être améliorés. Pendant la visite, les visiteurs ont examiné les progrès réalisés dans ces secteurs.

- **Période de collecte de données : 1 avril 2019 au 18 avril 2019**
- **Nombre minimum de réponses exigé (en fonction du nombre d'employés admissibles) : 67**
- **Nombre de réponses : 68**

Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail : résultats en fonction du milieu de travail



Légende

■ CHSLD Bellevue Inc. (Pavillon Bellevue Inc.)

■ * Moyenne canadienne

*Moyenne canadienne : Pourcentage d'organismes clients d'Agrément Canada qui ont rempli l'outil d'évaluation, entre le mois de janvier et le mois de juin 2021 et qui sont d'accord avec les éléments de l'outil.

Annexe A - Programme Qmentum

L'agrément des services de santé contribue à l'amélioration de la qualité et à la sécurité des usagers en permettant à un organisme de santé d'évaluer et d'améliorer ses services de façon régulière et constante. Le programme Qmentum d'Agrément Canada offre un processus adapté aux besoins et aux priorités de chaque organisme client.

Dans le cadre du processus d'agrément Qmentum, les organismes clients remplissent les questionnaires d'auto-évaluation, transmettent des données découlant des mesures de rendement, et participent à une visite d'agrément durant laquelle des visiteurs pairs dûment formés évaluent leurs services par rapport à des normes pancanadiennes. L'équipe de visiteurs fournit les résultats préliminaires à l'organisme à la fin de la visite. Agrément Canada examine ces résultats et produit un rapport d'agrément dans les 15 jours ouvrables qui suivent la visite.

Le plan d'amélioration de la qualité du rendement que l'on trouve en ligne s'avère un complément important au rapport d'agrément; celui-ci est offert aux organismes clients dans leur portail. L'information contenue dans ce plan est utilisée conjointement avec le rapport d'agrément pour assurer l'élaboration de plans d'action détaillés.

Tout au long du cycle de quatre ans, Agrément Canada assurera un lien et un soutien constants dans le but d'aider l'organisme à s'occuper des problématiques relevées, à élaborer des plans d'action et à faire le suivi de ses progrès.

Planification des mesures à prendre

Après la visite, l'organisme se sert de l'information contenue dans son rapport d'agrément et son plan d'amélioration de la qualité du rendement pour élaborer des plans d'action visant à donner suite aux possibilités d'amélioration relevées.

Annexe B - Processus prioritaires

Processus prioritaires qui se rapportent aux normes qui touchent l'ensemble du système

Processus prioritaire	Description
Capital humain	Renforcement de la capacité des ressources humaines à fournir des services sécuritaires et de grande qualité.
Cheminement des clients	Évaluation du déplacement sans heurt et en temps opportun des usagers et des familles entre les services et les milieux de soins.
Communication	Assurer une communication efficace à tous les paliers de l'organisme et avec les parties prenantes de l'externe.
Environnement physique	Fournir des structures et des établissements appropriés et sécuritaires pour réaliser la mission, la vision et les buts de l'organisme.
Équipement et appareils médicaux	Obtenir et entretenir du matériel et des technologies qui servent au diagnostic et au traitement de problèmes de santé.
Gestion des ressources	Surveiller, administrer et intégrer les activités touchant l'allocation et l'utilisation des ressources.
Gestion intégrée de la qualité	Avoir recours à un processus proactif, systématique et continu pour gérer et intégrer la qualité, et pour atteindre les buts et les objectifs de l'organisme.
Gouvernance	Répondre aux demandes liées à l'excellence en matière de pratiques de gouvernance.
Planification et conception des services	Élaborer et mettre en oeuvre l'infrastructure, les programmes et les services nécessaires pour répondre aux besoins des populations et des communautés desservies.
Préparation en vue de situations d'urgence	Gérer les urgences, les sinistres ou autres aspects relevant de la sécurité publique, et planifier en ce sens.
Prestation de soins et prise de décisions fondées sur des principes	Cerner les dilemmes et les problèmes relatifs à l'éthique et prendre les décisions qui s'imposent.

Processus prioritaires qui se rapportent à des normes relatives à des populations spécifiques

Processus prioritaire	Description
Gestion des maladies chroniques	Intégration et coordination des services de l'ensemble du continuum de soins pour répondre aux besoins des populations vivant avec une maladie chronique.
Santé et bien-être de la population	Promouvoir et protéger la santé des populations et des communautés desservies grâce au leadership, au partenariat et à l'innovation.

Processus prioritaires qui se rapportent aux normes sur l'excellence des services

Processus prioritaire	Description
Aide à la décision	Maintenir des systèmes d'information efficaces pour appuyer une prestation de services efficace.
Analyses de biologie délocalisées	Recourir à des analyses hors laboratoire, à l'endroit où les soins sont offerts, pour déterminer la présence de problèmes de santé.
Banques de sang et services transfusionnels	Manipulation sécuritaire du sang et des produits sanguins labiles, ce qui englobe la sélection du donneur, le prélèvement sanguin et la transfusion.
Compétences	Créer une équipe interdisciplinaire dotée des connaissances et du savoir-faire nécessaires pour gérer et offrir des programmes et des services efficaces.
Don d'organes (donneur vivant)	Les services de dons d'organes provenant de donneurs vivants sont offerts en orientant les donneurs vivants potentiels dans la prise de décisions éclairées, en effectuant des analyses d'acceptabilité du donneur, et en réalisant des procédures liées aux do
Dons d'organes et de tissus	Offrir des services de don d'organes ou de tissus, de l'identification et de la gestion des donneurs potentiels jusqu'au prélèvement.
Épisode de soins	Travailler en partenariat avec les usagers et les familles pour offrir des soins centrés sur l'usager tout au long de l'épisode de soins.

Processus prioritaire	Description
Épisode de soins primaires	Offrir des soins primaires en milieu clinique, y compris rendre les services de soins primaires accessibles, terminer l'épisode de soins et coordonner les services.
Gestion des médicaments	Avoir recours à des équipes interdisciplinaires pour gérer la prestation des services de pharmacie.
Impact sur les résultats	Utiliser les données probantes et les mesures d'amélioration de la qualité pour évaluer et améliorer la sécurité et la qualité des services.
Interventions chirurgicales	Offrir des soins chirurgicaux sécuritaires, ce qui englobe la préparation préopératoire, les interventions en salle d'opération, le rétablissement postopératoire et le congé.
Leadership clinique	Diriger et guider les équipes qui offrent les services.
Prévention des infections	Instaurer des mesures pour prévenir et réduire l'acquisition et la transmission d'infections chez le personnel, les prestataires de services, les clients et les familles.
Santé publique	Maintenir et améliorer la santé de la population en soutenant et en mettant en oeuvre des politiques et des pratiques de prévention des maladies et d'évaluation, de protection et de promotion de la santé.
Services de diagnostic – Imagerie	Assurer la disponibilité de services d'imagerie diagnostique pour aider les professionnels de la santé à établir un diagnostic pour leurs clients et à surveiller leurs problèmes de santé.
Services de diagnostic – Laboratoire	Assurer la disponibilité de services de laboratoire pour aider les professionnels de la santé à établir un diagnostic pour leurs clients et à surveiller leurs problèmes de santé.
Transplantation d'organes et de tissus	Offrir des services de transplantation d'organes ou de tissus, de l'évaluation initiale jusqu'à la prestation des services de suivi aux greffés.