



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA

Rapport de visite

Programme Qmentum Québec^{MC}

**Centre universitaire de santé / McGill
University Health Centre**
Rapport préliminaire

Séquence 2 - Jeunesse Procréation assistée

Rapport publié: 22/05/2026

Confidentialité

LE PRÉSENT DOCUMENT PEUT CONTENIR DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS ET PROTÉGÉS PAR LES DROITS D'AUTEUR ET LES AUTRES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE D'AGRÉMENT CANADA ET DE SES CONCÉDANTS DE LICENCE AU CANADA ET AILLEURS DANS LE MONDE.

Le présent Rapport d'agrément est fourni à l'Organisation pour certaines utilisations autorisées, telles qu'elles sont énoncées dans la partie du titulaire de licence du client sur la propriété intellectuelle de l'entente du programme Qmentum Québec^{MC} entre Agrément Canada et l'Organisation (l'«**Entente**»). Ce Rapport d'agrément est fourni à titre informatif seulement, ne constitue pas un conseil médical ou de soins de santé et est fourni strictement «tel quel» sans garantie ni condition d'aucune sorte.

Bien qu'Agrément Canada traitera les renseignements et les données de l'Organisation qui sont inclus dans 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. Agrément Canada sera libre de faire usager de ce Rapport une fois que l'Organisation l'aura divulgué à toute autre personne sur une base non confidentielle. Toute autre utilisation ou exploitation de ce Rapport par ou pour l'Organisation ou tout tiers est interdite sans l'autorisation écrite expresse d'Agrément Canada. Toute modification apportée au présent Rapport d'agrément compromettra 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.

Copyright © Agrément Canada et ses concédants de licences, 2026. Tous droits réservés.

Table des matières

Confidentialité	2
À propos d’Agrément Canada	4
À propos du rapport d’agrément	4
Aperçu du programme	4
Sommaire	6
À propos de l’établissement	6
Aperçu des observations de l’équipe de visiteurs	7
Principales pistes d’amélioration et domaines d’excellence	8
Soins centrés sur les personnes	9
Aperçu de l’amélioration de la qualité	10
Décision d’agrément	11
Installations évaluées dans le cadre de la visite d’agrément	11
Résultats selon les dimensions de la qualité	12
Pratiques organisationnelles requises	13
Résultats de l’évaluation divisés par chapitre	14
Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)	14

À propos d'Agrément Canada

Agrément Canada est un organisme sans but lucratif international ayant comme vision d'offrir des soins plus sécuritaires et de créer un monde plus sain. Ses programmes et services centrés sur la personne sont des références en matière de qualité à l'échelle de l'écosystème de santé depuis plus de 60 ans. L'organisme continue d'élargir sa portée et son influence. Agrément Canada habilite les organisations et permet à celles-ci de se conformer aux normes nationales et internationales grâce à des programmes novateurs adaptés aux besoins locaux. Les services et programmes d'évaluation d'Agrément Canada contribuent à la prestation de soins et services sécuritaires et de haute qualité dans les systèmes de santé, les hôpitaux, les laboratoires et les centres de diagnostic, les établissements de soins de longue durée, les centres de réadaptation, les organisations de soins primaires, ainsi que dans les milieux de soins à domicile et communautaires. Ses programmes d'agrément et de certification spécialisés soutiennent la prestation de soins et services sécuritaires et de haute qualité pour des populations, des problèmes de santé et des professions de santé précis.

À propos du rapport d'agrément

L'Établissement mentionné dans le présent rapport de visite (l'**Établissement**) participe au programme d'agrément Qmentum Québec^{MC} 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 une visite d'agrément du 30 janvier 2026 au 06 février 2026. Le présent rapport d'agrément reflète les renseignements et les données de l'Établissement ainsi que les évaluations d'Agrément Canada à ces dates.

