



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA
Qmentum

Rapport d'agrément

CHSLD Bayview Inc.

Pointe-Claire, QC

Onsite Part 2 of 2

Dates de la visite d'agrément : 11 au 13 octobre 2021

Date de production du rapport : 8 avril 2022

Au sujet du rapport

CHSLD Bayview 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 octobre 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	12
Processus prioritaire : Capital humain	13
Processus prioritaire : Gestion intégrée de la qualité	15
Processus prioritaire : Prestation de soins et prise de décisions fondées sur des principes	17
Processus prioritaire : Communication	18
Processus prioritaire : Environnement physique	20
Processus prioritaire : Préparation en vue de situations d'urgence	21
Processus prioritaire : Soins de santé centrés sur les personnes	22
Processus prioritaire : Cheminement des clients	23
Processus prioritaire : Équipement et appareils médicaux	24
Résultats pour les normes sur l'excellence des services	25
Ensemble de normes : Gestion des médicaments – Organismes extra-hospitaliers - Secteur ou service	26
Ensemble de normes : Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers - Secteur ou service	28
Ensemble de normes : Soins de longue durée - Secteur ou service	30
Résultats des outils d'évaluation	33
Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers : version des soins communautaires	33
Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail	35
Annexe A - Programme Qmentum	37
Annexe B - Processus prioritaires	38

Sommaire

CHSLD Bayview 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 Bayview 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 : 11 au 13 octobre 2021**

- **Emplacement**

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

1. CHSLD Bayview 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.)	138	1	9	148
 Milieu de travail (Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.)	39	0	0	39
 Services centrés sur l'utilisateur (Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.)	70	0	0	70
 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	2	12	179
 Efficience (Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.)	6	0	0	6
Total	449	3	22	474

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	39 (100,0%)	0 (0,0%)	1	69 (100,0%)	0 (0,0%)	1	108 (100,0%)	0 (0,0%)	2
Prévention et contrôle des infections - Organismes extra-hospitaliers	28 (100,0%)	0 (0,0%)	6	42 (95,5%)	2 (4,5%)	3	70 (97,2%)	2 (2,8%)	9
Gestion des médicaments - Organismes extra-hospitaliers	47 (100,0%)	0 (0,0%)	5	49 (98,0%)	1 (2,0%)	2	96 (99,0%)	1 (1,0%)	7
Soins de longue durée	55 (100,0%)	0 (0,0%)	1	99 (100,0%)	0 (0,0%)	0	154 (100,0%)	0 (0,0%)	1
Total	169 (100,0%)	0 (0,0%)	13	259 (98,9%)	3 (1,1%)	6	428 (99,3%)	3 (0,7%)	19

* 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			
Divulgation 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 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
Sécurité des patients : formation et perfectionnement (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	0 sur 0

Pratique organisationnelle requise	Cote Globale	Cote - Test de conformité	
		Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
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.

L'organisme CHSLD Bayview (Bayview) est un établissement privé de soins de longue durée comptant 128 lits. Le ministère de la Santé du Québec désigne cet établissement comme « un établissement de santé de longue durée privé conventionné ». Toutes les admissions sont traitées par l'entremise du mécanisme d'accès à l'hébergement, en partenariat avec le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

L'organisme a subi des changements importants depuis la dernière visite d'agrément, qui a eu lieu en 2016. En 2019, l'organisme Bayview a été vendu à de nouveaux propriétaires. Par suite de cette acquisition, l'organisme Bayview a fait face à de nouveaux défis concernant l'approche, la vision et les priorités organisationnelles de la direction. De plus, après 30 ans de service, deux cadres supérieurs ont pris leur retraite : le directeur général, en 2018, et le directeur des soins infirmiers, en 2020.

En 2020, l'organisme Bayview a été touché par la première vague de la pandémie de COVID-19, qui a atteint les résidents et le personnel. Le travail d'équipe et la collaboration à tous les niveaux de l'organisme ont permis de réduire les répercussions de la pandémie chez les résidents et leur famille.

L'établissement a préparé un nouveau plan stratégique pour la période de 2019 à 2024, par suite d'une retraite organisée qui portait sur des consultations avec différents groupes : des employés, des médecins, des résidents, des familles et des représentants syndicaux. Cette approche a encouragé les gens de tous les niveaux à participer au processus et à donner leurs points de vue afin de tracer l'orientation future de l'organisme Bayview. Le plan stratégique est harmonisé à la vision, à la mission et aux valeurs fondamentales de l'organisme.

L'établissement a également établi des partenariats avec plusieurs groupes et établissements pour promouvoir la santé et prévenir les maladies. Les groupes de soutien et les bénévoles ont également offert un grand soutien aux résidents et à leur famille. L'organisme Bayview a créé des partenariats avec des établissements d'enseignement qui offrent aux étudiants des occasions de travailler dans un environnement clinique. Les partenaires communautaires ont indiqué que la culture organisationnelle intégrée de l'organisme Bayview favorisait la création de partenariats fondés sur la collaboration, le respect et la communication transparente. Les résidents ont donné d'excellents commentaires sur les soins et les services reçus dans l'établissement.

Jusqu'à maintenant, l'organisme Bayview a connu peu de roulements de personnel et n'a jamais eu à recourir au personnel d'une agence pour pourvoir des postes. Cependant, il a récemment connu quelques départs d'infirmières qui se sont fait proposer des postes et des conditions d'emploi plus attrayants de la part du CIUSSS. L'organisme Bayview devra également gérer les départs à la retraite de cadres et de médecins expérimentés au cours de la prochaine année. Le principal défi pour l'organisme sera d'assurer la stabilité et la rétention du personnel, et d'offrir à celui-ci un plan de ressources humaines attrayant.

