

INFO-CISSS

Spécial Agrément

L'excellence
au coeur de nos
préoccupations

DANS CETTE PARUTION

Résultats préliminaires de la visite d'Agrément Canada | page 2

Résultats par dimension de la qualité
Résultats par chapitre du manuel
Résultats de l'évaluation des pratiques
organisationnelles requises (POR)

Commentaires des visiteurs | page 3

Domaines d'excellence
Principales opportunités d'amélioration
Votre contribution au processus d'Agrément

La suite pour l'Agrément | page 4

Alignement des travaux des équipes
Échéancier des prochaines étapes
Rendre l'Agrément amusant - c'est possible!

Boîte à outils | page 5

Outils disponibles pour vous
Nouvellement disponible
Bientôt à l'affiche

NOUVEAUTÉS

[Rapport
préliminaire
d'évaluation](#)

[Mise à jour de
la section
« Agrément »
dans l'intranet](#)

[Présenter
l'Agrément de
manière originale](#)

“ La qualité, ce n'est pas
une réparation rapide ou
temporaire, c'est un processus
d'amélioration continue. »

- Armand V. Feigenbaum

AGRÉÉ



Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Côte-Nord

Québec



RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES DE LA VISITE

Dimension de la qualité	Taux de conformité (%)
Accent sur la population	86 %
Accessibilité	88 %
Continuité	100 %
Efficience	82 %
Milieu de travail	68 %
Pertinence	69 %
Sécurité	57 %
Services centrés sur l'utilisateur	85 %
Total	68 %

[Consulter le rapport d'évaluation complet](#)



Résultats par chapitre du manuel

Chapitre	Nom	Taux de conformité (%)	Taux autoévaluation OnboardQi (%)
Chapitre 1	Gouvernance	N/A	N/A
Chapitre 2	Leadership – Planification et organisation des services selon les besoins de la population	79.5 %	72 %
Chapitre 3	Leadership - Gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles	77.8 %	79 %
Chapitre 4	Leadership – Gestion de la qualité et des risques	65.5 %	81 %
Chapitre 5	Planification des soins et des services dans les situations d'urgence et de sinistres	74.2 %	67 %
Chapitre 6	Santé Publique	92.3 %	91 %
Chapitre 7	Télésanté	72.7 %	43 %
Chapitre 8	Programme de prévention et de contrôle des infections	62.3 %	71 %
Chapitre 9	Services de retraitement des dispositifs médicaux	65.1 %	33 %
Chapitre 10	Gestion du circuit du médicament	56.8 %	68 %
Moyenne		71.8 %	67.2 %

Parallèle intéressant entre les autoévaluations réalisées par les équipes des gestionnaires dans OnboardQi et les résultats préliminaires - l'objectif étant de prévoir les travaux nécessitant les améliorations de manière proactive.

Résultats de l'évaluation des POR

POR avec une conformité exemplaire (100 %)

- Programme d'entretien préventif
- Prévention de la violence en milieu de travail
- Formation et perfectionnement sur la sécurité des usagers
- Cheminement des usagers
- Taux d'infection

POR nécessitant une révision approfondie

- Conformité aux pratiques d'hygiène des mains
- Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains
- Nettoyage et désinfection de bas niveau
- Bilan comparatif des médicaments
- Sécurité liée aux narcotiques
- Gérance des antimicrobiens

POR nécessitant des améliorations ponctuelles

- Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées
- Divulcation des incidents liés à la sécurité des usagers
- Gestion des incidents liés à la sécurité des usagers
- Médicaments de niveau d'alerte élevé



COMMENTAIRES DES VISITEURS

Domaines d'excellence du CISSS de la Côte-Nord

- Résilience, courage et détermination des membres de l'organisation
- Bonne implication des partenaires à tous les niveaux
- Excellente connaissance des besoins populationnels et du territoire
- Taux de satisfaction de l'expérience-usager et de l'expérience-employé supérieur à la moyenne provinciale
- Souci d'offrir des bons services de proximité
- Leadership positif et mobilisateur de la direction
- Service des communications proactif et efficace
- Amélioration marquée de l'environnement physique de certains services
- Nombreux efforts consentis au recrutement, notamment à l'international

Aspects qui nécessitent une amélioration



- Développer une culture de prévention des risques relatifs à la sécurité
- Intensifier la culture de la mesure
- Soutenir la gestion du changement pour de meilleurs résultats
- Se doter de plans d'amélioration de la qualité dans tous les secteurs
- Évaluer la configuration des espaces pour diminuer le risque de contamination croisée
- Faire preuve de créativité pour accentuer le recours aux technologies innovantes
- Développer un programme de formation robuste et accessible, notamment à l'embauche
- Se doter d'un ensemble de politiques et procédures écrites et diffusées
- Harmoniser les pratiques sur tout le territoire

Votre contribution au processus d'Agrément



[Lire et partager l'INFO-CISSS Spécial Agrément](#)



[Suivre les dossiers de formation de vos employés et faire les audits et les autoévaluations disponibles](#)



[Participer aux rencontres qui parlent d'Agrément \(ex. : Support RH\)](#)



[Utiliser le calendrier d'Agrément avec vos équipes](#)



[Consulter SharePoint et l'intranet](#)

[Visionner
la séance synthèse
\(séquence 1\).](#)



