

AGRÉÉ



ACCREDITATION  
AGRÉMENT  
CANADA

# INFO-CISSSS

## Spécial Agrément

CISSS de la Côte-Nord

L'excellence  
au coeur de nos  
préoccupations

### Dans cette parution :

#### Manuels Séquence 2 | page 2

Particularités du chapitre 1: Excellence des soins et services  
Résumés et responsables des chapitres  
Mise à jour du vocabulaire

#### Bulletin Qmentum | page 3

Relance des bulletins Qmentum  
Constats et leçons apprises au cycle 1  
Agrément Canada recrute des visiteurs  
Rapport provincial pour le cycle 1

#### Sondage universel HSO | page 4

Documentation et modalités de fonctionnement  
Sujets évalués et avantages pour l'établissement  
Ligne du temps avec les échéanciers des travaux

#### Boîte à outils | page 5

Outils disponibles pour vous  
Nouvellement disponible  
Bientôt à l'affiche

La qualité et l'innovation  
sont liées et  
mutuellement bénéfiques

*Armand V. Feigenbaum*

**Septembre à décembre 2024**

**Sondage HSO auprès de la  
main-d'oeuvre :**

*Sondage sur le bien-être, la qualité  
et la sécurité du milieu de travail*

**Visite d'Agrément  
Séquence 1 - Leadership  
du 7 au 11 octobre 2024**

**Rapport provincial  
d'Agrément Canada pour  
le Cycle 1 - 2018-2023**

**Nouveauté!**

**Manuel Jeunesse disponible  
dans OnboardQi**



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

Québec



# Spécial Agrément

AGRÉÉ



ACCREDITATION  
AGRÉMENT  
CANADA

## Manuels Séquence 2

### Particularités du chapitre 1: Excellence des soins et services

- Chapitre transversal - évalué dans chaque installation visitée, chaque année et pour chaque programme-services
- Composé de trois sections qui regroupent 3 pratiques organisationnelles requises (POR) :
  - **Section 1** : Organiser les soins et services selon les besoins des personnes et des communautés visées par le programme-services
    - POR Optimiser le cheminement de l'utilisateur
    - POR Programme de prévention du suicide
    - POR Évaluation des risques en matière de sécurité à domicile
  - **Section 2** : Gérer les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles dans le but de soutenir les équipes
  - **Section 3** : Soutenir une culture de la mesure et de l'amélioration continue de la qualité par la gestion des incidents et accidents survenus lors de la prestation des soins et services et l'évaluation du programme-services
- Évalue l'opérationnalisation des programmes de **Télésanté, Prévention et contrôle des infections (PCI)** et **Gestion du circuit du médicament**.

### Résumés et responsables des chapitres

| Manuel  | Chapitre   | DSMDI   | DProgJ | DPJ | DSPEU (urgence) | DSI | DSPub |
|---|--|---|--------|-----|-----------------|-----|-------|
| Santé mentale et dépendances  | Chapitre 2 : Soins et services en santé mentale pour les enfants et les jeunes (usagers inscrits)    | x   | x      |     |                 |     | x     |
|   | Chapitre 3 : Soins et services spécifiques pour les adultes (usagers inscrits)                       | x   |        |     |                 |     |       |
|   | Chapitre 4 : Soins et services spécialisés en santé mentale pour les adultes (usagers inscrits)      | x   |        |     |                 |     |       |
|   | Chapitre 5 : Soins et services d'urgences psychiatriques pour toute la population (usagers inscrits) |   |        |     | x               | x   |       |
|   | Chapitre 6 : Soins et services en santé mentale pour toute la population (usagers admis)             | x   | x      |     |                 |     |       |
|   | Chapitre 7 : Soins et services en dépendances pour toute la population (usagers inscrits)            | x   | x      |     | x               |     | x     |
|   | Chapitre 8 : Soins et services en dépendances pour toute la population (usagers admis)               |   |        |     | x               | x   |       |
|   | Jeunesse   | Chapitre 2 : Soins et services en périnatalité (usagers inscrits) |        | x   |                 |     |       |
| Chapitre 3 : Soins et services en périnatalité (usagers admis)                  |  |   | x      |     | x               | x   |       |
| Chapitre 4 : Soins et services spécialisés en néonatalogie (usagers admis)      |  |   | x      |     | x               | x   |       |
| Chapitre 5 : Pédiatrie ambulatoire  |  |   | x      |     | x               | x   | x     |
| Chapitre 6 : Soins et services pour les jeunes en difficulté (usagers inscrits) |  | x   | x      | x   |                 |     |       |
| Chapitre 7 : Soins et services pour les jeunes en difficulté (usagers admis)    |  |   | x      |     |                 |     |       |
| Chapitre 8 : PMA - Procréation médicalement assistée                            |  |   |        |     | x               |     |       |

