



**ACCREDITATION  
AGRÉMENT**  
CANADA

# **Rapport d'agrément**

Programme Qmentum Québec<sup>MC</sup>  
**CISSS de l'Outaouais**

Date de production du rapport: 29 septembre 2023

Dernière modification : 20 octobre 2023

## Confidentialité

LE PRÉSENT DOCUMENT EST CONFIDENTIEL ET PROTÉGÉ PAR LES DROITS D'AUTEUR ET LES AUTRES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE AU CANADA ET AILLEURS DANS LE MONDE.

Le présent rapport d'agrément est fourni à l'organisation mentionnée dans ce rapport d'agrément; les utilisations autorisées sont telles qu'énoncées dans l'entente de licence du client sur la propriété intellectuelle entre Agrément Canada et l'organisation et rien dans les présentes ne doit être interprété ou considéré comme ayant cédé ou transféré toute propriété, tout titre ou tout intérêt à un tiers. Bien qu'Agrément Canada traitera le présent rapport de manière confidentielle, l'organisation peut divulguer ce rapport à d'autres personnes, comme indiqué dans l'entente, à condition que l'avis de droit d'auteur et les citations, autorisations et accusés de réception appropriés soient inclus dans toute copie de ce rapport. Toute autre forme d'utilisation ou d'exploitation est strictement interdite, à moins d'une autorisation expresse d'Agrément Canada. Toute modification apportée au présent rapport d'agrément compromet l'intégrité du processus d'agrément; cette action est strictement interdite. Pour obtenir l'autorisation de reproduire ou d'utiliser ce rapport d'agrément à toute autre fin, veuillez envoyer un courriel à : [publications@healthstandards.org](mailto:publications@healthstandards.org).

Le présent rapport d'agrément est fourni à titre d'information et ne constitue pas un avis médical ou de soins de santé. Il est fourni « tel quel » sans aucune garantie, expresse ou implicite, y compris, mais sans s'y limiter, toute garantie d'adéquation ou de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de non-violation des droits de propriété intellectuelle, et son contenu est complet, correct, à jour et ne contient pas d'erreurs, de défauts, de lacunes ou d'omissions. Agrément Canada ou ses concédants de licence se dégagent de toute responsabilité envers vous et toute autre personne dans quelque éventualité que ce soit où surviendraient de quelconques dommages directs, indirects, accessoires, particuliers ou immatériels pouvant découler de l'utilisation du présent rapport d'agrément, ou y être liés (notamment la perte de profits ou de revenus, la réduction de gains anticipés ou enregistrés, la perte de données, la perte d'accès à un quelconque système informatique, l'incapacité de réaliser des économies prévues ou toute autre perte économique, ou encore les conséquences d'une quelconque réclamation de tiers), que ce soit pour des raisons de négligence, de responsabilité civile délictuelle, de responsabilité légale, de responsabilité contractuelle ou de responsabilité en *common law*, ou pour toute autre cause d'action ou matière à poursuite, même en cas d'avis préalable de l'éventualité de ces dommages.

© 2023, Agrément Canada et ses concédants de licence. Tous droits réservés.

## **Au sujet d’Agrément Canada**

Agrément Canada (AC) est le plus important organisme accréditeur au Canada. Établi depuis plus de 60 ans, AC offre un éventail d’outils et de programmes d’évaluation destinés aux organismes de santé, de services sociaux et communautaires pour améliorer la qualité et la sécurité au Canada et dans le monde entier.

Nous continuons d’élargir notre influence et notre champ d’application. En collaboration avec notre société affiliée, l’Organisation de normes en santé (HSO), nous offrons des programmes et des services centrés sur la personne qui sont des références en matière de qualité à l’échelle de l’écosystème de santé. HSO élabore des normes fondées sur des données probantes et des solutions d’amélioration de la qualité de calibre mondial. Nos programmes d’évaluation et nos solutions d’amélioration de la qualité ont été adoptés dans plus de 12 000 établissements sur cinq continents. HSO est le seul organisme d’élaboration de normes (OEN) à se consacrer aux services de santé et aux services sociaux. Agrément Canada permet aux organisations d’atteindre les normes nationales et mondiales grâce à des programmes novateurs qui sont adaptés aux besoins locaux. Grâce à nos programmes et services d’évaluation, nous contribuons à la prestation de soins sécuritaires et de haute qualité dans l’ensemble de l’écosystème de santé.

AC et HSO sont des organismes indépendants, non gouvernementaux et sans but lucratif qui satisfont aux exigences étendues d’agrément par des tiers du Conseil canadien des normes, de l’International Society for Quality in Health Care (ISQua) et de l’Asia Pacific Accreditation Cooperation (APAC).

## **Au sujet du rapport**

L’établissement mentionné dans le présent rapport d’agrément participe au programme d’agrément Qmentum Québec<sup>MC</sup> d’Agrément Canada.

Dans le cadre de ce programme, l’établissement a participé à des activités d’amélioration continue de la qualité et a été soumis à des évaluations, dont des visites d’agrément entre 2018 et 2023.

Le présent rapport a été produit à partir de renseignements provenant d’évaluations par des pairs, de sondages, ainsi que d’autres données obtenues auprès de l’établissement. Agrément Canada se fie à l’exactitude et à la précision des renseignements fournis par l’établissement pour planifier et mener les visites d’agrément et produire ce rapport. Il incombe à l’établissement de divulguer rapidement à Agrément Canada tout incident qui pourrait influencer sur son statut d’agrément.

Ce rapport présente un résumé des résultats obtenus par chaque programme-services, ainsi qu’au niveau organisationnel. Le contenu du rapport comprend un sommaire, la décision d’accréditation de l’établissement, les dates d’évaluation et les installations visitées lors des évaluations sur place, les résultats des pratiques organisationnelles et de chaque programme-services et pour conclure, un aperçu de l’amélioration de la qualité, ainsi que les faits saillants.

Les évaluations ayant eu lieu sur une période de cinq ans et les visites sur place se faisant de manière séquentielle par programme-services, il est important de considérer que les résultats proviennent de différents moments fixes dans le temps à travers le cycle d’agrément et qu’il est possible, même souhaitable, que le portrait évolue dans le temps. Ce sont donc les résultats au moment de l’évaluation et non au moment de la rédaction de ce rapport.

## Sommaire

### L'établissement

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais assure l'accessibilité, la continuité et la qualité des services destinés à la population de l'Outaouais qui compte de plus de 405 000 citoyens. Son territoire d'une superficie de plus de 30 503 km<sup>2</sup> englobe la ville de Gatineau et quatre municipalités régionales de comté (MRC) : Pontiac, Vallée-de-la-Gatineau, Papineau, des Collines.

Le CISSS de l'Outaouais compte plus 13 000 employés auxquels s'ajoutent 600 médecins, dentistes et pharmaciens œuvrant dans 71 installations. En tant que centre affilié universitaire, ses activités comprennent de la formation, de l'enseignement et de la recherche. Il a également une vocation suprarégionale en radio-oncologie offrant des services ultraspecialisés aux usagers de la région de l'Abitibi-Témiscamingue et de l'Outaouais.

### Sommaire des constatations des équipes de visiteurs

Le CISSS de l'Outaouais offre à la population de son territoire un ensemble de services de santé et services sociaux. L'établissement a mis en place une structure de gestion de la qualité, faisant appel à des responsables qualité par direction, des leaders de normes et des responsables de POR. Plusieurs initiatives d'amélioration de la qualité sont intégrées au portefeuille de projets organisationnels prioritaires.

Une vision de gestion intégrée des risques organisationnels a été élaborée, et l'organisation est encouragée à mettre en œuvre cette vision. En effet, il n'y a pas de preuve que l'organisation ait analysé l'ensemble des risques organisationnels représentant une menace, en tenant compte du niveau de criticité. De plus, en ce qui concerne le risque clinique, les habitudes de déclaration des incidents et les mécanismes de divulgation structurés sont à parfaire. D'autre part, l'établissement montre une volonté d'intensifier la participation des usagers-partenaires sur le plan clinique, dans l'organisation des services et dans divers projets organisationnels. Des mécanismes ont été mis en place pour soutenir l'implantation de cette approche centrée sur les soins aux personnes.

En ce qui concerne les effectifs de l'établissement, la disponibilité de la main-d'œuvre constitue un défi majeur pour l'organisation. Celle-ci fait face à des pénuries dans divers postes, ce qui entraîne un recours au temps supplémentaire et au personnel des agences. Un plan prévisionnel de main-d'œuvre a été élaboré.

### Sommaire des résultats: taux de conformité global de l'établissement

	Taux (%) de conformité	Taux (%) de conformité pour les critères à priorité élevée	Taux (%) de conformité pour les POR
Établissement	93,9%	93,5%	83,8%
Réseau	94,4%	94,6%	81,0%

## Éléments principaux d'excellence et possibilités d'amélioration

Les équipes de visite d'Agrément Canada ont identifié les éléments suivants comme étant les principales forces, ainsi que les principales opportunités d'amélioration pour cet établissement :

