



Office régional de la santé de Winnipeg

Agréé

L'**Office régional de la santé de Winnipeg** satisfait aux exigences du Programme d'agrément Qmentum et fait preuve d'engagement à l'égard de l'amélioration de la qualité.

L'**Office régional de la santé de Winnipeg** participe au programme Qmentum d'Agrément Canada. Le programme Qmentum aide les organismes à renforcer leurs activités d'amélioration de la qualité en cernant leurs points forts et les possibilités d'amélioration.

Pour les organismes agréés par Agrément Canada, l'agrément constitue une source de fierté et contribue à mettre en place une culture de qualité et de sécurité solide et durable.

Agrément Canada félicite l'**Office régional de la santé de Winnipeg** de ses efforts soutenus en vue d'intégrer le processus d'agrément à ses activités pour améliorer la qualité et la sécurité de ses programmes et services.

Agrément Canada

Nous sommes un organisme indépendant, sans but lucratif et entièrement canadien. Depuis plus de 55 ans, nous avons établi des normes pancanadiennes et fait connaître des pratiques exemplaires de partout dans le monde dans le but de continuer à hausser la barre en matière de qualité des soins de santé.

En tant que chef de file dans le domaine de l'agrément des soins de santé au Canada, Agrément Canada accorde l'agrément à quelque 1 100 organismes de soins de santé et de services sociaux au Canada et dans le monde entier.

Agrément Canada est à son tour agréé par la Société internationale pour la qualité des soins de santé (ISQua) www.isqua.org, un gage concret que nos programmes respectent des normes internationales.

Pour en savoir davantage sur nos activités, veuillez consulter notre site Web à l'adresse www.accreditation.ca.

Engagement en matière de qualité et de sécurité

La démarche d'agrément est un processus continu qui permet d'évaluer un programme ou un service par rapport à des normes établies et à reconnaître qu'il se conforme à celles-ci. Il s'agit d'un puissant outil d'amélioration de la qualité. Le programme Qmentum d'Agrément Canada offre aux organismes de soins de santé et de services sociaux en quête d'excellence en matière de qualité des normes, des outils, des ressources et des conseils inspirés par des données probantes.

Dans le cadre du programme, la plupart des organismes effectuent une auto-évaluation approfondie afin de déterminer dans quelle mesure ils respectent les normes d'Agrément Canada et afin de réaliser des changements dans les secteurs à améliorer. Tous les quatre ans, les visiteurs d'Agrément Canada, qui sont des professionnels de la santé chevronnés provenant d'organismes agréés, se rendent à l'organisme pour effectuer une visite d'agrément. Après la visite, la décision relative au type d'agrément décerné est communiquée à l'organisme et le cycle continu d'évaluation et d'amélioration se poursuit.

Le présent sommaire souligne certains des principaux points forts ainsi que les principales réussites et possibilités d'amélioration constatés au cours de la visite d'agrément de l'organisme. Les résultats détaillés figurent dans le rapport d'agrément remis à l'organisme.

Dates de la visite d'agrément

22 au 27 septembre 2024

Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **40 emplacements** dans le cadre de la visite d'agrément. Le choix des emplacements et des établissements qui ont participé à la visite d'agrément a été fait en tenant compte des facteurs de risque, tels que la complexité de l'organisme, l'étendue des services offerts dans plusieurs établissements, les établissements à volume de service élevé ou faible, le cheminement des usagers, l'emplacement géographique, les inquiétudes ou les problèmes survenus durant le cycle d'agrément ainsi que les résultats des visites d'agrément précédentes. En règle générale, les établissements qui ne sont pas visités pendant un cycle d'agrément feront l'objet d'une visite en priorité lors du cycle suivant.
- Tous les établissements et services sont considérés comme **Agréé** à compter de la date du présent rapport.

Se reporter à l'**Annexe A** pour consulter la liste des emplacements visités.

Normes utilisées pour effectuer l'évaluation

- **16 ensembles de normes** ont été utilisés pour effectuer l'évaluation.

Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs

Ces observations des visiteurs apparaissent aussi bien dans le sommaire du rapport d'agrément que dans le rapport d'agrément lui-même.

