



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA

Rapport d'agrément

Programme Qmentum Québec^{MC}

Centre universitaire de santé McGill

Date de production du rapport: 29 septembre 2023

Dernière modification : 29 novembre 2023

Confidentialité

LE PRÉSENT DOCUMENT EST CONFIDENTIEL ET PROTÉGÉ PAR LES DROITS D'AUTEUR ET LES AUTRES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE AU CANADA ET AILLEURS DANS LE MONDE.

Le présent rapport d'agrément est fourni à l'organisation mentionnée dans ce rapport d'agrément; les utilisations autorisées sont telles qu'énoncées dans l'entente de licence du client sur la propriété intellectuelle entre Agrément Canada et l'organisation et rien dans les présentes ne doit être interprété ou considéré comme ayant cédé ou transféré toute propriété, tout titre ou tout intérêt à un tiers. Bien qu'Agrément Canada traitera 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. Toute autre forme d'utilisation ou d'exploitation est strictement interdite, à moins d'une autorisation expresse d'Agrément Canada. Toute modification apportée au présent rapport d'agrément compromet 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.

Le présent rapport d'agrément est fourni à titre d'information et ne constitue pas un avis médical ou de soins de santé. Il est fourni « tel quel » sans aucune garantie, expresse ou implicite, y compris, mais sans s'y limiter, toute garantie d'adéquation ou de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de non-violation des droits de propriété intellectuelle, et son contenu est complet, correct, à jour et ne contient pas d'erreurs, de défauts, de lacunes ou d'omissions. Agrément Canada ou ses concédants de licence se dégagent de toute responsabilité envers vous et toute autre personne dans quelque éventualité que ce soit où surviendraient de quelconques dommages directs, indirects, accessoires, particuliers ou immatériels pouvant découler de l'utilisation du présent rapport d'agrément, ou y être liés (notamment la perte de profits ou de revenus, la réduction de gains anticipés ou enregistrés, la perte de données, la perte d'accès à un quelconque système informatique, l'incapacité de réaliser des économies prévues ou toute autre perte économique, ou encore les conséquences d'une quelconque réclamation de tiers), que ce soit pour des raisons de négligence, de responsabilité civile délictuelle, de responsabilité légale, de responsabilité contractuelle ou de responsabilité en *common law*, ou pour toute autre cause d'action ou matière à poursuite, même en cas d'avis préalable de l'éventualité de ces dommages.

© 2023, Agrément Canada et ses concédants de licence. Tous droits réservés.

Au sujet d’Agrément Canada

Agrément Canada (AC) est le plus important organisme accréditeur au Canada. Établi depuis plus de 60 ans, AC offre un éventail d’outils et de programmes d’évaluation destinés aux organismes de santé, de services sociaux et communautaires pour améliorer la qualité et la sécurité au Canada et dans le monde entier.

Nous continuons d’élargir notre influence et notre champ d’application. En collaboration avec notre société affiliée, l’Organisation de normes en santé (HSO), nous offrons des programmes et des services centrés sur la personne qui sont des références en matière de qualité à l’échelle de l’écosystème de santé. HSO élabore des normes fondées sur des données probantes et des solutions d’amélioration de la qualité de calibre mondial. Nos programmes d’évaluation et nos solutions d’amélioration de la qualité ont été adoptés dans plus de 12 000 établissements sur cinq continents. HSO est le seul organisme d’élaboration de normes (OEN) à se consacrer aux services de santé et aux services sociaux. Agrément Canada permet aux organisations d’atteindre les normes nationales et mondiales grâce à des programmes novateurs qui sont adaptés aux besoins locaux. Grâce à nos programmes et services d’évaluation, nous contribuons à la prestation de soins sécuritaires et de haute qualité dans l’ensemble de l’écosystème de santé.

AC et HSO sont des organismes indépendants, non gouvernementaux et sans but lucratif qui satisfont aux exigences étendues d’agrément par des tiers du Conseil canadien des normes, de l’International Society for Quality in Health Care (ISQua) et de l’Asia Pacific Accreditation Cooperation (APAC).

Au sujet du rapport

L’établissement mentionné dans le présent rapport d’agrément 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 des visites d’agrément entre 2018 et 2023.

Le présent rapport a été produit à partir de renseignements provenant d’évaluations par des pairs, de sondages, ainsi que d’autres données obtenues auprès de l’établissement. Agrément Canada se fie à l’exactitude et à la précision des renseignements fournis par l’établissement pour planifier et mener les visites 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.

Ce rapport présente un résumé des résultats obtenus par chaque programme-services, ainsi qu’au niveau organisationnel. Le contenu du rapport comprend un sommaire, la décision d’accréditation de l’établissement, les dates d’évaluation et les installations visitées lors des évaluations sur place, les résultats des pratiques organisationnelles et de chaque programme-services et pour conclure, un aperçu de l’amélioration de la qualité, ainsi que les faits saillants.

Les évaluations ayant eu lieu sur une période de cinq ans et les visites sur place se faisant de manière séquentielle par programme-services, il est important de considérer que les résultats proviennent de différents moments fixes dans le temps à travers le cycle d’agrément et qu’il est possible, même souhaitable, que le portrait évolue dans le temps. Ce sont donc les résultats au moment de l’évaluation et non au moment de la rédaction de ce rapport.

Sommaire

L'établissement

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est affilié à la Faculté de médecine de l'Université McGill. Il couvre la grande région de Montréal et soutient la prestation des soins de santé, de l'enseignement, de la recherche et de l'évaluation des technologies partout au Québec en raison de son rôle de chef de file au sein du Réseau universitaire intégré de santé et services sociaux (RUISSS) McGill. Il accueille dans ses hôpitaux des étudiants de toutes les professions de la santé. Il offre des soins tertiaires et quaternaires pouvant nécessiter une hospitalisation, des chirurgies complexes, des interventions d'urgence ou des traitements spécialisés.

Le CUSM est une communauté de plus de 16 000 personnes, incluant plus de 3800 employés en soins infirmiers et soins cardio-respiratoires et près de 1500 médecins; il offre des soins et services à une population fortement diversifiée du point de vue socio-économique et culturel. Le CUSM jouit également d'un statut bilingue spécial qui protège la continuité des services à la communauté anglophone.

Sommaire des constatations des équipes de visiteurs

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est un établissement reconnu à l'échelle mondiale. Bénéficiant d'une tradition de leadership médicale au niveau de ses hôpitaux fondateurs, le CUSM vise à offrir des services de soins multidisciplinaires axés sur l'utilisateur et ses proches. En tant qu'affilié à la Faculté de médecine de l'Université McGill, le CUSM aspire à être le leader de la médecine et de la multidisciplinarité en attirant une expertise clinique et de recherche du monde entier, en évaluant les plus récentes avancées technologiques médicales et en formant la prochaine génération de professionnels de la santé.

Le CUSM regroupe des centres hospitaliers universitaires pour adultes et pédiatriques affiliés à l'Université McGill. Il rassemble des activités cliniques, d'enseignement et de recherche. Sa mission comporte quatre volets, dont des soins de classe mondiale, la recherche de pointe, l'enseignement offrant des opportunités d'apprentissage et une évaluation rigoureuse. Jusqu'à présent, l'orientation visant à trouver un juste équilibre entre les missions secondaires et tertiaires ainsi que les soins généraux a entraîné certaines tensions au niveau de la clientèle, car le réseau de soins généraux et de soins primaires n'a pas pris le relais tel que prévue dans la planification des activités du CUSM tel que prévu par le MSSS. La continuité des soins est bien assurée au sein du CUSM. Cependant, la coordination avec les autres partenaires externes pour les trajectoires de services pose souvent problème en raison d'un manque de complémentarité dans les rôles.

Les critères de conformité de l'ensemble des pratiques organisationnelles requises (POR) sont généralement atteints, à l'exception du bilan comparatif des médicaments. L'établissement est invité à déployer ces POR à l'échelle de l'établissement.

Sommaire des résultats: taux de conformité global de l'établissement

	Taux (%) de conformité	Taux (%) de conformité pour les critères à priorité élevée	Taux (%) de conformité pour les POR
Établissement	94,9%	95,2%	89,1%
Réseau	94,4%	94,6%	81,0%

Éléments principaux d'excellence et possibilités d'amélioration

Les équipes de visite d'Agrément Canada ont identifié les éléments suivants comme étant les principales forces, ainsi que les principales opportunités d'amélioration pour cet établissement :

Secteurs d'excellence :

- Leadership médical.
- Soins multidisciplinaires axés sur l'utilisateur.
- Pratiques cliniques et technologie de pointe.
- Partenariat avec l'Université McGill pour promouvoir l'enseignement, la recherche et l'innovation.
- Utilisation efficace de la télésanté pour desservir la clientèle du RUISSS.