Le présent rapport a été produit à partir de renseignements provenant de l'évaluation sur place ainsi que d'autres données obtenues auprès de l'Établissement. Agrément Canada se fie à l'exactitude et à l'exhaustivité des renseignements fournis par l'Établissement pour planifier, mener la visite 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.

Aperçu du programme

En 2018, Agrément Canada fut mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour réaliser la démarche d'agrément des établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) du Québec pour une période de dix ans (2018-2028). La démarche d'agrément proposée par Agrément Canada est une version du programme Qmentum^{MD} adaptée au contexte québécois quant à la prestation des soins de santé et de services sociaux, selon une approche par trajectoire. L'approche par trajectoire fait référence à l'établissement et à la prestation des soins et services de santé en fonction du processus complexe illustrant l'ensemble du cheminement de l'utilisateur présentant un problème de santé donné et qui peut impliquer plusieurs services et prestataires de soins à des endroits et moments divers.

Le programme Qmentum Québec^{MC} repose sur plus de 100 normes et est appuyé par des experts-conseils et des visiteurs qui ont de vastes connaissances et expériences dans les soins de santé et les services sociaux du réseau québécois. Dans le cadre de la mise en œuvre du programme au sein du RSSS du Québec, le programme d'agrément adapté s'étale sur deux cycles de cinq ans (2018-2022 et 2023-2028). Chaque cycle comprend cinq séquences. Chaque séquence porte sur l'évaluation de programmes-services du RSSS ou de normes organisationnelles et transversales.

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, ainsi que l'évaluation sur place dans le cadre de visites d'agrément et l'utilisation de sondages portant sur trois grandes sphères, soit : 1) le fonctionnement de la gouvernance; 2) l'expérience de l'utilisateur; et, 3) les perceptions de la main-d'œuvre en lien avec la qualité de vie au travail et la culture de sécurité.

Les visites d'agrément sont menées selon une approche par traceurs et sont effectuées par des pairs, dénommés visiteurs. L'ensemble de ces méthodologies permet de broser le portrait le plus représentatif possible de la maturité d'un établissement en matière d'amélioration continue, en faisant ressortir les acquis et les possibilités d'amélioration.

Le rapport comprend un résumé complet des observations des visiteurs, les installations visitées, les résultats de l'évaluation des pratiques organisationnelles requises et des chapitres.

Sommaire

À propos de l'établissement

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est issu d'une fusion volontaire réalisée en 1997, regroupant l'Hôpital général de Montréal (1821), l'Hôpital Royal Victoria (1893), l'Institut thoracique de Montréal (1903), l'Hôpital de Montréal pour enfants (1904) et l'Hôpital neurologique de Montréal (1934). Désigné comme établissement non fusionné par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le CUSM a intégré en 2008 l'Hôpital de Lachine (1913) ainsi que le Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) CamilleLefebvre.

L'Institut de recherche du CUSM (IRCUSM), fondé en 1997, regroupe huit programmes de recherche en santé de l'adulte et de l'enfant, contribuant activement à l'avancement des connaissances et à l'innovation en santé.

Affilié à la Faculté de médecine de l'Université McGill, le CUSM dessert la grande région de Montréal. En raison de son rôle de chef de file au sein du Réseau universitaire intégré de santé et de services sociaux (RUISSS) McGill, il soutient également la prestation des soins de santé, l'enseignement, la recherche et l'évaluation des technologies à l'échelle du Québec. Il accueille des étudiants issus de l'ensemble des professions de la santé et offre des soins tertiaires et quaternaires, incluant des hospitalisations, des chirurgies complexes, des interventions d'urgence et des traitements spécialisés.

Le CUSM constitue une communauté de plus de 16000 personnes. Celle-ci comprend notamment 11428 employés, 387 cadres, et 1540 médecins, dentistes et pharmaciens. De plus, il peut compter sur 60 usagers partenaires. L'établissement offre ainsi des soins et services à une population caractérisée par une grande diversité socioéconomique et culturelle.

