



Groupe Roy Santé

Agréé avec mention d'honneur

octobre, 2016 à 2020

Le Groupe Roy Santé 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 octobre 2020 pourvu que les exigences du programme continuent d'être respectées.

Le Groupe Roy Santé 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 **Groupe Roy Santé** 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.

Groupe Roy Santé (2016)

Le Groupe Roy Santé est un établissement privé conventionné ayant deux installations à Montréal, soit le CHSLD St-Georges (260 résidents) et le Centre Le Royer (96 résidents). Notre mission est d'accueillir les personnes âgées en perte d'autonomie et de leur offrir des soins et des services sécuritaires et de qualité dans le cadre d'un milieu de vie substitut chaleureux, animé, rassurant et adapté à leur condition. Nous visons à maintenir la renommée de qualité et de sécurité de nos milieux de vie ainsi que l'excellence des soins et des services offerts aux résidents par un personnel engagé, compétent et respectueux qui œuvre dans un environnement sain, attrayant et dynamique.

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, 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.

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

11 au 14 octobre 2016

Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **2 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.

Le Groupe Roy Santé relève d'un propriétaire unique qui est engagé envers sa clientèle et fier des services offerts par ses équipes. Ce dernier a su, au cours des années, s'entourer d'une équipe de gestion possédant une expertise diversifiée. Des entrepreneurs dans l'âme, ayant comme leitmotiv la qualité et la sécurité des soins, et ce, dans le respect de la vision et des valeurs des membres fondateurs. L'organisme est accrédité par « Entreprise en santé », une première dans la catégorie des CHSLD privés conventionnés.

Le Groupe Roy Santé est un établissement privé conventionné possédant une expertise de plus de 50 ans au service d'une clientèle âgée, en lourde perte d'autonomie. Les services sont accessibles dans deux installations distinctes, soit au CHSLD St-Georges avec 260 lits et le Centre Le Royer avec 96 lits. Les dites installations sont situées sur deux territoires de CIUSSS de l'Île de Montréal augmentant par le fait même, les défis de leurs différents partenaires qui vivent, de leur côté, de grands changements dans l'organisation des soins de santé au Québec.

Le CHSLD St-Georges a été mis aux normes en 2004, alors que le Centre Le Royer vient de terminer une première phase de rénovations dites majeures.

Le comité de direction, en collaboration avec le propriétaire, a complété un exercice de consultation auprès des différents partenaires, tant à l'interne qu'à l'externe, visant l'adoption de la planification stratégique 2015-2020. Il faut noter que l'exercice a été effectué dans un contexte de réorganisation majeure du réseau de la santé. La mission, la vision et les valeurs ont été reconfirmées lors de cet exercice. Quatre enjeux stratégiques ont été identifiés et retenus. Ces enjeux portent également quatre grands défis, d'innovation, de rayonnement, de mobilisation et de communication. Un plan opérationnel annuel accompagne les orientations stratégiques identifiées. Un tableau de bord est suivi rigoureusement par le comité de direction. Les indicateurs recueillis peuvent aussi être consultés.

La gestion des ressources humaines demeure un défi dans un contexte de rareté de ressources pour une organisation visant une qualité de service répondant aux plus hauts standards de qualité et de sécurité. L'organisme a reçu, au cours des derniers mois, la mention d'excellence du ministre de la Santé et des Services sociaux dans la catégorie "Valorisation et mobilisation des ressources humaines".

Les soins et les services sont offerts dans un environnement propre et sécuritaire.









Les soins et les services sont centrés sur les besoins exprimés par la clientèle. Les usagers et les proches rencontrés se sont dits très satisfaits de l'ensemble des services offerts par l'organisation. Les usagers et les proches sont impressionnés par la qualité de l'accueil reçu, lors de l'admission. Tous ont exprimé se sentir en sécurité. Il y a également une grande écoute de la direction au regard des possibilités d'amélioration ou du désir de voir certaines situations se corriger.

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.