Opportunités d'amélioration :

- Renforcer la collaboration avec la première ligne et les services primaires pour réduire la congestion aux urgences et les engorgements dans les unités.
- Assurer la sécurité des sites de l'Hôpital de Lachine et l'Hôpital général de Montréal qui sont des bâtiments vieillissants.
- Reconnaître la fatigue de compassion et offrir du soutien psychologique aux équipes de santé mentale.
- Accroître le sentiment d'appartenance de l'ensemble du personnel du CUSM.
- Mettre en conformité toutes les activités des pratiques organisationnelles.

Sommaire des résultats : aperçu de la conformité aux pratiques organisationnelles requises (POR)

Communication	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>BCM : priorité stratégique</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>BCM aux points de transition de soins</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Listes d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Identification des usagers</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Liste de contrôle d'une chirurgie sécuritaire</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Transfert de l'information aux points de transition</td> <td>83%</td> </tr> </tbody> </table>	BCM : priorité stratégique	100%	BCM aux points de transition de soins	52%	Listes d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées	100%	Identification des usagers	96%	Liste de contrôle d'une chirurgie sécuritaire	100%	Transfert de l'information aux points de transition	83%
BCM : priorité stratégique	100%												
BCM aux points de transition de soins	52%												
Listes d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées	100%												
Identification des usagers	96%												
Liste de contrôle d'une chirurgie sécuritaire	100%												
Transfert de l'information aux points de transition	83%												
Culture de sécurité	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Divulgateion des événements</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Gestion des événements</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Reddition de compte en matière de qualité</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Divulgateion des événements	100%	Gestion des événements	100%	Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers	100%	Reddition de compte en matière de qualité	100%				
Divulgateion des événements	100%												
Gestion des événements	100%												
Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers	100%												
Reddition de compte en matière de qualité	100%												
Évaluation des risques	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Chutes</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Plaies de pression</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Sécurité à domicile</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Soins de la peau et des plaies</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Suicide</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>TEV</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Chutes	80%	Plaies de pression	100%	Sécurité à domicile	100%	Soins de la peau et des plaies	100%	Suicide	92%	TEV	100%
Chutes	80%												
Plaies de pression	100%												
Sécurité à domicile	100%												
Soins de la peau et des plaies	100%												
Suicide	92%												
TEV	100%												
Milieu de travail	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Cheminement des usagers</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>Programme d'entretien préventif</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Sécurité des usagers : Formation</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Plan de sécurité des usagers</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Prévention de la violence en milieu de travail</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Cheminement des usagers	89%	Programme d'entretien préventif	100%	Sécurité des usagers : Formation	100%	Plan de sécurité des usagers	100%	Prévention de la violence en milieu de travail	100%		
Cheminement des usagers	89%												
Programme d'entretien préventif	100%												
Sécurité des usagers : Formation	100%												
Plan de sécurité des usagers	100%												
Prévention de la violence en milieu de travail	100%												
Prévention des infections	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Conformité hygiène des mains</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Formation hygiène des mains</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Taux d'infection</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Conformité hygiène des mains	93%	Formation hygiène des mains	100%	Taux d'infection	100%						
Conformité hygiène des mains	93%												
Formation hygiène des mains	100%												
Taux d'infection	100%												
Utilisation des médicaments	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Électrolytes concentrés</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Gérance des antimicrobiens</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Médicaments de niveau d'alerte élevé</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Sécurité liée aux pompes à perfusion</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Sécurité liée à l'héparine</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Sécurité liée aux narcotiques</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Électrolytes concentrés	100%	Gérance des antimicrobiens	100%	Médicaments de niveau d'alerte élevé	100%	Sécurité liée aux pompes à perfusion	100%	Sécurité liée à l'héparine	100%	Sécurité liée aux narcotiques	100%
Électrolytes concentrés	100%												
Gérance des antimicrobiens	100%												
Médicaments de niveau d'alerte élevé	100%												
Sécurité liée aux pompes à perfusion	100%												
Sécurité liée à l'héparine	100%												
Sécurité liée aux narcotiques	100%												

Table des matières

Au sujet d’Agrément Canada	iii
Au sujet du rapport	iii
Sommaire	iv
Aperçu du programme	1
Décision d’agrément.....	2
Exigences du programme d’agrément	2
Analyse selon les dimensions de la qualité	3
Pratiques Organisationnelles Requises (POR)	4
Sondages.....	8
Résultats d’évaluation par programme-services.....	12
Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales	12
Jeunesse	14
Santé mentale et dépendances	15
Santé physique.....	16
Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA).....	17
Amélioration continue de la qualité.....	19
Évaluation des pratiques sécuritaires	19
Soumission des preuves des progrès réalisés à des fins d’examen	20
Conclusion.....	21
Annexes	22
Directives relatives à l’attribution de l’agrément	22
Classification des critères.....	23
Calendrier des séquences pour le cycle 1 (2018-2023).....	25
Évaluations par des pairs : emplacements visités et chapitres évalués	26
Note au sujet de l’évaluation des normes de Procréation médicalement assistée (PMA)	31
Détails techniques du rapport.....	32

Aperçu du programme

En 2018, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a confié à Agrément Canada le mandat de développer un programme d'agrément ayant pour but de répondre aux besoins du système de santé québécois et d'assurer l'agrément des Établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

Le programme d'agrément proposé par Agrément Canada couvre une période de dix ans (2018-2028). Sa mise en œuvre est organisée en deux cycles de cinq ans (2018-2022 et 2023-2028), subdivisés en cinq séquences consécutives. Chaque séquence porte sur l'évaluation de programmes-services ou de normes organisationnelles et transversales. La démarche d'agrément adoptée est une version du programme Qmentum^{MD} adaptée au contexte québécois quant à la prestation des soins de santé et des services sociaux, selon une approche par trajectoire. L'approche par trajectoire fait référence à l'organisation et à la prestation des soins et services de santé en fonction du processus complexe illustrant l'ensemble du cheminement de l'utilisateur présentant une condition clinique donnée et pouvant 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 le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) québécois.

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;
- L'évaluation sur place menée dans le cadre de visites d'agrément avec un point de focalisation par programme-services; et
- L'administration de cinq sondages qui portent sur trois grandes sphères, soit :
 - Le fonctionnement de la gouvernance;
 - L'expérience de l'utilisateur; et
 - Les perceptions du personnel en lien avec la qualité de vie au travail et la culture de sécurité.

Les visites d'agrément effectuées dans les établissements sont menées selon une approche par traceur et sont effectuées par des pairs, dénommés visiteurs. Cette approche fait recours à l'observation directe, à la consultation de documents et aux échanges avec les diverses parties prenantes permettant d'évaluer les processus administratifs et de soins et services. L'ensemble de ces méthodologies permet de brosser le portrait le plus représentatif possible de la maturité d'un établissement en matière d'amélioration continue, en faisant ressortir les acquis et les défis à relever.

Il importe de souligner que certaines visites et certains sondages ont été réalisés dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Les systèmes de santé ont été largement mis à l'épreuve durant la pandémie et le sont toujours au moment de rédiger ce rapport. Il s'avère donc important de prendre en compte ces circonstances au moment d'interpréter les résultats et de réfléchir aux mesures d'amélioration les plus appropriées. Cela dit, les principes fondamentaux au sujet de la qualité et de la sécurité demeurent. C'est donc l'ensemble de cette information qui devrait être prise en considération au moment d'élaborer des plans d'action visant à améliorer les pratiques et de statuer sur les orientations stratégiques prioritaires pour chaque établissement.

Décision d'agrément

Centre universitaire de santé McGill

Le statut d'agrément est :

Agréé

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

Exigences du programme d'agrément

La décision d'octroyer ou de refuser l'agrément à l'établissement est rendue à la fin du cycle. Cette décision dépend du degré de conformité de l'établissement aux éléments qui composent les exigences du programme Qmentum Québec^{MC}. Les directives relatives à l'attribution de l'agrément se trouvent en annexe.

Les prochaines sections de ce rapport final fournissent à l'établissement des données quantitatives sur le niveau démontré de conformité aux critères des manuels d'évaluation d'Agrément Canada, ainsi que des renseignements qualitatifs fournis par les visiteurs. L'information contenue dans ce rapport fournit une rétroaction utile et pragmatique à l'établissement sur ce qu'il fait bien et les domaines à améliorer, afin de contribuer à son parcours d'amélioration continue de la qualité.