Depuis 1979, le CUSM bénéficie d'un statut bilingue spécial en vertu de la Charte de la langue française, garantissant la continuité des services à la communauté anglophone.

Aperçu des observations de l'équipe de visiteurs

Au Centre de la reproduction (Place Dupuis), l'équipe a la conviction que chaque personne mérite d'être accompagnée avec respect, écoute et expertise lorsqu'il s'agit de sa fertilité ou de son projet familial. L'équipe est là pour soutenir : un adulte, un jeune en traitement contre le cancer, un parent inquiet pour l'avenir reproductif de son enfant, ou une personne LGBTQIA2S+ cherchant un espace sécuritaire et inclusif, et ce, à chaque étape. Le centre réunit des professionnels de plusieurs domaines afin d'offrir un parcours simple, coordonné et rassurant. L'équipe travaille main dans la main avec les équipes d'oncologie, de pédiatrie, de gynécologie, d'urologie, d'endocrinologie et de santé trans pour que les soins liés à la fertilité s'intègrent naturellement dans la trajectoire de santé de chaque personne. Cette collaboration permet d'agir rapidement, surtout lorsque des traitements médicaux urgents, comme ceux contre le cancer, peuvent avoir un impact sur la fertilité. L'équipe est fière de collaborer avec des partenaires communautaires, des organismes de soutien et des ressources spécialisées en diversité sexuelle et de genre. Le tout dans le but de créer un réseau solide qui permet d'offrir non seulement des soins médicaux, mais aussi un accompagnement humain, culturellement sensible et adapté aux réalités de chacun. L'accessibilité est une grande priorité. Des efforts ont été consentis pour mettre en place des mesures concrètes pour réduire les listes d'attente. En optimisant les processus, en renforçant l'équipe et en améliorant la coordination entre les services, le centre offre désormais des rendezvous plus rapides et un accès facilité aux évaluations et aux options de préservation.

L'engagement de l'équipe envers la qualité et la sécurité ne se limite pas aux traitements médicaux; il fait partie intégrante de la culture, des pratiques quotidiennes et de la façon de travailler en équipe. L'équipe applique des standards rigoureux pour assurer un environnement propre, contrôlé et adapté aux soins en fertilité. Le lavage des mains est une priorité absolue pour tout le personnel, et des stations d'hygiène sont disponibles partout dans le centre pour les usagers et les visiteurs. Les installations sont conçues pour offrir un environnement adéquat et sécuritaire, tant pour les soins cliniques que pour la manipulation des gamètes et des embryons. Les salles de procédure, les laboratoires et les espaces de consultation répondent à des normes strictes de qualité de l'air, de température, de confidentialité et de contrôle des contaminants. L'équipe veille également à maintenir des zones d'accès restreint, protégées par des portes sécurisées, afin de garantir la confidentialité et l'intégrité des échantillons et des dossiers. La culture de sécurité est l'affaire de tous. Chaque membre de l'équipe est encouragé à signaler rapidement toute situation à risque, à poser des questions et à proposer des améliorations. L'équipe effectue régulièrement des vérifications, des audits et reçoit des formations continues pour s'assurer que les pratiques demeurent à jour, efficaces et alignées sur les meilleures recommandations. Cette vigilance permet d'offrir des soins fiables, précis et sécuritaires, tout en créant un climat de confiance pour les personnes et les familles que l'équipe accompagne.