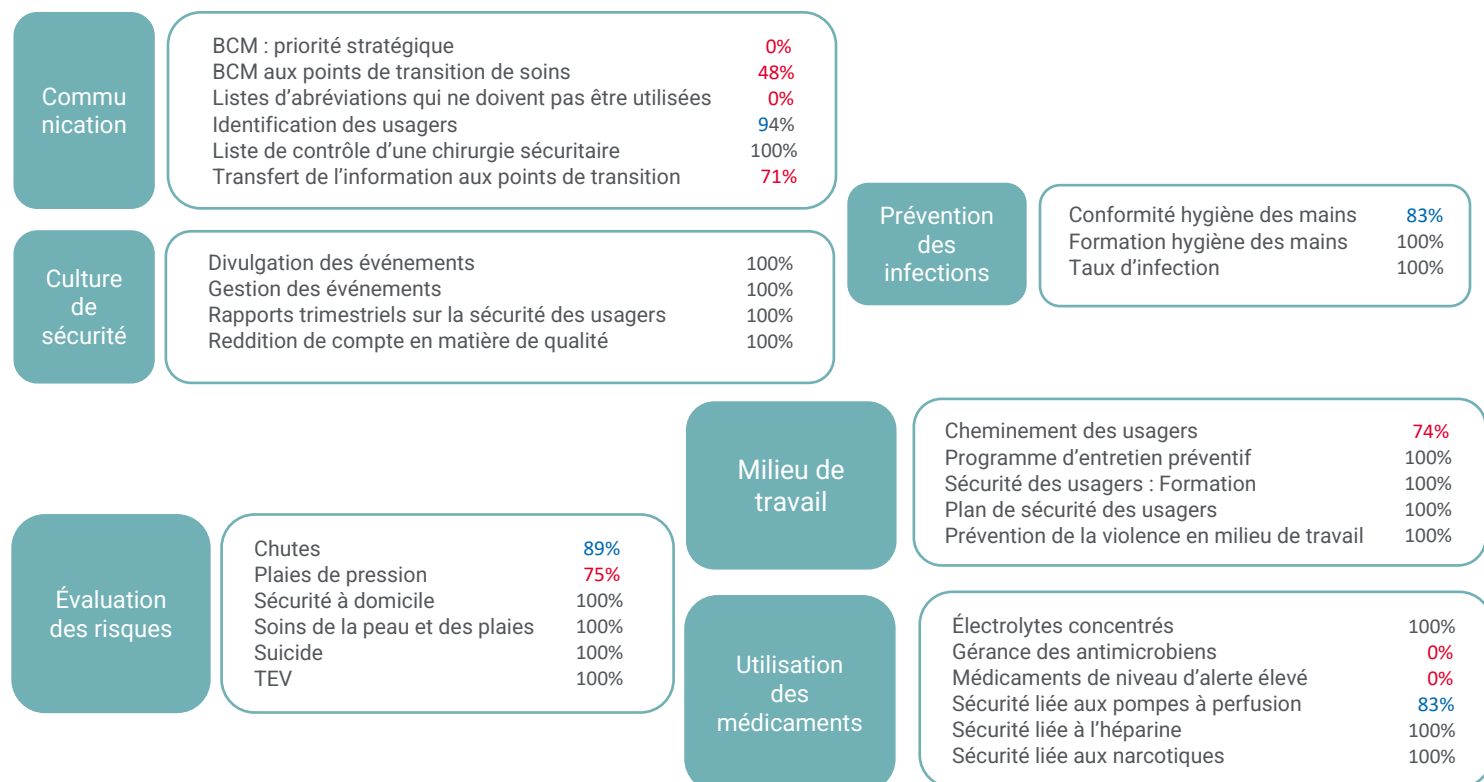
### Secteurs d'excellence :

- Une structure de gestion de la qualité est en place.
- Le personnel est mobilisé pour offrir des services empreints d'empathie envers la clientèle.
- La cogestion médicale est appréciée à tous les niveaux de l'organisation.
- Le GMF-U affilié à l'Université McGill offre des services de première ligne dans une approche biopsychosociale
- Le programme DP, DI-TSA est fondé sur des modèles de pratiques exemplaires et de données probantes.

### Opportunités d'amélioration :

- Continuer à mettre en place des stratégies efficaces pour le recrutement de la main-d'œuvre.
- Augmenter les audits concernant l'hygiène des mains et diffuser les résultats aux équipes sur le terrain.
- Optimiser certains espaces physiques de l'URDM et de l'endoscopie.
- Élaborer un plan de développement des ressources informationnelles et de modernisation des infrastructures technologiques.
- Améliorer l'accès aux services de santé mentale et de dépendance.

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



# Table des matières

Au sujet d'Agrément Canada .....	iii
Au sujet du rapport .....	iii
Sommaire .....	iv
Aperçu du programme .....	1
Décision d'agrément.....	2
Exigences du programme d'agrément .....	2
Analyse selon les dimensions de la qualité .....	3
Pratiques Organisationnelles Requises (POR) .....	4
Sondages.....	8
Résultats d'évaluation par programme-services.....	12
Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales .....	12
Jeunesse .....	14
Santé mentale et dépendances .....	16
Santé physique.....	17
Services généraux.....	18
Déficience physique, déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme (DP-DI-TSA) .....	19
Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA).....	21
Amélioration continue de la qualité.....	23
Évaluation des pratiques sécuritaires .....	23
Soumission des preuves des progrès réalisés à des fins d'examen .....	24
Conclusion.....	25
Annexes.....	26
Directives relatives à l'attribution de l'agrément .....	26
Classification des critères.....	27
Calendrier des séquences pour le cycle 1 (2018-2023).....	29
Évaluations par des pairs : emplacements visités et chapitres évalués .....	30
Détails techniques du rapport.....	35

## Aperçu du programme

En 2018, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a confié à Agrément Canada le mandat de développer un programme d'agrément ayant pour but de répondre aux besoins du système de santé québécois et d'assurer l'agrément des Établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

Le programme d'agrément proposé par Agrément Canada couvre une période de dix ans (2018-2028). Sa mise en œuvre est organisée en deux cycles de cinq ans (2018-2022 et 2023-2028), subdivisés en cinq séquences consécutives. Chaque séquence porte sur l'évaluation de programmes-services ou de normes organisationnelles et transversales. La démarche d'agrément adoptée est une version du programme Qmentum<sup>MD</sup> adaptée au contexte québécois quant à la prestation des soins de santé et des services sociaux, selon une approche par trajectoire. L'approche par trajectoire fait référence à l'organisation et à la prestation des soins et services de santé en fonction du processus complexe illustrant l'ensemble du cheminement de l'utilisateur présentant une condition clinique donnée et pouvant impliquer plusieurs services et prestataires de soins à des endroits et moments divers.

Le programme Qmentum Québec<sup>MC</sup> repose sur plus de 100 normes et est appuyé par des experts-conseils et des visiteurs qui ont de vastes connaissances et expériences dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) québécois.

Le programme s'appuie sur diverses méthodologies d'évaluation :

- L'autoévaluation réalisée par les instances de gouvernance, les gestionnaires, les comités interdisciplinaires et les équipes;
- L'évaluation sur place menée dans le cadre de visites d'agrément avec un point de focalisation par programme-services; et
- L'administration de cinq sondages qui portent sur trois grandes sphères, soit :
  - Le fonctionnement de la gouvernance;
  - L'expérience de l'utilisateur; et
  - Les perceptions du personnel en lien avec la qualité de vie au travail et la culture de sécurité.

Les visites d'agrément effectuées dans les établissements sont menées selon une approche par traceur et sont effectuées par des pairs, dénommés visiteurs. Cette approche fait recours à l'observation directe, à la consultation de documents et aux échanges avec les diverses parties prenantes permettant d'évaluer les processus administratifs et de soins et services. L'ensemble de ces méthodologies permet de brosser le portrait le plus représentatif possible de la maturité d'un établissement en matière d'amélioration continue, en faisant ressortir les acquis et les défis à relever.

Il importe de souligner que certaines visites et certains sondages ont été réalisés dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Les systèmes de santé ont été largement mis à l'épreuve durant la pandémie et le sont toujours au moment de rédiger ce rapport. Il s'avère donc important de prendre en compte ces circonstances au moment d'interpréter les résultats et de réfléchir aux mesures d'amélioration les plus appropriées. Cela dit, les principes fondamentaux au sujet de la qualité et de la sécurité demeurent. C'est donc l'ensemble de cette information qui devrait être prise en considération au moment d'élaborer des plans d'action visant à améliorer les pratiques et de statuer sur les orientations stratégiques prioritaires pour chaque établissement.

# Décision d'agrément

CISSS de l'Outaouais

Le statut d'agrément est :

**Agréé**

L'établissement répond aux exigences fondamentales du programme d'agrément.

## Exigences du programme d'agrément

La décision d'octroyer ou de refuser l'agrément à l'établissement est rendue à la fin du cycle. Cette décision dépend du degré de conformité de l'établissement aux éléments qui composent les exigences du programme Qmentum Québec<sup>MC</sup>. Les directives relatives à l'attribution de l'agrément se trouvent en annexe.

Les prochaines sections de ce rapport final fournissent à l'établissement des données quantitatives sur le niveau démontré de conformité aux critères des manuels d'évaluation d'Agrément Canada, ainsi que des renseignements qualitatifs fournis par les visiteurs. L'information contenue dans ce rapport fournit une rétroaction utile et pragmatique à l'établissement sur ce qu'il fait bien et les domaines à améliorer, afin de contribuer à son parcours d'amélioration continue de la qualité.

Les composantes fondamentales du programme Qmentum Québec<sup>MC</sup> comprennent :









- L'évaluation de la qualité des soins et services selon huit dimensions;
- La mise en œuvre des pratiques organisationnelles requises (POR);
- L'emploi des cinq sondages requis comme outils d'amélioration;
- La conformité globale aux critères des manuels d'évaluation de chaque programme-service.



## Analyse selon les dimensions de la qualité

L'amélioration continue de la qualité étant l'un des principes directeurs du programme, il s'avère essentiel de définir et mesurer la qualité des soins et services.

Agrément Canada définit la qualité des soins de santé à l'aide de huit dimensions de la qualité qui représentent les principaux éléments de la prestation des services. Chaque critère des normes est lié à une dimension de la qualité. Le tableau suivant énumère le nombre total de critères liés à chaque dimension qui ont été cotés conformes, non conformes ou sans objet.

Dimension	% Conforme	Conforme	Non Conforme	S.O.	Total
 Accent sur la population <i>Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre</i>	90,7%	88	9	1	98
 Accessibilité <i>Offrez-moi des services équitables, en temps opportun</i>	95,7%	309	14	0	323
 Continuité <i>Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins</i>	94,6%	191	11	2	204
 Efficience <i>Utilisez les ressources le plus adéquatement possible</i>	95,9%	71	3	2	76
 Milieu de travail <i>Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi</i>	92,1%	117	10	3	130
 Pertinence <i>Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats</i>	92,9%	1192	91	48	1331
 Sécurité <i>Assurez ma sécurité</i>	91,9%	1268	112	85	1465
 Services centrés sur l'utilisateur <i>Collaborez avec moi et ma famille à nos soins</i>	96,7%	1233	42	73	1348
<b>Total</b>	<b>93,9%</b>	<b>4469</b>	<b>292</b>	<b>214</b>	<b>4975</b>

## Pratiques Organisationnelles Requises (POR)

Une pratique organisationnelle requise (POR) est une pratique essentielle que l'établissement doit avoir en place pour améliorer la sécurité des usagers et pour minimiser les risques. Chaque POR fait l'objet de tests de conformité (TC). L'établissement doit répondre aux exigences de tous les tests de conformité pour être jugé conforme à la POR.