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)

Toutes les admissions à l'organisme CHSLD Bayview sont traitées par l'entremise du mécanisme d'accès à l'hébergement, en partenariat avec le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

L'organisme a élaboré un nouveau plan stratégique pour la période de 2019 à 2024. De plus, il a élaboré une carte stratégique décrivant les quatre dimensions majeures accompagnées des orientations et des indicateurs d'évaluation précis, carte qui permet à l'organisme Bayview et à son équipe de direction de surveiller les résultats. Le plan stratégique est harmonisé à la vision, à la mission et aux valeurs fondamentales de l'organisme. Un plan de communication accompagné de différents types d'outils a été établi clairement pour garantir la transmission des renseignements à tous les niveaux de l'organisme, tant à l'interne qu'à l'externe.

Les politiques et les procédures relatives aux activités et aux systèmes sont documentées, révisées et mises à jour régulièrement. Les plans d'exploitation annuels sont élaborés et harmonisés pour appuyer le plan stratégique de l'organisme et les buts et objectifs établis.

Un groupe de discussion formé de quatre partenaires communautaires s'est réuni pendant la visite virtuelle : l'équipe du CIUSSS responsable des mécanismes d'accès à l'hébergement; une infirmière contractuelle en soins des pieds; un technicien en loisirs de la Société Alzheimer; et le coordonnateur du placement pour le programme de soins infirmiers cliniques du cégep.

Les partenaires communautaires de l'organisme Bayview ont accès à des processus et à des cadres pour orienter les services qu'ils offrent.

Chaque partenaire communautaire a décrit la culture organisationnelle comme une culture visiblement bien intégrée au sein de l'organisme Bayview et qui favorise un partenariat mutuel axé sur la collaboration, le respect et la communication transparente, à tous les niveaux. Les restrictions liées à la pandémie ont parfois affecté la mise en place de ces services et l'accès à ceux-ci. Certains groupes de soutien en place ont poursuivi leurs activités en ligne, par l'entremise de la plateforme Zoom, comme le groupe géré par la Société Alzheimer.

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)

L'organisme surveille chaque mois les rapports financiers pour évaluer son rendement financier et pour s'assurer qu'il respecte son budget est équilibré. En raison du statut qu'on accordé à l'organisme Bayview (établissement de longue durée privé conventionné), son budget d'exploitation pour les heures cliniques est accordé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), et son budget d'immobilisations consacré aux projets, aux rénovations et aux améliorations est accordé par les propriétaires de l'organisme. Les budgets annuels d'exploitation et d'immobilisations sont préparés conformément aux politiques et procédures en vigueur.

La direction a établi des critères pour orienter les décisions relatives à la répartition des ressources nécessaires. L'équipe de direction a droit à une certaine souplesse dans ces décisions; elle peut établir la répartition des ressources ou affecter celles-ci à des secteurs prioritaires si des heures supplémentaires ne sont pas utilisées dans un service en raison de l'incapacité de remplacer un membre du personnel en congé de maladie. Le processus de préparation du budget est conforme aux exigences juridiques et aux règlements qui s'appliquent à la gestion des ressources financières et aux rapports financiers.

Le budget est géré et équilibré correctement, et on n'a pas décelé de déficit. En raison de la pandémie, des dépenses supplémentaires ont été engagées pour l'ajout de membres du personnel, d'équipements et de fournitures. Ces ressources ont été comptabilisées avec diligence, et l'organisme réclamera un remboursement auprès du MSSS pour l'ajout de ces ressources.

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)

L'organisme Bayview est fier de ses valeurs fondamentales : le bien-être, l'excellence, l'engagement, la responsabilité, le respect et l'empathie, ou W.E. C.A.R.E. Ces six valeurs jouent un rôle essentiel dans la prestation de soins de qualité sécuritaires aux résidents et à leur famille.

Pour l'organisme, il est primordial d'offrir une formation continue à son personnel pour qu'il puisse prodiguer des soins sécuritaires. L'organisme a formé un comité de formation et de perfectionnement des employés pour cerner les besoins de perfectionnement des employés, des résidents et des familles. Tous les employés suivent une journée de formation annuelle, planifiée et coordonnée par ce comité. Cette formation est répartie sur plusieurs mois, ce qui permet à tous les employés d'y participer. Elle permet d'aborder des sujets variés (le plan d'intervention d'urgence, les techniques de gestion du stress, la compassion et l'attention, entre autres) pour tenir le personnel informé des pratiques exemplaires en vigueur. Différents formats d'apprentissage sont déployés, et les séances sont offertes par des ressources internes ou externes.

Une politique écrite est en vigueur en matière de prévention de la violence en milieu de travail. Tous les nouveaux employés reçoivent des renseignements et une formation lors de la séance d'intégration et sur une base continue.

Le taux d'absentéisme des employés en raison de l'assurance-salaire ou de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) est faible, ce qui montre que les employés sont satisfaits de leur milieu de travail et le trouvent sain et sécuritaire. On établit le même constat en évaluant les résultats de l'outil Work Life Pulse qui a été distribué à ce sujet. En effet, toutes les réponses obtenues étaient associées à des signaux verts. Nous félicitons l'organisme pour cette réussite, et nous l'encourageons à poursuivre ses efforts.

L'organisme CHSLD Bayview ne dispose pas d'un service des ressources humaines; chaque service a adopté une approche décentralisée en matière de recrutement du personnel. L'organisme déploie des outils d'entrevue traditionnels et effectue des entrevues de départ à la retraite. Il dispose d'un programme d'orientation structuré à l'intention de tous les nouveaux employés. Les descriptions de poste sont accessibles et mises à jour régulièrement.

Les employés à temps plein font l'objet d'une évaluation du rendement annuelle, et les employés à temps partiel font l'objet d'une évaluation du rendement tous les deux ans. L'établissement organise des activités de reconnaissance destinées aux employés, notamment des barbecues annuels, des séances de yoga, un remboursement pour la participation à des activités de formation, des heures flexibles et des

mesures incitatives si certains critères sont respectés dans le cadre du programme de cessation du tabagisme.

Les employés sont fidèles et déclarent qu'ils continueront de travailler pour l'organisme Bayview en raison de sa taille, des membres du personnel sympathiques qui se connaissent tous, du bon climat de travail en équipe, du respect, de la solide collaboration et des gestionnaires qui sont accessibles et qui écoutent les employés.