Les composantes fondamentales du programme Qmentum Québec^{MC} comprennent :

- L'évaluation de la qualité des soins et services selon huit dimensions;
- La mise en œuvre des pratiques organisationnelles requises (POR);
- L'emploi des cinq sondages requis comme outils d'amélioration;
- La conformité globale aux critères des manuels d'évaluation de chaque programme-service.

Analyse selon les dimensions de la qualité

L'amélioration continue de la qualité étant l'un des principes directeurs du programme, il s'avère essentiel de définir et mesurer la qualité des soins et services.

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

Dimension	% Conforme	Conforme	Non Conforme	S.O.	Total
 Accent sur la population <i>Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre</i>	98,3%	59	1	0	60
 Accessibilité <i>Offrez-moi des services équitables, en temps opportun</i>	98,2%	218	4	0	222
 Continuité <i>Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins</i>	89,6%	138	16	1	155
 Efficience <i>Utilisez les ressources le plus adéquatement possible</i>	95,6%	65	3	2	70
 Milieu de travail <i>Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi</i>	91,3%	105	10	3	118
 Pertinence <i>Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats</i>	93,7%	1105	74	35	1214
 Sécurité <i>Assurez ma sécurité</i>	95,0%	1105	58	47	1210
 Services centrés sur l'utilisateur <i>Collaborez avec moi et ma famille à nos soins</i>	96,5%	951	35	58	1044
Total	94,9%	3746	201	146	4093

Pratiques Organisationnelles Requises (POR)

Une pratique organisationnelle requise (POR) est une pratique essentielle que l'établissement doit avoir en place pour améliorer la sécurité des usagers et pour minimiser les risques. Chaque POR fait l'objet de tests de conformité (TC). L'établissement doit répondre aux exigences de tous les tests de conformité pour être jugé conforme à la POR.

Sommaire des POR de l'établissement

Total

188/211

POR Conforme

89%

% POR Conforme

But en matière de sécurité des usagers	Pratique organisationnelle requise	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# de chapitre où la POR est Conforme
Communication	Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins	67%	55 / 82	11 / 21
	Identification des usagers	96%	24 / 25	24 / 25
	Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique	100%	6 / 6	1 / 1
	Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées	100%	7 / 7	1 / 1
	Liste de contrôle d'une chirurgie	100%	15 / 15	3 / 3
	Transfert de l'information aux points de transition des soins	97%	116 / 120	20 / 24
Culture de sécurité	Divulgence des événements	100%	6 / 6	1 / 1
	Mécanisme de déclaration des événements indésirables	100%	35 / 35	5 / 5
	Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers	100%	3 / 3	1 / 1
	Reddition de comptes en matière de qualité	100%	6 / 6	1 / 1
Évaluation des risques	Évaluation des risques en matière de sécurité à domicile	100%	5 / 5	1 / 1
	Prévention des plaies de pression	100%	30 / 30	6 / 6

But en matière de sécurité des usagers	Pratique organisationnelle requise	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# de chapitre où la POR est Conforme
	Prévention du suicide	92%	55 / 60	11 / 12
	Prophylaxie de la thrombo-embolie veineuse (TEV)	100%	20 / 20	4 / 4
	Soins efficaces des plaies	100%	16 / 16	2 / 2
	Stratégie de prévention des chutes	85%	41 / 48	12 / 15
Milieu de travail	Plan de sécurité des usagers	100%	4 / 4	1 / 1
	Prévenir la congestion au service des urgences	93%	141 / 152	17 / 19
	Prévention de la violence en milieu de travail	100%	8 / 8	1 / 1
	Programme d'entretien préventif	100%	4 / 4	1 / 1
	Sécurité des patients : formation et perfectionnement	100%	1 / 1	1 / 1
Prévention des infections	Conformité aux pratiques d'hygiène des mains	94%	76 / 81	25 / 27
	Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains	100%	27 / 27	26 / 27
	Taux d'infection	100%	3 / 3	1 / 1
Utilisation des médicaments	Électrolytes concentrés	100%	3 / 3	1 / 1
	Formation sur les pompes à perfusion	100%	30 / 30	5 / 5
	Médicaments de niveau d'alerte élevé	100%	8 / 8	1 / 1
	Programme de gérance des antimicrobiens	100%	5 / 5	1 / 1
	Sécurité liée à l'héparine	100%	4 / 4	1 / 1
	Sécurité liée aux narcotiques	100%	3 / 3	1 / 1

Sommaire des POR récurrentes par programme-service

Pratique organisationnelle requise	Programme-service	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# Chapitres où la POR est Conforme
Conformité aux pratiques d'hygiène des mains	Jeunesse	100%	9 / 9	3 / 3
	PCI	100%	3 / 3	1 / 1
	PMA – Services cliniques	0%	0 / 3	0 / 1
	Santé mentale et dépendances	100%	15 / 15	5 / 5
	Santé physique	95%	40 / 42	13 / 14
	SAPA	100%	9 / 9	3 / 3
Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains	Jeunesse	100%	3 / 3	3 / 3
	PCI	100%	1 / 1	1 / 1
	PMA – Services cliniques	100%	1 / 1	1 / 1
	Santé mentale et dépendances	100%	5 / 5	5 / 5
	Santé physique	100%	14 / 14	14 / 14
	SAPA	100%	3 / 3	3 / 3
Identification des usagers	Jeunesse	100%	3 / 3	3 / 3
	PMA – Services cliniques	100%	1 / 1	1 / 1
	Santé mentale et dépendances	100%	5 / 5	5 / 5
	Santé physique	92%	12 / 13	12 / 13
	SAPA	100%	3 / 3	3 / 3
Prévenir la congestion au service des urgences	Jeunesse	100%	24 / 24	3 / 3
	Santé mentale et dépendances	100%	24 / 24	3 / 3
	Santé physique	89%	85 / 96	10 / 12
	SAPA	100%	8 / 8	1 / 1
Prévention du suicide	Jeunesse	100%	15 / 15	3 / 3
	Santé mentale et dépendances	100%	25 / 25	5 / 5
	Santé physique	100%	5 / 5	1 / 1
	SAPA	67%	10 / 15	2 / 3

Pratique organisationnelle requise	Programme-service	% Tests de conformité Conforme	# Tests de conformité Conforme	# Chapitres où la POR est Conforme
Stratégie de prévention des chutes	Jeunesse	100%	6 / 6	2 / 2
	Santé mentale et dépendances	100%	9 / 9	3 / 3
	Santé physique	71%	17 / 24	5 / 8
	SAPA	100%	9 / 9	2 / 2
Transfert de l'information aux points de transition des soins	Jeunesse	100%	15 / 15	3 / 3
	PMA – Services cliniques	100%	5 / 5	1 / 1
	Santé mentale et dépendances	100%	25 / 25	5 / 5
	Santé physique	93%	56 / 60	8 / 12
	SAPA	100%	15 / 15	3 / 3

Sondages

À l'intérieur du premier cycle d'agrément, les évaluations effectuées par sondage portent sur des dimensions se rapportant au fonctionnement de la gouvernance, à la mobilisation du personnel, à la qualité de vie au travail pour les médecins, à la culture de la sécurité des usagers et à l'expérience de l'utilisateur. Cinq types de sondages intégrés à la démarche d'évaluation soutiennent le processus. Le déploiement de ces outils, une fois par cycle, est une exigence du programme.

Ces outils d'évaluation contribuent à la démarche d'amélioration continue de l'établissement en complémentarité avec les autres composantes du programme Qmentum Québec^{MC}.

Les résultats détaillés de ces sondages sont disponibles dans les rapports respectifs remis à l'établissement ou dans le portail.

Sondage	Objectif
Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance	Permettre au conseil d'Administration d'évaluer leur propre fonctionnement et relever les aspects à améliorer.
Sondage sur la mobilisation du personnel	Mesurer la qualité de vie au travail ainsi que l'attitude et la perception des membres de la main-d'œuvre.
Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins	Évaluer l'engagement du corps médical ainsi que les composantes liées au travail et au milieu de travail qui ont une incidence sur le rendement individuel et organisationnel.
Sondage canadien sur la culture de la sécurité des usagers	Évaluer les principaux éléments d'une culture de sécurité. Évaluer la façon dont les membres du personnel perçoivent l'approche à l'égard de la déclaration et de la gestion d'événements liés à la sécurité des usagers.
Sondage sur l'expérience de l'utilisateur	Mesurer l'expérience vécue par les usagers lorsqu'ils reçoivent des soins et services dans un établissement en utilisant une approche « expérience-patient » qui fait appel à la fois aux éléments factuels relatifs aux soins et aux services reçus et à la perception des usagers à l'égard de leur qualité.