### Sommaire des POR de l'établissement

**Total**

**249/297**

# POR Conforme

**84%**

% POR Conforme

But en matière de sécurité des usagers	Pratique organisationnelle requise	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# de chapitre où la POR est Conforme
Communication	Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins	64%	64 / 100	12 / 25
	Identification des usagers	94%	32 / 34	32 / 34
	Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique	33%	2 / 6	0 / 1
	Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées	57%	4 / 7	0 / 1
	Liste de contrôle d'une chirurgie	100%	10 / 10	2 / 2
	Transfert de l'information aux points de transition des soins	91%	160 / 175	25 / 35
Culture de sécurité	Divulgence des événements	100%	6 / 6	1 / 1
	Mécanisme de déclaration des événements indésirables	100%	49 / 49	7 / 7
	Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers	100%	3 / 3	1 / 1
	Reddition de comptes en matière de qualité	100%	6 / 6	1 / 1
Évaluation des risques	Évaluation des risques en matière de sécurité à domicile	100%	35 / 35	7 / 7
	Prévention des plaies de pression	85%	34 / 40	6 / 8

But en matière de sécurité des usagers	Pratique organisationnelle requise	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# de chapitre où la POR est Conforme
	Prévention du suicide	100%	145 / 145	29 / 29
	Prophylaxie de la thrombo-embolie veineuse (TEV)	100%	25 / 25	5 / 5
	Soins efficaces des plaies	100%	24 / 24	3 / 3
	Stratégie de prévention des chutes	97%	58 / 60	16 / 18
Milieu de travail	Plan de sécurité des usagers	100%	4 / 4	1 / 1
	Prévenir la congestion au service des urgences	92%	229 / 248	23 / 31
	Prévention de la violence en milieu de travail	100%	8 / 8	1 / 1
	Programme d'entretien préventif	100%	4 / 4	1 / 1
	Sécurité des patients : formation et perfectionnement	100%	1 / 1	1 / 1
Prévention des infections	Conformité aux pratiques d'hygiène des mains	92%	99 / 108	30 / 36
	Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains	100%	36 / 36	36 / 36
	Taux d'infection	100%	3 / 3	1 / 1
Utilisation des médicaments	Électrolytes concentrés	100%	3 / 3	1 / 1
	Formation sur les pompes à perfusion	97%	35 / 36	5 / 6
	Médicaments de niveau d'alerte élevé	13%	1 / 8	0 / 1
	Programme de gérance des antimicrobiens	60%	3 / 5	0 / 1
	Sécurité liée à l'héparine	100%	4 / 4	1 / 1
	Sécurité liée aux narcotiques	100%	3 / 3	1 / 1

## Sommaire des POR récurrentes par programme-service

Pratique organisationnelle requise	Programme-service	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# Chapitres où la POR est Conforme
Conformité aux pratiques d'hygiène des mains	DP, DI et TSA	100%	12 / 12	4 / 4
	Jeunesse	89%	16 / 18	4 / 6
	PCI	67%	2 / 3	0 / 1
	Santé mentale et dépendances	100%	15 / 15	5 / 5
	Santé physique	82%	27 / 33	8 / 11
	SAPA	100%	15 / 15	5 / 5
	Services généraux	100%	12 / 12	4 / 4
Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains	DP, DI et TSA	100%	4 / 4	4 / 4
	Jeunesse	100%	6 / 6	6 / 6
	PCI	100%	1 / 1	1 / 1
	Santé mentale et dépendances	100%	5 / 5	5 / 5
	Santé physique	100%	11 / 11	11 / 11
	SAPA	100%	5 / 5	5 / 5
	Services généraux	100%	4 / 4	4 / 4
Identification des usagers	DP, DI et TSA	100%	3 / 3	3 / 3
	Jeunesse	83%	5 / 6	5 / 6
	Santé mentale et dépendances	100%	5 / 5	5 / 5
	Santé physique	90%	9 / 10	9 / 10
	SAPA	100%	5 / 5	5 / 5
	Services généraux	100%	5 / 5	5 / 5
Prévenir la congestion au service des urgences	DP, DI et TSA	100%	32 / 32	4 / 4
	Jeunesse	100%	40 / 40	5 / 5
	Santé mentale et dépendances	88%	21 / 24	2 / 3
	Santé physique	83%	73 / 88	5 / 11
	SAPA	98%	39 / 40	4 / 5
	Services généraux	100%	24 / 24	3 / 3

Pratique organisationnelle requise	Programme-service	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# Chapitres où la POR est Conforme
Prévention du suicide	DP, DI et TSA	100%	20 / 20	4 / 4
	Jeunesse	100%	30 / 30	6 / 6
	Santé mentale et dépendances	100%	25 / 25	5 / 5
	Santé physique	100%	5 / 5	1 / 1
	SAPA	100%	25 / 25	5 / 5
	Services généraux	100%	40 / 40	8 / 8
Stratégie de prévention des chutes	DP, DI et TSA	100%	9 / 9	2 / 2
	Jeunesse	100%	9 / 9	3 / 3
	Santé mentale et dépendances	100%	9 / 9	3 / 3
	Santé physique	90%	19 / 21	5 / 7
	SAPA	100%	12 / 12	3 / 3
Transfert de l'information aux points de transition des soins	DP, DI et TSA	100%	20 / 20	4 / 4
	Jeunesse	100%	30 / 30	6 / 6
	Santé mentale et dépendances	100%	25 / 25	5 / 5
	Santé physique	78%	35 / 45	3 / 9
	SAPA	96%	24 / 25	4 / 5
	Services généraux	87%	26 / 30	3 / 6

## Sondages

À l'intérieur du premier cycle d'agrément, les évaluations effectuées par sondage portent sur des dimensions se rapportant au fonctionnement de la gouvernance, à la mobilisation du personnel, à la qualité de vie au travail pour les médecins, à la culture de la sécurité des usagers et à l'expérience de l'utilisateur. Cinq types de sondages intégrés à la démarche d'évaluation soutiennent le processus. Le déploiement de ces outils, une fois par cycle, est une exigence du programme.

Ces outils d'évaluation contribuent à la démarche d'amélioration continue de l'établissement en complémentarité avec les autres composantes du programme Qmentum Québec<sup>MC</sup>.

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

Sondage	Objectif
<b>Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance</b>	Permettre au conseil d'Administration d'évaluer leur propre fonctionnement et relever les aspects à améliorer.
<b>Sondage sur la mobilisation du personnel</b>	Mesurer la qualité de vie au travail ainsi que l'attitude et la perception des membres de la main-d'œuvre.
<b>Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins</b>	Évaluer l'engagement du corps médical ainsi que les composantes liées au travail et au milieu de travail qui ont une incidence sur le rendement individuel et organisationnel.
<b>Sondage canadien sur la culture de la sécurité des usagers</b>	Évaluer les principaux éléments d'une culture de sécurité. Évaluer la façon dont les membres du personnel perçoivent l'approche à l'égard de la déclaration et de la gestion d'événements liés à la sécurité des usagers.
<b>Sondage sur l'expérience de l'utilisateur</b>	Mesurer l'expérience vécue par les usagers lorsqu'ils reçoivent des soins et services dans un établissement en utilisant une approche « expérience-patient » qui fait appel à la fois aux éléments factuels relatifs aux soins et aux services reçus et à la perception des usagers à l'égard de leur qualité.

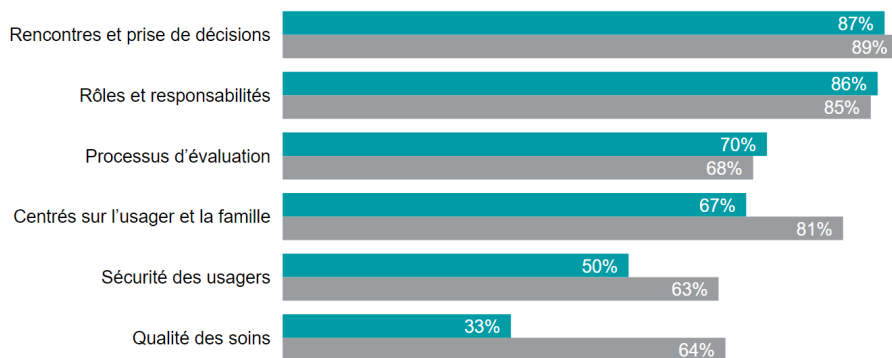
## Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance

Dates de déploiements : 26 septembre au 25 octobre 2018

Nombre de répondants : 12

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

● Établissement ● RSSS



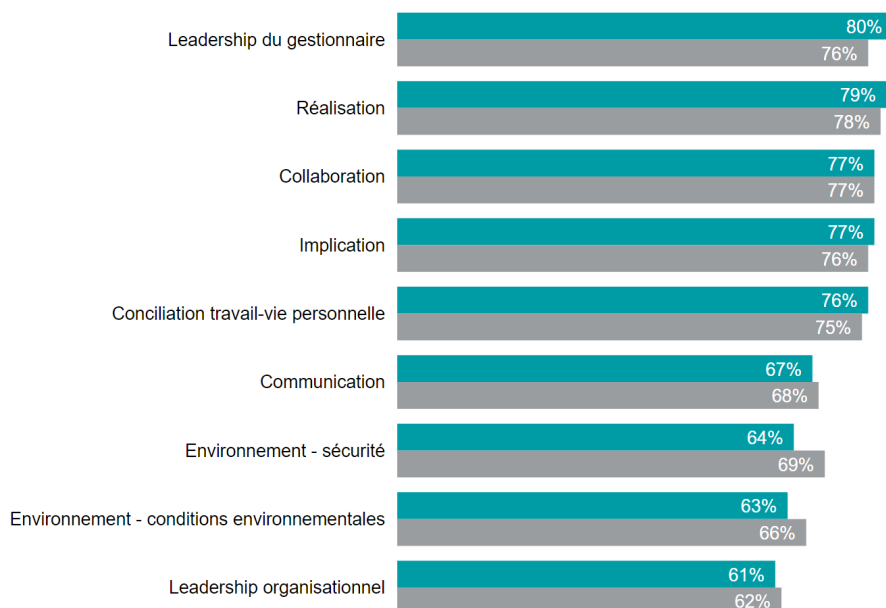
## Sondage sur la mobilisation du personnel

