



## Hôpital Rivière-des-Prairies

### Agréé avec mention d'honneur

mars, 2015 à 2019

**Hôpital Rivière-des-Prairies** dépasse les exigences du Programme d'agrément Qmentum et fait preuve d'excellence en matière d'amélioration de la qualité. Il sera agréé jusqu'en mars 2019 pourvu que les exigences du programme continuent d'être respectées.

**Hôpital Rivière-des-Prairies** participe au programme Qmentum d'Agrément Canada. Le programme Qmentum aide les organismes à renforcer leurs activités d'amélioration de la qualité en cernant leurs points forts et les possibilités d'amélioration.

Pour les organismes agréés par Agrément Canada, l'agrément constitue une source de fierté et contribue à mettre en place une culture de qualité et de sécurité solide et durable.

Agrément Canada félicite **Hôpital Rivière-des-Prairies** de ses efforts soutenus en vue d'intégrer le processus d'agrément à ses activités pour améliorer la qualité et la sécurité de ses programmes et services.

### Hôpital Rivière-des-Prairies (2015)

Mission – « Leur mieux-être toujours en tête »

Chef de file en pédopsychiatrie et en troubles envahissants du développement pour une clientèle de tous âges, l'Hôpital Rivière-des-Prairies a comme mission d'offrir aux enfants et aux adolescents du Québec des soins et des services spécialisés et surspécialisés dans le domaine de la santé mentale.

La passion de ses chercheurs et cliniciens contribue à l'avancement du savoir, au transfert des connaissances et au développement des pratiques exemplaires.

En contexte hospitalier ou ambulatoire, l'Hôpital assure à sa clientèle et à son personnel un environnement sécuritaire.

### Agrément Canada

Nous sommes un organisme indépendant, sans but lucratif et entièrement canadien. Depuis plus de 55 ans, nous avons établi des normes pancanadiennes et fait connaître des pratiques exemplaires de partout dans le monde dans le but de continuer à hausser la barre en matière de qualité des soins de santé.

En tant que chef de file dans le domaine de l'agrément des soins de santé au Canada, Agrément Canada accorde l'agrément à quelque 1 100 organismes de soins de santé et de services sociaux au Canada et dans le monde entier.

Agrément Canada est à son tour agréé par la Société internationale pour la qualité des soins de santé (ISQua) [www.isqua.org](http://www.isqua.org), un gage concret que nos programmes respectent des normes internationales.

Pour en savoir davantage sur nos activités, veuillez consulter notre site Web à l'adresse [www.accreditation.ca](http://www.accreditation.ca).

## Engagement en matière de qualité et de sécurité

La démarche d'agrément est un processus continu qui permet d'évaluer un programme ou un service par rapport à des normes établies et à reconnaître qu'il se conforme à celles-ci. Il s'agit d'un puissant outil d'amélioration de la qualité. Le programme Qmentum d'Agrément Canada offre aux organismes de soins de santé et de services sociaux en quête d'excellence en matière de qualité des normes, des outils, des ressources et des conseils inspirés par des données probantes.

Dans le cadre du programme, la plupart des organismes effectuent une auto-évaluation approfondie afin de déterminer dans quelle mesure ils respectent les normes d'Agrément Canada et afin de réaliser des changements dans les secteurs à améliorer. Tous les quatre ans, les visiteurs d'Agrément Canada, qui sont des professionnels de la santé chevronnés provenant d'organismes agréés, se rendent à l'organisme pour effectuer une visite d'agrément. Après la visite, la décision relative au type d'agrément décerné est communiquée à l'organisme et le cycle continu d'évaluation et d'amélioration se poursuit.

Le présent sommaire souligne certains des principaux points forts ainsi que les principales réussites et possibilités d'amélioration constatés au cours de la visite d'agrément de l'organisme. Les résultats détaillés figurent dans le rapport d'agrément remis à l'organisme.