L'interdisciplinarité est au cœur de l'approche : elle permet d'offrir des soins complets, cohérents et adaptés aux besoins uniques de chaque personne. L'équipe réunit des professionnels provenant de plusieurs domaines; chacun apporte une expertise essentielle et c'est en combinant ces perspectives que l'équipe réussit à offrir des soins réellement centrés sur la personne. Cette collaboration est soutenue par une organisation structurée qui facilite les échanges et la communication. Des rencontres cliniques régulières, des discussions de cas, des protocoles partagés et des formations conjointes permettent à tous les intervenants de travailler dans la même direction. Elle contribue aussi à réduire les délais et à améliorer l'accessibilité, en assurant que chaque personne est orientée rapidement vers les bons services. En favorisant un climat de confiance, de respect mutuel et de communication ouverte, l'équipe crée un environnement où chaque professionnel peut contribuer pleinement et où chaque usager bénéficie d'un réseau de soins solide, bien coordonné et sécuritaire. L'interdisciplinarité n'est pas seulement une méthode de travail : c'est une valeur fondamentale qui guide l'engagement envers des soins de fertilité accessibles, humains et de grande qualité.

Principales pistes d'amélioration et domaines d'excellence

Domaines d'excellence :

Le Centre de reproduction se distingue d'abord par son engagement profond envers des soins centrés sur les personnes. Chaque personne qui entreprend un parcours de fertilité vit une expérience unique, souvent chargée d'émotions et d'incertitudes. L'équipe clinique adopte une approche personnalisée, empathique et respectueuse, en veillant à ce que chaque personne se sente accompagné, informé et soutenu à chaque étape. Cette philosophie repose sur une collaboration étroite entre les professionnels, qui s'assurent que les décisions cliniques tiennent compte des besoins médicaux, psychologiques et relationnels des individus.

L'interdisciplinarité constitue un autre pilier fondamental de l'excellence du centre. La reproduction humaine est un domaine complexe qui exige la contribution harmonieuse de multiples expertises. Cette synergie permet d'offrir des plans de traitement complets, cohérents et scientifiquement rigoureux. Elle favorise également une communication fluide entre les équipes, ce qui améliore la qualité des interventions et optimise les chances de succès pour les patients.

Enfin, l'équipe se démarque par son engagement quotidien envers l'amélioration continue de la qualité. Dans un domaine où les avancées technologiques et scientifiques évoluent rapidement, le centre maintient une vigilance constante sur les meilleures pratiques, les innovations en laboratoire et les nouvelles approches thérapeutiques. Les professionnels participent régulièrement à des formations, des audits internes et des initiatives de révision des protocoles. Cette culture d'amélioration continue garantit que les soins offerts demeurent à la fine pointe et répondent aux plus hauts standards de qualité.

Principales pistes d'amélioration :

L'une des principales opportunités d'amélioration concerne la planification de la relève dans un milieu hautement spécialisé. Les compétences nécessaires en embryologie, en médecine reproductive et en soins infirmiers spécialisés sont rares et exigent des années de formation et d'expérience. Afin d'assurer la continuité et la stabilité des services, il devient essentiel de mettre en place des stratégies de recrutement, de mentorat et de transfert de connaissances. Une planification proactive permettrait de réduire les risques liés aux départs à la retraite, aux transitions professionnelles ou aux fluctuations du marché du travail.

Une autre opportunité importante réside dans la planification et la sécurisation du budget alloué au renouvellement des équipements de pointe. Les technologies utilisées en procréation assistée — incubateurs, systèmes de monitoring embryonnaire, équipements de cryoconservation, microscopes spécialisés — jouent un rôle déterminant dans la qualité des résultats cliniques. Leur performance influence directement les taux de fécondation, de développement embryonnaire et de grossesse. Pour maintenir un laboratoire performant et conforme aux standards internationaux, il est crucial d'anticiper les investissements nécessaires, de planifier leur remplacement et de garantir un financement stable et prévisible.

Soins centrés sur les personnes

Dans un centre de reproduction, les soins centrés sur les personnes prennent une dimension particulièrement sensible, car les usagers vivent souvent un parcours chargé d'émotions, d'incertitudes et d'espoirs. En ce sens, l'équipe reconnaît chaque individu et chaque couple comme des partenaires actifs de leur démarche de fertilité tout en offrant un environnement empreint d'écoute, de respect et de compassion, où les besoins médicaux, psychologiques et relationnels sont pris en compte de manière intégrée. Cette approche contribue à créer un climat de confiance essentiel pour accompagner les personnes dans un processus souvent long et complexe.