Malheureusement, au cours des derniers mois et malgré la loyauté du personnel, l'organisme Bayview a connu un peu de roulement de personnel par suite du départ de certaines infirmières contractuelles et d'infirmières temporaires, qui ont quitté la résidence pour trouver un poste permanent ailleurs. Lorsque l'établissement Bayview leur a offert un poste permanent, cinq infirmières ont rejoint l'organisme.

En raison de ces départs récents d'infirmières, le principal défi de l'organisme Bayview sera de faire concurrence à d'autres employeurs qui attireront le personnel infirmier. Nous encourageons l'organisme à revoir et à remettre en œuvre son plan de main-d'œuvre pour remplacer ces professionnels chevronnés, assurer la stabilité du personnel et empêcher d'autres départs.

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)

L'organisme Bayview dispose d'un programme intégré de gestion de la qualité qui favorise une culture de la qualité. Son cadre énonce clairement les volets et les stratégies mis en place pour offrir des soins de qualité.

L'établissement produit des rapports trimestriels sur la qualité, qui permettent de surveiller les indicateurs de qualité vérifiés selon différentes procédures.

Il élabore et met en œuvre des projets d'amélioration de la qualité dans les divers services et comités, avec la participation du personnel, des résidents et des familles. Le comité de vigilance (comité du chien de garde) est responsable de surveiller les recommandations formulées et les mesures de suivi instaurées. Des procédures, des processus et des lignes directrices fondés sur des données probantes sont normalisés afin de promouvoir une culture d'amélioration de la qualité et d'élaborer des programmes d'amélioration de la qualité.

Les employés, les résidents et les familles participent aux activités d'amélioration de la qualité, et on tient compte de leurs recommandations afin de favoriser cette culture de la qualité. À titre d'exemple, l'organisme a mis en œuvre la proposition du « Conseil du prix Cinq étoiles », instaurée dans la cafétéria.

Au cours de la Semaine des soins de longue durée, des présentoirs sont mis à disposition pour souligner les réalisations et reconnaître les projets et les contributions des employés, des résidents et des familles. Les cadres supérieurs organisent des marches ponctuelles et des marches de sécurité six fois par année à l'aide d'une liste de vérification des critères qui leur permet d'évaluer la sécurité et l'entretien du bâtiment. Les experts en matière de sécurité sont affectés à chaque étage pour intervenir par rapport à tout problème lié à la sécurité. De plus, ils siègent au comité de gestion des risques et participent aux promenades de sécurité. Des affiches plastifiées sont placées près des ascenseurs pour présenter les experts en matière de sécurité, et celles-ci sont également ajoutées au manuel du résident.

Le directeur du programme de la qualité publie également l'article permanent intitulé « Questions de sécurité », dans Bayview Breeze, publication de la résidence.

Les résultats du Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers ont permis à l'organisme de mettre en place un plan d'action visant à promouvoir une culture exempte de toute intention de blâmer; et à faire la différence entre les erreurs humaines, la négligence liée aux devoirs et aux responsabilités et les mesures disciplinaires. L'établissement a créé un court questionnaire pour savoir comment l'employé percevait une culture juste et exempte de toute intention de blâmer, ainsi que les mesures disciplinaires. Il a ensuite offert des séances d'information et de formation au personnel, qui ont permis d'obtenir des

précisions sur ces deux volets et d'assurer la promotion d'une culture exempte de toute intention de blâmer.

À partir des résultats obtenus à l'aide de l'outil Work Like Pulse, on n'a pas vu la nécessité de créer un autre plan d'action, car les réponses reçues étaient toutes associées à des signaux verts. Nous félicitons l'organisme pour cette réussite, et nous l'encourageons à poursuivre ses efforts. Ces résultats lèvent le voile sur la perception qu'ont les employés de leur travail, des occasions de formation et de perfectionnement, de la relation des employés avec leurs collègues et leurs gestionnaires, ainsi que de la santé et de la sécurité des employés en milieu de travail.

L'établissement distribue chaque année des sondages sur la satisfaction des usagers aux nouveaux usagers admis, et tous les quatre ans à l'ensemble des résidents. Il instaure des plans d'action et effectue un suivi à l'aide de mesures d'amélioration. Les répondants du dernier sondage ont proposé qu'on améliore l'expérience vécue par le résident dans la salle à manger. L'organisme doit notamment améliorer l'environnement, l'approche, le menu, la présentation des aliments, la variété des aliments servis et les choix de repas remplaçant le menu principal, et il y travaille actuellement. Nous encourageons l'organisme à poursuivre ses efforts.

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)

L'organisme s'appuie sur un cadre éthique très clair pour exercer ses pratiques. Il a établi un code d'éthique qui s'appuie sur des principes directeurs conformes à la mission et à la philosophie de l'organisme Bayview. Il possède un guide sur la conduite éthique qui énonce clairement les devoirs et les obligations de tous les employés, bénévoles et résidents. Les employés, les résidents et les familles ont également accès à une politique et à une procédure ayant pour objectif de régler les problèmes d'ordre éthique.

Les membres de l'équipe risquant de faire face à un dilemme en raison de valeurs conflictuelles ont accès à des lignes directrices relatives à la discussion de questions éthiques. L'établissement a formé un groupe de discussion ad hoc officiel qui est responsable d'examiner et d'analyser les problèmes en profondeur et d'élaborer des recommandations en proposant des mesures.

Une feuille de travail portant sur l'analyse du problème éthique est remplie et classée dans le dossier du résident. L'équipe peut également recourir à une consultation externe auprès d'un éthicien ou d'un avocat si elle a besoin de plus de renseignements, de conseils et de soutien.

L'organisme affirme que son principal enjeu d'éthique sera de devoir gérer les lois sur les soins en fin de vie et sur l'aide médicale à mourir. Il est conscient qu'il devra organiser des activités de formation pour sensibiliser, préparer et accompagner le personnel qui fera face à ce type de situation.

