



## Vigi Santé Ltée

### Agréé avec mention d'honneur

avril, 2018 à 2022

**Vigi Santé Ltée** 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 avril 2022 pourvu que les exigences du programme continuent d'être respectées.

**Vigi Santé Ltée** 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 **Vigi Santé Ltée** 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.

#### Vigi Santé Ltée (2018)

Fondé depuis près de 40 ans, VIGI Santé est un établissement privé conventionné inclus dans l'offre d'hébergement et de soins de longue durée du réseau de la santé. Figurant parmi les chefs de file dans le domaine de la gériatrie au Québec, ses 15 centres d'hébergement et de soins de longue durée desservent des adultes en lourde perte d'autonomie en raison de leur âge avancé ou d'un handicap. L'approche interdisciplinaire développée, centrée sur la personne et la famille, est partagée par près de 45 médecins et dentistes, plus de 2 000 employés et 430 bénévoles qui collaborent à offrir des soins médicaux, professionnels, d'assistance, de soutien et d'accompagnement adaptés à leurs besoins.

#### 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

23 au 27 avril 2018

### Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **15 emplacements** 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

- **4 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.

\*\*\*

La visite d'agrément Canada auprès du « CHSLD Vigi Santé » a eu lieu entre le 23 et 27 avril 2018. La dernière visite remonte à octobre 2013. Fondée en 1979, Vigi Santé comporte maintenant 1522 lits distribués dans 15 installations situées dans 10 régions du Québec. La direction a mis en œuvre plusieurs moyens pour s'assurer de l'actualisation d'un milieu de vie et d'interventions appropriées et sécuritaires pour les résidents.

### La direction

Compte tenu de son statut privé conventionné, la composition du Conseil d'administration est différente de celle des établissements publics. La gouvernance est assurée par la Direction générale de l'établissement qui est également propriétaire des résidences. Le propriétaire est soucieux de jouer un rôle actif dans la promotion d'une culture de performance et des meilleures pratiques pour s'assurer de la qualité des soins et services offerts aux résidents.

Au cours de la dernière année, la haute direction a saisi une opportunité, en mettant à jour ses orientations stratégiques 2017-2020. Cet exercice essentiel a permis d'intégrer les changements survenus dans l'organisation du secteur de la santé au 1er avril 2015. On y retrouve aussi une description de la philosophie de milieu de vie et les enjeux organisationnels. La culture organisationnelle se définit comme suit : « L'humain au cœur de notre agir ». Un plan d'action est en place et comprend des axes de développement en fonction des orientations et des enjeux organisationnels ciblés.

Pour le volet des communications avec les résidents et les familles, plusieurs outils sont en place. La direction et ses professionnels sont disponibles et ont une philosophie de gestion « porte ouverte ». Un journal est publié plusieurs fois par année. De plus, la philosophie de transparence est évidente en consultant le site Web organisationnel qui est une source précieuse d'informations. La présence d'une équipe engagée et un milieu de vie bien établi représentent des forces appréciables.

L'établissement a une bonne vision de la gestion intégrée des risques et de la qualité et a élaboré un plan détaillé.

#### La communauté et ses partenaires

À travers les années, les dirigeants ont développé des partenariats d'affaires de concert avec les établissements de santé du territoire. Les liens se font avec les CISSS ou CIUSSS du territoire où sont situées les installations. L'organisme s'arrime avec les besoins de la communauté. Des collaborations ont lieu pendant l'année avec des organismes communautaires qui ont pour but d'augmenter la qualité et le nombre d'activités de loisirs multiculturel selon la spécificité du centre.

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

L'établissement est conscient qu'il devra miser sur le développement et sur la rétention de sa main-d'œuvre afin de maintenir le niveau de qualité. Ainsi la régularité du personnel maximiserait les résultats escomptés suite au soutien et aux formations offertes aux employés professionnels. Le défi touchant particulièrement la main d'œuvre pour l'assistance est important, particulièrement en raison d'un environnement compétitif. Vigi Santé compte sur 45 médecins et dentistes, 12 pharmaciens et près de 2000 employés.

Il y a une bonne collaboration avec les employés et l'établissement met en place des initiatives touchant la conciliation famille-travail ainsi que l'aménagement des heures de travail. Un programme de relève est aussi mis en place et des activités de reconnaissance sont offertes plusieurs fois par année. Les relations syndicales sont harmonieuses. Il y a une certaine fidélisation des employés, qui y travaillent depuis plusieurs années. Cependant il y a aussi les départs à la retraite et le recours à la main-d'œuvre indépendante devient difficile étant donné la pénurie de ressources. Cette problématique demeure préoccupante dans plusieurs installations pour les administrateurs et gestionnaires.