Lors de la visite d'agrément, l'équipe de visiteurs a entrepris un certain nombre d'activités dans le but de déterminer dans quelle mesure l'organisme respectait les exigences du programme d'agrément. Les visiteurs ont observé les soins prodigués; ils se sont entretenus, entre autres, avec le personnel, les usagers et les familles; ils ont consulté les documents et les dossiers, et ils ont consigné les résultats.

Ce processus, connu sous le nom de méthode par traceur, aide les visiteurs à suivre le parcours de l'usager au sein de l'organisme et leur donne un portrait précis de la façon dont le service est assuré tout au long du processus.

Voici le sommaire des constatations générales de l'équipe de visiteurs.

Au début de cette visite de transition (supplémentaire), en plus de répondre aux exigences des processus prioritaires et aux responsabilités, on a demandé à l'équipe de visite de se concentrer sur cinq objectifs clés : célébrer et souligner l'excellent travail des équipes de l'ORSW ; observer et fournir des commentaires sur le cheminement des patients dans l'ensemble du système ; évaluer l'expérience et l'engagement de la main-d'œuvre ; examiner l'expérience des patients et des résidents ; et observer le degré d'intégration entre l'ORSW et la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances (FMLD).

Une équipe de douze visiteurs d'agrément Canada a passé cinq jours à l'ORSW, évaluant dix-neuf processus prioritaires dans quarante-cinq établissements. Dans ce cadre, chaque visiteur, en plus de superviser des processus prioritaires spécifiques, a observé les dix-neuf domaines d'intérêt du point de vue de l'établissement. Grâce à cette approche, l'ORSW peut avoir la certitude que les observations fournies ont été validées dans plusieurs secteurs et que chaque processus prioritaire a été évalué par au moins un visiteur.

Quel que soit le secteur, tous les visiteurs ont noté un engagement exceptionnel de la main-d'œuvre, des médecins et des bénévoles. On peut raisonnablement supposer que des centaines d'interactions ont eu lieu au cours de la semaine, la grande majorité d'entre elles étant ouvertes, transparentes, positives et réfléchies.

Les lacunes en matière d'engagement - de loin moins nombreuses que celles généralement observées dans les enquêtes - peuvent être attribuées à des problèmes opérationnels spécifiques ou à des réalités ayant un impact sur l'organisation. La fusion de l'AFM et de l'ORSW, par exemple, a suscité des réactions aux deux extrémités du spectre de la gestion du changement - certains ont exprimé des sentiments de ressentiment et d'indignation à l'égard du processus, tandis que d'autres se sont félicités du mouvement vers la cohérence et la normalisation. Quelles que soient les réactions, il est

admis que tout changement est perturbateur et que les individus réagissent de différentes manières. En reconnaissant cela, tout en continuant à travailler sur la situation avec les gens de manière ouverte, transparente, empathique et personnalisée, en appréciant le fait qu'il n'y a pas deux personnes identiques, on s'assurera que l'intégration continue à se stabiliser. Cela dit, l'équipe chargée de l'enquête n'a pas observé d'impact négatif sur la prestation des soins en raison des perspectives individuelles et, en fait, a eu le sentiment que les processus de soins, en combinant les forces des deux organisations, étaient plus solides.

En dehors de la fusion spécifique mentionnée ci-dessus, toutes les équipes évaluées ont été notées comme étant collaboratives, fonctionnant bien et centrées sur le patient dans toutes leurs activités. Il existe clairement un engagement en faveur des soins prodigués par des équipes multidisciplinaires, qui s'est manifesté dans de multiples interactions. Rien n'a mieux confirmé ce commentaire que lorsque la main-d'œuvre était submergée par l'émotion en expliquant des situations spécifiques impliquant des patients et des membres de leur famille, reconnaissant l'impact qu'ils avaient sur la vie d'un individu.