La satisfaction des usagers constitue un indicateur majeur de la qualité des services en fertilité. Elle repose non seulement sur les résultats cliniques, mais aussi sur l'expérience vécue. La clarté des explications, la disponibilité de l'équipe, la fluidité du parcours, la gestion des attentes et la qualité de la communication. Lors de la visite, les témoignages des personnes rencontrées ont confirmé leur satisfaction. Toutefois, l'équipe est encouragée à poursuivre ses efforts pour la mise en place de mécanismes structurés de rétroaction — sondages, entrevues, rencontres de groupe — afin de mieux comprendre l'expérience des usagers et d'ajuster les pratiques en fonction de leurs besoins réels.

L'implication des usagers dans leurs soins directs est essentielle pour favoriser une démarche éclairée et personnalisée. Le plan d'intervention, les options thérapeutiques et les étapes du traitement sont définis conjointement entre les usagers et l'équipe interdisciplinaire. Cette démarche permet d'adapter les protocoles aux réalités individuelles, qu'il s'agisse de préférences personnelles, de contraintes médicales ou de considérations psychosociales.

La prise de décision partagée occupe également une place centrale. Les professionnels présentent les différentes avenues possibles — stimulation ovarienne, insémination, fécondation in vitro, préservation de la fertilité, options alternatives — en expliquant clairement les bénéfices, les risques, les probabilités de succès et les implications émotionnelles. Les usagers sont ainsi mieux outillés pour choisir le traitement qui correspond le mieux à leurs valeurs, à leur situation et à leurs attentes. Cette participation active renforce leur sentiment de contrôle et contribue à une meilleure adhésion au traitement.

Au-delà de leur rôle dans les soins directs, les usagers peuvent contribuer de manière significative à l'amélioration des services lorsqu'ils sont engagés comme usagers partenaires. Leur perspective permet d'humaniser les processus, de repérer des irritants qui échappent parfois aux équipes internes et de concevoir des solutions plus adaptées à la réalité des usagers. Leur implication renforce également la transparence, la confiance et la pertinence des décisions organisationnelles. Plusieurs exemples ont été fournis lors de la visite. L'équipe est encouragée à poursuivre en ce sens.

Aperçu de l'amélioration de la qualité

L'amélioration continue est au cœur des activités au Centre de reproduction où la précision, la sécurité et la cohérence des pratiques sont essentielles. L'équipe fait preuve d'engagement important à maintenir des standards élevés en révisant régulièrement les protocoles, en intégrant les meilleures pratiques et en favorisant une culture d'apprentissage.

Un plan structuré de suivi des indicateurs permet de mesurer la performance clinique et organisationnelle : taux de satisfaction des usagers, délais d'accès, résultats cliniques, incidents, conformité des processus. L'analyse régulière de ces données soutient la prise de décision et oriente les actions d'amélioration.

La gestion des risques est intégrée à toutes les étapes du parcours, particulièrement en laboratoire où la manipulation de gamètes et d'embryons exige une rigueur absolue. La déclaration des incidents, l'analyse des causes et la mise en place de mesures correctives assurent un environnement sécuritaire.

Une communication efficace avec l'équipe est essentielle pour maintenir la cohérence des pratiques. Réunions cliniques, mises à jour des protocoles et partage des résultats d'indicateurs permettent à chacun de contribuer à la qualité des soins.

Enfin, les audits internes et externes garantissent la conformité aux normes et soutiennent l'amélioration continue. Ils offrent un regard objectif sur les pratiques et renforcent la crédibilité du programme auprès des usagers et des partenaires.

