



AGRÉMENT CANADA



*Force motrice de la qualité des services de santé*

## Rapport de suivi

**Résidence Angelica inc.**

Montréal, QC

*Dates de la visite d'agrément : 3 au 5 avril 2013*

*Date de production du rapport de suivi : 10 septembre 2013*



ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA

*Driving Quality Health Services  
Force motrice de la qualité des services de santé*

Agréé par l'ISQua

## Au sujet du rapport de suivi

Résidence Angelica inc. (nommé « l'organisme » dans le présent rapport) a fait l'objet d'une visite d'agrément en avril 2013. L'organisme, pour maintenir ou améliorer le type d'agrément qui lui a été décerné, devait prendre des mesures de suivi après la visite et transmettre les preuves des mesures prises à Agrément Canada pour que celui-ci puisse les examiner.

Le présent rapport de suivi tient compte des progrès accomplis par l'organisme depuis la visite d'agrément. Il démontre la conformité de l'organisme aux dimensions de la qualité, aux normes et aux pratiques organisationnelles requises (POR) au moment de la visite et à la suite de l'évaluation des progrès effectuée par Agrément Canada.

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

## Confidentialité et diffusion

Le rapport est confidentiel. Agrément Canada le fournit à l'organisme et ne le présente à aucune autre partie.

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

*Agrément Canada est un organisme sans but lucratif et indépendant qui fournit aux organismes de services de santé un processus d'agrément rigoureux et exhaustif. Il favorise l'amélioration continue de la qualité au moyen de normes fondées sur des données probantes et d'un examen mené par des pairs de l'externe. Agréé par l'International Society for Quality in Healthcare, Agrément Canada aide les organismes à viser l'excellence depuis plus de 50 ans.*

## Table des matières

Décision relative au type d'agrément	1
Aperçu par dimensions de la qualité	2
Aperçu par ensembles de normes	3
Aperçu par pratiques organisationnelles requises	4
Sommaire	7

## Décision relative au type d'agrément

Après la visite, l'organisme s'est vu décerner le type d'agrément suivant :

Agréé avec mention

Après l'évaluation des progrès effectuée en septembre 2013, le type d'agrément suivant est décerné à l'organisme :

Agréé avec mention d'honneur

## Aperçu par 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. Chacun des critères des normes est lié à une dimension de la qualité en particulier.

Ce tableau fait état de la conformité de l'organisme aux normes pour chaque dimension de la qualité, et ce, au moment de la visite d'agrément et à la suite de l'évaluation des progrès.

Dimension de la qualité	Conformité (%)	
	Visite d'agrément avril 2013	Évaluation des progrès septembre 2013
Accent sur la population (Travailler avec les collectivités pour prévoir les besoins et y répondre.)	81,48%	81,48%
Accessibilité (Offrir des services équitables, en temps opportun.)	94,74%	100,00%
Sécurité (Assurer la sécurité des gens.)	94,33%	97,87%
Milieu de travail (Favoriser le bien-être en milieu de travail.)	92,98%	92,98%
Services centrés sur le client (Penser d'abord aux clients et aux familles.)	100,00%	100,00%
Continuité des services (Offrir des services coordonnés et non interrompus.)	100,00%	100,00%
Efficacité (Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats possibles.)	94,09%	94,58%
Efficiences (Utiliser les ressources le plus adéquatement possible.)	100,00%	100,00%

## Aperçu par ensembles de normes

Les ensembles de normes du programme 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 contribuent à atteindre l'objectif de la norme.

Les ensembles de normes relatifs 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 ensembles de normes portant sur des populations spécifiques et sur l'excellence des services traitent de populations, de secteurs et de services bien précis. Les ensembles de normes qui servent à évaluer les programmes d'un organisme sont choisis en fonction du type de services offerts.

Ce tableau fait état de la conformité de l'organisme aux ensembles de normes pertinentes, et ce, au moment de la visite d'agrément et à la suite de l'évaluation des progrès.