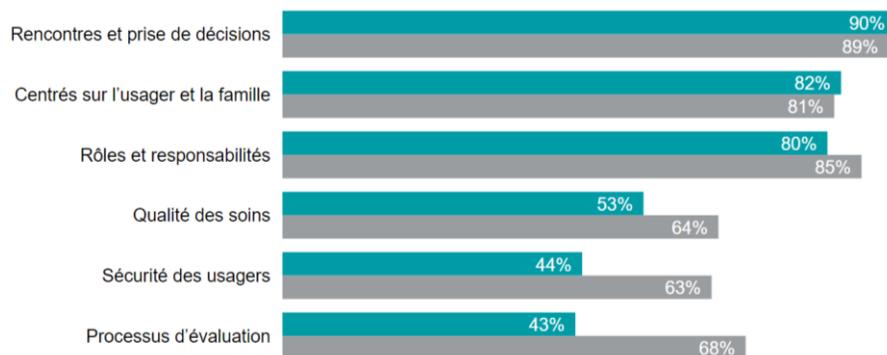
Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance

Dates de déploiements : 18 septembre au 29 octobre 2018

Nombre de répondants : 17

Résultats positifs par dimension de l'outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance

● Établissement ● RSSS



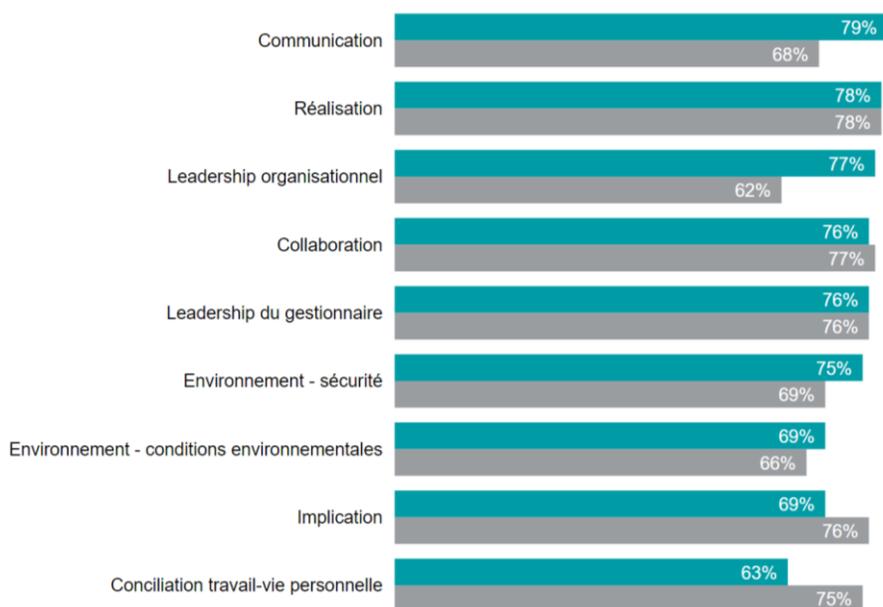
Sondage sur la mobilisation du personnel

Dates de déploiements : 26 novembre au 16 mai 2022

Nombre de répondants : 2506

Moyenne (%) par dimension du sondage sur la mobilisation du personnel

● Établissement ● RSSS



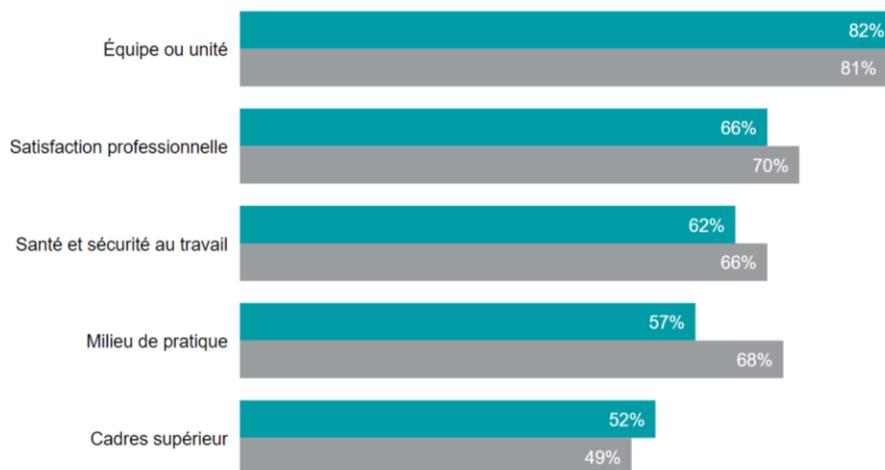
Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins

Dates de déploiements : 29 novembre au 13 mai 2022

Nombre de répondants : 120

Résultats positifs (%) par thème du sondage Pulse à l'intention des médecins

● Établissement ● RSSS



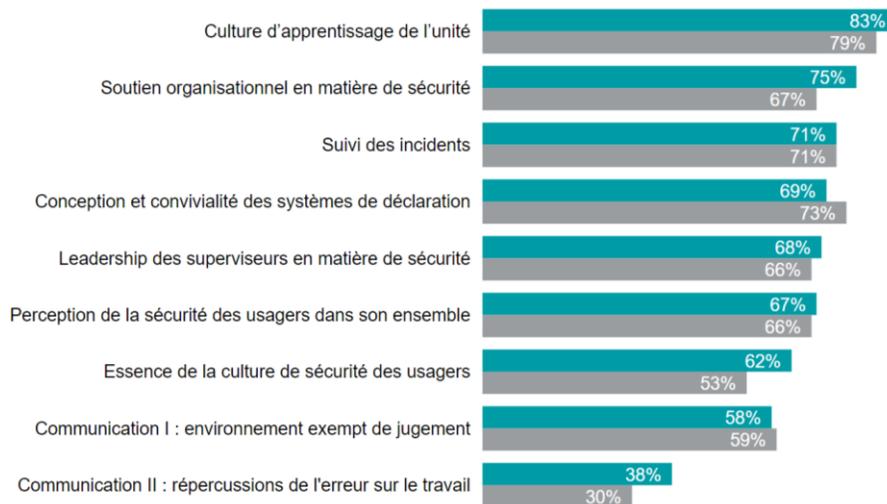
Sondage canadien sur la culture de la sécurité des usagers

Dates de déploiements : 21 mars au 13 mai 2022

Nombre de répondants : 1040

Résultats positifs (%) par dimension du sondage canadien sur la culture de sécurité

● Établissement ● RSSS



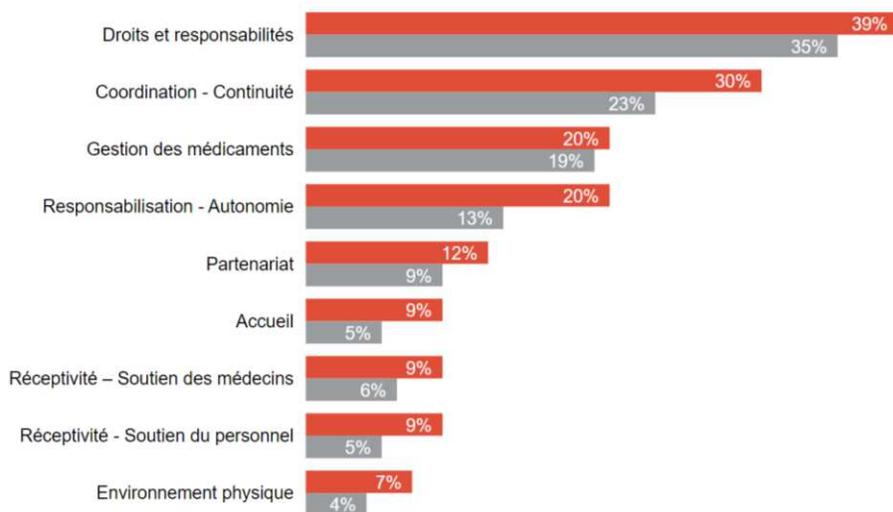
Sondage sur l'expérience de l'utilisateur

Dates de déploiements : 1 mai au 30 juin 2022

Nombre de répondants : 2101

Score négatif (%) par dimension du sondage sur l'expérience de l'utilisateur

● Établissement ● RSSS



Résultats d'évaluation par programme-services

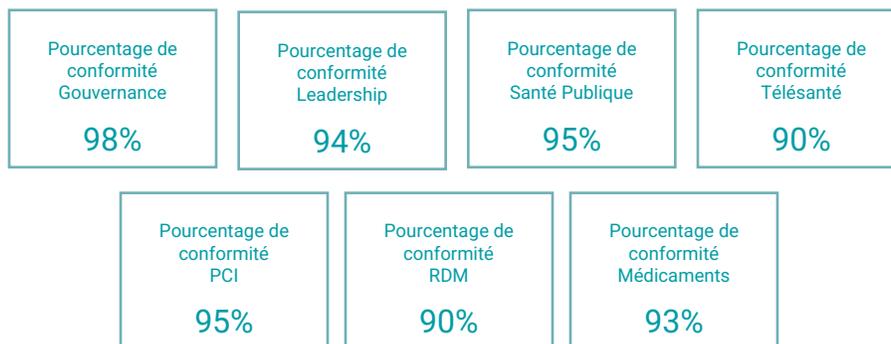
Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales

Avant d'évaluer les programmes-services de l'établissement, le programme Qmentum Québec^{MC} évalue la structure organisationnelle et les normes transversales propres à l'ensemble des établissements publics de la santé et des services sociaux. Cette base est de mise pour assurer un fonctionnement sécuritaire, fiable et de qualité sur le plan des activités des programmes-services. Plus précisément, les thématiques évaluées dans cette première séquence sont la gouvernance, le leadership, la santé publique ainsi que les activités transversales telles que la télésanté¹, la prévention et le contrôle des infections, la gestion des médicaments et le retraitement des dispositifs médicaux.