*Question à se poser :  
Quel chapitre représente le mieux le travail que nous faisons?*

- Les chapitres 2 à 8 regroupent les critères en lien avec les autres POR sous évaluation :
  - 1 - Identification des usagers
  - 2 - Transfert d'information aux points de transition de soins
  - 3 - Maintenir à jour une liste précise des médicaments lors des points de transition de soins
  - 4 - Liste de contrôle d'une chirurgie sécuritaire
  - 5 - Réduire les blessures liées aux chutes grâce à un programme de prévention
  - 6 - Optimiser l'intégrité de la peau
  - 7 - Prévention de la thromboembolie veineuse (TEV)

[Consultez le Livret des POR pour avoir plus de détails](#)



**Excel - Tableau des chapitres par emplacement pour la séquence 2**





## Bulletin Qmentum

### Relance des bulletins Qmentum de la part d'Agrément Canada

- Diffusé quatre fois par année : en avril, juin, septembre et novembre;
- Partage d'information en lien avec le programme, des ressources et des rapports pour nous aider dans la démarche d'amélioration continue;
- Disponible sur le SharePoint : [Bulletin Qmentum Agrément Canada](#)
- Inscrivez-vous et encouragez vos collègues à s'inscrire à la liste de diffusion à l'aide du [formulaire d'inscription](#);

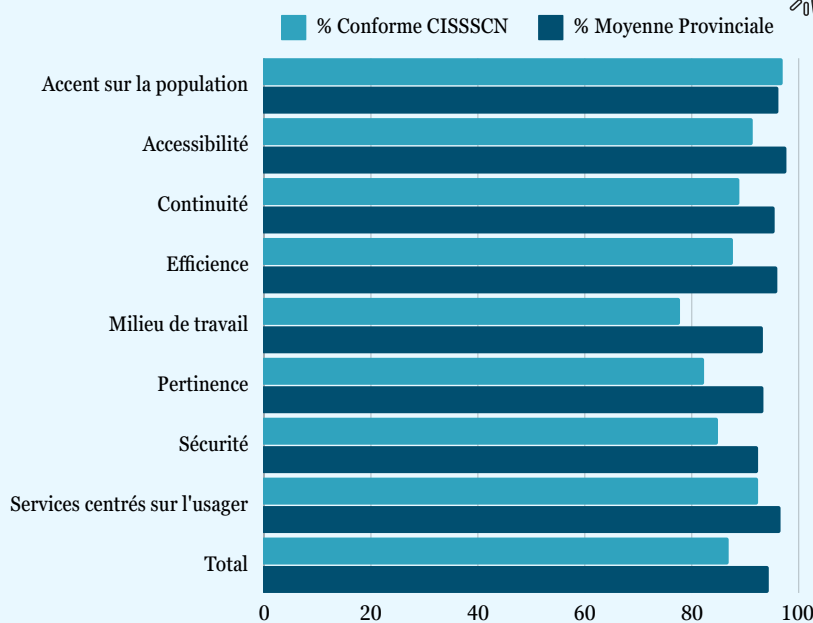
### Constats et leçons apprises du cycle 1

- Certains critères n'étaient **pas suffisamment explicites ou opérationnels**, ce qui a pu mener à des biais d'interprétation;
- Certains contenus **manquaient d'harmonisation**, ce qui causait **une redondance** d'une séquence à l'autre;
- Dans certains établissements, **les processus liés aux activités d'agrément demeurent lourds et les ressources dédiées limitées**;
- Un meilleur arrimage entre les requis du programme et les directives d'octroi du statut d'agrément favoriserait l'amélioration continue à travers le cycle.

#### Actions correctives en vigueur

### Rapport provincial pour le Cycle 1

- [Disponible pour consultation sur SharePoint](#)



- Mise à jour des manuels afin d'assurer la clarté, l'applicabilité et la qualité;
- Formation pour les établissements ET les visiteurs;
- Nouveaux outils, nouvelles plateformes et nouvelles approches;
- Mise à jour des lignes directrices relatives à l'attribution de l'agrément.

## AGRÉMENT CANADA RECRUTE DES VISITEURS

**VOUS OU UNE DE VOS CONNAISSANCES AVEZ UNE EXPERTISE À PARTAGER?**  
AGRÉMENT CANADA EST À LA RECHERCHE D'EXPERTS DU DOMAINE DE LA SANTÉ POUR SE JOINDRE À SON BASSIN DE VISITEURS POUR LES VISITES D'AGRÉMENT.

RENDEZ-VOUS À LA [PAGE WEB SUIVANTE](#) POUR CONSULTER L'ENSEMBLE DES OFFRES OU POUR POSTULER.