### Dates de la visite d'agrément

22 au 26 mars 2015

### Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **1 emplacement** dans le cadre de la visite d'agrément. Le choix des emplacements et des établissements qui ont participé à la visite d'agrément a été fait en tenant compte des facteurs de risque, tels que la complexité de l'organisme, l'étendue des services offerts dans plusieurs établissements, les établissements à volume de service élevé ou faible, le cheminement des usagers, l'emplacement géographique, les inquiétudes ou les problèmes survenus durant le cycle d'agrément ainsi que les résultats des visites d'agrément précédentes. En règle générale, les établissements qui ne sont pas visités pendant un cycle d'agrément feront l'objet d'une visite en priorité lors du cycle suivant.
- Tous les établissements et services sont considérés comme **Agréé avec mention d'honneur** à compter de la date du présent rapport.

Se reporter à l'**Annexe A** pour consulter la liste des emplacements visités.

### Normes utilisées pour effectuer l'évaluation

- **6 ensembles de normes** ont été utilisés pour effectuer l'évaluation.

## Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs

*Ces observations des visiteurs apparaissent aussi bien dans le sommaire du rapport d'agrément que dans le rapport d'agrément lui-même.*

Lors de la visite d'agrément, l'équipe de visiteurs a entrepris un certain nombre d'activités dans le but de déterminer dans quelle mesure l'organisme respectait les exigences du programme d'agrément. Les visiteurs ont observé les soins prodigués; ils se sont entretenus, entre autres, avec le personnel, les usagers et les familles; ils ont consulté les documents et les dossiers, et ils ont consigné les résultats.

Ce processus, connu sous le nom de méthode par traceur, aide les visiteurs à suivre le parcours de l'usager au sein de l'organisme et leur donne un portrait précis de la façon dont le service est assuré tout au long du processus.

Voici le sommaire des constatations générales de l'équipe de visiteurs.

\*\*\*

Chef de file en pédopsychiatrie et troubles du spectre de l'autisme au Québec, l'Hôpital Rivière-des-Prairies est soucieux de répondre aux besoins de sa clientèle par une offre de services spécialisés et surspécialisés associée à son mandat académique d'enseignement et de recherche. Malgré un climat d'incertitude et d'inquiétude en lien avec la restructuration du système de santé, l'établissement a progressé vers une culture d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité et a répondu positivement aux défis identifiés lors de la dernière visite d'agrément.

Le conseil d'administration est actif, dédié, motivé et impliqué. La composition du conseil est diversifiée en lien avec les expériences et les compétences requises. Une culture de la qualité et de la sécurité est évidente. Des indicateurs de performance sont utilisés et permettent l'évaluation du rendement de l'établissement. Le mieux-être du patient est au cœur des préoccupations.

Les partenaires rencontrés durant la visite qualifient la collaboration avec l'établissement comme étant excellente. L'établissement sait "être partenaire". Les rendez-vous téléphoniques avec deux partenaires communautaires confirment une collaboration excellente et très positive avec l'établissement. "La collaboration est participative, dans la solution, pas compliquée et les temps d'attente sont convenables. L'établissement est "à l'écoute et disponible".

L'équipe de direction a maintenu un leadership constant, positif et structuré. Beaucoup a été accompli en peu de temps. Les contours cliniques, la réorganisation des programmes et l'offre de services sont en cours d'être redéfinis. Des fusions de fonction, aux postes de direction, ont été faites. Des projets LEAN ont été réalisés et le processus d'évaluation devrait se concrétiser. Une co-gestion clinico et médico-administrative a été instaurée. Une révision des processus et des critères de performance est en cours. Avec l'appui des partenaires, le Centre d'expertise national en spectre de l'autisme (CENSA) a été établi. La demande de reconnaissance a été déposée au Ministère de la Santé

et des Services sociaux (MSSS). L'établissement est en attente d'une réponse. La qualité du journal L'Inter-Mission et des outils de communication est notée avec approbation. Un plan de communication, entériné par le conseil est souhaitable.

