La qualité et la sécurité dans nos **gestes au quotidien**!

Infolettre DHPSAPA Agrément

Direction de l'hébergement du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées

Numéro 7 | Juin 2023

Dans ce numéro

À la une | Mot de la direction

Retour sur le déroulement de la démarche d'Agrément

Sondage

Résultats sommaires de la visite d'Agrément

Visite d'Agrément au CHSLD de Lévis

Nos équipes en action

Bons coups

Dates importantes

Accédez à la version Web de l'infolettre à partir du code QR :

À la une | Mot de la direction

Tous les membres de la direction tiennent à remercier sincèrement l'ensemble des équipes pour tout le travail réalisé dans nos CHSLD, ainsi que tous les efforts fournis, particulièrement dans les dernières semaines, en préparation à la visite d'Agrément. Les visiteurs ont notamment souligné votre accueil et votre ouverture à les accueillir, avec fierté et transparence. Ils ont aussi mis en lumière toute la bienveillance, le dévouement et l'entraide dont vous faites preuve au quotidien pour améliorer le bien-être des résidents et de leurs proches.

Encore MERCI pour votre engagement et nous vous souhaitons un bon été à tous!

Votre Direction de l'hébergement du programme SAPA :

- *Chantal Caron, directrice;*
- *Steve Deschênes, directeur adjoint - Alphonse-Desjardins;*
- *Karine Dumont, adjointe à la direction;*
- *Benjamin Klotz, directeur adjoint, développement, performance, harmonisation et accès aux services;*
- *Maryse Lachance, directrice adjointe - Montmagny-L'Islet et Bellechasse;*
- *Chantal St-Hilaire, directrice adjointe - Beauce, Etchemins et Thetford.*

Retour sur le déroulement de la démarche d'Agrément

Depuis le mois de janvier 2023, notre direction a entrepris un sprint afin de bien se préparer à la visite d'Agrément.

Plusieurs moyens ont été mis en place pour vous soutenir : infolettre Agrément, aide-mémoire, cas traceurs, etc.

Comme la direction ne souhaite pas uniquement se préparer une fois aux cinq ans en vue des visites, mais plutôt à intégrer un réel processus d'amélioration continue, il est important de recueillir vos suggestions et commentaires sur la démarche.

Ainsi, merci de répondre à ce court sondage, afin de nous assurer de mieux vous soutenir dans vos besoins pour la suite.

Employés et gestionnaires, participez à l'amélioration de notre démarche d'Agrément en remplissant ce court sondage.

Cliquez sur le lien ou utilisez le code QR pour accéder au sondage, de façon anonyme.

Un prix de participation sera tiré parmi les répondants!! Le tirage aura lieu le 12 juillet 2023.

RÉSULTATS SOMMAIRES DE LA VISITE D'AGRÉMENT

Suite aux visites d'Agrément, une séance synthèse a été animée par les visiteurs afin de souligner les principaux succès et défis observés. Vous pouvez visionner cette séance synthèse en cliquant sur le lien suivant.

Un rapport préliminaire sera également disponible dans l'intranet, mais en voici les principaux faits saillants :

- **92 des 99 critères à priorité élevée et normaux évalués en lien avec les soins et services de longue durée ont été considérés conformes par les visiteurs. Ce qui représente 92,9 % de conformité.**
- **8 des 11 pratiques organisationnelles requises (POR) ont été jugées conformes par les visiteurs.**

POR CONFORMES	POR NON CONFORMES*
❑ Bilan comparatif des médicaments; ❑ Identification des usagers; ❑ Conformité de l'hygiène des mains; ❑ Formation sur l'hygiène des mains; ❑ Prévention des plaies de pression; ❑ Prévention des chutes; ❑ Formation sur les pompes à perfusion; ❑ Prévention de la congestion au service des urgences.	❑ Mécanisme de déclaration des évènements indésirables; ❑ Évaluation des risques suicidaires; ❑ Transfert d'information aux points de transition des soins. * Les visiteurs ont souligné qu'il s'agissait de poursuivre les travaux déjà bien amorcés afin d'atteindre la conformité. Les POR non conformes seront travaillées prioritairement dans les prochains mois, en amélioration continue.

Rappelons qu'une pratique organisationnelle requise (POR) est un critère d'évaluation désigné par Agrément Canada comme essentientielle pour améliorer la sécurité des résidents et minimiser les risques.