L'établissement Bayview ne participe à aucun projet de recherche sur l'éthique. Toutefois, il demeure ouvert et réceptif aux demandes externes de participation à des projets de recherche qui pourraient être bénéfiques pour les soins des résidents et qui pourraient appuyer sa mission en tant que chef de file dans le secteur des soins de longue durée. Nous encourageons l'organisme à envisager d'améliorer son cadre éthique en y intégrant une procédure d'évaluation des répercussions éthiques pour toute éventuelle activité de recherche à laquelle il pourrait participer.

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)

Le plan de communication de l'organisme CHSLD Bayview énonce une stratégie précise relative à la fluidité de l'échange d'information avec ses quatre principaux groupes de parties prenantes : les résidents et leur famille; les employés et les prestataires de services; les organismes gouvernementaux et les organismes professionnels; et la communauté. La stratégie de communication sera adaptée à chaque groupe de parties prenantes en tenant compte des objectifs, du contenu de l'information et des méthodes de communication. L'établissement évalue l'efficacité de chaque stratégie de communication à partir des résultats obtenus dans le cadre des questionnaires de satisfaction remplis par les employés, les familles et les résidents. Il apporte ensuite des modifications au plan de communication, au besoin.

De nombreux outils de communication sont accessibles et efficaces : le bulletin « Bayview Breeze », publié trois fois par année par le comité des résidents; le bulletin d'information des soins infirmiers; des livres sur les communications de l'unité de soins et dans lesquels on communique au personnel toute nouvelle information (le personnel doit signer le livre après en avoir évalué le nouveau contenu à des fins d'attestation); les adresses de courriel individuelles, attribuées à tous les employés; les adresses de courriel de l'unité; les adresses de courriel des familles; les affiches; et le site Web.

Des terminaux informatiques sont à disposition dans chaque unité, et le personnel peut consulter toutes les politiques et procédures; toutes les lignes directrices; et tous les formulaires et programmes à disposition à partir de la plateforme du centre de ressources destiné aux employés. Le personnel a également accès à Internet s'il a besoin d'obtenir des renseignements sur les pratiques exemplaires. Il dispose également d'un système de sauvegarde sur iCloud, qui comprend tous les dossiers électroniques gérés par un consultant en TI.

Il n'existe aucun dossier électronique d'usager; tous les dossiers médicaux sont sous format papier. Nous encourageons l'organisme à explorer la possibilité d'instaurer des dossiers électroniques d'utilisateurs. Le réseau Wi-Fi est accessible dans certaines aires de l'organisme, et ce dernier prévoit le mettre à disposition partout dans l'établissement d'ici la fin de 2021; ce projet compte parmi les priorités de l'organisme.

La pandémie a donné l'occasion à l'organisme Bayview de réexaminer les pratiques de communication antérieures et d'explorer de nouvelles façons créatives de poursuivre la prestation sécuritaire de soins de qualité. Pendant les périodes de confinement imposées en raison de la pandémie, les résidents n'ont pas pu recevoir leur famille et leurs proches. Par conséquent, l'organisme Bayview a établi, parmi ses priorités, le projet de terminer une mise à niveau de la plateforme technologique d'ici la fin de 2021. Ce

projet se traduira par l'aménagement d'une salle dotée des technologies appropriées; de grands écrans de télévision et des microphones y seront aménagés pour la tenue de réunions de famille et d'autres réunions virtuelles longue distance.

Les partenaires communautaires et les membres du personnel ont exprimé que les outils et processus de communication instaurés dans l'organisme Bayview assureraient l'échange fluide de l'information à tous les niveaux, à l'interne et à l'externe.

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)

Le bâtiment de l'organisme CHSLD Bayview a été construit en 1988. Il est bien situé, propre, sans odeur et bénéficie de beaucoup de lumière naturelle. L'organisme Bayview possède quatre unités de soins, dont l'une est réservée aux résidents présentant des déficiences cognitives. On compte trente-deux résidents par unité de soins. Les chambres sont privées, à l'exception d'une chambre à deux lits par unité. Plusieurs espaces extérieurs sécurisés ont été aménagés.

L'espace facilite le bon déroulement des interactions de l'équipe, tout en assurant le confort, la confidentialité et la confidentialité des résidents.

Plusieurs changements ont été apportés dans le cadre de la pandémie de COVID-19 afin de prévenir les infections chez les résidents et le personnel. Tout le personnel fait preuve de prudence et utilise les moyens nécessaires pour prévenir les infections.

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.

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

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

L'organisme dispose d'un plan d'intervention en cas de catastrophe et d'urgence qui énonce toutes les mesures d'urgence à exécuter en cas de catastrophes internes et externes.

L'organisme Bayview est bien équipé; des gicleurs et des détecteurs de fumée ont été installés à chaque étage, dans toutes les chambres des résidents, dans toutes les salles de bains dans tous les espaces communs. Il exécute au moins un exercice de simulation d'évacuation par année. De plus, il exécute des exercices d'incendie et des exercices de code jaune tous les deux mois, et des exercices de code blanc une fois par an.

Les services techniques avertissent le personnel et les résidents de la tenue des exercices (sauf pour les exercices associés au code blanc), et des avis sont affichés. L'établissement remplit un rapport d'exercice d'évacuation après l'exercice de simulation. Ce rapport contient les résultats et les recommandations, communiqués à tout le personnel. Il repère les domaines dans lesquels apporter des améliorations relatives à la qualité, et l'équipe de direction en assure le suivi.

Le code de catastrophe de la salle d'urgence est également affiché dans les zones stratégiques de l'établissement. Des partenariats ont été conclus avec le service d'incendie de la ville de Pointe-Claire en cas d'urgence ou de catastrophe et pour la tenue d'inspections régulières de sécurité incendie du bâtiment, qui sont effectuées tous les deux ans. Des services contractuels externes ont également été conclus avec certaines entreprises, qui offrent un service 24 heures sur 24, par exemple, pour le plombier, l'électricien, les portes automatisées et les ascenseurs).