Les patients, les membres de leur famille et les soignants l'ont également reconnu, et nombre d'entre eux ont souligné à quel point ils se sentaient à l'aise et soutenus lorsqu'ils recevaient des soins, quelle qu'en soit la durée ou l'intensité. Les patients et les membres de leur famille ont été très impliqués dans la planification de leurs soins, et des processus de communication solides ont été mis en place pour s'assurer que les personnes se sentent au centre des décisions prises et qu'elles ont la possibilité d'informer ces décisions. Si, sur le terrain, l'engagement en temps réel des patients, des résidents, des membres de la famille et des soignants a été remarquable, il existe de nombreuses possibilités d'impliquer plus largement ce groupe important dans les processus de planification de l'ORSW, les activités d'amélioration de la qualité, les efforts d'atténuation des risques, la planification stratégique et l'engagement de la communauté. Le plan général de l'ORSW visant à renforcer l'engagement des patients et des familles a été examiné et l'organisation est félicitée pour avoir poursuivi dans cette voie.

Étant donné qu'il s'agit d'une enquête de transition, un certain nombre de processus et d'outils qui contribuent à informer les visiteurs au cours de leur travail n'étaient pas disponibles, y compris les enquêtes auprès de la main-d'œuvre. Les documents examinés ont toutefois mis en évidence un engagement fort en faveur de l'obtention des opinions de toutes les personnes associées à l'ORSW et de la traduction du retour d'information en actions. L'opportunité d'élever et de normaliser ces processus a été notée et l'ORSW est invité à poursuivre ces efforts. La décision de mettre en œuvre des réunions normalisées sur la sécurité et la qualité est un exemple actuel de la manière dont l'amélioration des processus à grande échelle peut avoir un impact significatif et positif sur les opérations. Continuer à affiner cette activité et à élargir son champ d'action sera un investissement de temps et d'énergie qui en vaut la peine.

L'une des observations faites par un certain nombre d'inspecteurs est que les différentes entités qui composent l'ORSW sont clairement désireuses d'apprendre les unes des autres. Les efforts de normalisation des processus semblent bien accueillis, et tous ceux qui ont participé à l'enquête et qui avaient de l'expérience dans ce domaine ont estimé que l'ORSW était très bien placé pour faire progresser l'intégration. Parallèlement, il est reconnu que les réorganisations et réalignements plus

larges en cours ont un impact sur tous les prestataires de la province, ce qui crée le besoin de renforcer et de clarifier davantage ces relations. La mise en œuvre d'une stratégie d'automatisation rapide pour l'ensemble du système de santé est un domaine qui bénéficierait grandement d'un leadership provincial se traduisant par des améliorations au niveau local. Bien qu'un certain nombre de programmes et de services de l'ORSW soient très avancés d'un point de vue technologique, l'organisation dans son ensemble n'est pas au même niveau que d'autres systèmes similaires au Canada. Le fait d'aborder cette question de manière proactive et planifiée apportera des avantages significatifs à la prestation des soins, à l'analyse des données, au recrutement et à la fidélisation, parmi de nombreux autres domaines.

Le flux des patients est un domaine spécifique qui bénéficiera davantage de l'intégration technologique. L'équipe chargée de l'enquête a consacré beaucoup d'énergie à ce domaine et a été globalement impressionnée par le mouvement des personnes une fois dans le système. Comme partout au Canada, les temps d'attente à l'entrée du système posent problème, mais dans les domaines où l'ORSW exerce un contrôle, les systèmes fonctionnent assez bien. Il a été noté qu'il existait des possibilités d'amélioration dans des domaines tels que la communication pendant les changements de quart de travail.

des possibilités d'amélioration existent dans des domaines tels que la communication pendant les changements d'équipe, mais il s'agit de possibilités connues et il semble qu'il y ait une volonté d'y remédier. En substance, plus on dispose de données, plus on peut générer d'informations pour améliorer la prise de décision. Bien que cela dépasse quelque peu le cadre de cette enquête, il est nécessaire de renforcer l'importance de continuer à intégrer la planification et la conception des services avec Soins communs, le gouvernement et d'autres entités si nécessaire. Un exemple poignant de cette importance concerne le recrutement des médecins, qui a des répercussions sur les temps d'attente ainsi que sur la durabilité et la croissance des programmes. Lors d'un échange avec un ophtalmologiste pédiatrique, le processus de recrutement a été qualifié de difficile, avec une responsabilité peu claire.

Il sera de plus en plus important, à l'avenir, de clarifier cette question et de prendre des décisions en temps opportun concernant les cliniciens nécessaires, qu'ils soient nouveaux ou remplaçants.

