



## **Southern Health-Santé Sud**

### **Agréé**

**Southern Health-Santé Sud** satisfait aux exigences du Programme d'agrément Qmentum et fait preuve d'engagement à l'égard de l'amélioration de la qualité.

**Southern Health-Santé Sud** 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 **Southern Health-Santé Sud** 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.

### **Southern Health-Santé Sud (2023)**

Southern Health-Santé Sud offre un continuum complet de programmes, de services et de soins de santé communautaires. Membre des cinq autorités sanitaires à l'échelle de la province, les services de Southern Health-Santé Sud sont offerts sur un rayon de plus de 27 025 km<sup>2</sup> et l'organisme sert 20 municipalités rurales, 8 municipalités, 4 villes, 7 petites villes/villages et 1 territoire non organisé. Southern Health-Santé Sud offre des services à 7 communautés des Premières Nations, aux communautés Métis, aux colonies hutterites, à de nombreuses communautés francophones et à une population mennonite grandissante et à bien d'autres cultures. Southern Health-Santé Sud est une autorité sanitaire bilingue qui sert environ 222 369 résidents.

### **Agrément Canada**

Nous sommes un organisme indépendant, sans but lucratif et entièrement canadien. Depuis plus de 55 ans, nous établissons des normes pancanadiennes et diffusons des pratiques exemplaires du monde entier afin de continuer à fixer des objectifs élevés pour des soins de santé de qualité.

En tant que chef de file dans le domaine de l'agrément des soins de santé au Canada, nous agréons plus de 1 100 organismes de soins de santé et de services sociaux au Canada et dans le monde.

Agrément Canada est à son tour agréé par la Société internationale pour la qualité des soins de santé (ISQua) [www.isqua.org](http://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](http://www.accreditation.ca).  
<https://accreditation.ca/ca-fr/>.

## Les preuves d'un 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 l'évaluation sur place

Du 14 au 19 mai 2023

### Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **42** 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 **agréés** à compter de la date du présent rapport.

Voir l'**Annexe A** pour consulter la liste des emplacements visités.

### Normes de référence dans le cadre de l'évaluation

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

## Sommaire des observations de l'équipe de 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'utilisateur 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.

\*\*\*

Nous félicitons l'organisme Southern Health-Santé Sud pour avoir poursuivi son parcours d'agrément. Au cours de l'évaluation, l'équipe a évalué 22 processus prioritaires dans 42 établissements de la région.

L'organisme dispose d'un conseil d'administration (conseil) composé de dix membres. Celui-ci est très dévoué et indique que la principale raison de son existence est de servir la communauté de l'organisme Southern Health-Santé Sud. Ce dernier dispose également de conseils d'administration affiliés; ces établissements recevront un rapport indépendant.

Le conseil d'administration de l'organisme Southern Health-Santé Sud est nommé par le ministre de la Santé. Celui-ci se sert du site Web des agences, conseils et commissions pour rechercher des personnes qui souhaiteraient siéger auprès d'entités d'ABC. Lorsque des compétences précises sont exigées (p. ex., le sens des finances), le ministre peut demander à une personne qui les possède de siéger.

Le conseil d'administration applique des politiques et les limites imposées par la direction. Ces directives sont à jour, complètes et comprennent la description d'un profil de poste à l'intention du chef de la direction et du président du conseil d'administration. Les membres peuvent effectuer deux mandats de trois ans auprès du conseil. Le conseil d'administration est très fier de l'initiative « Qu'est-ce qui compte pour vous » de l'organisme Southern Health-Santé Sud.

Ce dernier compte de nombreux partenaires, dont sept communautés des Premières Nations, de résidents francophones, de Métis, de mennonites et d'huttérites, ainsi qu'un nombre grandissant d'immigrants du monde entier. D'autres partenaires comprennent 23 districts et fondations pour la santé. Ceci permet d'offrir un soutien à une région riche et diversifiée en matière de services de santé et de bien-être. On décrit l'organisme Southern Health-Santé Sud à l'aide, entre autres, des termes suivants : important, complexe, réactif, difficile, vaste, rural, solidaire, collaboratif, novateur et stimulant.

Les partenaires, qui viennent d'effectuer leur retour après une pandémie mondiale difficile, ont constaté une excellente communication tout au long de la pandémie. Parmi les forces de l'organisme Southern Health-Santé Sud que les partenaires ont décelées, citons la collaboration et la solidarité. Ces partenaires sont reconnaissants de l'accord Blurring of the Lines (Effacer les frontières) et croient qu'il faudrait élargir ce concept. Selon eux, l'organisme incarne fièrement ses valeurs, mais des améliorations sont possibles. Les partenaires aimeraient participer davantage à la planification de l'enveloppe budgétaire et en tirer une meilleure compréhension.