L'établissement possède des systèmes de secours pour l'éclairage, le chauffage et les génératrices d'urgence.

Le directeur des services techniques travaille pour l'organisme Bayview depuis seize ans, et il est fier d'affirmer que le bâtiment est sécuritaire et bien entretenu. Il participe à des activités de formation visant à sensibiliser et à habilitier le personnel en matière de sécurité préventive et sur le plan de préparation aux situations d'urgence. Il organise entre autres une séance d'orientation destinée à tous les nouveaux employés; une journée de formation annuelle; et des plans d'intervention d'urgence adaptés aux employés des services de soutien, de l'entretien ménager, de la cuisine, de la buanderie et d'autres secteurs.

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)

Les partenariats avec les résidents et les familles sont éprouvés. Les politiques en vigueur encouragent la présence de la famille. L'équipe intègre les résidents et les familles aux discussions portant sur le plan de soins du résident. Il est exact d'affirmer que les services sont conçus conjointement avec les résidents et les familles de l'organisme Bayview.

Le personnel, les résidents et les familles maintiennent un dialogue ouvert. Lorsqu'une famille formule une demande, l'organisme y répond rapidement. L'équipe recueille les commentaires des résidents et des familles afin d'apporter des améliorations. L'équipe communique au moyen de courriels, d'appels téléphoniques, de réunions en personne et d'autres méthodes de communication pour informer toutes les personnes qui sont préoccupées par le bien-être des résidents.

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)

Toutes les admissions à l'organisme Bayview sont traitées par l'entremise du mécanisme d'accès à l'hébergement, en partenariat avec le CIUSSS de l'Ouest-de-l'île-de-Montréal. Des critères ont été établis pour classer les priorités relatives aux admissions et au cheminement des usagers. Le processus de cheminement de l'utilisateur en vigueur comporte peu d'obstacles qui empêchent l'accès aux services. S'il y en a, on en discute avec les directeurs de l'organisme. À deux reprises, l'organisme a dû refuser deux résidents à l'admission en raison du lit pour chirurgie bariatrique qui n'a pu être livré puisqu'il était incompatible à l'infrastructure du bâtiment.

On n'accepte aucune admission temporaire en attente d'un transfert. Toutes les admissions sont permanentes, et l'établissement possède une liste d'attente de trois ans. Tous les lits sont occupés. Les résidents admis ont besoin de recevoir au moins quatre heures de soins infirmiers par jour. Avant la pandémie, les familles de résidents potentiels à l'admission avaient droit à une visite guidée de l'établissement et on leur offrait un manuel du résident. Pour les admissions prioritaires (sous procuration), les procédures sont expliquées, les renseignements sont fournis et les documents sont remplis avant l'admission, ce qui favorise une transition harmonieuse vers l'établissement.

L'organisme travaille à la création d'une visite virtuelle, qui sera accessible sur son site Web et qui remplacera la visite guidée.

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)

L'organisme dispose d'un programme d'entretien préventif pour tous les équipements, appareils et instruments médicaux et toutes les technologies médicales. Les contrats de réparation pour l'ascenseur, la chaudière, les élévateurs, les lits, les baignoires et autres ont été conclus. Si un équipement ne fonctionne pas correctement, on le signale et le retire à des fins de réparation ou de remplacement.

Le personnel et la direction établissent les besoins en matière d'équipement, d'appareils et d'instruments médicaux. Tous les membres du personnel de Bayview qui doivent repérer les appareils, les instruments ou l'équipement à faire vérifier collaborent de façon harmonieuse. Chacun est à l'aise de signaler tout défaut de fonctionnement.

Ce point à améliorer, qui avait été relevé par un visiteur en 2016, est toujours pertinent pour cette visite. Nous encourageons l'organisme à examiner la possibilité d'obtenir et de mettre en œuvre un logiciel d'entretien préventif afin de simplifier la coordination de cet important programme de qualité et de sécurité. Nous lui recommandons aussi de simplifier les processus à suivre concernant l'entretien, la mise à niveau et le remplacement d'équipement, d'appareils et d'instruments médicaux.

Les vêtements à faire laver sont transportés dans un chariot ouvert, mais dans un sac fermé. À des fins de prévention et de contrôle des infections, nous encourageons l'organisme à évaluer cette pratique, et peut-être à couvrir le chariot.

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	
5.3 L'efficacité des activités de formation relatives à la gestion des médicaments est évaluée et des améliorations sont apportées au besoin.	
Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)	
Processus prioritaire : Organismes extra-hospitaliers – Gestion des médicaments	

L'organisme Bayview fait appel aux services de McKesson Canada pour ses fournitures de médicaments. Au besoin, il fait appel aux services de la pharmacie Jean Coutu. L'équipe de professionnels en pharmacie est composée d'un pharmacien, qui travaille deux jours par semaine, et d'un technicien, qui travaille deux ou trois jours par semaine. En plus des fonctions liées à l'acheminement des médicaments, la pharmacie offre une expertise engagée, un soutien pour les activités d'amélioration de la qualité, une pratique fondée sur des données probantes et une formation.

Les rôles et les responsabilités sont bien établis concernant les activités liées à l'administration des médicaments. Le comité de gestion des médicaments est actif.

Les politiques et procédures en matière d'autoadministration du programme de médicaments par les résidents sont excellentes. L'établissement dispose également d'une évaluation des besoins d'apprentissage et d'un consentement pour l'autoadministration des médicaments, et il offre un suivi pour veiller à la gestion sécuritaire et optimale de l'autoadministration du programme de médicaments. Les médicaments sont entreposés en toute sécurité dans une salle de médicaments verrouillée ou dans un chariot de médicaments verrouillé. L'établissement ne stocke pas d'héparine et ni d'électrolytes concentrés. Il n'offre pas de médicaments cytotoxiques. Les allergies sont clairement mentionnées dans le dossier du résident.