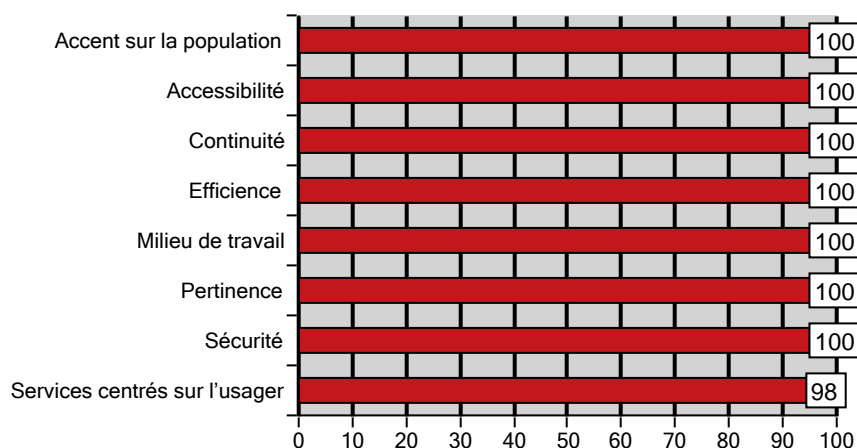
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **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

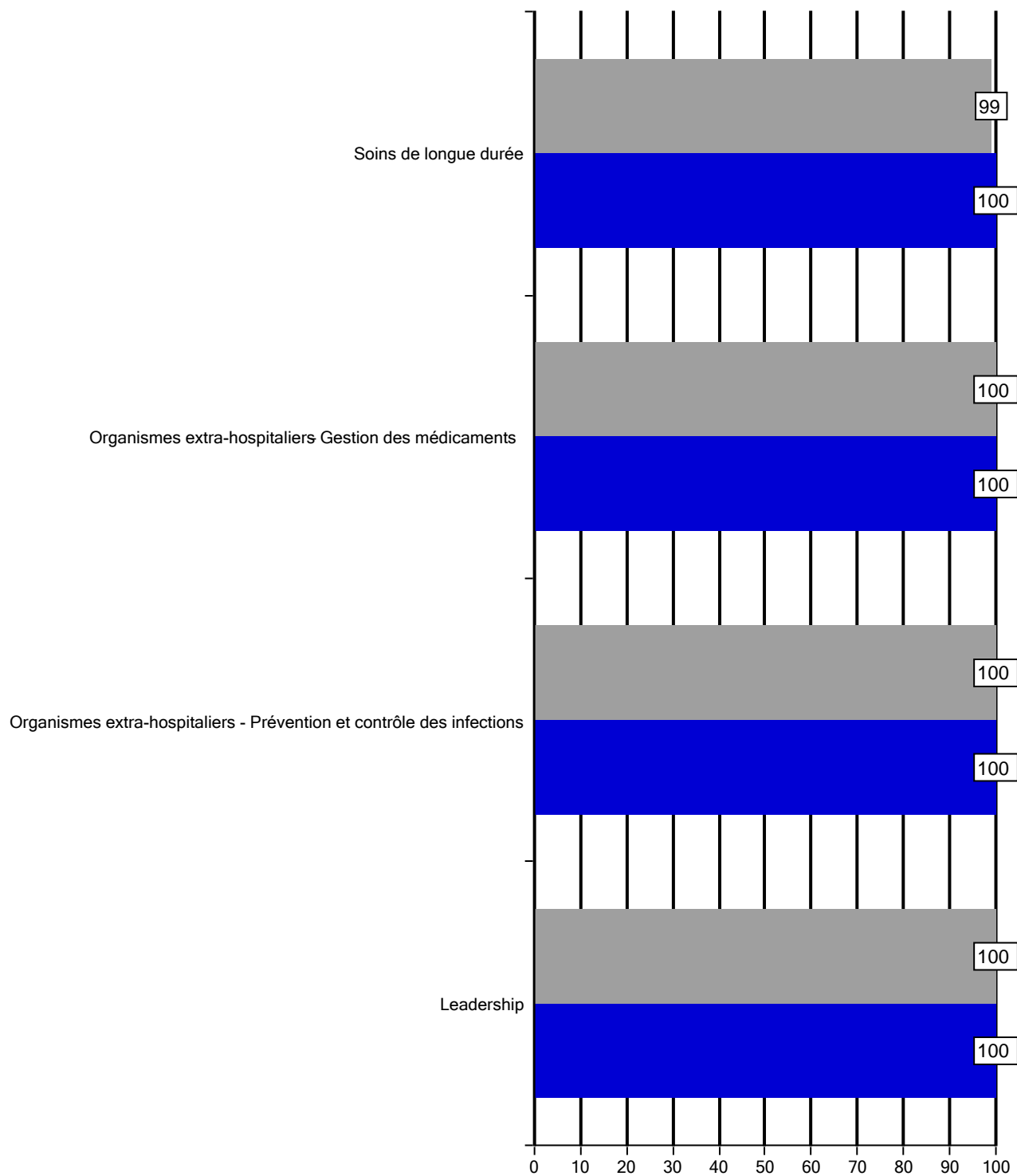
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