Dates de déploiements : 5 décembre au 14 mars 2020

Nombre de répondants : 1748

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

● Établissement ● RSSS



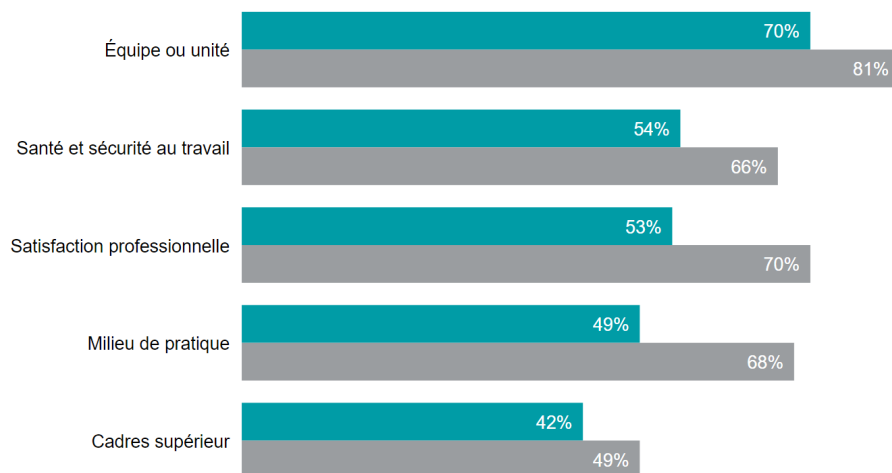
## Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins

Dates de déploiements : 5 décembre au 14 mars 2020

Nombre de répondants : 59

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

● Établissement ● RSSS



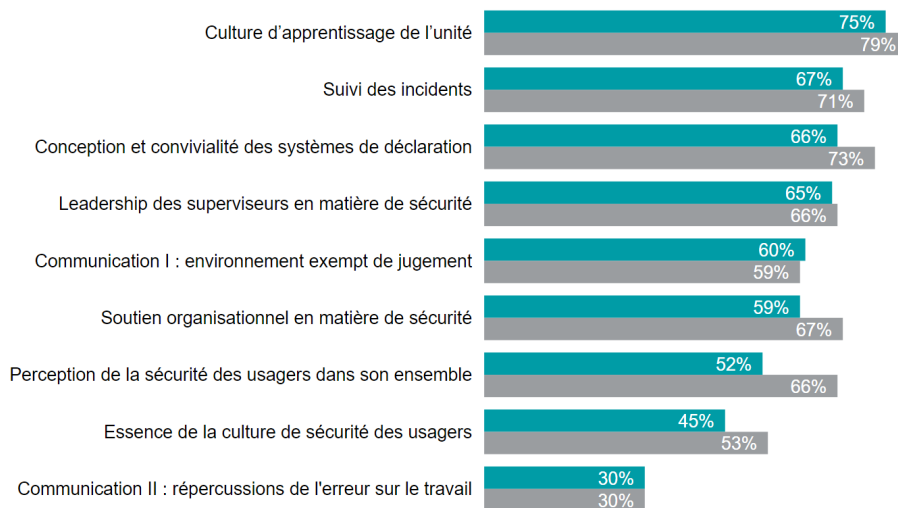
## Sondage canadien sur la culture de la sécurité des usagers

Dates de déploiements : 3 décembre au 14 mars 2020

Nombre de répondants : 1506

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

● Établissement ● RSSS





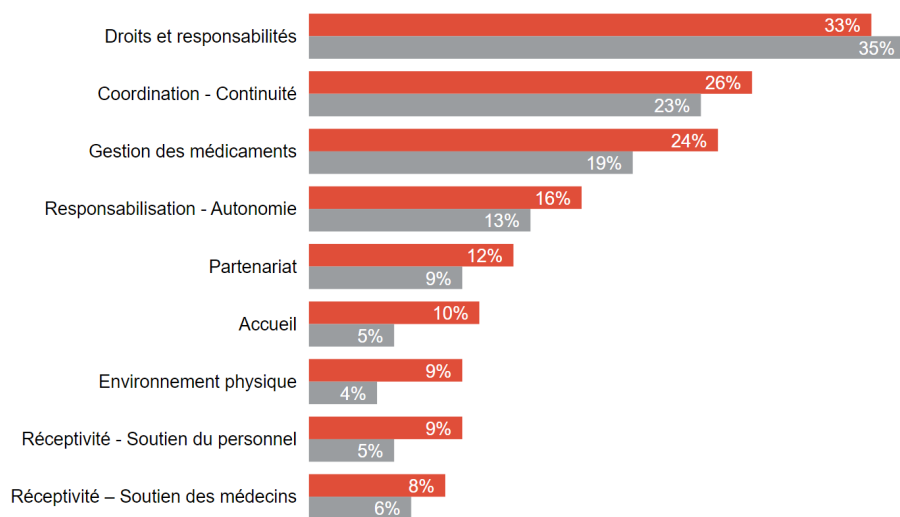
## Sondage sur l'expérience de l'utilisateur

Dates de déploiements : 1 mai au 30 juin 2022

Nombre de répondants : 887

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

● Établissement ● RSSS



# Résultats d'évaluation par programme-services

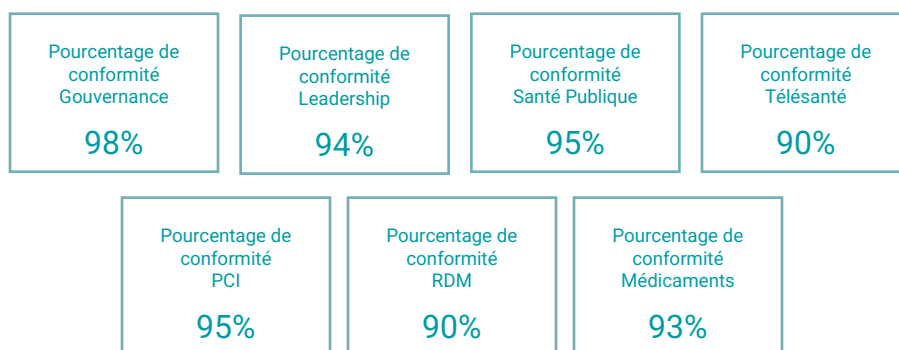
## Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales

Avant d'évaluer les programmes-services de l'établissement, le programme Qmentum Québec<sup>MC</sup> évalue la structure organisationnelle et les normes transversales propres à l'ensemble des établissements publics de la santé et des services sociaux. Cette base est de mise pour assurer un fonctionnement sécuritaire, fiable et de qualité sur le plan des activités des programmes-services. Plus précisément, les thématiques évaluées dans cette première séquence sont la gouvernance, le leadership, la santé publique ainsi que les activités transversales telles que la télésanté<sup>1</sup>, la prévention et le contrôle des infections, la gestion des médicaments et le retraitement des dispositifs médicaux.

### Résultats de l'établissement - Normes

Ensemble de normes	Autres critères			Critères à priorité élevée			POR			Tous les critères (POR + priorité élevée + autres)		
	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.
Gouvernance	100%	0%	6	100%	0%	3	100%	0%	0	100%	0%	9
Leadership	95%	5%	5	85%	15%	4	88%	13%	1	91%	9%	10
Santé publique	84%	16%	2	81%	19%	4				83%	17%	6
Télésanté	81%	19%	0	95%	5%	0				87%	13%	0
Prévention et contrôle des infections	90%	10%	2	85%	15%	0	67%	33%	0	86%	14%	2
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	85%	15%	0	81%	19%	0				82%	18%	0
Gestion des médicaments	85%	15%	3	96%	4%	5	50%	50%	0	89%	11%	8
<b>Total</b>	<b>89%</b>	<b>11%</b>	<b>18</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>16</b>	<b>72%</b>	<b>28%</b>	<b>1</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>35</b>

### Comparatif du réseau



<sup>1</sup> À noter que la norme Télésanté a été évaluée dans le cadre des visites de séquence 3. Cette norme étant transversale, les résultats sont présentés ici.

## Faits saillants

(2019) Le CISSS présente une gouvernance efficace et engagée. Des mécanismes et des indicateurs permettent au conseil d'administration de veiller à l'atteinte des résultats et à l'alignement des opérations avec les priorités stratégiques du CISSS. Le conseil d'administration, l'équipe de direction et l'ensemble du personnel d'encadrement contribuent à l'élaboration, l'approbation et le suivi budgétaire. D'ailleurs, l'établissement s'est engagé dans un plan de retour à l'équilibre budgétaire pour viser la stabilité financière. D'autre part, la gestion des médicaments est une priorité pour l'organisation. L'harmonisation de plusieurs politiques et procédures visant à améliorer la sécurité de la gestion des médicaments est en voie de réalisation. Au niveau de la prévention des infections, le nouveau programme en PCI, dont la mise en œuvre débute, est une grande fierté de l'équipe. Il est recommandé de mettre l'accent sur la formation en matière d'hygiène des mains pour les bénévoles et les usagers, ainsi que sur l'évaluation des pratiques de manière plus rigoureuse et à la communication des résultats des audits aux équipes sur le terrain. Par ailleurs, l'équipe de l'URDM doit relever plusieurs défis, notamment l'optimisation des espaces physiques de certains sites de l'URDM et de l'endoscopie, la mise en place de la localisation des équipements en région, ainsi que l'harmonisation et la révision des politiques et procédures.

(2022) La télésanté a connu un essor significatif au cours des dernières années, en raison du contexte pandémique. Dans les secteurs de l'implant cochléaire et de la chirurgie thoracique, la télésanté remporte un succès. Cette modalité a apporté une réelle valeur ajoutée pour les usagers et leurs proches. Or, il est crucial de prendre en compte les besoins des usagers, leur sécurité et le soutien des utilisateurs dans la poursuite du déploiement de la télésanté.