On évalue les tendances des incidents liés aux médicaments pour connaître les causes profondes, et le comité des médicaments en discute. Les tendances en matière de médicaments sont discutées lors des réunions du personnel, du comité consultatif médical et du conseil d'administration. Les incidents liés aux médicaments sont divulgués à la famille. Les résidents et les familles sont informés des changements recommandés concernant les médicaments. Un projet de pharmacie commencera en octobre. Ce projet porte sur les erreurs liées à la consommation de médicaments et vise à en savoir plus sur les médicaments comportant des risques élevés. En premier lieu, un sondage sera envoyé aux infirmières et des statistiques sur les erreurs liées à la consommation de médicaments. Ensuite, les infirmières participeront à un dîner-causerie pour enseigner et échanger des connaissances ainsi qu'à un autre sondage plusieurs mois plus tard pour confirmer ou réfuter tout changement. d'autres parties prenantes, qui pourraient l'aider de façon à ce que sa formation donne des résultats.

Actuellement, les activités de formation liées à la gestion des médicaments sont peut fréquentes. Nous encourageons l'organisme à faire le suivi des résultats de ses interventions. Étant donné le faible nombre de membres du personnel disponibles à la pharmacie, nous proposons à l'organisme de faire appel à d'autres parties prenantes, qui pourraient l'aider de façon à ce que sa formation donne des résultats.

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	
2.4 Des protocoles sont établis pour la manipulation sécuritaire du linge sale, s'il y a lieu.	
4.5 Les politiques et procédures relatives à la prévention et au contrôle des infections sont mises à la disposition des membres de l'équipe et des bénévoles.	
Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)	
Processus prioritaire : Organismes extra-hospitaliers - Prévention et contrôle des infections	

L'organisme dispose de deux ressources spécialisées et de treize experts en matière de prévention et du contrôle des infections, qui se passionnent pour le programme.

L'établissement a fait face à une éclosion lors de la première vague de COVID-19. À la fin de l'éclosion, il a dressé un compte rendu et apporté des changements à ses pratiques. Deux autres quarantaines préventives ont été appliquées en décembre 2020 et janvier 2021 en raison du risque de contact avec de membres du personnel infectés par la COVID-19. Les résultats ont été beaucoup plus concluants à la suite des changements apportés aux pratiques de prévention et de contrôle des infections. Félicitations!

Des politiques de vaccination sont en vigueur chez les résidents et le personnel. L'établissement encourage fortement la vaccination et surveille les taux de vaccination. Par exemple, plus de 80 % des résidents ont été vaccinés contre la COVID-19. Cependant, le taux de vaccination du personnel était d'environ 40 %. Pour améliorer ce taux, l'organisme a fait appel au CIUSSS de l'Ouest-de-l'île-de-Montréal pour faire vacciner sur place le personnel de l'organisme Bayview, pour faciliter l'accès à la vaccination et pour réduire la distance de déplacement du personnel vers un autre emplacement. Au début du mois d'octobre 2021, seulement six employés n'avaient pas reçu le vaccin contre la COVID-19. Un pourcentage de 98 % des résidents ont maintenant reçu ce vaccin.

La direction, le conseil d'administration, le personnel et les familles sont informés des taux d'infection. Les résultats sont envoyés par courriel à toutes les unités ou sont transmis au moyen d'autres outils de communication. Le site Web contient beaucoup de documents sur les mesures de rendement de la qualité et autres.

Les pratiques en matière d'hygiène des mains sont vérifiées fréquemment, et les résultats sont communiqués au personnel. Le taux de conformité actuel est élevé.

L'infirmière en prévention des infections du CIUSSS de l'Ouest-de-l'île-de-Montréal collabore étroitement avec le Service de santé publique.

Nous félicitons l'organisme pour les efforts qu'il a déployés pour obtenir des masques N95 et pour avoir réussi à le faire porter par 77 % des membres de son personnel. Nous encourageons l'organisme à poursuivre ses efforts de partenariat avec le CIUSSS en ce sens. Nous encourageons l'établissement à poursuivre son excellent travail en élaborant un plus grand nombre de politiques et procédures. L'établissement applique des processus de manipulation des dispositifs médicaux, mais l'équipe peut élargir sa gamme de dispositifs médicaux.

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**

L'équipe de services connaît le profil des résidents et leurs besoins. La participation des employés, des résidents et des familles aux comités de travail favorise le bon fonctionnement de l'organisme. L'établissement gère les besoins en ressources et en infrastructures. Les dirigeants rapportent que les projets doivent respecter les orientations stratégiques.

Processus prioritaire : Compétences

L'organisme exige que le personnel soit adéquatement formé pour le poste à exercer. Tous les membres du personnel doivent posséder les titres de compétences nécessaires pour être en mesure d'occuper un poste. La séance d'orientation est bien structurée et bien exécutée pour chaque nouvel employé. On met l'accent sur les droits et sur la sécurité des résidents.

Le personnel reçoit une formation sur les politiques visant à prévenir la violence en milieu de travail. L'établissement applique des plans de formation continue pour sensibiliser son personnel. De nombreuses activités de formation sont organisées pour le personnel, comme des formations sur les chutes, le risque d'abus, l'utilisation de mesures de contention, les techniques de déplacement et de levage des résidents, les soins palliatifs, les systèmes d'information, la technologie et plus encore.

Les livres de communication Care-Unit sont un outil de communication original normalisé permettant de transmettre des informations sur les soins d'un résident aux équipes ou entre les membres des équipes.

Parmi les points à améliorer, l'organisme devrait examiner la faisabilité de l'utilisation d'un traitement intraveineux si on demande ce service.

De plus, les représentants des résidents et des familles sont régulièrement appelés à fournir des observations et de la rétroaction sur leurs rôles et responsabilités. Le comité de gestion des risques compte un résident parmi ses membres. Nous encourageons l'équipe à poursuivre ces efforts en intégrant un plus grand nombre de résidents et de membres de la famille à d'autres comités.

Processus prioritaire : Épisode de soins

De toute évidence, les soins centrés sur la personne sont au cœur des priorités de l'établissement, et tous les membres du personnel se passionnent pour leur travail. Les résidents et les familles ont donné d'excellents commentaires sur les soins et les services fournis par l'équipe, qui leur sont offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Les demandes de service et d'information sont traitées efficacement.