LA SUITE POUR L'AGRÈMENT

Alignement des travaux des équipes d'agrément

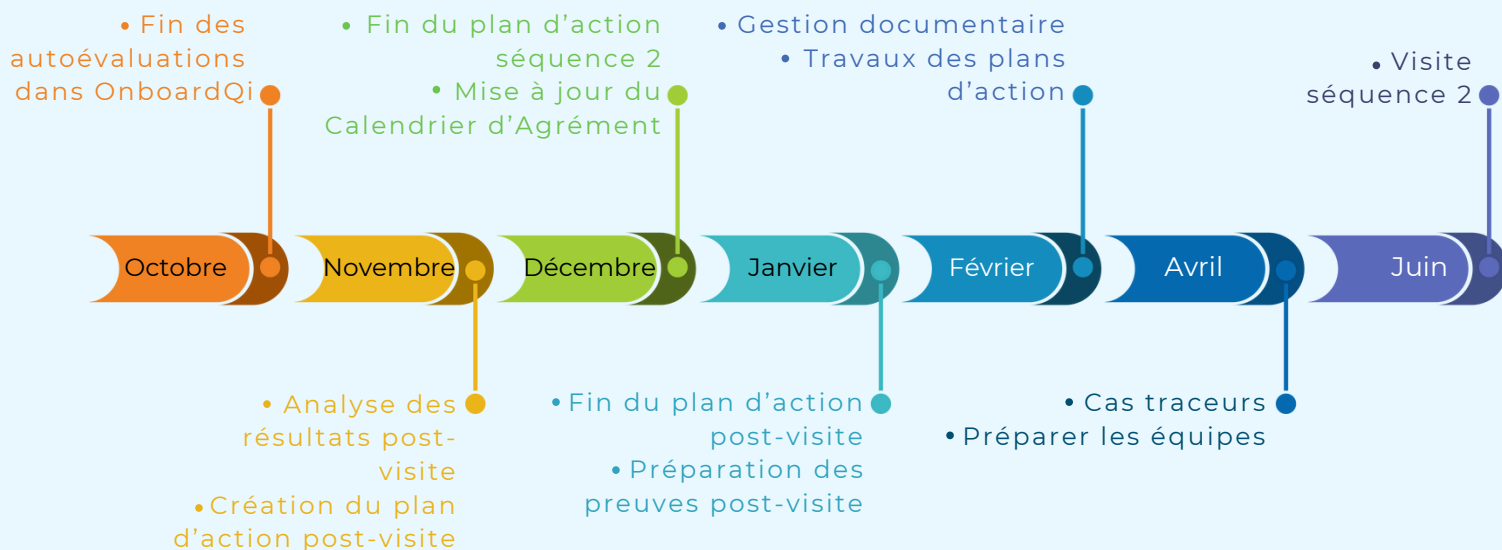
Ce qui se poursuit

- Rencontres statutaires des équipes d'Agrément (comité tactique et logistique)
- Création des « Amuse-Gueule à saveur d'Agrément »
- Utilisation du *Calendrier d'Agrément* sur le terrain
- Création des plans d'action avec OnboardQi

Ce qui nous attend

- Intégration des responsables des POR dans le comité tactique
- Définition des rôles et responsabilités des membres des comités POR
- Développement de la section *Agrément* sur intranet
- Développement de l'offre de la visite simulée
- Développement du suivi des travaux d'agrément à travers le MS Project

Échéancier des prochaines étapes



PRÉSENTER LES RÉSULTATS DE FAÇON AMUSANTE, C'EST POSSIBLE!

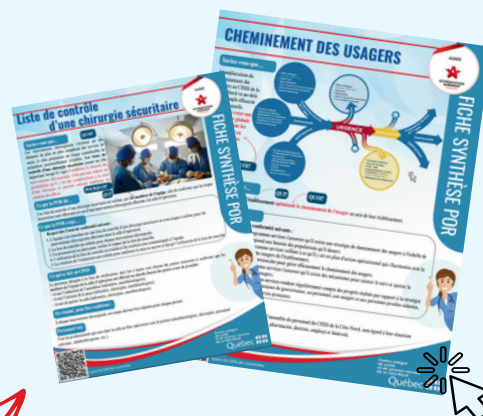
Voici comment les résultats de la visite d'Agrément ont été présentés au lac-à-l'épaule de la Direction des services multidisciplinaires, qualité évaluation, performance et éthique (DSMQEPE).



Spécial Agrément

BOÎTE À OUTILS

- 1** [SharePoint Agrément CISSSCN](#)
Centralisation de l'information en lien avec le processus d'accréditation d'Agrément Canada
- 2** [INFO-CISSS Spécial Agrément](#)
Restez à l'affût des nouveautés en continu, informez-vous et soyez proactifs
- 3** [Fiches synthèses](#)
Regroupement de l'information sous forme d'une fiche pour favoriser la diffusion
- 4** [Manuel INFO - POR](#)
Explication détaillée des différentes POR évaluées par les visiteurs
- 5** [Amuse-Gueule à saveur d'Agrément](#)
Différents outils qui visent la diffusion d'information de manière innovante, amusante et collaborative
- 6** [Calendrier thématique d'Agrément](#)
Promotion des activités en fonction de la thématique des critères d'évaluation d'Agrément Canada



Outils en élaboration



[Demande de création d'un outil personnalisé, c'est par ici!](#)

Idées?
Suggestions?