En matière de gestion des ressources humaines, une politique sur le développement des ressources humaines est en place. Une pochette d'information à l'intention des employés est remise systématiquement à l'embauche et inclut aussi des consignes sur la sécurité des résidents et employés, de même qu'un code d'éthique et de civilité. On encourage l'organisme à continuer la reconnaissance avec les outils qu'il croit opportuns.

#### La prestation des soins et services

La pratique médicale se caractérise par une grande disponibilité de médecins dans les différentes régions du Québec, même si dernièrement le changement aux règles de pratique du ministère, démontre une tendance préoccupante pour le proche avenir en matière de couverture médicale. L'approche interdisciplinaire est dynamique et bien implantée. Les membres du personnel connaissent bien leurs rôles et les descriptions de tâches reflètent les dimensions qualité et sécurité.

Le personnel est dédié et attentionné à l'égard des résidents. L'équipe tient un dossier à jour sur chaque résident. L'organisme respecte les Lois en vigueur sur la protection de la vie privée des résidents et de la confidentialité des renseignements les concernant. Pour chaque résident, il y a une évaluation du risque de développer des plaies de pression et du risque de chute. De ce fait, il y a des notes d'observation dans les dossiers des résidents. Un outil d'évaluation de la douleur est aussi

utilisé. Le personnel a à sa disposition des aménagements et d'équipements requis pour assurer des services de qualité. Nous avons pu constater que, de façon systématique, le bilan comparatif des médicaments est respecté.

#### La satisfaction de la clientèle

Les résidents et familles sont invités à participer au plan d'intervention interdisciplinaire à la suite de l'admission dans le centre. Ils se disent bien accueillis et satisfaits des soins et services. L'approche milieu de vie est implantée. Vigi Santé à plus de 450 bénévoles qui offrent annuellement plus de 43 000 heures.









Un sondage de satisfaction de la clientèle est effectué par l'installation. Les résultats comparatifs des deux dernières années montrent une augmentation de la satisfaction suite à la mise en place d'initiatives qui adressaient certaines préoccupations identifiées pendant le sondage. De plus, la mise en place de « café rencontres » et des « rencontres-causeries » permet d'avoir de l'information précieuse sur l'état de satisfaction des résidents et d'échanger sur les irritants qui peuvent ressentir. Les résidents, les familles, le comité des usagers sont impliqués dans cette « œuvre collective » visant l'amélioration de la qualité du milieu de vie. Les membres des équipes affirment obtenir écoute et collaboration de la direction générale. Ils disent se sentir à l'aise de faire des demandes au nom des résidents et recevoir des solutions rapides de la part de la direction. La perception, voulant que la clientèle se sente respectée et bien accompagnée par du personnel compétent, dévoué, respectueux contribue à offrir chaleur humaine et une qualité des services.

## 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.

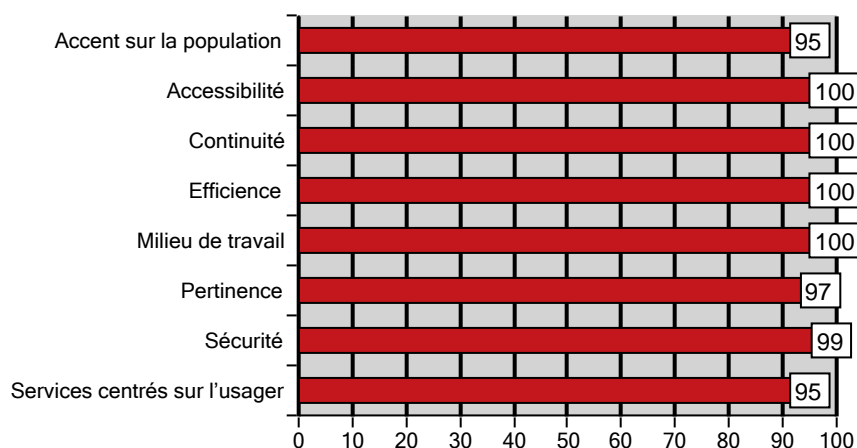
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **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