Résultats de l'établissement - Normes

Ensemble de normes	Autres critères			Critères à priorité élevée			POR			Tous les critères (POR + priorité élevée + autres)		
	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.	% Conf.	% Non Conf.	# S.O.
Gouvernance	100%	0%	3	100%	0%	2	100%	0%	0	100%	0%	5
Leadership	99%	1%	4	96%	4%	4	100%	0%	1	98%	2%	9
Télésanté	97%	3%	0	100%	0%	0				98%	2%	0
Prévention et contrôle des infections	100%	0%	0	100%	0%	0	100%	0%	0	100%	0%	0
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	100%	0%	0	95%	5%	0				97%	3%	0
Gestion des médicaments	87%	13%	3	95%	5%	5	100%	0%	0	91%	9%	8
Total	97%	3%	10	97%	3%	11	100%	0%	1	97%	3%	22

Comparatif du réseau



¹ À noter que la norme Télésanté a été évaluée dans le cadre des visites de séquence 3. Cette norme étant transversale, les résultats sont présentés ici.

Faits saillants

(2019) Un nouveau conseil d'administration du CUSM est en place, réunissant des membres avec diverses formations et expériences variées pour appuyer l'exercice d'une gouvernance compétente et engagée. Les administrateurs du conseil sont dévoués envers des soins de qualité, sécuritaires et améliorés par la participation active des patients-partenaires. Le conseil approuve les budgets de fonctionnement et d'immobilisation et en assure un suivi régulier. Les soins sont véritablement axés sur l'utilisateur et le déploiement des patients-partenaires est devenu une partie intégrante de l'organisation des services et de la dispensation des soins.

Le CUSM a dû mettre en place un plan de redressement budgétaire. L'examen de l'utilisation des ressources a été une approche prédominante dans le retour à l'équilibre financier. L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité est au cœur de la stratégie du CUSM. Des plans d'amélioration sont présents dans toutes les unités de gestion et les gestionnaires les intègrent dans les activités de leur unité. Un des défis qui en découle réside dans leur nombre élevé, ce qui rend difficile leur communication à l'ensemble du personnel. Les sites de l'Hôpital de Lachine et l'Hôpital général de Montréal présentent des défis particuliers en raison de leur vétusté, mais l'équipe aborde le dossier avec détermination, planifie les corrections nécessaires et met en place les projets approuvés avec diligence.

(2023) Le service de télésanté du CUSM existe depuis plus de 20 ans et connaît une expansion significative depuis la crise pandémique. Cette technologie appliquée de manière efficace au sein de l'établissement est très pertinente dans un contexte où certaines populations desservies par le réseau universitaire de santé sont situées sur un vaste territoire éloigné, et où l'enjeu de l'accessibilité aux services est plus important que jamais.

Jeunesse

Dans un contexte où un continuum de soins et de services mieux intégré est souhaité, les établissements publics du réseau incluent maintenant une gamme plus large de services sous les programmes Jeunesse. Ce programme-services couvre donc l'ensemble des services aux jeunes et à leurs proches aidants qui doivent être présentés et compris dans un contexte intégré de soins et de services. Cette séquence permet d'évaluer le continuum complet visant à offrir des services et des soins accessibles, intégrés et de qualité, aux jeunes et aux proches aidants.

Les services Jeunes en difficulté regroupent les services destinés aux jeunes, depuis la petite enfance jusqu'à l'âge adulte. Le plus souvent, il y est question de problèmes d'ordre développemental ou comportemental qui peuvent parfois se traduire en difficultés d'adaptation. Certains jeunes seront pris en charge dans le cadre de la Protection de la jeunesse. Les services sont également destinés aux parents de ces jeunes. En plus des services Jeunes en difficulté et Protection de la jeunesse, les services en santé mentale chez les jeunes ainsi qu'une gamme de services reliée à la périnatalité² sont également évalués dans le cadre de ce manuel d'évaluation.

Résultats de l'établissement – programme-services Jeunesse



Comparatif du réseau



Faits saillants

(2019) Le programme d'obstétrique ainsi que le programme de santé mentale pédopsychiatrique et ambulatoire se démarquent par leur attention portée à la clientèle, l'engagement du personnel, l'aspiration à l'excellence, l'innovation, la collaboration et la vitalité des équipes. Plusieurs défis mobilisent l'équipe, dont la gestion optimale de la congestion au sein des unités et la réévaluation des trajectoires de la clientèle vers les services de proximité. Les leaders cliniques consacrent leur temps et leur énergie dans le développement et le maintien de collaborations régulières et constantes avec les partenaires de la communauté. Des indicateurs de résultats pourraient être convenus avec les partenaires afin d'améliorer l'expertise et l'accès aux services de première ligne, tout en renforçant la pertinence des publics pris en charge en deuxième et troisième ligne.

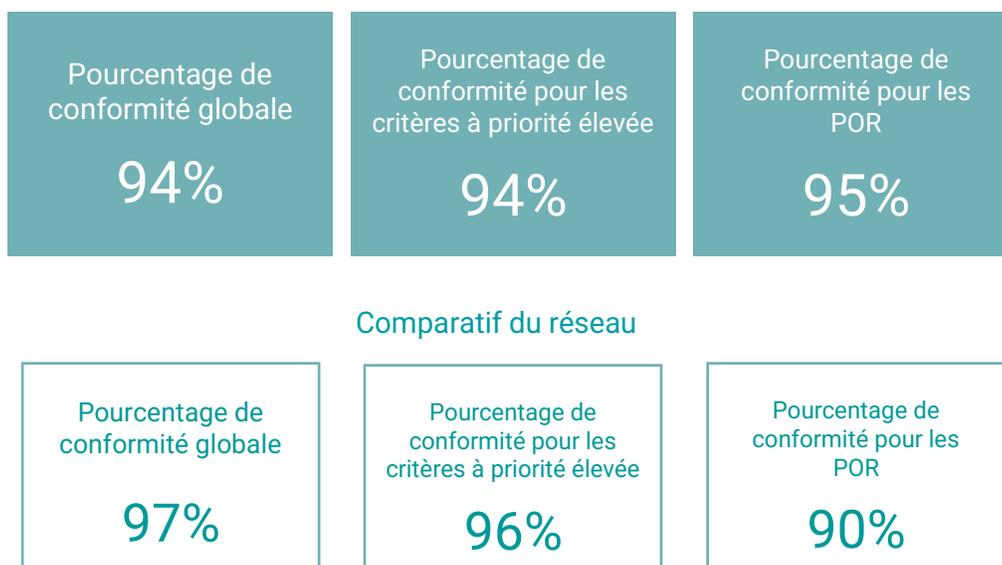
² Voir [l'annexe à la page 31](#) pour l'information sur l'évaluation des normes de Procréation médicalement assistée (PMA).

Santé mentale et dépendances

Les services de santé mentale comprennent l'ensemble des services pouvant répondre aux besoins des personnes adultes atteintes d'un trouble de santé mentale ou de maladie mentale. Ceci inclut les services d'urgences psychiatriques et services de santé mentale pour les usagers inscrits et admis. Le « Plan d'action en santé mentale, Faire ensemble et autrement 2015-2020 » publié par le MSSS en 2015 se situe au cœur de l'évaluation de ce programme-services.

Les services en dépendance comprennent l'ensemble des services pouvant répondre aux besoins des personnes présentant des comportements à risque en matière de consommation de substances psychoactives, de pratique de jeux de hasard et d'argent ou d'utilisation d'Internet. Les services sont aussi offerts aux personnes répondant aux critères d'un trouble lié à l'utilisation de substances ou d'un trouble lié au jeu de hasard et d'argent et des personnes qui présentent un problème de cyberdépendance.