## Jeunesse

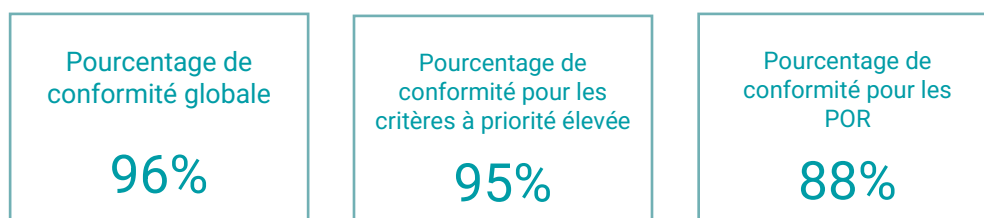
Dans un contexte où un continuum de soins et de services mieux intégré est souhaité, les établissements publics du réseau incluent maintenant une gamme plus large de services sous les programmes Jeunesse. Ce programme-services couvre donc l'ensemble des services aux jeunes et à leurs proches aidants qui doivent être présentés et compris dans un contexte intégré de soins et de services. Cette séquence permet d'évaluer le continuum complet visant à offrir des services et des soins accessibles, intégrés et de qualité, aux jeunes et aux proches aidants.

Les services Jeunes en difficulté regroupent les services destinés aux jeunes, depuis la petite enfance jusqu'à l'âge adulte. Le plus souvent, il y est question de problèmes d'ordre développemental ou comportemental qui peuvent parfois se traduire en difficultés d'adaptation. Certains jeunes seront pris en charge dans le cadre de la Protection de la jeunesse. Les services sont également destinés aux parents de ces jeunes. En plus des services Jeunes en difficulté et Protection de la jeunesse, les services en santé mentale chez les jeunes ainsi qu'une gamme de services reliée à la périnatalité sont également évalués dans le cadre de ce manuel d'évaluation.

### Résultats de l'établissement – programme-services Jeunesse



### Comparatif du réseau



### Faits saillants

2019) L'engagement des équipes Jeunesse et de leurs gestionnaires à offrir des soins de qualité constitue l'une des forces du programme. L'implication des usagers-partenaires doit être poursuivie pour l'ensemble des équipes qualité et des directions responsables de l'offre de services en Jeunesse. L'enjeu du recrutement et de la rétention des ressources est bien connu de la direction, et elle est en quête de solutions. Par ailleurs, l'établissement est encouragé à élaborer un plan de développement des ressources informationnelles et de modernisation des infrastructures technologiques afin de faciliter le suivi des dossiers usagers. Dans un souci d'efficacité et d'optimisation, il importe de rendre rapidement accessible l'offre de services aux

jeunes en difficulté à la population de l'Outaouais. Ces actions généreront un effet direct sur la protection de la jeunesse en dirigeant exclusivement la clientèle la plus vulnérable vers ce service.

## Santé mentale et dépendances

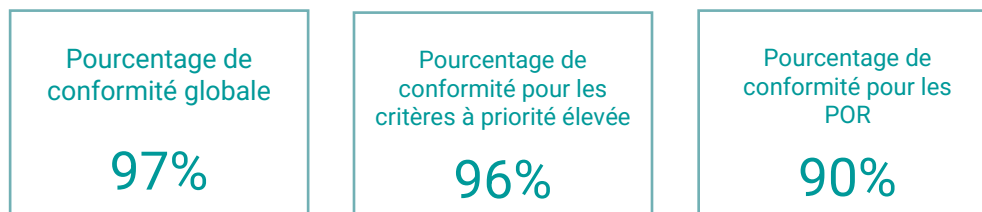
Les services de santé mentale comprennent l'ensemble des services pouvant répondre aux besoins des personnes adultes atteintes d'un trouble de santé mentale ou de maladie mentale. Ceci inclut les services d'urgences psychiatriques et services de santé mentale pour les usagers inscrits et admis. Le « Plan d'action en santé mentale, Faire ensemble et autrement 2015-2020 » publié par le MSSS en 2015 se situe au cœur de l'évaluation de ce programme-services.

Les services en dépendance comprennent l'ensemble des services pouvant répondre aux besoins des personnes présentant des comportements à risque en matière de consommation de substances psychoactives, de pratique de jeux de hasard et d'argent ou d'utilisation d'Internet. Les services sont aussi offerts aux personnes répondant aux critères d'un trouble lié à l'utilisation de substances ou d'un trouble lié au jeu de hasard et d'argent et des personnes qui présentent un problème de cyberdépendance.

### Résultats de l'établissement – programme-services Santé mentale et dépendances



### Comparatif du réseau



### Faits saillants

(2019) La programmation et l'organisation des services en santé mentale et dépendance ont fait l'objet d'une révision en profondeur dans le but d'accroître l'accessibilité aux services et la performance clinique des équipes. De nombreux guides, outils et formulaires sont venus enrichir la pratique des intervenants, qui est résolument orientée vers les besoins des usagers et de leurs proches. À cette fin, les équipes se sont mises à l'œuvre pour relever le défi de fournir des services centrés sur l'utilisateur, et finalement, elles ont pu bénéficier d'un taux de satisfaction élevé. Toutefois, l'un des sujets qui ressortent le plus souvent des sondages sur l'expérience des usagers concerne les délais d'attente pour l'accès aux services. En ce sens, les objectifs d'amélioration continue des équipes pour la prochaine année reposent sur l'harmonisation des processus du guichet d'accès, sur la fluidité de la trajectoire en dépendance et sur l'uniformisation des informations recueillies à l'admission, ce qui devrait accélérer l'accès aux services.

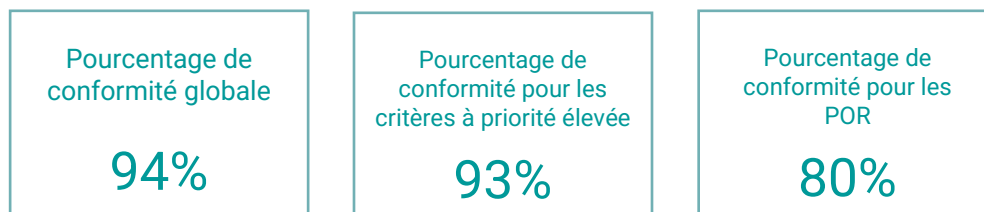
## Santé physique

Le programme-services Santé physique comprend l'ensemble des services du RSSS pouvant répondre aux besoins de toutes personnes aux prises avec une maladie, un symptôme ou un traumatisme qui requiert des soins et services ou des traitements spécialisés ou surspécialisés. De façon globale, le programme-services Santé physique réfère aux soins et services prodigués aux services des urgences, lors d'épisodes de soins aigus, lors des visites en soins ambulatoires, des visites spécialisées à domicile ainsi que des soins palliatifs. Les personnes qui reçoivent ces soins et services peuvent être des enfants, des adolescents, des adultes ou des personnes âgées. Les personnes proches aidantes sont impliquées dans les activités de traitement et de rétablissement, selon les contextes et les besoins des usagers. Considérant le vieillissement de la population, les maladies chroniques, dont les cancers, figurent parmi les maladies les plus prévalentes et nécessitent une part importante des soins et services offerts.

### Résultats de l'établissement – programme-services Santé physique



### Comparatif du réseau



### Faits saillants

(2022) Les directions et les services du programme-services Santé physique font preuve d'un dévouement exceptionnel envers les usagers et répondent aux besoins de la population de l'Outaouais. Les secteurs de santé physique veillent à impliquer de plus en plus les usagers dans les projets d'amélioration et la conception des services. L'établissement est encouragé à faire participer davantage les usagers dans l'élaboration, la planification stratégique et la formulation des priorités de l'établissement. Par ailleurs, les unités de soins font face à une grande pression en lien avec la pénurie de personnel, des taux d'occupation élevés ainsi que la diversité des clientèles. Malgré cela, grâce au travail d'équipe et à la collaboration, le personnel demeure mobilisé et offre des services empreints d'empathie envers la clientèle. L'évaluation des processus cliniques est à développer dans une optique d'amélioration continue. De plus, la contribution médicale aux activités de gestion clinico-administrative mérite d'être soulignée et cette cogestion est appréciée à tous les niveaux de l'établissement.

## Services généraux

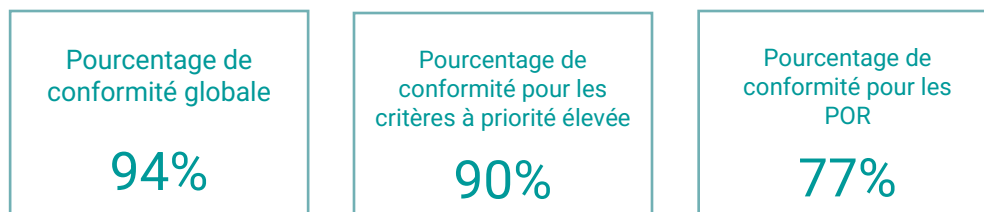
Le programme-services Services généraux comprend l'ensemble des activités cliniques et d'aide de première ligne. Ce sont des services de proximité, soit des services accessibles, près des milieux de vie des personnes, offerts par les CISSS et les CIUSSS et par les groupes de médecine de famille (GMF et GMF-U). Ils sont offerts à l'ensemble de la population, généralement sur une base individuelle. Ils répondent à des besoins ponctuels ou aigus, liés à la santé et au bien-être des usagers et des personnes proches aidantes.

De façon plus spécifique, les services inclus dans le programme-services Services généraux réfèrent à l'accueil, l'évaluation et l'orientation des personnes, à des services infirmiers et psychosociaux courants, à des services d'intervention de crise et à des services d'intervention psychosociale en cas d'urgence et de sinistre. Les services offerts par les groupes de médecine de famille sont considérés comme des services généraux de première ligne ou de proximité.

### Résultats de l'établissement – programme-services Services généraux



### Comparatif du réseau



### Faits saillants

(2022) Le personnel d'encadrement clinique des services généraux est dynamique et démontre un solide engagement envers la clientèle. La culture d'amélioration continue est palpable. Par ailleurs, d'importants efforts ont été déployés pour poursuivre l'intégration des services de première ligne et améliorer l'accès. Plusieurs partenariats et projets sont en cours et témoignent de la vivacité du milieu. Le programme a su établir des liens avec sa communauté, notamment dans les zones rurales. Il est suggéré d'évaluer l'impact des projets sur l'accès et sur la fluidité continue de la trajectoire de l'utilisateur. De même, l'approche de partenariat-utilisateur est à poursuivre, tant sur le plan clinique qu'administratif. Enfin, il faut souligner le GMF-U affilié à l'Université McGill, qui est un joyau du CISSS de l'Outaouais. Il est doté d'une équipe multidisciplinaire et offre des services de première ligne selon une approche biopsychosociale. De plus, il constitue un levier d'attraction pour la main-d'œuvre médicale.