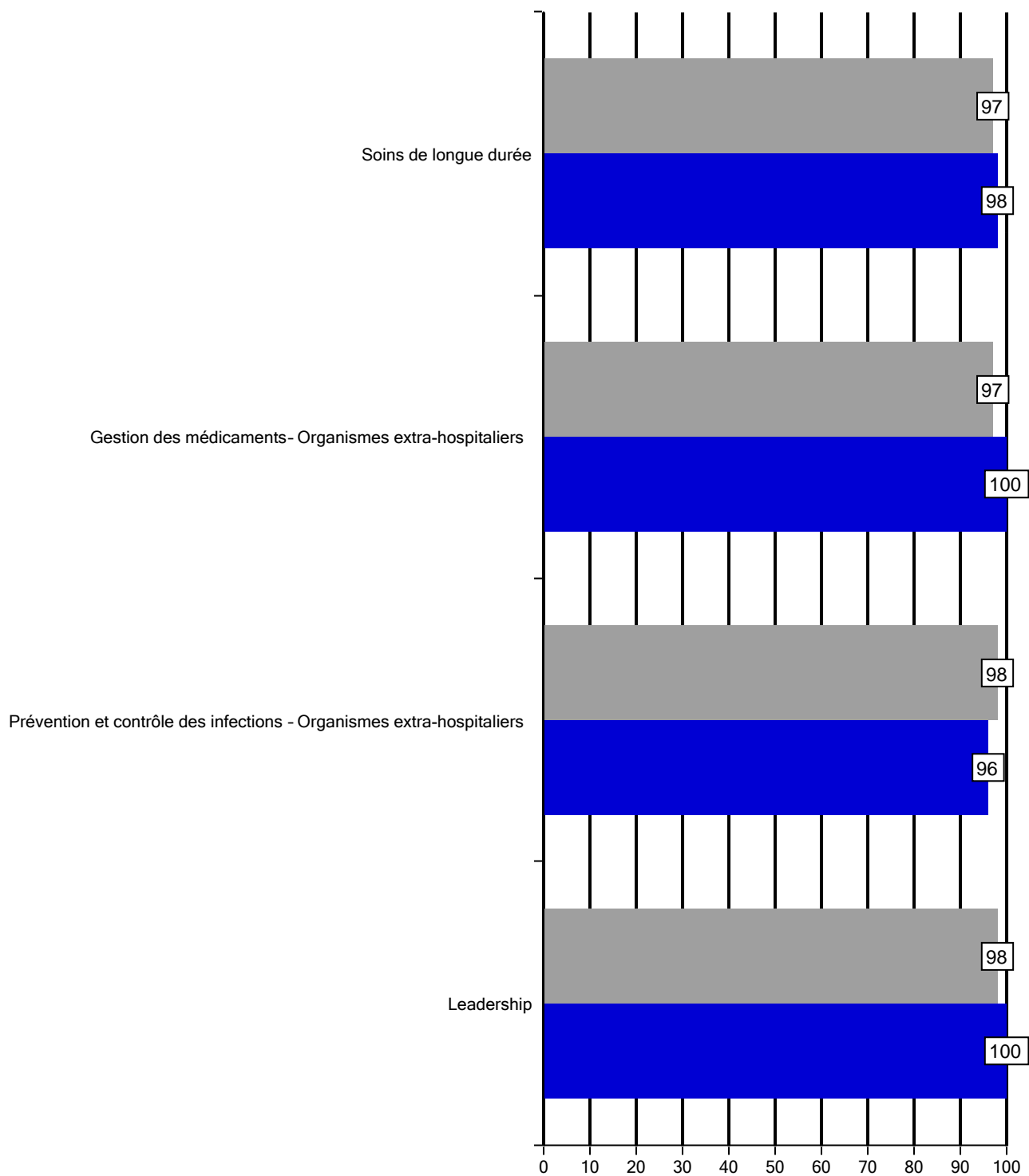
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