La dotation en personnel et la qualité de vie au travail:

Au niveau de la dotation en personnel et de la qualité de vie au travail, le personnel rencontré note une préoccupation de l'établissement concernant la qualité de vie et la sécurité au travail, la conciliation travail/famille et un climat de travail sécuritaire et positif. Le Guide de prévention et de gestion des manifestations de violence démontre bien cette préoccupation. Un programme d'accueil et de formation continue est accessible à tout le personnel et aux stagiaires. Le programme offre aussi du coaching pour le personnel débutant dans un nouveau poste. Le personnel rencontré apprécie le programme d'accueil et de formation, l'utilisation des pratiques de pointe et l'approche centrée sur les besoins du patient. Concernant les points à améliorer, le personnel identifie le système d'évaluation de la performance. Le personnel souhaiterait également obtenir de la formation en gestion du changement et en interdisciplinarité.

Un énorme travail a été effectué pour le rehaussement de la qualité dans la dispensation des soins et services. Les équipes médicales s'impliquent et s'investissent auprès de la clientèle et des équipes. Les plateaux techniques répondent aux besoins de la clientèle et les processus cliniques sont conformes aux normes de qualité et de sécurité. L'établissement est encouragé à poursuivre ses démarches cliniques et administratives de sortie de la clientèle afin d'optimiser leur intégration dans la communauté. La mobilisation de l'équipe en prévention des infections a permis de contenir l'éclosion de la dermatomycose. L'implantation et l'intégration du bilan comparatif des médicaments pour la clientèle hospitalisée fait preuve d'un souci de la sécurité des usagers et de la collaboration interprofessionnelle.









Au niveau de la satisfaction de la clientèle, le comité des usagers est satisfait des services offerts et souligne la compétence et la disponibilité du personnel clinique et administratif. Le rapport annuel de la commissaire aux plaintes démontre que le processus de plaintes permet un traitement impartial et dans un court délai grâce à la collaboration des directions. L'implication des familles est notée avec approbation.

## Aperçu des résultats relatifs aux dimensions de la qualité

Agrément Canada reconnaît huit dimensions de la qualité qui jouent un rôle dans la prestation de soins de santé sécuritaires et de haute qualité.

Ces dimensions servent de fondement aux normes et chaque critère des normes est lié à une de ces dimensions de la qualité.

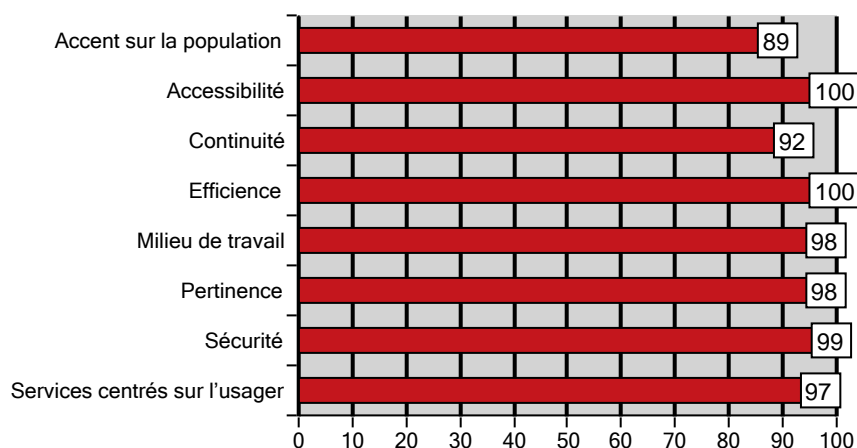
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **Accent sur la population:** Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.
-  **Accessibilité:** Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.
-  **Continuité:** Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.
-  **Efficience:** Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.
-  **Milieu de travail:** Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.
-  **Pertinence:** Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.
-  **Sécurité:** Assurez ma sécurité.
-  **Services centrés sur l'utilisateur:** Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.

Ensemble, ces dimensions permettent de dresser le portrait d'un programme ou d'un service de soins de santé de haute qualité, c'est-à-dire facilement accessible, axé sur le client ou l'utilisateur, sécuritaire, efficace, coordonné, qui tient compte des besoins de la communauté, et favorable au bien-être et à l'équilibre vie-travail.