## Déficience physique, déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme (DP-DI-TSA)

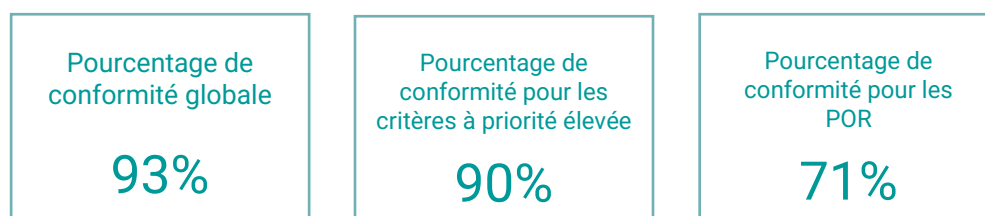
Le programme-services Déficience physique, Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme comprend l'ensemble des services du RSSS pouvant répondre aux besoins de toutes personnes, quel que soit leur âge, qui vivent avec une déficience physique (auditive, langagière, motrice ou visuelle) ou une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, ainsi qu'à leur famille et aux personnes proches aidantes. Les enfants qui présentent un retard significatif sur le plan de leur développement et les personnes présentant un trouble de la communication sociale bénéficient également de soins et services offerts dans le cadre de ce programme-services.

De façon globale, le programme-services comprend des services spécifiques, et parfois spécialisés et surspécialisés, selon les besoins de l'utilisateur et la mission de l'établissement. De façon plus spécifique, l'offre de services peut comprendre des services de repérage, d'évaluation, de référence et d'orientation, d'intervention thérapeutique, d'adaptation-réadaptation, de maintien des acquis et de soutien à la participation sociale. Les services, offerts le plus souvent à proximité, dans les milieux de vie des usagers, ou en établissement, visent à soutenir la réalisation du plein potentiel et la participation sociale de l'utilisateur en fonction de son projet de vie.

### Résultats de l'établissement – programme-services DP-DI-TSA



### Comparatif du réseau



### Faits saillants

(2023) À la direction de la déficience et de la réadaptation, les soins centrés sur la personne constituent une priorité et s'opérationnalisent par divers moyens, dont une révision de la gamme de services, un congé précoce assisté, un programme d'intégration des usagers-partenaires, pour n'en citer que quelques-uns. Les programmes sont fondés sur les modèles de pratiques exemplaires et sur des lignes directrices basées sur des données probantes. D'autre part, la culture de l'amélioration de la qualité est bien présente, elle constitue la force motrice à tous les

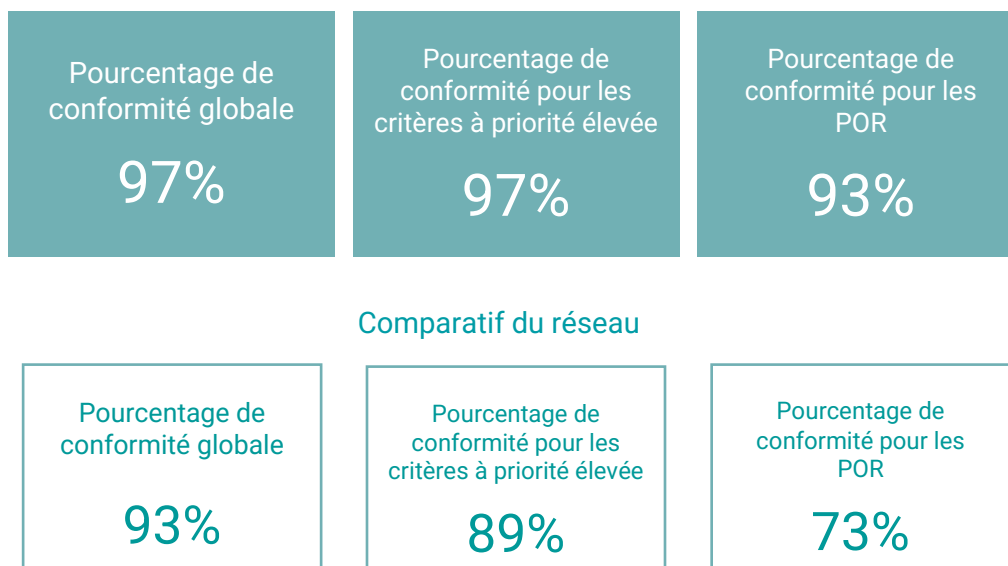
paliers de la direction de la déficience et de la réadaptation, ce qui est remarquable. De plus, la gestion des risques est intégrée aux activités de la direction dans tous les secteurs. Les membres de l'équipe témoignent de leur rigueur quant à la culture juste lors de la déclaration d'événements. Au niveau des dossiers cliniques, une attention particulière devrait être portée sur les « dossiers parallèles. » Un même usager peut avoir trois numéros de dossier différents, ce qui complexifie la juste connaissance de l'histoire complète de l'usager.

## Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

Le programme-services Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) comprend l'ensemble des services du RSSS pouvant répondre aux besoins des personnes qui sont en perte d'autonomie et les personnes proches aidantes. Bien que le programme-services SAPA s'adresse principalement aux personnes qui vivent une perte d'autonomie due au vieillissement, les personnes de moins de 65 ans qui présentent une perte d'autonomie fonctionnelle, des problèmes cognitifs ou des maladies chroniques peuvent également bénéficier des soins et des services offerts dans le cadre de ce programme.

De façon globale, le programme-services SAPA comprend des soins et des services à domicile, de courte durée gériatrique, de gériatrie spécialisée ambulatoire, des services d'hébergement de longue durée ainsi que des soins palliatifs et de fin de vie. Un ensemble de services sont également offerts pour répondre aux besoins des personnes proches aidantes : information, sensibilisation, formation, soutien aux soins de santé physique, soutien psychosocial, répit et dépannage.

### Résultats de l'établissement – programme-services SAPA



### Faits saillants

(2023) Dans l'ensemble des secteurs d'activités du programme SAPA, une approche de soins et services centrés sur la personne est adoptée, se traduisant par l'implication de l'utilisateur et de la famille dans le plan de soins et d'assistance. Pour ce qui est du volet sécurité, un système intégré de gestion des risques liés à la sécurité des usagers a été implanté, et l'analyse des événements déclarés donne lieu à des mesures préventives et correctives. L'établissement est invité à peaufiner l'utilisation d'indicateurs et à promouvoir la déclaration des incidents ainsi qu'une sensibilisation à la culture juste. En outre, les différentes directions du programme sont invitées à continuer avec le développement de stratégies permettant aux équipes sur terrain d'être mieux

informées des initiatives visant une amélioration accrue des performances cliniques et administratives. Toutefois, il est recommandé que ces équipes reçoivent également un soutien dans leur appropriation des outils de gestion.

## Amélioration continue de la qualité

Le Programme Qmentum Québec<sup>MC</sup> a été conçu pour mettre de l'avant un cadre d'apprentissage progressif et d'amélioration continue de la qualité. Le processus d'amélioration continue de la qualité implique le questionnement et l'évaluation de la façon dont l'établissement fonctionne, de ce qu'il fait bien et de ce qu'il peut améliorer.

La structure séquentielle du programme permet d'établir un portrait spécifique des différents secteurs, notamment pour chaque programme-service, mais aussi une vue d'ensemble et transversale de plusieurs pratiques.

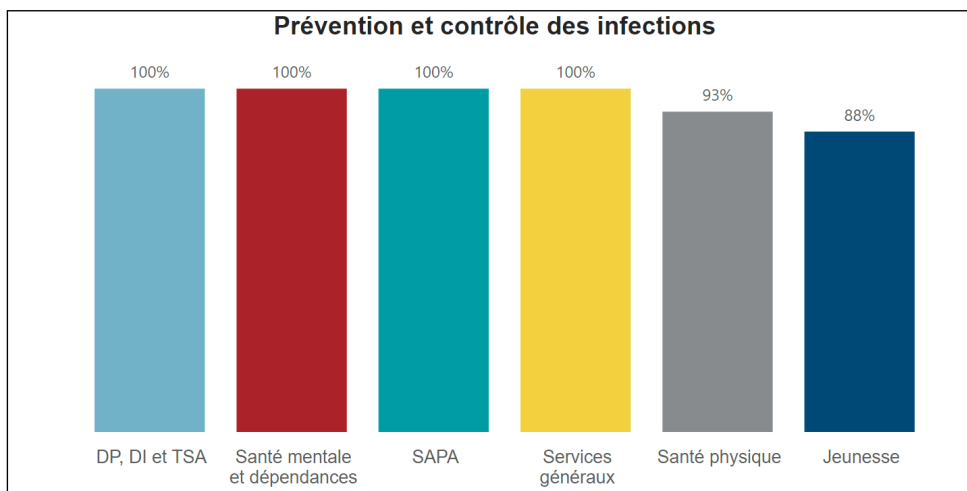
L'amélioration continue de la qualité favorise l'habilitation de la main-d'œuvre, une culture de responsabilisation et la pérennisation des améliorations au fil du temps grâce à l'autosurveillance continue et à l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action.