Résultats de l'établissement – programme-services Santé mentale et dépendances



Faits saillants

(2019) Les services de santé mentale du CUSM bénéficient d'un contexte particulier. On y trouve une gamme complète de services hospitaliers, de la première à l'ultra-spécialité de quatrième ligne. Les collaborations avec les milieux communautaires sont importantes et fructueuses. Elles permettent d'assurer une prise en charge efficace des usagers dans l'ensemble de leur parcours de soins. Comme opportunité d'amélioration, nous pouvons reconnaître les risques de fatigue, de compassion et les traumatismes liés aux événements vécus qui exigent davantage du soutien psychologique et émotionnel du personnel. Le dossier clinique est un outil important de communication pour l'équipe. L'équipe est invitée à accroître la documentation du consentement éclairé de l'utilisateur et la mise en place de bilans comparatifs des médicaments.

Santé physique

Le programme-services Santé physique comprend l'ensemble des services du RSSS pouvant répondre aux besoins de toutes personnes aux prises avec une maladie, un symptôme ou un traumatisme qui requiert des soins et services ou des traitements spécialisés ou surspécialisés. De façon globale, le programme-services Santé physique réfère aux soins et services prodigués aux services des urgences, lors d'épisodes de soins aigus, lors des visites en soins ambulatoires, des visites spécialisées à domicile ainsi que des soins palliatifs. Les personnes qui reçoivent ces soins et services peuvent être des enfants, des adolescents, des adultes ou des personnes âgées. Les personnes proches aidantes sont impliquées dans les activités de traitement et de rétablissement, selon les contextes et les besoins des usagers. Considérant le vieillissement de la population, les maladies chroniques, dont les cancers, figurent parmi les maladies les plus prévalentes et nécessitent une part importante des soins et services offerts.

Résultats de l'établissement – programme-services Santé physique



Comparatif du réseau



Faits saillants

(2023) Une belle collaboration est observée entre les différents niveaux de direction des services de santé physique, dans le but de fournir des soins axés sur l'utilisateur et sa famille. La gestion médicale et administrative conjointe est à souligner. Les situations d'urgence posent un défi organisationnel constant, ce qui implique que toutes les membres de la direction s'investissent pour répondre à la problématique de congestion. Il reste encore du travail à accomplir afin d'impliquer davantage la première ligne dans le désengorgement des services d'urgence, et les gestionnaires travaillent sur ce dossier. Par ailleurs, plusieurs projets de réorganisation du travail et des processus sont en cours, encourageant ainsi les équipes à poursuivre leurs efforts en vue d'améliorer la fluidité dans les trajectoires de soins.

La conformité des pratiques organisationnelles varie d'un site à l'autre. Parmi celles qui méritent une attention particulière, il convient de mentionner la communication lors des transitions, la comparaison des médicaments, la prévention des chutes et la congestion aux services d'urgences.

Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

Le programme-services Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) comprend l'ensemble des services du RSSS pouvant répondre aux besoins des personnes qui sont en perte d'autonomie et les personnes proches aidantes. Bien que le programme-services SAPA s'adresse principalement aux personnes qui vivent une perte d'autonomie due au vieillissement, les personnes de moins de 65 ans qui présentent une perte d'autonomie fonctionnelle, des problèmes cognitifs ou des maladies chroniques peuvent également bénéficier des soins et des services offerts dans le cadre de ce programme.

De façon globale, le programme-services SAPA comprend des soins et des services à domicile, de courte durée gériatrique, de gériatrie spécialisée ambulatoire, des services d'hébergement de longue durée ainsi que des soins palliatifs et de fin de vie. Un ensemble de services sont également offerts pour répondre aux besoins des personnes proches aidantes : information, sensibilisation, formation, soutien aux soins de santé physique, soutien psychosocial, répit et dépannage.

Résultats de l'établissement – programme-services SAPA



Comparatif du réseau



Faits saillants

(2023) À l'Hôpital de Lachine et au Pavillon Camille Lefebvre, les soins et services sont dispensés de manière sécuritaire par des équipes fières de contribuer à la personne âgée. L'équipe tient compte de l'opinion des utilisateurs des services, qui sont les usagers et la famille, lorsqu'elle prend des décisions concernant leur plan d'intervention. Cependant, il est suggéré à l'équipe d'élaborer un plan local d'amélioration de la qualité en impliquant ces mêmes acteurs clés, qui pourront enrichir le plan avec leur expérience en tant qu'usagers. Le travail en équipe multidisciplinaire est une pratique qui favorise des soins et services de haute qualité, et ce, dans tous les secteurs évalués. Parmi les éléments d'excellence, il convient de souligner le partenariat

entre les CLSC du territoire et l'Hôpital de Lachine pour la clientèle en soins palliatifs. La collaboration précoce permet d'éviter les visites au service des urgences et des hospitalisations en santé physique, car la plupart du temps, l'utilisateur est directement admis à l'unité des soins palliatifs.

Amélioration continue de la qualité

Le Programme Qmentum Québec^{MC} a été conçu pour mettre de l'avant un cadre d'apprentissage progressif et d'amélioration continue de la qualité. Le processus d'amélioration continue de la qualité implique le questionnement et l'évaluation de la façon dont l'établissement fonctionne, de ce qu'il fait bien et de ce qu'il peut améliorer.

La structure séquentielle du programme permet d'établir un portrait spécifique des différents secteurs, notamment pour chaque programme-service, mais aussi une vue d'ensemble et transversale de plusieurs pratiques.

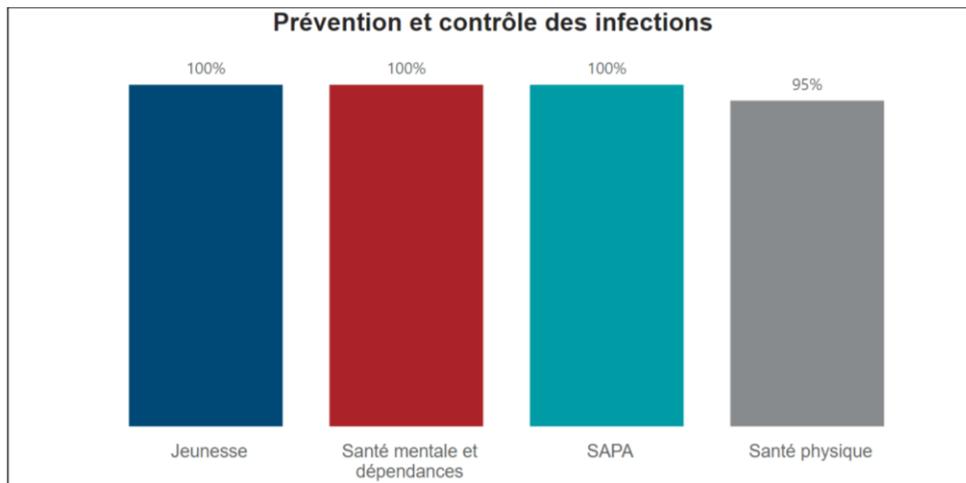
L'amélioration continue de la qualité favorise l'habilitation de la main-d'œuvre, une culture de responsabilisation et la pérennisation des améliorations au fil du temps grâce à l'autosurveillance continue et à l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action.

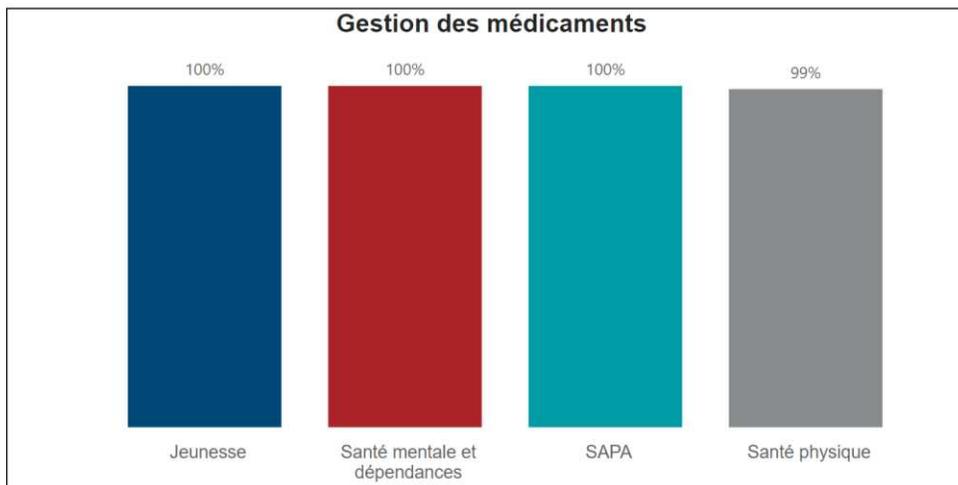
Les résultats, les constats et les suivis requis à la suite de chacune des visites sont des opportunités d'apprentissage collectif et de partage de connaissance entre les directions et entre les établissements du réseau.