- **L'équipe de visiteurs a observé plusieurs forces et a identifié certaines recommandations, dont :**

QUELQUES FORCES OBSERVÉES	QUELQUES RECOMMANDATIONS IDENTIFIÉES
❑ Équipes dévouées avec un haut niveau d'engagement envers la clientèle; ❑ Sentiment d'appartenance et fierté des équipes; ❑ Activités novatrices centrées sur le bien-être des résidents (approche collaborative et bienveillante); ❑ Milieux de vie vivants et harmonieux; ❑ Collaboration avec de multiples partenaires (ex. : comités de résidents, organismes communautaires, etc.).	❑ Poursuite du développement de culture de la mesure (ex : diffusion des résultats d'audits); ❑ Standardisation des communications interquarts de travail et évaluation de l'efficacité des informations transmises aux points de transition; ❑ Poursuite du déploiement d'OPUS-AP; ❑ Formation sur les principes éthiques et promotion du rôle du comité d'éthique organisationnel.

L'ensemble des visiteurs a tenu à mettre en perspective le dévouement, le professionnalisme et le souci de l'excellence et de la qualité qui animent tous les intervenants. Les approches sont porteuses d'une culture d'amélioration continue en constante effervescence.

- Rapport préliminaire de la visite -

Visite Agrément au CHSLD de Lévis

Le 14 juin dernier, le Service des communications du CISSS de Chaudière-Appalaches était présent au CHSLD de Lévis afin de prendre des photos représentant une visite d'Agrément et mettant en lumière quelques personnes impliquées lors des échanges avec le visiteur.

Mentionnons que 25 des 28 CHSLD ont reçu la visite d'Agrément Canada du 12 au 16 juin dernier : Beauceville, Cap-Saint-Ignace, Denis-Marcotte, Lac-Etchemin, Lévis, Marc-André-Jacques, Montmagny, Paul-Gilbert, René-Lavoie, Richard-Busque, Saint-Apollinaire, Saint-Anselme, Sainte-Claire, Sainte-Croix, Sainte-Marie, Saint-Alexandre, Saint-Eugène, Saint-Fabien-de-Panet, Saint-Gervais, Saint-Isidore, Saint-Jean-Port-Joli, Saint-Prosper, Saint-Raphaël, Saint-Sylvestre et Séminaire.

Merci à toutes les équipes visitées pour votre accueil!

En avant, de gauche à droite : Louisette Couture, résidente du CHSLD, Lorena Sedano, préposée aux bénéficiaires, et René Desfossés, résident

En arrière, de gauche à droite : Line Côté, gestionnaire responsable, Annie Roberge, ASI, Marie-Josée Poiré, présidente du comité de résidents, Chantale Thibault, chef d'unité du milieu de vie, Daniel Boisvert, visiteur d'Agrément Canada, Caroline Couture, chef d'unité du milieu de vie par intérim, Steve Deschênes, directeur adjoint hébergement Alphonse-Desjardins et Émilie Roy-Boisvert, chef d'unité du milieu de vie

Daniel Boisvert, visiteur d'Agrément Canada et Louisette Couture, résidente du CHSLD

Daniel Boisvert, visiteur d'Agrément Canada, et Hélène Michaud, intervenante en loisirs

Nos équipes en action!

Voici d'autres exemples d'amélioration continue de nos milieux de vie :

- Un reportage de TVA Québec a été réalisé au CHSLD de Lac-Etchemin sur le projet « Manger mains ». Bravo à toutes les personnes impliquées!
- L'Observatoire québécois de la proche aidance a retenu le Webinaire Bonification de l'offre de services de soutien aux proches aidants en CHSLD dans son répertoire des connaissances, afin d'inspirer d'autres établissements.
- Le projet « Une organisation du travail innovante, efficiente et mobilisante au bénéfice de nos résidents en CHSLD » gagnant du Prix d'excellence de l'AQLASS.
- Pour découvrir d'autres bons coups de nos équipes, cliquez ici.

Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches
Québec

Dates importantes

- Sondage sur le retour de la démarche d'Agrément : **21 juin au 12 juillet 2023**
- Automne 2023 : reprise des Infolettres d'amélioration continue, qui feront relâche pendant l'été.