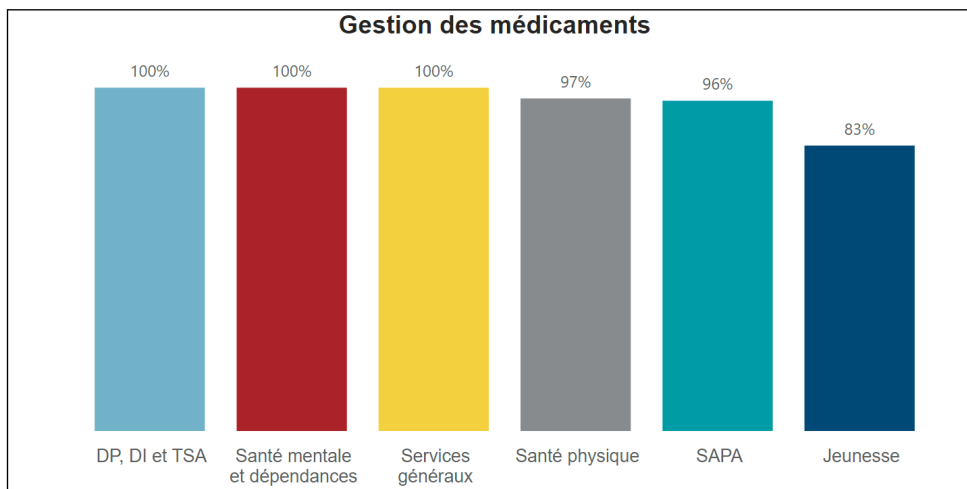
Les résultats, les constats et les suivis requis à la suite de chacune des visites sont des opportunités d'apprentissage collectif et de partage de connaissance entre les directions et entre les établissements du réseau.

## Évaluation des pratiques sécuritaires

Les **pratiques sécuritaires** sont une sélection de critères liés à la gestion des médicaments et à la prévention et au contrôle des infections incluant les critères liés au retraitement des dispositifs médicaux réutilisables. Ces critères se retrouvent dans chaque chapitre « service » d'un manuel d'évaluation en raison de l'importance d'évaluer la pratique dans l'ensemble des services cliniques.

### Résultats par programme-services du pourcentage moyen de conformité pour chacune des pratiques sécuritaires évaluées





## Soumission des preuves des progrès réalisés à des fins d'examen

Afin de veiller à ce que l'établissement réponde aux exigences du programme et à ce que le travail d'amélioration continue concernant les éléments qui ont été relevés par le Comité d'approbation du statut d'agrément à la suite des visites sur place, l'établissement est requis de soumettre des preuves des progrès réalisés à des fins d'examen.

Nous attestons que cet établissement se conforme à cette exigence du programme.

## Conclusion

Depuis la création du CISSS de l'Outaouais, l'établissement est tenu d'adopter le plan stratégique du MSSS. De plus, le CISSS s'assure que ses priorités organisationnelles sont bien alignées avec ce plan stratégique, l'entente de gestion et d'imputabilité ainsi que les quatre priorités du CISSS. Des mécanismes visant à assurer la réalisation de ces actions qui en découlent interpellent l'équipe de gestion et le conseil d'administration. Afin d'assurer que les objectifs organisationnels soient bien compris et que tous à travers l'établissement travaillent à les atteindre, le CISSS est encouragé à compléter le déploiement et l'animation des stations visuelles. Par ailleurs, l'organisation sait s'adapter au fur et à mesure que les besoins de la communauté évoluent, notamment avec le soutien de la direction de la santé publique pour ce qui est de documenter les besoins évolutifs de la population. De nombreux partenariats sont établis avec des organismes communautaires dans le but de fournir et de coordonner efficacement les services à la population. La direction du CISSS reconnaît aussi l'importance de renforcer les liens avec les partenaires de niveaux stratégiques et l'organisation est encouragée à intensifier ses actions en ce sens. Dans l'ensemble, l'établissement s'inscrit dans un désir d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services. La volonté et les moyens sont présents pour aller au-delà des pratiques actuelles et viser une meilleure conformité aux bonnes pratiques en matière de sécurité des usagers.

## Annexes

### Directives relatives à l'attribution de l'agrément

Statut d'agrément	Critères	
	Critères à priorité élevée et Pratiques organisationnelles requises (POR) dans chaque groupe*	Tous les critères
Agréé	Conforme dans une proportion de 70 % et plus	Conforme dans une proportion de 80 % ou plus

\*Les ensembles de normes sont regroupés comme suit, puis on calcule le pourcentage de critères respectés dans chaque groupe.

1. Gouvernance + Leadership
2. Gestion des médicaments + Prévention et contrôle des infections
3. Tous les ensembles de normes et chapitres relatifs aux services



## Classification des critères

Chaque critère est classifié selon un niveau de priorité (pratique organisationnelle requise et priorité normale et élevée) et une dimension de la qualité (p. ex., sécurité). Ces classifications servent de guide aux établissements pour mieux comprendre les critères par regroupement thématique.

### Niveaux de priorité

#### *Pratiques organisationnelles requises (POR)*

Les POR sont des pratiques qui ont été déterminées comme essentielles et qui doivent être en place dans l'établissement pour améliorer la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques.

Le contenu technique de la POR est constitué de l'énoncé, des conseils et des tests de conformité. L'énoncé de la POR définit la pratique attendue dans l'établissement. Les conseils fournissent un contexte et les raisons pour lesquelles les POR sont importantes pour la sécurité des usagers et la gestion des risques. Ils contiennent aussi des données probantes et de l'information sur les moyens de se conformer aux tests de conformité. Même si les conseils éclairent et renseignent, l'information qu'ils véhiculent ne fait pas partie des exigences. Les tests de conformité sont les exigences particulières que les visiteurs évaluent sur place pour déterminer si l'établissement respecte la POR. L'établissement doit répondre aux exigences de tous les tests de conformité d'une POR pour que l'évaluation indique sa conformité avec cette POR.

#### *Critères à priorité élevée*

Les critères à priorité élevée portent sur la sécurité, l'éthique, la gestion des risques et l'amélioration de la qualité. Leur pondération est plus élevée dans les directives relatives à l'attribution du statut d'agrément.

#### *Critères à priorité normale*

Les critères qui ne portent pas sur des thèmes de priorité élevée sont considérés comme des critères à priorité normale.

### Dimensions de la qualité

Le cadre conceptuel de la qualité de HSO comporte huit dimensions de la qualité qui jouent un rôle dans la prestation de soins et services sécuritaires et de haute qualité dans tous les secteurs des soins de santé et des services sociaux. Ces dimensions forment la base des normes, en vertu desquelles chaque exigence (critère) est liée à l'une des huit dimensions de la qualité. Ainsi, l'orientation fondamentale de chaque critère est claire, et les utilisateurs comprennent son objectif. Voici les dimensions de la qualité qui sous-tendent le cadre conceptuel de la qualité :

- *Accent sur la population* : Travailler avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.
- *Accessibilité* : M'offrir des services équitables, en temps opportun.
- *Sécurité* : Assurer ma sécurité.
- *Qualité de vie au travail* : Prendre soin des personnes qui s'occupent de moi.
- *Services centrés sur l'usager* : Collaborer avec moi et mes proches dans le cadre des soins.

- *Continuité des services* : Coordonner mes soins dans le continuum de soins.
- *Pertinence* : Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.
- *Efficience* : Utiliser les ressources le plus adéquatement possible.



## Évaluations par des pairs : emplacements visités et chapitres évalués

Le tableau suivant présente les dates de visites pour chaque séquence et programme-services évalué. À noter que certaines pratiques provenant des normes de Prévention et contrôle des infections (PCI), de Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables (RDM) et de Gestion des médicaments sont présentes à travers les manuels d'évaluation utilisés lors des séquences 2 à 5. Ces pratiques font ainsi l'objet d'une évaluation continue et transversale, à travers chaque programme-services.

Séquence	Normes ou manuel d'évaluation	Date de visite
Séquence 1	Gouvernance	17 au 21 juin 2019
Séquence 1	Leadership	17 au 21 juin 2019
Séquence 1	Santé publique	17 au 21 juin 2019
Séquence 1	PCI	17 au 21 juin 2019
Séquence 1	RDM	17 au 21 juin 2019
Séquence 1	Gestion des médicaments	17 au 21 juin 2019
Séquence 2	Jeunesse	17 au 21 juin 2019
Séquence 2	Santé mentale et dépendances	17 au 21 juin 2019
Séquence 3	Santé physique	26 au 30 septembre 2022
Séquence 3	Services généraux	26 au 30 septembre 2022
Séquence 3	Télésanté	26 au 30 septembre 2022
Séquence 4	DP, DI et TSA	27 février au 3 mars 2023
Séquence 5	SAPA	27 février au 3 mars 2023

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

### Séquence 1

Norme	Norme évaluée	Emplacements
Gouvernance	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CHSLD Lionel-Émond</li> <li>▪ CISSS de l'Outaouais, siège sociale</li> <li>▪ Hôpital de Gatineau</li> <li>▪ Hôpital de Hull</li> <li>▪ Hôpital de Maniwaki</li> <li>▪ Hôpital de Papineau</li> <li>▪ Hôpital de Wakefield</li> <li>▪ Hôpital du Pontiac</li> <li>▪ Point de service rue Lois</li> </ul>
Leadership	Oui	
Santé Publique	Oui	
Prévention et contrôle des infections	Oui	
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	Oui	
Gestion des médicaments	Oui	

## Séquence 2

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (Jeunesse)	Oui
Services de périnatalité et d'obstétrique	Oui
Services de sage-femme et maisons de naissance	Oui
Services pour jeunes en difficulté	Oui
Services pour la protection de la jeunesse	Oui
Services pour la santé mentale en communauté	Oui
Services pour santé mentale (0-17 ans) et pédopsychiatrie	Oui
Services pour la procréation médicale assistée (PMA)	Non
Excellence des services (Santé mentale et dépendances)	Oui
Services de santé mentale (usagers inscrits)	Oui
Services d'urgences psychiatriques	Oui
Services de dépendances (usagers inscrits)	Oui
Services de santé mentale (usagers admis)	Oui
Services de dépendances (usagers admis)	Oui

Emplacements
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centre de réadaptation en dépendance de l'Outaouais (CRDO)(rue St-François)</li> <li>▪ Centre Jeunesse Outaouais (CJO), secteur Hull</li> <li>▪ CISSS de l'Outaouais, siège sociale</li> <li>▪ CJO point de service (secteur Gatineau)</li> <li>▪ CLSC de Gatineau (de la Gappe)</li> <li>▪ CLSC de Gatineau (Le Guerrier)</li> <li>▪ CLSC Shawville</li> <li>▪ CRJDA Freeman</li> <li>▪ Hôpital Pierre Janet</li> <li>▪ Hôpital de Gatineau</li> <li>▪ Hôpital du Pontiac</li> <li>▪ La traversée et soutien hébergement en CRJDA</li> <li>▪ Maison des naissances</li> <li>▪ Pavillon du Parc point de service Aylmer (rue Robert-Wright)</li> <li>▪ Point de service boul. Moussette</li> <li>▪ Résidence Boisé Gabriel-Audet</li> </ul>