Avec un peu d'optimisme, les informations contenues dans ce rapport seront utiles à l'ORSW pour continuer à répondre aux besoins des personnes desservies, voire à les dépasser. En tant qu'autorité sanitaire ayant une influence sur la plupart des domaines ayant un impact sur la santé et le bien-être de la population de Winnipeg, l'ORSW a la possibilité d'améliorer le bien-être des personnes desservies. La récente nomination d'un chef des opérations autochtone est un bon exemple de décisions qui peuvent avoir un impact profond. Le domaine des relations avec les autochtones est chargé d'histoire, d'expérience et de chagrin. La prise en compte de cette réalité, en partenariat avec les populations autochtones, est un domaine dans lequel l'ORSW pourrait devenir un leader national, si elle choisissait de le faire.

Il s'agit de l'un des nombreux domaines d'intérêt de l'ORSW et l'organisation est invitée à poursuivre son chemin, toujours guidée par ses valeurs de compassion, de collaboration, d'inclusion, de responsabilité, d'intégrité et d'équité.

Félicitations à toute l'équipe de l'ORSW pour ses réalisations et bonne continuation dans ses projets!

Aperçu des résultats relatifs aux dimensions de la qualité

Agrément Canada reconnaît huit dimensions de la qualité qui jouent un rôle dans la prestation de soins de santé sécuritaires et de haute qualité.

Ces dimensions servent de fondement aux normes et chaque critère des normes est lié à une de ces dimensions de la qualité.

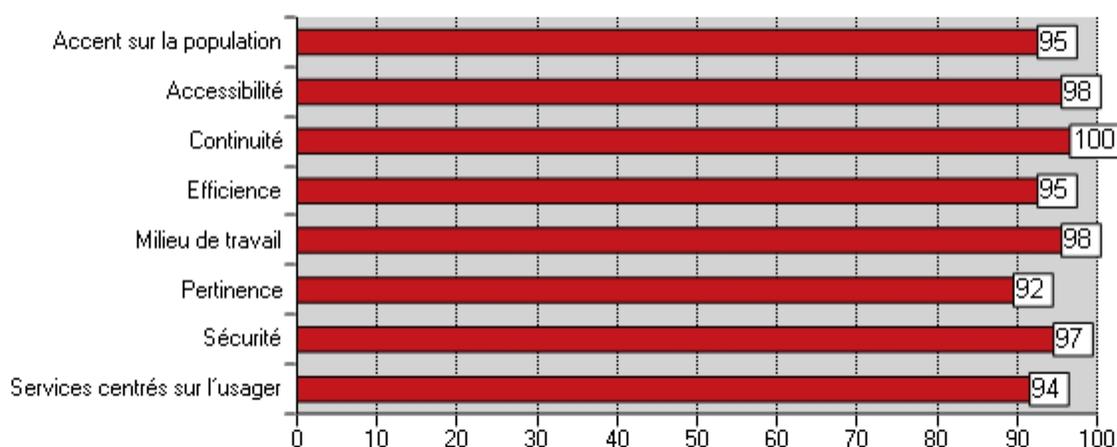
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **Accent sur la population:** Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.
-  **Accessibilité:** Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.
-  **Continuité:** Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.
-  **Efficience:** Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.
-  **Milieu de travail:** Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.
-  **Pertinence:** Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.
-  **Sécurité:** Assurez ma sécurité.
-  **Services centrés sur l'utilisateur:** Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.

Ensemble, ces dimensions permettent de dresser le portrait d'un programme ou d'un service de soins de santé de haute qualité, c'est-à-dire facilement accessible, axé sur le client ou l'utilisateur, sécuritaire, efficace, coordonné, qui tient compte des besoins de la communauté, et favorable au bien-être et à l'équilibre vie-travail.

Le tableau suivant affiche le pourcentage de critères respectés par l'organisme pour chaque dimension de la qualité.