Évaluation des pratiques sécuritaires

Les **pratiques sécuritaires** sont une sélection de critères liés à la gestion des médicaments et à la prévention et au contrôle des infections incluant les critères liés au retraitement des dispositifs médicaux réutilisables. Ces critères se retrouvent dans chaque chapitre « service » d'un manuel d'évaluation en raison de l'importance d'évaluer la pratique dans l'ensemble des services cliniques.

Résultats par programme-services du pourcentage moyen de conformité pour chacune des pratiques sécuritaires évaluées





Soumission des preuves des progrès réalisés à des fins d'examen

Afin de veiller à ce que l'établissement réponde aux exigences du programme et à ce que le travail d'amélioration continue concernant les éléments qui ont été relevés par le Comité d'approbation du statut d'agrément à la suite des visites sur place, l'établissement est requis de soumettre des preuves des progrès réalisés à des fins d'examen.

Nous attestons que cet établissement se conforme à cette exigence du programme.

Conclusion

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins sont au cœur de la stratégie du CUSM et sont intégrées à tous les niveaux, que ce soit au niveau pédiatrique ou au niveau adulte. Il existe une véritable culture d'amélioration et d'excellence en recherche, avec des processus bien établis et des modalités de suivi bien visibles dans tous les secteurs. La présence des patients-partenaires est démontrée autant au niveau du comité central de la qualité que dans les plans d'amélioration sur le terrain.

De plus, la fierté de l'Hôpital de Montréal pour enfants, un site pédiatrique majeur du CUSM, s'exprime par la collaboration, la communication interdirectionnelle et par plusieurs projets centrés sur les usagers et leur famille. Dans les sites hospitaliers pour adultes, la fluidité des processus fait également l'objet d'une attention particulière et novatrice pour assurer des soins optimaux à toute la population desservie. De plus, le CUSM cherche à innover pour faire face à la réalité de la pénurie de main-d'œuvre. Entre autres, les postes sont réévalués pour inclure d'autres types de fonctions afin de garantir la continuité des services. Bien que chaque site ait encore sa propre culture, certains aspects sont transversaux, notamment le sentiment d'appartenance au CUSM, qui mériterait d'être renforcé dans toutes les installations du CUSM.

Annexes

Directives relatives à l'attribution de l'agrément

Statut d'agrément	Critères	
	Critères à priorité élevée et Pratiques organisationnelles requises (POR) dans chaque groupe*	Tous les critères
Agréé	Conforme dans une proportion de 70 % et plus	Conforme dans une proportion de 80 % ou plus

*Les ensembles de normes sont regroupés comme suit, puis on calcule le pourcentage de critères respectés dans chaque groupe.

1. Gouvernance + Leadership
2. Gestion des médicaments + Prévention et contrôle des infections
3. Tous les ensembles de normes et chapitres relatifs aux services

Classification des critères

Chaque critère est classifié selon un niveau de priorité (pratique organisationnelle requise et priorité normale et élevée) et une dimension de la qualité (p. ex., sécurité). Ces classifications servent de guide aux établissements pour mieux comprendre les critères par regroupement thématique.

Niveaux de priorité

Pratiques organisationnelles requises (POR)

Les POR sont des pratiques qui ont été déterminées comme essentielles et qui doivent être en place dans l'établissement pour améliorer la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques.

Le contenu technique de la POR est constitué de l'énoncé, des conseils et des tests de conformité. L'énoncé de la POR définit la pratique attendue dans l'établissement. Les conseils fournissent un contexte et les raisons pour lesquelles les POR sont importantes pour la sécurité des usagers et la gestion des risques. Ils contiennent aussi des données probantes et de l'information sur les moyens de se conformer aux tests de conformité. Même si les conseils éclairent et renseignent, l'information qu'ils véhiculent ne fait pas partie des exigences. Les tests de conformité sont les exigences particulières que les visiteurs évaluent sur place pour déterminer si l'établissement respecte la POR. L'établissement doit répondre aux exigences de tous les tests de conformité d'une POR pour que l'évaluation indique sa conformité avec cette POR.

Critères à priorité élevée

Les critères à priorité élevée portent sur la sécurité, l'éthique, la gestion des risques et l'amélioration de la qualité. Leur pondération est plus élevée dans les directives relatives à l'attribution du statut d'agrément.

Critères à priorité normale

Les critères qui ne portent pas sur des thèmes de priorité élevée sont considérés comme des critères à priorité normale.

Dimensions de la qualité

Le cadre conceptuel de la qualité de HSO comporte huit dimensions de la qualité qui jouent un rôle dans la prestation de soins et services sécuritaires et de haute qualité dans tous les secteurs des soins de santé et des services sociaux. Ces dimensions forment la base des normes, en vertu desquelles chaque exigence (critère) est liée à l'une des huit dimensions de la qualité. Ainsi, l'orientation fondamentale de chaque critère est claire, et les utilisateurs comprennent son objectif. Voici les dimensions de la qualité qui sous-tendent le cadre conceptuel de la qualité :

- *Accent sur la population* : Travailler avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.
- *Accessibilité* : M'offrir des services équitables, en temps opportun.
- *Sécurité* : Assurer ma sécurité.
- *Qualité de vie au travail* : Prendre soin des personnes qui s'occupent de moi.
- *Services centrés sur l'usager* : Collaborer avec moi et mes proches dans le cadre des soins.

- *Continuité des services* : Coordonner mes soins dans le continuum de soins.
- *Pertinence* : Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.
- *Efficience* : Utiliser les ressources le plus adéquatement possible.

Évaluations par des pairs : emplacements visités et chapitres évalués

Le tableau suivant présente les dates de visites pour chaque séquence et programme-services évalué. À noter que certaines pratiques provenant des normes de Prévention et contrôle des infections (PCI), de Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables (RDM) et de Gestion des médicaments sont présentes à travers les manuels d'évaluation utilisés lors des séquences 2 à 5. Ces pratiques font ainsi l'objet d'une évaluation continue et transversale, à travers chaque programme-services.

Séquence	Normes ou manuel d'évaluation	Date de visite
Séquence 1	Gouvernance	27 au 30 mai 2019
Séquence 1	Leadership	27 au 30 mai 2019
Séquence 1	PCI	27 au 30 mai 2019
Séquence 1	RDM	27 au 30 mai 2019
Séquence 1	Gestion des médicaments	27 au 30 mai 2019
Séquence 1	PMA – Recours à des tiers donateurs	27 au 30 mai 2019
Séquence 1	PMA – Services cliniques	27 au 30 mai 2019
Séquence 1	PMA – Services de laboratoires	27 au 30 mai 2019
Séquence 2	Jeunesse	27 au 30 mai 2019
Séquence 2	Santé mentale et dépendances	27 au 30 mai 2019
Séquences 3 et 5	Santé physique	23 au 27 janvier 2023
Séquences 3 et 5	SAPA	23 au 27 janvier 2023
Séquences 3 et 5	Télésanté	23 au 27 janvier 2023

Les tableaux suivants présentent les normes ou les chapitres évalués et les emplacements visités pour chaque séquence.