Le tableau suivant affiche le pourcentage de critères respectés par l'organisme pour chaque dimension de la qualité.

### Dimensions de la qualité : pourcentage de critères respectés



## Aperçu des résultats relatifs aux normes

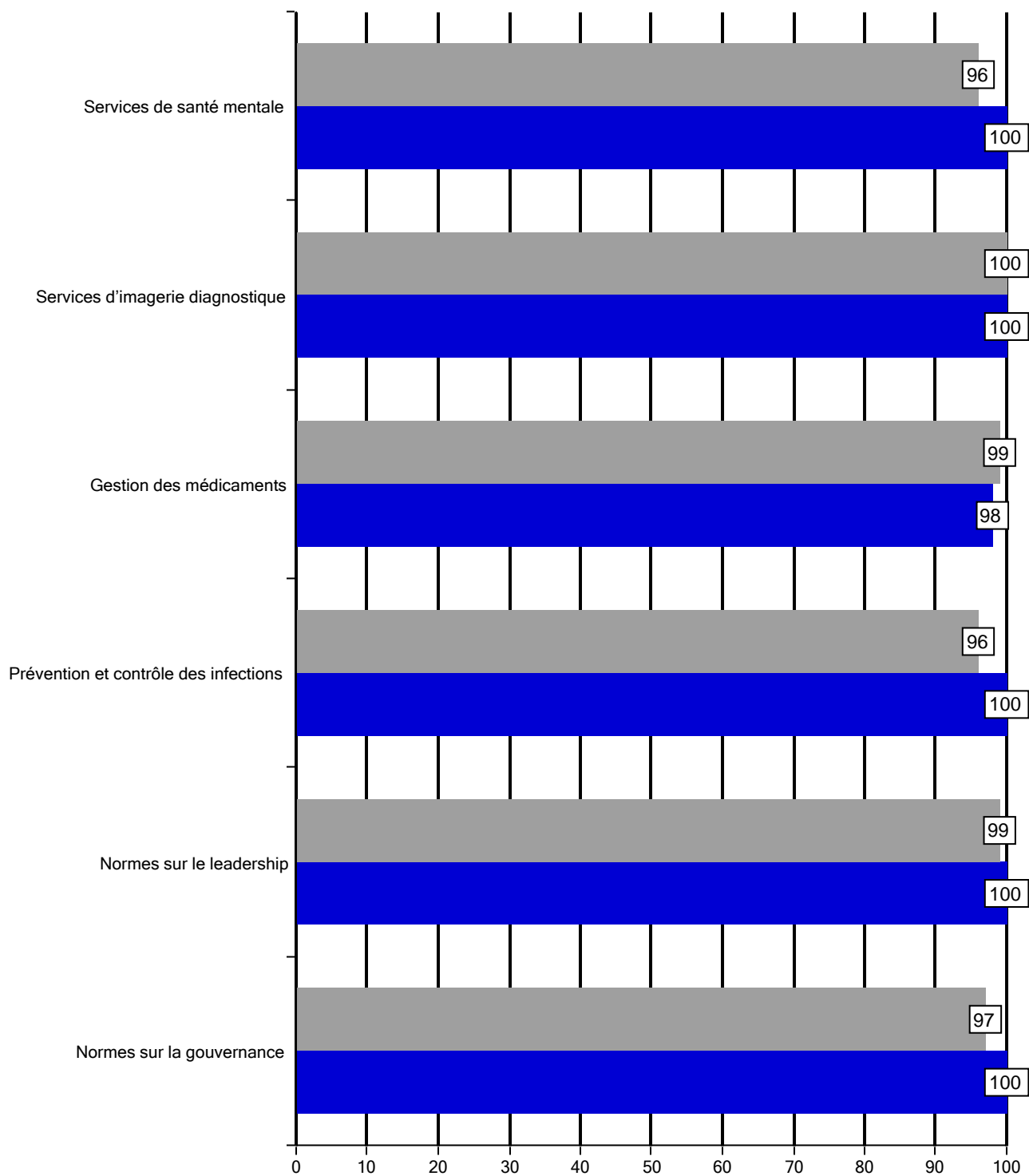
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

Certains critères, en particulier ceux qui ont trait à la sécurité, à l'éthique, à la gestion des risques ou à l'amélioration de la qualité, sont jugés à priorité élevée et sont plus déterminants dans l'attribution du type d'agrément.