### Séquence 3

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (Santé physique)	Oui
Services des urgences	Oui
Unités d'hospitalisation	Oui
Services de soins critiques	Oui
Services de néonatalogie	Oui
Services de pédiatrie	Oui
Services d'oncologie	Oui
Services de soins palliatifs et de fin de vie	Oui
Services interventionnels et périchirurgicaux	Oui
Services de soins ambulatoires	Oui
Services d'imagerie et médecine nucléaire	Oui
Services de dons d'organes (donneurs vivants)	Non
Services de dons d'organes (donneurs décédés)	Oui
Services de transplantation	Non
Services d'activités spécialisées à domicile	Non
Cheminement de l'utilisateur	Oui
Norme: Télésanté	Oui
Excellence des services (Services généraux)	Oui
Accueil, analyse, orientation et référence (AAOR)	Oui
Service Info-Social	Oui
Services de consultation sociale ou psychologique	Oui

Emplacements
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centre multiservices de santé et de services sociaux de Gatineau</li> <li>▪ Centre multiservices de santé et de services sociaux de Mansfield-et-Pontefract</li> <li>▪ CISSS de l'Outaouais, siège sociale</li> <li>▪ CLSC de Chelsea</li> <li>▪ CLSC de Gracefield</li> <li>▪ CLSC de Val-des-Monts</li> <li>▪ CLSC de Vallée-de-la-Lièvre</li> <li>▪ CLSC Saint-Rédempteur</li> <li>▪ Groupe de médecine de famille universitaire et centre de services ambulatoires en pédiatrie de l'Outaouais</li> <li>▪ Hôpital de Gatineau</li> <li>▪ Hôpital de Hull</li> <li>▪ Hôpital de Maniwaki</li> <li>▪ Hôpital et CHSLD de Papineau</li> <li>▪ Hôpital et CHSLD du Pontiac</li> <li>▪ Hôpital et CHSLD Mémorial de Wakefield / Wakefield Memorial Hospital</li> </ul>

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

--

#### Séquence 4

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (DP-DI-TSA)	Oui
Services de déficience physique (usager inscrits)	Oui
Services de déficience physique (usagers admis)	Oui
Services de déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (usager inscrits)	Oui
Services de déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (usager admis)	Oui

Emplacements
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et du trouble du spectre de l'autisme de Buckingham</li> <li>• Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et du trouble du spectre de l'autisme de Gatineau</li> <li>• Centre de réadaptation en déficience physique de l'Outaouais</li> <li>• Centre de réadaptation en déficience physique de Vallée-de-la-Lièvre</li> <li>• Centre de réadaptation en déficience physique Maniwaki</li> <li>• Centre multiservices de santé et de services sociaux Robert-Wright</li> <li>• CISSS de l'Outaouais, siège social</li> <li>• Résidences à assistance continue (RAC) Résidence 220 Robert-Wright</li> <li>• Résidences à assistance continue (RAC) Résidence 240 Robert-Wright</li> <li>• Résidences à assistance continue (RAC) Résidence Broad</li> </ul>

## Séquence 5

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (SAPA)	Oui
Soins et services de longue durée (usagers admis)	Oui
Soins et services de courte durée pour clientèle gériatrique (usagers admis)	Oui
Services gériatriques spécialisés ambulatoires (usagers inscrits)	Oui
Soutien à domicile (usagers inscrits)	Oui
Soins palliatifs et de fin de vie	Oui

Emplacements
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CHSLD d'Aylmer</li> <li>▪ CHSLD de Gracefield</li> <li>▪ CHSLD de Maniwaki</li> <li>▪ CHSLD de Mansfield-de-Pontfract</li> <li>▪ CHSLD Vallée-de-la-Lièvre</li> <li>▪ CHSLD des Collines</li> <li>▪ CHSLD du Pontiac</li> <li>▪ CHSLD Ernest-Brisson</li> <li>▪ CHSLD la Pietà</li> <li>▪ CHSLD Lionel-Émond</li> <li>▪ CISSS de l'Outaouais, siège social</li> <li>▪ CLSC de Val-des-Monts</li> <li>▪ CLSC de Vallée-de-la-Lièvre</li> <li>▪ CLSC et Centre d'hébergement de la Petite-Nation</li> <li>▪ CLSC et centre de services externes pour les aînés de Shawville</li> <li>▪ Directions des ressources informationnelles et services SAD</li> <li>▪ Hôpital de Gatineau</li> <li>▪ Hôpital et CHSLD de Papineau</li> <li>▪ Hôpital et CHSLD du Pontiac</li> <li>▪ Hôpital et CHSLD Mémorial de Wakefield / Wakefield Memorial Hospital</li> </ul>



## Détails techniques du rapport

Cette section présente la méthodologie de calcul des résultats présentés dans ce rapport.

### Taux de conformité global

Pourcentage ( $\% = \frac{\text{conformes}}{\text{conformes} + \text{non-conformes}}$ ) de conformité pour tous les critères (POR, priorité élevée, priorité normale) et pourcentage de conformité pour les critères à priorité élevée et les POR seulement.

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Les résultats sont présentés pour l'ensemble de l'établissement et pour l'ensemble du réseau, soit le total des résultats de tous les établissements publics participants au programme Qmentum Québec<sup>MC</sup>.

### Sommaire des résultats : aperçu de la conformité aux pratiques organisationnelles requises

Pourcentage ( $\% = \frac{\text{nbr de chapitres POR conforme}}{\text{nbr de chapitres POR conforme} + \text{nbr de chapitre POR non-conforme}}$ )

Rouge = POR n'est pas conforme dans tous les secteurs de soins et services

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

### Analyse selon les dimensions de la qualité

Conforme = nombre total de critères conformes, comprends les critères à priorité normale, à priorité élevée et les POR. Une POR égale un critère, même si elle comprend plusieurs tests de conformité. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Non conforme = nombre total de critères non-conformes, comprends les critères à priorité normale, à priorité élevée et les POR.

S.O. = nombre total de critères côté sans objet, comprends les critères à priorité normale, à priorité élevée et les POR.

Total = conforme + non-conforme + s.o.

$\% \text{ conforme} = \frac{\text{conformes}}{\text{conformes} + \text{non-conformes}}$

### Sommaire des POR de l'établissement

Total - # POR Conforme et % POR Conforme = nombre et pourcentage total de POR conformes, si une POR est conforme dans 2 chapitres différents c'est compté comme 2 POR conformes, les calculs sont au niveau de la POR et non des tests de conformités

$\% \text{ TC Conforme} = \% = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$

$$\# \text{ TC Conforme} = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$$

$$\# \text{ Chapitre Conforme} = \frac{\text{nbr de fois la POR est conforme (tous les tests de conformités sont conformes)}}{\text{nbr de chapitres où la POR est évaluée}}$$

### Sommaire des POR récurrentes par programme-service

Pour les POR se trouvant dans plusieurs chapitres et normes, les données suivantes sont présentées par programme-service :

$$\% \text{ TC Conforme} = \% = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$$

$$\# \text{ TC Conforme} = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$$

$$\# \text{ Chapitre Conforme} = \frac{\text{nbr de fois la POR est conforme (tous les tests de conformités sont conformes)}}{\text{nbr de chapitres où la POR est évaluée}}$$

### Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance

$$\text{Pourcentage de réponses positives} = \frac{\text{Tout à fait d'accord} + \text{D'accord}}{\text{Pas du tout d'accord} + \text{Pas d'accord} + \text{Neutre} + \text{D'accord} + \text{Tout à fait d'accord}}$$

### Sondage sur la mobilisation du personnel

Moyenne (%) par dimension : Chaque énoncé qui fait partie d'une dimension est évalué sur une échelle de 0 à 10. La moyenne des résultats des énoncés qui composent chaque dimension est multipliée par 10 pour obtenir un pourcentage. Ceci est rapporté comme le score d'une dimension. La plupart des scores et des mesures sont calculés à l'aide de l'échelle numérique allant de 0 à 10 et excluent les choix « Je ne sais pas / sans réponses » ou « Non applicable ».

Le taux de réponse est calculé en fonction du nombre total des membres du personnel fourni par l'établissement au moment du déploiement du sondage.

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

$$\text{Pourcentage de réponses positives} = \frac{\text{Tout à fait d'accord} + \text{D'accord}}{\text{Pas du tout d'accord} + \text{Pas d'accord} + \text{Neutre} + \text{D'accord} + \text{Tout à fait d'accord}}$$

### Sondage canadien sur la culture de la sécurité des usagers

$$\text{Pourcentage de réponses positives} = \frac{\text{Tout à fait d'accord} + \text{D'accord}}{\text{Pas du tout d'accord} + \text{Pas d'accord} + \text{Neutre} + \text{D'accord} + \text{Tout à fait d'accord}}$$

### Sondage sur l'expérience de l'utilisateur

$$\text{Score négatif (\%)} \text{ par dimension} = \frac{\text{Réponses de 0 à 6 sur l'échelle}}{\text{Réponses de 0 à 10 sur l'échelle}}$$

### Résultats par normes

Les critères sans objet sont exclus des calculs pour le % Conforme et Non conforme.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

#### Résultats de l'établissement – programme-services et Comparatif du réseau

Pour chaque programme-service (manuel d'évaluation), pourcentage de conformité globale ( $\% = \frac{\text{conformes}}{\text{conformes} + \text{non-conformes}}$ ) pour tous les critères (POR, priorité élevée, priorité normale) et pourcentage de conformité pour les critères à priorité élevée et pour les POR seulement.

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Les résultats sont présentés pour l'ensemble du programme-service de l'établissement et pour l'ensemble du réseau pour ce programme-service, soit le total des résultats du programme-service de tous les établissements publics participants au programme Qmentum Québec<sup>MC</sup>.

#### Résultats par programme-services du pourcentage moyen de conformité pour chacune des pratiques sécuritaires évaluées

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Les critères au sujet du retraitement des dispositifs médicaux (RDM) sont inclus dans les résultats de PCI.