Décision d'agrément

Le statut d'agrément est:

Agréé

Le Centre universitaire de santé / McGill University Health Centre est agréé à la suite de l'évaluation au premier cycle du programme Qmentum Québec. Ce statut est maintenu jusqu'à ce que la prochaine décision d'agrément soit prononcée en 2028, suivant le deuxième cycle.

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

Installations évaluées dans le cadre de la visite d'agrément

Le tableau suivant présente un résumé des installations évaluées lors de la visite sur place de l'établissement.

Tableau 1: Installations évaluées pendant la visite sur place

Installation	Chapitre
Centre de la reproduction CUSM (Place Dupuis)	Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)

Résultats selon les dimensions de la qualité

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 manuels d'évaluation est lié à une dimension de la qualité. Le tableau suivant énumère le nombre de critères liés à chaque dimension qui ont été cotés conformes, non conformes ou sans objet.

Tableau 2 : Résultats de l'établissement par dimension de la qualité.

Dimension de la qualité	Conforme	Non Conforme	S.O.	Total
Accessibilité (Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.)	3	0	0	3
Continuité (Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.)	6	0	0	6
Milieu de travail (Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.)	1	0	0	1
Pertinence (Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.)	32	0	3	35
Sécurité (Assurez ma sécurité.)	33	0	1	34
Services centrés sur l'utilisateur (Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.)	17	0	1	18
Total	92	0	5	97

Pratiques organisationnelles requises

Les pratiques organisationnelles requises (POR/PSR) sont des pratiques qui ont été établies comme essentielles à instaurer par l'établissement pour améliorer la sécurité des usagers et pour réduire les risques au minimum. Les POR/PSR contiennent de nombreux critères, dénommés tests de conformité.

Tableau 3: Résumé des pratiques organisationnelles requises de l'établissement

Chapitre(s)	Nom de la POR/PSR	Nombre de test de conformité avec cote conforme	Pourcentage de test de conformité avec cote conforme
Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)	Identification des usagers	1 / 1	100.00%
Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)	Maintenir à jour une liste précise des médicaments lors des points de transitions de soins	5 / 5	100.00%
Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)	Réduire les blessures liées aux chutes grâce à un programme de prévention	7 / 7	100.00%
Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)	Transfert de l'information aux points de transition des soins	5 / 5	100.00%
Total		18 / 18	100.00%

Résultats de l'évaluation divisés par chapitre

Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)

Évaluation du chapitre : 100,0 % des critères sont conformes

Sur l'ensemble des critères évalués pour ce chapitre, 0,0 % sont cotés non conformes. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le tableau ci-dessous, qui comprend les éléments nécessitant un suivi.

Résultats de l'évaluation :

L'équipe du Centre de la reproduction (Place Dupuis) a été rencontrée dans le cadre de cette visite.

Ce centre est l'un des principaux centres publics de fertilité au Québec. Il offre une gamme complète de services spécialisés en santé reproductive pour toutes les populations, allant des traitements de base aux techniques les plus avancées, dans un environnement bilingue et hautement médicalisé. Plus spécifiquement, cela inclut, le diagnostic et le traitement de l'infertilité, la préservation de la fertilité dans le cadre de traitements gonadotoxiques ou lors d'un parcours de transition de genre, l'hystéroscopie diagnostique, le diagnostic génétique préimplantatoire, la reproduction de tierces parties incluant le don dirigé, la gestion de la reproduction pour autrui et les banques de gamètes anonymes. Le centre est reconnu pour son expertise clinique et scientifique; les services offerts sont à l'image et grâce à la contribution des précieuses ressources suivantes : médecins spécialisés en endocrinologie de la reproduction et infertilité, médecins spécialisés en formation, étudiants en médecine; infirmières; infirmières auxiliaires; préposés aux bénéficiaires; techniciens en échographie et en stérilisation, embryologistes, andrologues, assistants administratifs; sans oublier l'équipe de leadership — l'infirmière gestionnaire, l'infirmière gestionnaire adjointe, la directrice médicale, la docteure en biologie, la cheffe de laboratoire et l'embryologiste en charge.