On étudie rapidement les problèmes soulevés.

Les résidents participent en grand nombre aux programmes, qui sont offerts sept jours par semaine, le jour et le soir. Différents programmes sont offerts, et les résidents semblent motivés à y participer. Une trousse de bienvenue est offerte aux familles et aux résidents. Depuis mars 2021, la trousse compte un livret sur le consentement éclairé et un dépliant portant sur les questions d'éthique.

Le comité des résidents considère l'organisme CHSLD Bayview comme un établissement très bien dirigé, qui offre des soins de haute qualité, qui est situé dans un endroit magnifique et qui offre beaucoup d'activités de loisirs. On décrit la qualité des soins comme étant exceptionnelle, centrée sur la personne et créative. Les familles estiment qu'elles sont les bienvenues et qu'elles sont encouragées à participer aux activités, et le personnel est poli et respectueux.

Les résidents ont accès à une chambre multisensorielle. C'est un bijou.

Le résident donne son consentement éclairé et appose sa signature avant la prestation des services. Les différents documents qu'il doit signer sont le document de consentement général, le document de consentement aux services (ergothérapie) et le document de consentement aux services (physiothérapie). Les soins palliatifs constituent une force de l'organisme CHSLD Bayview.

Nous encourageons celui-ci à examiner la faisabilité d'un programme d'hygiène buccodentaire et de soins pour les résidents. En mars 2021, un programme de santé buccodentaire a été instauré. Félicitations! Même si nous avons noté des améliorations quant au plaisir de consommer les repas, nous recommandons à l'organisme de continuer sur cette voie et de faire appel au personnel et de s'inspirer de ce qui est fait dans d'autres milieux. Depuis mars 2021, l'équipe travaille fort pour rendre l'expérience des repas des résidents agréable.

Les résidents interrogés pendant la visite d'agrément ont confirmé que l'expérience des repas était agréable.

Processus prioritaire : Aide à la décision

Les évaluations précises et à jour sont consignées aux dossiers, accessibles au personnel concerné. Les plans de soins appliqués par le personnel sont tous offerts sous format papier. Nous encourageons l'organisme à examiner la faisabilité d'un plan de soins électroniques.

Pour améliorer les communications avec le personnel, l'organisme emploie les courriels.

Le dîner-causerie est une très bonne initiative utilisée par l'organisme pour ses activités de formation. Les problèmes liés à l'éthique, bien que rares, sont abordés et gérés. L'organisme a développé une culture de responsabilité éthique.

Il possède une nouvelle brochure de consentement explicative gratuite, qui contient des renseignements détaillés.

Processus prioritaire : Impact sur les résultats

Les indicateurs de résultats sont abordés à tous les niveaux de l'organisme. Des tableaux de communication sont placés dans un endroit stratégique à l'échelle de l'organisme pour communiquer les tendances des indicateurs. De nombreux protocoles, procédures et lignes directrices sont appliqués. Les risques pour la sécurité sont bien définis. Les résidents et les familles donnent leur avis et participent activement aux activités. Les soins infirmiers et les pratiques médicales sont normalisées en fonction des données probantes.

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

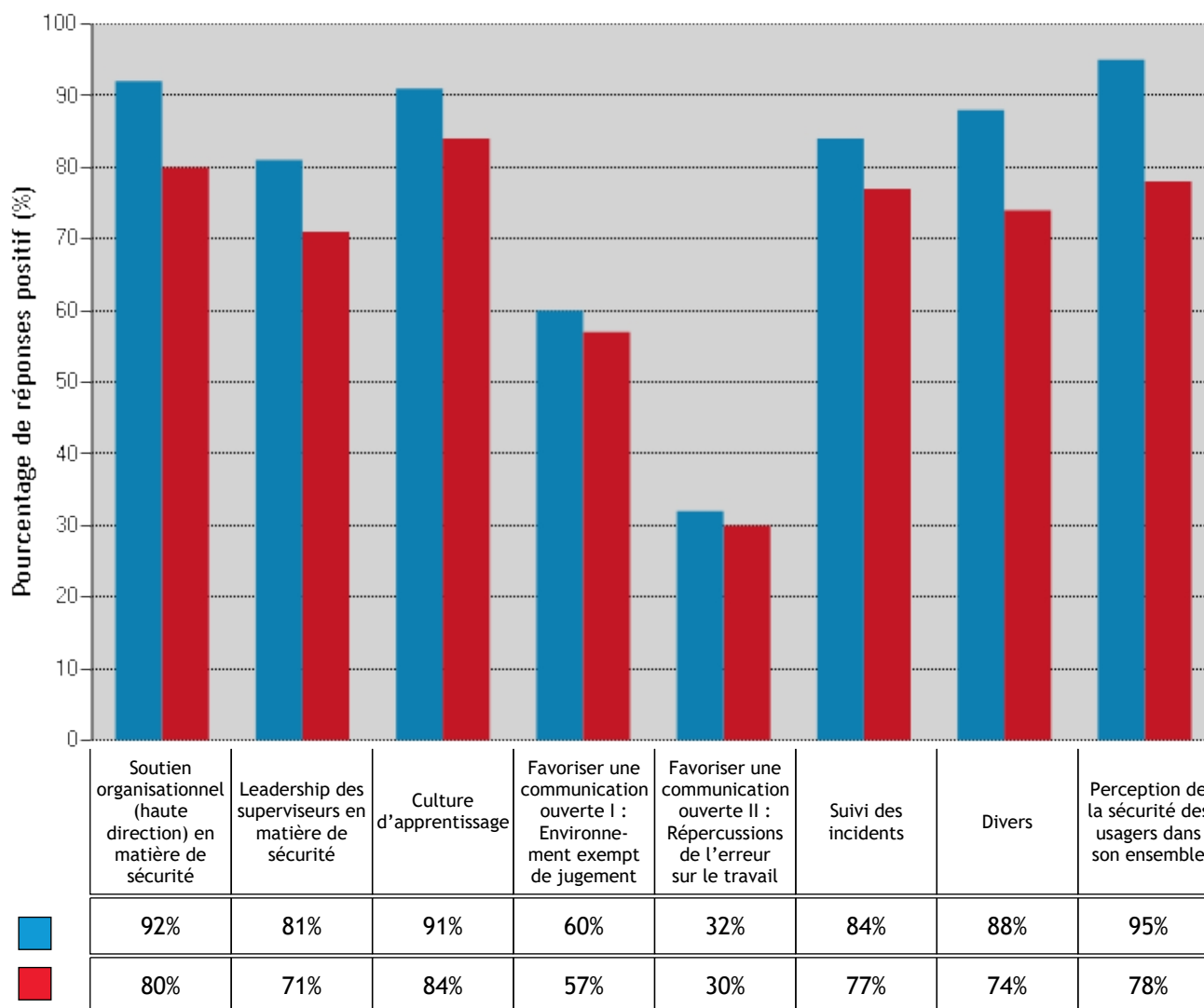
Généralement reconnue comme un important catalyseur des changements de comportement et des attentes, la culture organisationnelle permet d'accroître la sécurité dans les organismes. L'une des étapes clés de ce processus est la capacité de déterminer s'il y a présence d'une culture de sécurité dans les 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 février 2019 au 16 avril 2019**
- **Nombre minimum de réponses exigé (en fonction du nombre d'employés admissibles) : 114**
- **Nombre de réponses : 130**