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

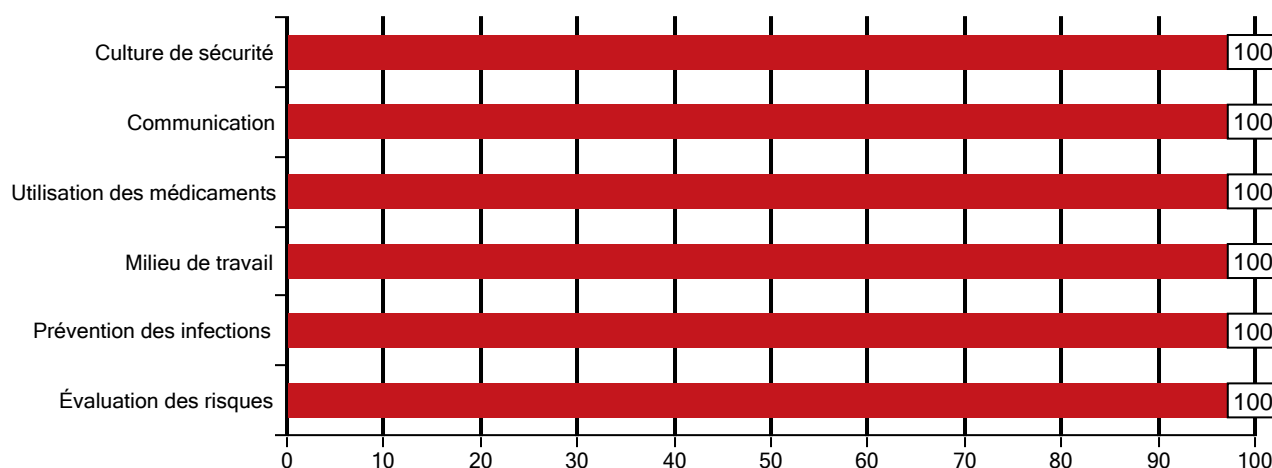
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme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



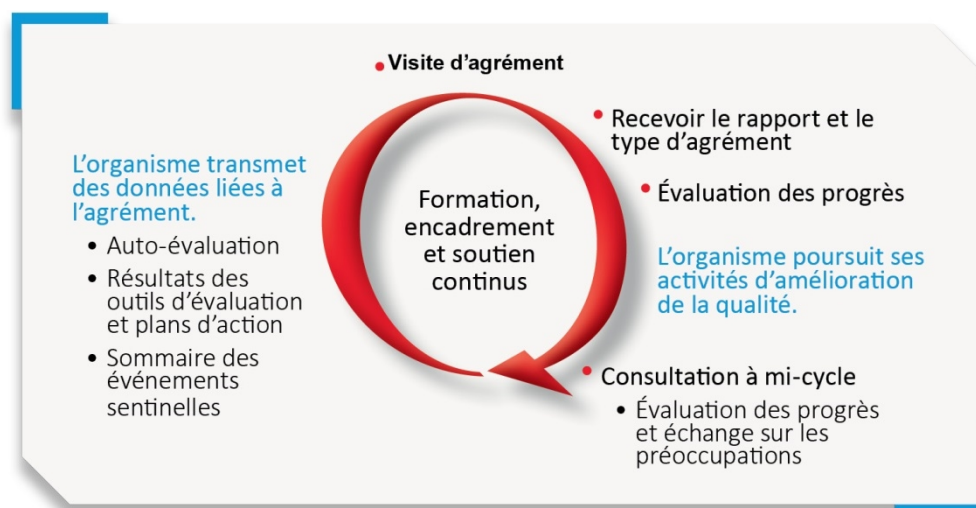
## La démarche d'amélioration de la qualité

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, **Vigi Santé Ltée** 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 **Vigi Santé Ltée** 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 CHSLD Vigi Brossard
- 2 CHSLD Vigi de l'Outaouais
- 3 CHSLD Vigi Deux-Montagnes
- 4 CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux
- 5 CHSLD Vigi l'Orchidée blanche
- 6 CHSLD Vigi Les Chutes
- 7 CHSLD Vigi Marie-Claret
- 8 CHSLD Vigi Mont-Royal
- 9 CHSLD Vigi Montérégie
- 10 CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourdes
- 11 CHSLD Vigi Pierrefonds
- 12 CHSLD Vigi Reine-Élisabeth
- 13 CHSLD Vigi Saint-Augustin
- 14 CHSLD Vigi Shermont
- 15 CHSLD Vigi Yves-Blais

## Annexe B

### Pratiques organisationnelles requises

#### Culture de sécurité

- Divulgence des événements
  - Mécanisme de déclaration des événements indésirables
  - Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers
- 

#### Communication

- Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins
  - Identification des usagers
  - Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique
  - Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées
- 

#### Utilisation des médicaments

- Médicaments de niveau d'alerte élevé
  - Sécurité liée à l'héparine
  - Sécurité liée aux narcotiques
- 

#### Milieu de travail

- Plan de sécurité des usagers
  - 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 des plaies de pression
  - Prévention du suicide
  - Stratégie de prévention des chutes
-