Dimensions de la qualité : pourcentage de critères respectés



Aperçu des résultats relatifs aux normes

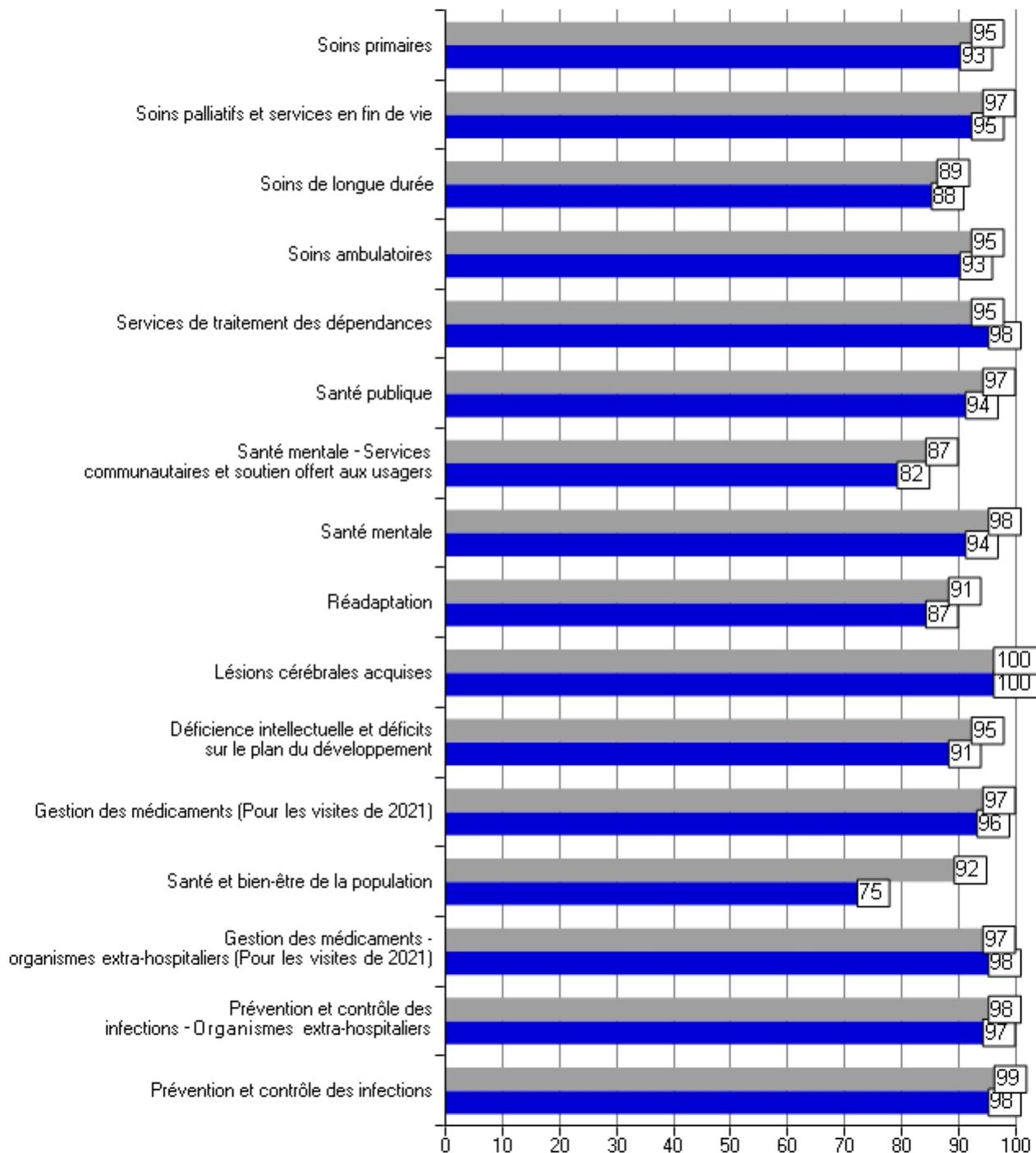
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

Certains critères, en particulier ceux qui ont trait à la sécurité, à l'éthique, à la gestion des risques ou à l'amélioration de la qualité, sont jugés à priorité élevée et sont plus déterminants dans l'attribution du type d'agrément.

Le tableau suivant affiche les pourcentages de critères à priorité élevée et le pourcentage de tous les critères auxquels l'organisme s'est conformé pour chaque ensemble de normes.