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 Bayview 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

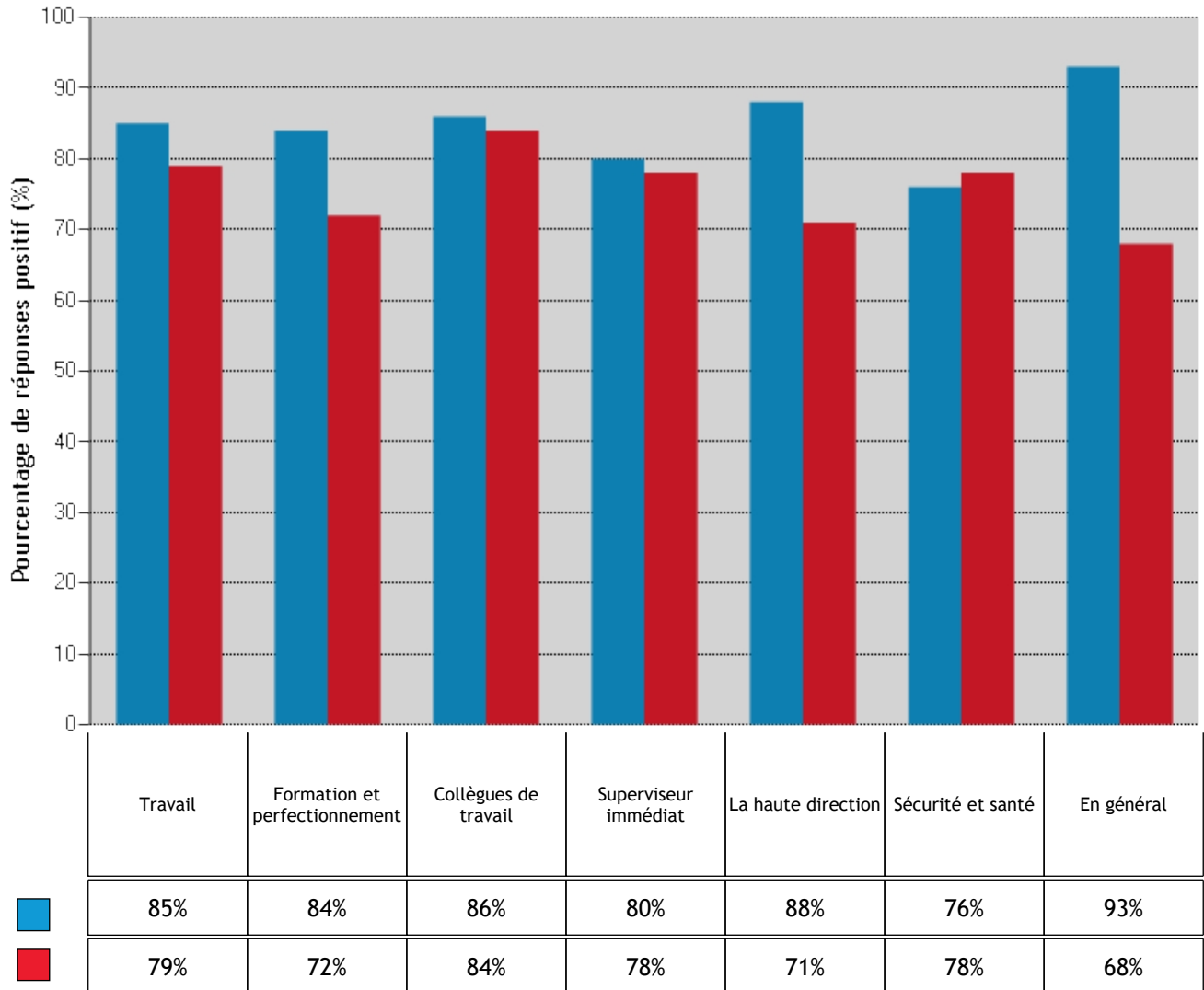
Agrément Canada aide les organismes à créer des milieux de travail de haute qualité qui favorisent le bien-être et le rendement des effectifs. C'est pour cette raison qu'Agrément Canada leur fournit le Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail, un outil fondé sur l'expérience concrète, qui prend 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 février 2019 au 16 avril 2019**
- **Nombre minimum de réponses exigé (en fonction du nombre d'employés admissibles) : 115**
- **Nombre de réponses : 153**

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



Légende

- CHSLD Bayview 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.

Processus prioritaire	Description
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.
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.