[Comparaison des résultats du CISSS de la Côte-Nord avec la moyenne provinciale en lien avec la réussite des POR](#)



# Spécial Agrément

AGRÉÉ



ACCREDITATION  
AGRÉMENT  
CANADA

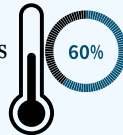
## Sondage universel HSO

### Documentation et modalités de fonctionnement

- Responsables organisationnels du lancement, de l'analyse des résultats et de l'amélioration continue de la qualité :
  - DRH - Anabel Mercier
  - DRH - Marie-Michèle Jean
  - DRH - Amélie Bouchard
- Obligation venant du programme Qmentum d'Agrément Canada
- Documentation disponible sur SharePoint : [Sondage HSO - sécurité et santé au travail](#)

#### Responsabilité partagée

Chaque gestionnaire doit veiller à ce que ses employés remplissent le sondage.



Cible de participation

### Sujets évalués et avantages pour l'établissement

- Évaluation des 13 caractéristiques sur le lieu de travail identifiées dans la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
- Le Sondage universel de HSO auprès de la main-d'oeuvre compte 65 éléments et offre une excellente occasion pour mobiliser la main-d'oeuvre. Il leur permet d'exprimer directement les idées sur des questions essentielles à la mission, notamment :

- |   |  |  |
|---|--|--|
| - La communication et la collaboration  | - La détresse morale                     | - Les relations avec les collègues             |
| - L'équité, la diversité et l'inclusion   | - La détresse organisationnelle          | - La fidélisation et le roulement du personnel |
| - L'épuisement professionnel  | - La qualité de vie globale au travail   | - La culture de sécurité                       |
| - Les caractéristiques du travail   | - Les soins centrés sur la personne      | - Le bien-être des travailleurs                |
| - L'importance consacrée par la direction à la santé et à la sécurité de la main-d'oeuvre | - La santé et la sécurité psychologiques | - La santé et la sécurité au travail           |
|   | - La qualité de la supervision           | - L'engagement                                 |

### Ligne du temps avec les échéanciers des travaux

- **Manuels**
- **Autoéval.**

- **Fin autoévaluation**
- **Analyse résultats**
- **Mesures OnboardQi**
- **Déploiement du sondage**

- **Gestion documentaire**
- **Travaux du plan d'action**
- **Développement d'un plan d'action en lien avec le sondage**

- **Visite séquence 2**
- **Réalisation des travaux transversaux pour compléter le plan d'action**

Aujourd'hui

Août

Octobre

Décembre

Février

Avril

Juin

- **Diffuser l'autoévaluation**
- **Créer les fiches synthèses POR**
- **Webinaire / Développement du sondage HSO**

- **Fin du plan d'action**
- **Fin des fiches synthèses**
- **Analyse des données du sondage**

- **Cas traceurs**
- **Préparer les équipes**
- **Lancement organisationnel du plan d'action en lien avec les résultats du sondage**





# Spécial Agrément

AGRÉÉ



ACCREDITATION  
AGRÉMENT  
CANADA

## Boîte à outils en lien avec le processus d'Agrément

**01** [SharePoint Agrément CISSSCN](#)  
Centralisation de l'information en lien avec le processus d'accréditation d'Agrément Canada

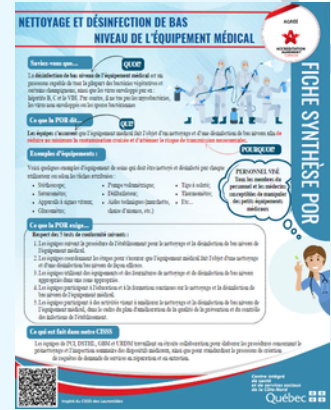
**02** [INFO-CISSS Spécial Agrément](#)  
Restez à l'affût des nouveautés en continu, informez-vous et soyez proactifs

**03** [Fiches synthèses](#)  
Regroupement de l'information sous forme d'une fiche pour favoriser la diffusion

**04** [Manuel des POR pour les nuls](#)  
Explication détaillée des différentes POR évaluées par les visiteurs

**05** [Amuse-gueule à saveur d'Agrément](#)  
Différents outils qui visent la diffusion d'information de manière innovante, amusante et collaborative

**06** [Calendrier thématique Agrément](#)  
Promotion des activités en fonction de la thématique des critères d'évaluation d'Agrément Canada



Fiches synthèses POR

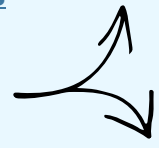
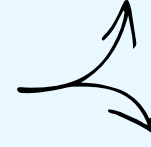


Fiche synthèse direction

Serpents et échelles

Mots croisés

Cryptogrammes



Bandes dessinées

Mots cachés

Jeux de cartes

Outils en élaboration

**Nouveauté!**  
Demande de création d'un outil personnalisé

**Idées?**  
**Suggestions?**



agrément.09ciass@ssss.gouv.qc.ca