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

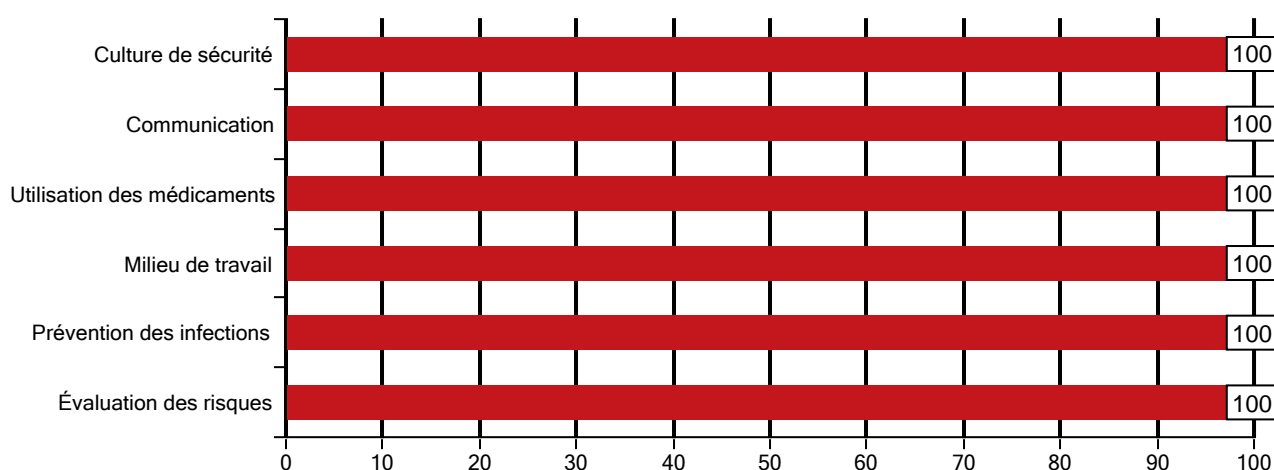
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme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



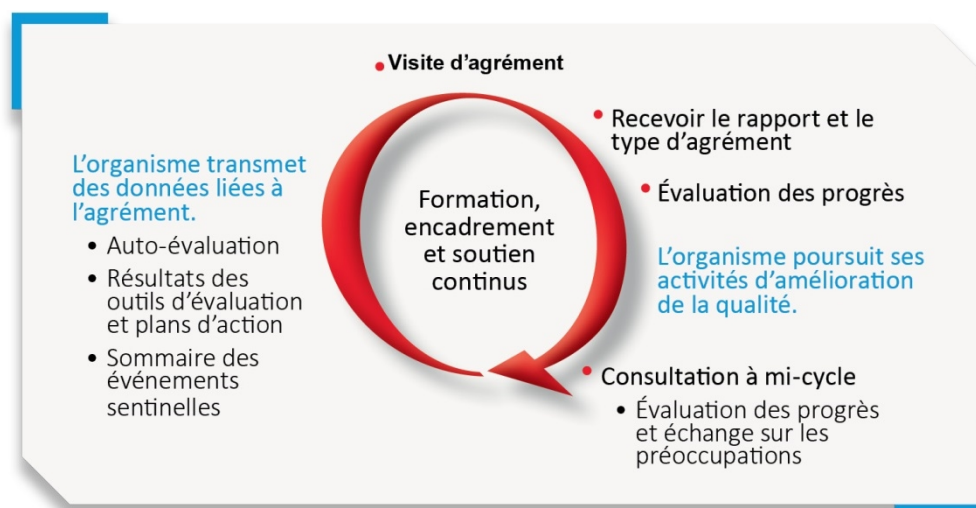
La démarche d'amélioration de la qualité

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, **Groupe Roy Santé** 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 **Groupe Roy Santé** 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 Centre LeRoyer
- 2 CHSLD St-Georges

Annexe B

Pratiques organisationnelles requises

Culture de sécurité

- Analyse prospective liée à la sécurité des usagers
 - Divulgence des événements
 - Gestion des événements
 - 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
 - Transfert de l'information aux points de transition des soins
-

Utilisation des médicaments

- Électrolytes concentrés
 - Médicaments de niveau d'alerte élevé
 - Sécurité liée à l'héparine
 - Sécurité liée aux narcotiques
 - Sécurité liée aux pompes à perfusion
-

Milieu de travail

- Plan de sécurité des usagers
 - Prévention de la violence en milieu de travail
 - Programme d'entretien préventif
 - Sécurité des usagers : 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
 - Vaccin antipneumococcique
-

Évaluation des risques

- Prévention des chutes
- Prévention des plaies de pression

Pratiques organisationnelles requises

- Prévention du suicide
-