Séquence 1

Norme	Norme évaluée
Gouvernance	Oui
Leadership	Oui
Santé Publique	Non
Prévention et contrôle des infections	Oui
Retraitement des dispositifs médicaux réutilisables	Oui
Gestion des médicaments	Oui
Procréation médicalement assisté (PMA) - Service cliniques	Oui
Procréation médicalement assisté (PMA) - Service de laboratoires	Oui
Procréation médicalement assisté (PMA) - Recours à des tiers donneurs	Oui

Emplacements
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrative Services (8300 Decarie/2155 Guy) ▪ Centre de la reproduction CUSM (Place Dupuis) ▪ Glen-Royal Victoria Hospital ▪ Lachine Campus Hospital ▪ Montreal General Hospital ▪ Montreal Neurological Hospital

Séquence 2

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (Jeunesse)	Oui
Services de périnatalité et d'obstétrique	Oui
Services de sage-femme et maisons de naissance	Non
Services pour jeunes en difficulté	Non
Services pour la protection de la jeunesse	Non
Services pour la santé mentale en communauté	Oui
Services pour santé mentale (0-17 ans) et pédopsychiatrie	Oui
Services pour la procréation médicale assistée (PMA)	Non
Excellence des services (Santé mentale et dépendances)	Oui
Services de santé mentale (usagers inscrits)	Oui
Services d'urgences psychiatriques	Oui
Services de dépendances (usagers inscrits)	Oui
Services de santé mentale (usagers admis)	Oui
Services de dépendances (usagers admis)	Oui

Emplacements
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Glen-Royal Victoria Hospital ▪ Montreal General Hospital

Séquence 3

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (Santé physique)	Oui
Services des urgences	Oui
Unités d'hospitalisation	Oui
Services de soins critiques	Oui
Services de néonatalogie	Oui
Services de pédiatrie	Oui
Services d'oncologie	Oui
Services de soins palliatifs et de fin de vie	Oui
Services interventionnels et périchirurgicaux	Oui
Services de soins ambulatoires	Oui
Services d'imagerie et médecine nucléaire	Oui
Services de dons d'organes (donneurs vivants)	Oui
Services de dons d'organes (donneurs décédés)	Oui
Services de transplantation	Oui
Services d'activités spécialisées à domicile	Oui
Cheminement de l'utilisateur	Oui
Norme: Télésanté	Oui

Emplacements
<ul style="list-style-type: none">▪ Allan Memorial Institute▪ Glen-Royal Victoria Hospital▪ Glen-Montreal Children's Hospital▪ Montreal Neurological Hospital▪ Montreal General Hospital▪ Hôpital Lachine

Séquence 5

Chapitres	Chapitre évalué
Excellence des services (SAPA)	Oui
Soins et services de longue durée (usagers admis)	Oui
Soins et services de courte durée pour clientèle gériatrique (usagers admis)	Non
Services gériatriques spécialisés ambulatoires (usagers inscrits)	Oui
Soutien à domicile (usagers inscrits)	Non
Soins palliatifs et de fin de vie	Oui

Emplacements
<ul style="list-style-type: none">▪ Glen-Royal Victoria Hospital▪ Pavillon Camille-Lefebvre (CHSLD)▪ Montreal General Hospital

Note au sujet de l'évaluation des normes de Procréation médicalement assistée (PMA)

Dans le cadre des visites du cycle 1, les soins et services de procréation médicalement assistée du CUSM ont été évalués au moment de la visite de séquence 1. Les résultats globaux du programme-services Jeunesse évalué en séquence 2 ne comprennent donc pas ces résultats. Les normes suivantes ont été utilisées dans le cadre de cette évaluation en raison du niveau de l'offre de service de cet établissement (centre de niveau 3).

- Procréation médicalement assistée (PMA) – Recours à des tiers donneurs
- Procréation médicalement assistée (PMA) – Services cliniques
- Procréation médicalement assistée (PMA) – Services de laboratoires

Résultats de l'établissement – norme PMA – Recours à des tiers donneurs



Résultats de l'établissement – norme PMA – Services cliniques



Résultats de l'établissement – norme PMA – Services de laboratoires



Détails techniques du rapport

Cette section présente la méthodologie de calcul des résultats présentés dans ce rapport.

Taux de conformité global

Pourcentage ($\% = \frac{\text{conformes}}{\text{conformes} + \text{non-conformes}}$) de conformité pour tous les critères (POR, priorité élevée, priorité normale) et pourcentage de conformité pour les critères à priorité élevée et les POR seulement.

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Les résultats sont présentés pour l'ensemble de l'établissement et pour l'ensemble du réseau, soit le total des résultats de tous les établissements publics participants au programme Qmentum Québec^{MC}.

Sommaire des résultats : aperçu de la conformité aux pratiques organisationnelles requises

Pourcentage ($\% = \frac{\text{nbr de chapitres POR conforme}}{\text{nbr de chapitres POR conforme} + \text{nbr de chapitre POR non-conforme}}$)

Rouge = POR n'est pas conforme dans tous les secteurs de soins et services

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

Analyse selon les dimensions de la qualité

Conforme = nombre total de critères conformes, comprends les critères à priorité normale, à priorité élevée et les POR. Une POR égale un critère, même si elle comprend plusieurs tests de conformité. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Non conforme = nombre total de critères non-conformes, comprends les critères à priorité normale, à priorité élevée et les POR.

S.O. = nombre total de critères côté sans objet, comprends les critères à priorité normale, à priorité élevée et les POR.

Total = conforme + non-conforme + s.o.

$\% \text{ conforme} = \frac{\text{conformes}}{\text{conformes} + \text{non-conformes}}$

Sommaire des POR de l'établissement

Total - # POR Conforme et % POR Conforme = nombre et pourcentage total de POR conformes, si une POR est conforme dans 2 chapitres différents c'est compté comme 2 POR conformes, les calculs sont au niveau de la POR et non des tests de conformités

$\% \text{ TC Conforme} = \% = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$

$$\# \text{ TC Conforme} = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$$

$$\# \text{ Chapitre Conforme} = \frac{\text{nbr de fois la POR est conforme (tous les tests de conformités sont conformes)}}{\text{nbr de chapitres où la POR est évaluée}}$$

Sommaire des POR récurrentes par programme-service

Pour les POR se trouvant dans plusieurs chapitres et normes, les données suivantes sont présentées par programme-service :

$$\% \text{ TC Conforme} = \% = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$$

$$\# \text{ TC Conforme} = \frac{\text{nbr de tests de conformités conformes liés à cette POR}}{\text{nbr de tests de conformités conforme et non-conformes liés à cette POR}}$$

$$\# \text{ Chapitre Conforme} = \frac{\text{nbr de fois la POR est conforme (tous les tests de conformités sont conformes)}}{\text{nbr de chapitres où la POR est évaluée}}$$

Outil d'évaluation du fonctionnement de la gouvernance

$$\text{Pourcentage de réponses positives} = \frac{\text{Tout à fait d'accord} + \text{D'accord}}{\text{Pas du tout d'accord} + \text{Pas d'accord} + \text{Neutre} + \text{D'accord} + \text{Tout à fait d'accord}}$$

Sondage sur la mobilisation du personnel

Moyenne (%) par dimension : Chaque énoncé qui fait partie d'une dimension est évalué sur une échelle de 0 à 10. La moyenne des résultats des énoncés qui composent chaque dimension est multipliée par 10 pour obtenir un pourcentage. Ceci est rapporté comme le score d'une dimension. La plupart des scores et des mesures sont calculés à l'aide de l'échelle numérique allant de 0 à 10 et excluent les choix « Je ne sais pas / sans réponses » ou « Non applicable ».

Le taux de réponse est calculé en fonction du nombre total des membres du personnel fourni par l'établissement au moment du déploiement du sondage.

Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail à l'intention des médecins

$$\text{Pourcentage de réponses positives} = \frac{\text{Tout à fait d'accord} + \text{D'accord}}{\text{Pas du tout d'accord} + \text{Pas d'accord} + \text{Neutre} + \text{D'accord} + \text{Tout à fait d'accord}}$$

Sondage canadien sur la culture de la sécurité des usagers

$$\text{Pourcentage de réponses positives} = \frac{\text{Tout à fait d'accord} + \text{D'accord}}{\text{Pas du tout d'accord} + \text{Pas d'accord} + \text{Neutre} + \text{D'accord} + \text{Tout à fait d'accord}}$$

Sondage sur l'expérience de l'utilisateur

$$\text{Score négatif (\%)} \text{ par dimension} = \frac{\text{Réponses de 0 à 6 sur l'échelle}}{\text{Réponses de 0 à 10 sur l'échelle}}$$

Résultats par normes

Les critères sans objet sont exclus des calculs pour le % Conforme et Non conforme.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Résultats de l'établissement – programme-services et Comparatif du réseau

Pour chaque programme-service (manuel d'évaluation), pourcentage de conformité globale ($\% = \frac{\text{conformes}}{\text{conformes} + \text{non-conformes}}$) pour tous les critères (POR, priorité élevée, priorité normale) et pourcentage de conformité pour les critères à priorité élevée et pour les POR seulement.

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Les résultats sont présentés pour l'ensemble du programme-service de l'établissement et pour l'ensemble du réseau pour ce programme-service, soit le total des résultats du programme-service de tous les établissements publics participants au programme Qmentum Québec^{MC}.

Résultats par programme-services du pourcentage moyen de conformité pour chacune des pratiques sécuritaires évaluées

Les critères sans objet sont exclus de ces calculs.

Chaque POR compte pour un critère. Tous ses tests de conformités doivent être conformes pour que la POR soit conforme.

Les critères au sujet du retraitement des dispositifs médicaux (RDM) sont inclus dans les résultats de PCI.