Le tableau suivant affiche les pourcentages de critères à priorité élevée et le pourcentage de tous les critères auxquels l'organisme s'est conformé pour chaque ensemble de normes.

### Normes : pourcentage des critères respectés

■ Critères à priorité élevée respectés 
 ■ Nombre total de critères respectés



## Aperçu des résultats relatifs aux pratiques organisationnelles requises

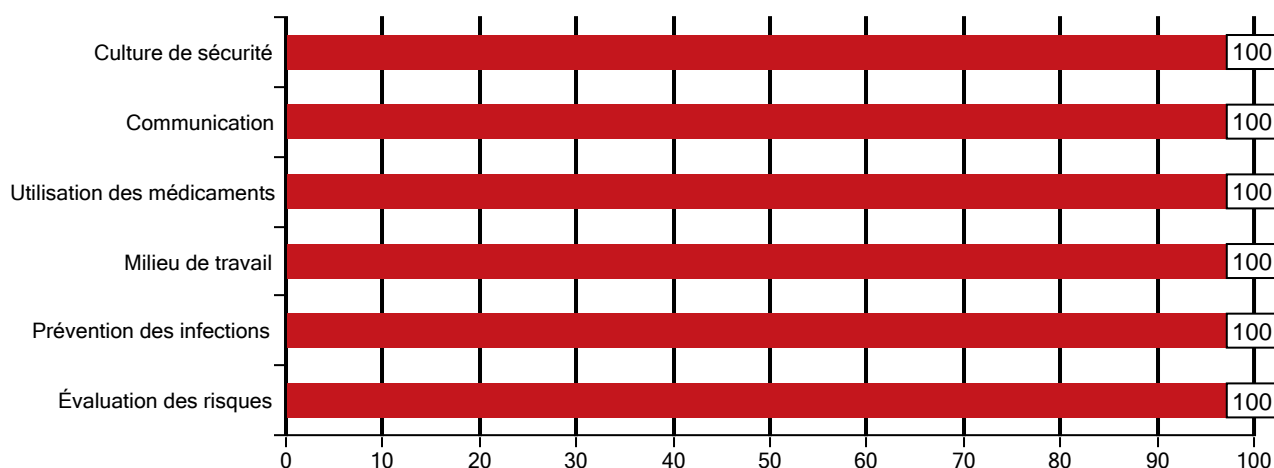
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme doit respecter pour se conformer à la POR en question.

Les POR sont toujours prioritaires et il est difficile d'obtenir l'agrément sans se conformer à la plupart des POR pertinentes. Pour souligner l'importance des POR et leur rôle de promotion de la qualité et de la sécurité, Agrément Canada produit un Rapport canadien sur l'agrément des services de santé tous les ans. Ce rapport analyse la conformité de quelques POR choisies, et ce, à l'échelle du pays.

Les POR sont regroupées dans six secteurs liés à la sécurité; chaque secteur comporte un but qui lui est propre.

Se reporter à l'**Annexe B** pour consulter la liste des POR pour chaque but en matière de sécurité.