Normes : pourcentage des critères respectés

■ Critères à priorité élevée respectés ■ Nombre total de critères respectés



Aperçu des résultats relatifs aux pratiques organisationnelles requises

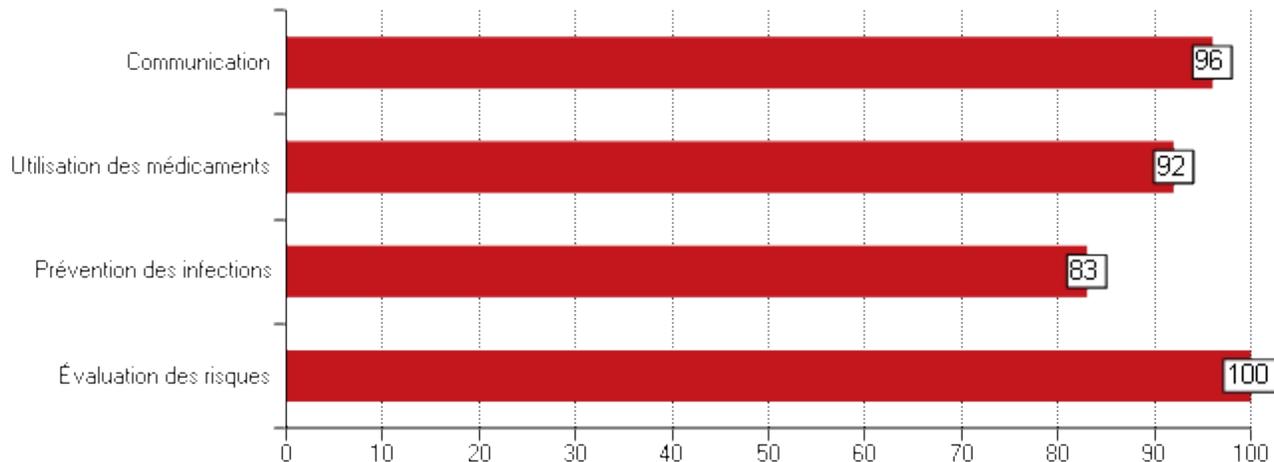
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme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

Les POR sont toujours prioritaires et il est difficile d'obtenir l'agrément sans se conformer à la plupart des POR pertinentes. Pour souligner l'importance des POR et leur rôle de promotion de la qualité et de la sécurité, Agrément Canada produit un Rapport canadien sur l'agrément des services de santé tous les ans. Ce rapport analyse la conformité de quelques POR choisies, et ce, à l'échelle du pays.

Les POR sont regroupées dans six secteurs liés à la sécurité; chaque secteur comporte un but qui lui est propre.

Se reporter à l'**Annexe B** pour consulter la liste des POR pour chaque but en matière de sécurité.

Buts en matière de sécurité des POR : pourcentage de tests de conformité respectés



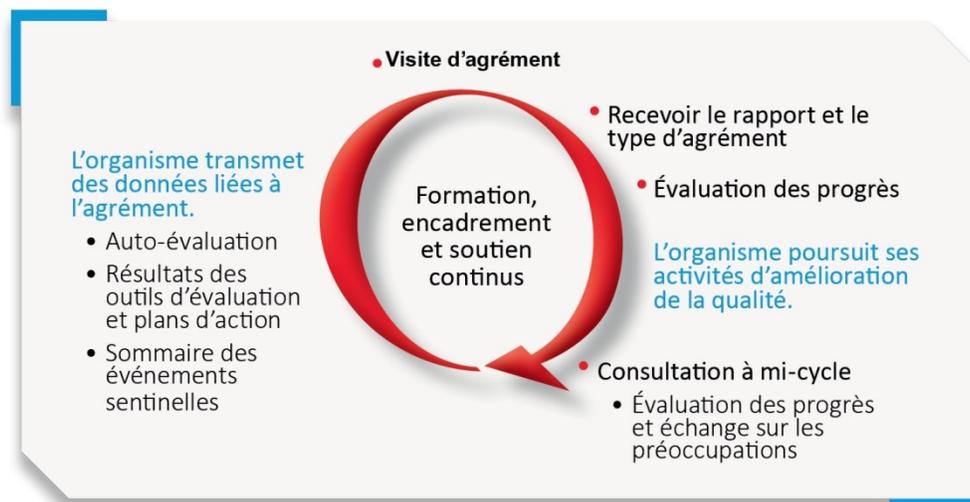
La démarche d'amélioration de la qualité

Le Programme d'agrément Qmentum consiste en un cycle d'évaluation et d'amélioration qui s'échelonne sur quatre ans dans le cadre duquel les organismes œuvrent à se conformer aux normes et à améliorer la qualité de leurs services. Le programme Qmentum les aide à évaluer tous les aspects de leurs activités, qu'il s'agisse de celles du conseil d'administration ou du leadership, de la prestation de soins et services ou de l'infrastructure.