Le travail d'équipe constitue la force motrice permettant d'offrir des soins de reproduction d'une qualité exceptionnelle. L'équipe chevronnée réunit des professionnels passionnés, issus de disciplines complémentaires, qui collaborent avec rigueur, respect et une profonde volonté d'accompagner chaque usager dans son parcours de fertilité. Cette dynamique collective repose sur une expertise hautement spécialisée, nourrie par des années d'expérience clinique, de recherche et d'innovation. Chaque membre de l'équipe apporte un regard unique et une compétence pointue, permettant une prise en charge globale, précise et humaine. Ensemble, l'équipe analyse, discute et élabore des plans de traitement personnalisés, guidés par les meilleures pratiques et les plus récentes avancées en médecine reproductive. Les témoignages des personnes rencontrées soulignent la qualité des soins et l'attention personnalisée qu'ils reçoivent tout au long de leur parcours de reproduction. Ils apprécient la compétence de l'équipe, la clarté des explications et la bienveillance qui les accompagne à chaque étape, ainsi que la disponibilité des cliniciens et la capacité de l'équipe à créer un climat de confiance, même dans les moments les plus sensibles.

L'équipe bénéficie de plusieurs outils de développement professionnel. Des rencontres régulières favorisent l'échange d'information et l'harmonisation des pratiques. Des formations continues et des activités de perfectionnement permettent à chacun de maintenir un haut niveau d'expertise. Enfin, des simulations offrent un espace pour pratiquer des situations complexes et améliorer la coordination.

Chaque personne est considérée comme un véritable usager partenaire tout au long de son parcours en reproduction. Son expérience, ses préoccupations et attentes sont activement intégrées dans la prise de décision. À chaque étape du traitement, son avis est sollicité afin d'ajuster les interventions, d'améliorer la compréhension des démarches et d'assurer que les soins demeurent alignés sur ses besoins réels.

L'équipe s'appuie sur un suivi rigoureux d'indicateurs de performance et de qualité afin d'assurer des sécuritaires, efficaces et constamment optimisés. Les données recueillies — qu'il s'agisse des résultats cliniques, de l'expérience usager ou de l'efficacité des processus — sont analysées de façon systématique. Ces informations alimentent un plan d'amélioration continue, qui permet d'ajuster les pratiques, de renforcer les points forts et de cibler rapidement les aspects nécessitant une intervention. Cette démarche structurée garantit une évolution constante des services et soutient l'engagement du centre envers l'excellence et la transparence.

Au chapitre des pratiques organisationnelles requises, il faut féliciter l'équipe pour la conformité aux pratiques suivantes : double identification, prévention des chutes et bilan comparatif des médicaments — liste à jour, ainsi que la transmission des informations aux points de transition. L'équipe est encouragée à poursuivre les efforts pour maintenir la conformité de ces pratiques organisationnelles requises.

En terminant, les visiteurs ne peuvent passer sous le silence tous les efforts consentis au cours des derniers mois pour simplifier l'accès à la consultation pour les nouveaux usagers grâce au portail centralisé d'auto-orientation des usagers du CUSM. Ce nouveau processus a permis d'éliminer la liste d'attente, un premier rendez-vous étant maintenant possible dans un délai très court. Il convient également de souligner la création d'un poste d'infirmière agente de la qualité et de la sécurité, ce qui représente une étape stratégique pour renforcer l'excellence des soins offerts au sein du centre. Cette professionnelle joue un rôle clé dans l'amélioration continue de la qualité, en veillant à ce que les pratiques cliniques demeurent sécuritaires, cohérentes et alignées sur les normes les plus récentes.

Tableau 4 : Critères non conformes en matière de Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)

Cette section ne contient aucun critère non-conforme.