### Buts en matière de sécurité des POR : pourcentage de tests de conformité respectés





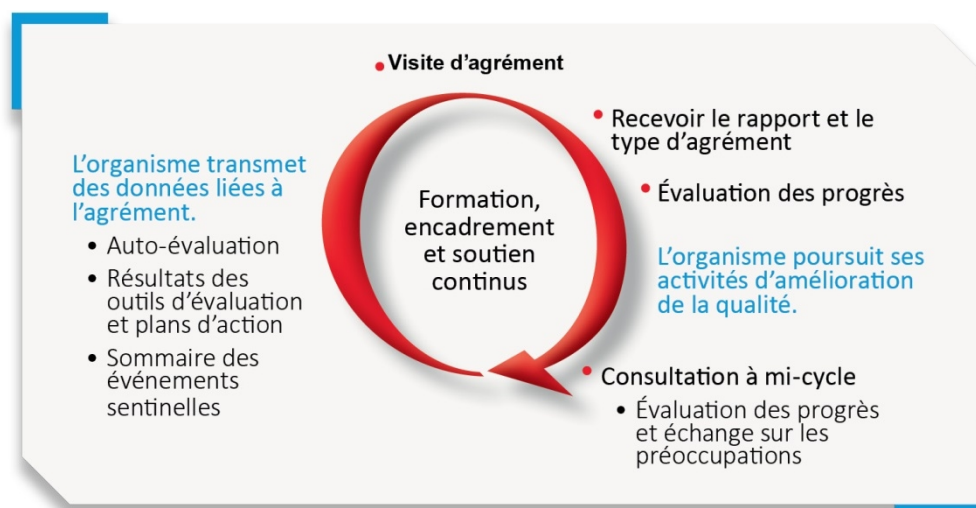
## La démarche d'amélioration de la qualité

Le Programme d'agrément Qmentum consiste en un cycle d'évaluation et d'amélioration qui s'échelonne sur quatre ans dans le cadre duquel les organismes œuvrent à se conformer aux normes et à améliorer la qualité de leurs services. Le programme Qmentum les aide à évaluer tous les aspects de leurs activités, qu'il s'agisse de celles du conseil d'administration ou du leadership, de la prestation de soins et services ou de l'infrastructure.

Le programme reconnaît et récompense la qualité et l'innovation. Le temps et les ressources qu'un organisme consacre à l'agrément portent leurs fruits : des soins de meilleure qualité, des usagers plus en sécurité et un travail d'équipe plus solide. L'agrément contribue aussi à l'efficacité des organismes et leur fournit des méthodes structurées pour rendre compte de leurs activités ainsi que de leurs mesures d'amélioration de la qualité.

En fin de compte, ce sont tous les Canadiens qui bénéficient de services de santé plus sécuritaires et de meilleure qualité grâce à l'engagement des nombreux organismes de santé de partout au pays qui participent au processus d'agrément.

### Programme Qmentum : un cycle d'amélioration de la qualité échelonné sur quatre ans



Tout au long de sa démarche d'amélioration de la qualité, **Hôpital Rivière-des-Prairies** effectuera un examen approfondi de l'ensemble des résultats et des constatations découlant de la visite d'agrément. Ce sera le début d'un nouveau cycle d'agrément et **Hôpital Rivière-des-Prairies** verra à ce que tous les problèmes non réglés soient abordés dans son plan global d'amélioration de la qualité. Ce faisant, ses efforts visant à mettre en place une solide culture de qualité largement répandue se verront rehaussés

## Annexe A : Emplacements visités

- 1 Hôpital Rivière-des-Prairies

## Annexe B

### Pratiques organisationnelles requises

#### Culture de sécurité

- Analyse prospective liée à la sécurité des patients
  - Déclaration des événements indésirables
  - Mécanisme de déclaration des événements indésirables
  - Rapports trimestriels sur la sécurité des patients
  - Reddition de comptes en matière de qualité
- 

#### Communication

- Abréviations dangereuses
  - Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins
  - Deux identificateurs de client
  - Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique
  - Rôle des clients et des familles en ce qui concerne la sécurité
  - Transfert de l'information
- 

#### Utilisation des médicaments

- Électrolytes concentrés
  - Formation sur les pompes à perfusion
  - Sécurité liée à l'héparine
  - Sécurité liée aux narcotiques
- 

#### Milieu de travail

- Plan de sécurité des patients
  - Prévenir la congestion au service des urgences
  - Prévention de la violence en milieu de travail
  - Programme d'entretien préventif
  - Sécurité des patients : formation et perfectionnement
- 

#### Prévention des infections

- Conformité aux pratiques d'hygiène des mains
  - Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains
  - Processus de retraitement
  - Taux d'infection
- 

#### Évaluation des risques

- Prévention du suicide
-