Ensemble de normes	Conformité (%)			
	Visite d'agrément avril 2013		Évaluation des progrès septembre 2013	
	Critère à priorité élevée	Tous les critères	Critère à priorité élevée	Tous les critères
Normes sur la gouvernance	97,73%	96,15%	97,73%	96,15%
Normes sur le leadership	88,64%	85,83%	93,18%	87,40%
Prévention des infections	89,66%	92,19%	100,00%	96,88%
Normes de gestion des médicaments	97,18%	98,33%	98,59%	99,17%
Services de soins de longue durée	95,83%	98,96%	95,83%	98,96%

## Aperçu par pratiques organisationnelles requises

Dans le programme Qmentum, une pratique organisationnelle requise (POR) se définit comme étant une pratique essentielle qui doit être en place dans l'organisme pour améliorer la sécurité des usagers et 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 de la conformité de l'organisme aux POR pertinentes, et ce, au moment de la visite d'agrément et à la suite de l'évaluation des progrès.

Pratique organisationnelle requise	Conformité	
	Visite d'agrément avril 2013	Évaluation des progrès septembre 2013
<b>But en matière de sécurité des patients : Culture de sécurité</b>		
Analyse prospective liée à la sécurité des patients (Normes sur le leadership)	Conforme	Conforme
Déclaration des événements indésirables (Normes sur le leadership)	Conforme	Conforme
Mécanisme de déclaration des événements indésirables (Normes sur le leadership)	Conforme	Conforme
Rapports trimestriels sur la sécurité des patients (Normes sur le leadership)	Conforme	Conforme
<b>But en matière de sécurité des patients : Communication</b>		
Abréviations dangereuses (Normes de gestion des médicaments)	Conforme	Conforme
Bilan comparatif des médicaments à l'admission (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Bilan comparatif des médicaments au transfert ou au congé (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Bilan comparatif des médicaments en tant que priorité organisationnelle (Normes sur le leadership)	Conforme	Conforme
Deux identificateurs de client (Normes de gestion des médicaments)	Conforme	Conforme

Pratique organisationnelle requise	Conformité	
	Visite d'agrément avril 2013	Évaluation des progrès septembre 2013
<b>But en matière de sécurité des patients : Communication</b>		
Deux identificateurs de client (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Rôle des clients et des familles en ce qui concerne la sécurité (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Transfert de l'information (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
<b>But en matière de sécurité des patients : Utilisation des médicaments</b>		
Concentrations de médicaments (Normes de gestion des médicaments)	Conforme	Conforme
Électrolytes concentrés (Normes de gestion des médicaments)	Conforme	Conforme
Formation sur les pompes à perfusion (Normes de gestion des médicaments)	Conforme	Conforme
Formation sur les pompes à perfusion (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Sécurité liée à l'héparine (Normes de gestion des médicaments)	Conforme	Conforme
Sécurité liée aux narcotiques (Normes de gestion des médicaments)	Conforme	Conforme
<b>But en matière de sécurité des patients : Milieu de travail</b>		
Plan de sécurité des patients (Normes sur le leadership)	Conforme	Conforme
Prévention de la violence en milieu de travail (Normes sur le leadership)	Non-Conforme	Conforme
Programme d'entretien préventif (Normes sur le leadership)	Conforme	Conforme

Pratique organisationnelle requise	Conformité	
	Visite d'agrément avril 2013	Évaluation des progrès septembre 2013
But en matière de sécurité des patients : Milieu de travail		
Sécurité des patients : formation et perfectionnement (Normes sur le leadership)	Conforme	Conforme
But en matière de sécurité des patients : Prévention des infections		
Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains (Prévention des infections)	Conforme	Conforme
Taux d'infection (Prévention des infections)	Conforme	Conforme
Vaccin antipneumococcique (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
Vérification de l'hygiène des mains (Prévention des infections)	Conforme	Conforme
But en matière de sécurité des patients : Prévention des chutes		
Stratégie de prévention des chutes (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme
But en matière de sécurité des patients : Évaluation des risques		
Prévention des plaies de pression (Services de soins de longue durée)	Conforme	Conforme

## Sommaire

En évaluant ses services par rapport aux normes d'Agrément Canada et en se servant des résultats obtenus pour apporter des améliorations, l'organisme utilise le programme Qmentum afin d'orienter ses projets d'amélioration de la qualité.

Agrément Canada a examiné les preuves des mesures prises et déclare que, en date du mois de septembre 2013, le type d'agrément décerné à l'organisme a été modifié pour Agréé avec mention d'honneur.

Dans un esprit d'amélioration continue de la qualité, nous encourageons l'organisme à continuer d'utiliser les normes afin d'améliorer la qualité et la sécurité des services offerts.