Le programme reconnaît et récompense la qualité et l'innovation. Le temps et les ressources qu'un organisme consacre à l'agrément portent leurs fruits : des soins de meilleure qualité, des usagers plus en sécurité et un travail d'équipe plus solide. L'agrément contribue aussi à l'efficacité des organismes et leur fournit des méthodes structurées pour rendre compte de leurs activités ainsi que de leurs mesures d'amélioration de la qualité.

En fin de compte, ce sont tous les Canadiens qui bénéficient de services de santé plus sécuritaires et de meilleure qualité grâce à l'engagement des nombreux organismes de santé de partout au pays qui participent au processus d'agrément.

Programme Qmentum : un cycle d'amélioration de la qualité échelonné sur quatre ans



Tout au long de sa démarche d'amélioration de la qualité, **l'Office régional de la santé de Winnipeg** effectuera un examen approfondi de l'ensemble des résultats et des constatations découlant de la visite d'agrément. Ce sera le début d'un nouveau cycle d'agrément et **l'Office régional de la santé de Winnipeg** verra à ce que tous les problèmes non réglés soient abordés dans son plan global d'amélioration de la qualité. Ce faisant, ses efforts visant à mettre en place une solide culture de qualité largement répandue se verront rehaussés.

Annexe A : Emplacements visités

- 1 Access Downtown
- 2 Access Fort Garry
- 3 Access Norwest
- 4 Access River East
- 5 Access Transcona
- 6 Access Winnipeg West
- 7 Actionmarguerite St. Boniface
- 8 Actionmarguerite St. Joseph
- 9 Aikins Community Health Centre
- 10 Bethania Mennonite Personal Care Home
- 11 Churchill Health Centre
- 12 Concordia Place PCH
- 13 Convalescent Home of Winnipeg
- 14 Deer Lodge Centre
- 15 Donwood Manor Personal Care Home
- 16 Downtown West Community Health & Social Services Centre
- 17 Grace Hospital (WWIHSS)
- 18 Klinik Community Health Centre
- 19 Luther Home
- 20 Misericordia Health Centre
- 21 Misericordia Place
- 22 Mount Carmel Clinic
- 23 Nine Circles Community Health Centre
- 24 NorWest Co-op Community Health Centre-785 Keewatin
- 25 Park Manor Care
- 26 River East Personal Care Home
- 27 River Park Gardens
- 28 River Point Centre
- 29 Riverview Health Centre
- 30 Seven Oaks General Hospital
- 31 Smile Plus - Children's Dental Program
- 32 Southeast Personal Care Home
- 33 St. Amant Health & Transition Services
- 34 St. Boniface Hospital
- 35 St. Norbert Personal Care Home
- 36 Street Connections

- 37 Victoria General Hospital (SWIHSS)
- 38 West Park Manor Personal Care Home
- 39 Women's In-House Treatment Services
- 40 WRHA Seven Oaks Health and Social Services Centre

Annexe B

Pratiques organisationnelles requises

Communication

- Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins
 - Identification des usagers
 - Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées
 - Transfert de l'information aux points de transition des soins
-

Utilisation des médicaments

- Électrolytes concentrés
 - Formation sur les pompes à perfusion
 - Médicaments de niveau d'alerte élevé
 - Programme de gérance des antimicrobiens
 - Sécurité liée à l'héparine
 - Sécurité liée aux narcotiques
-

Prévention des infections

- Conformité aux pratiques d'hygiène des mains
 - Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains
 - Processus de retraitement
 - Taux d'infection
-

Évaluation des risques

- Prévention des plaies de pression
 - Prévention du suicide
 - Stratégie de prévention des chutes
-