L'organisme est doté d'un personnel d'encadrement solide. Celui-ci tient à être davantage présent, maintenant que les restrictions liées à la pandémie ont été levées. L'organisme investit dans l'éducation et la formation du personnel d'encadrement, ce qui constitue l'une de ses forces. Le chef de la direction se sent à l'aise de transférer ses responsabilités à l'un des membres de la haute direction lorsqu'il s'absente du travail. On compte beaucoup de nouveaux cadres et superviseurs auxiliaires. L'organisme doit continuer à les appuyer pour leur permettre de se perfectionner et d'atteindre leur potentiel.

Cette année, l'organisme a publié son nouveau plan stratégique échelonné sur cinq ans. Il sera utile de communiquer régulièrement avec les conseils d'administration communauté et affiliés afin de respecter les priorités stratégiques et de stimuler l'innovation ensemble. L'équipe tient notamment à ce que la main-d'œuvre soit autonome, épanouie et en santé. Le secteur des ressources humaines en santé représente un défi pour l'organisme; le taux de vacance de postes se situe à 25 %. Il faudra maintenir une conciliation travail-famille saine et harmonieuse pour retenir la main-d'œuvre actuelle et recruter de nouveaux employés.

Dans la plupart des secteurs de la région, le taux de satisfaction de l'utilisateur est élevé et on apprécie la main-d'œuvre et les médecins. L'organisme a entamé une campagne ayant pour but de demander à la main-d'œuvre et aux clients, usagers et résidents « Qu'est-ce qui compte pour vous? » afin de mieux comprendre ce que souhaitent vraiment les usagers et la main-d'œuvre. Ce projet aide l'organisme à être davantage centré sur la personne. L'organisme a lentement réajusté le tir depuis la dernière évaluation.

Bonne chance dans votre parcours vers des services de qualité!

## Survol : Résultats des 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.

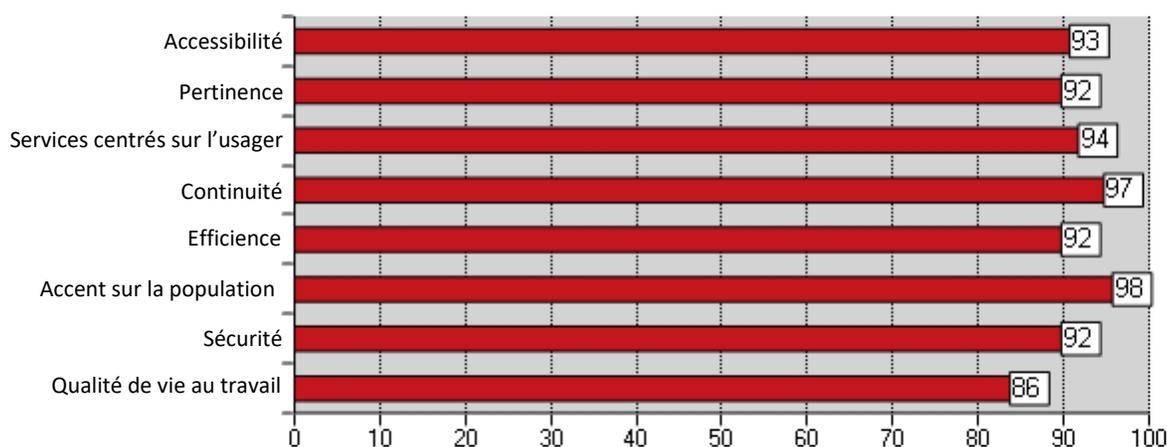
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

 <b>Accessibilité :</b>	Offrez-moi des services équitables, en temps opportun
 <b>Pertinence :</b>	Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats
 <b>Services centrés sur l'utilisateur :</b>	Collaborer avec moi et ma famille dans le cadre des soins
 <b>Continuité :</b>	Coordonner mes soins dans le continuum de soins
 <b>Efficience :</b>	Utiliser les ressources le plus adéquatement possible
 <b>Accent sur la population :</b>	Travailler avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre
 <b>Sécurité :</b>	Assurer ma sécurité
 <b>Milieu de travail :</b>	Prendre soin des personnes qui s'occupent de moi

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, efficient, 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 satisfaits**



## Survol : Résultats des normes

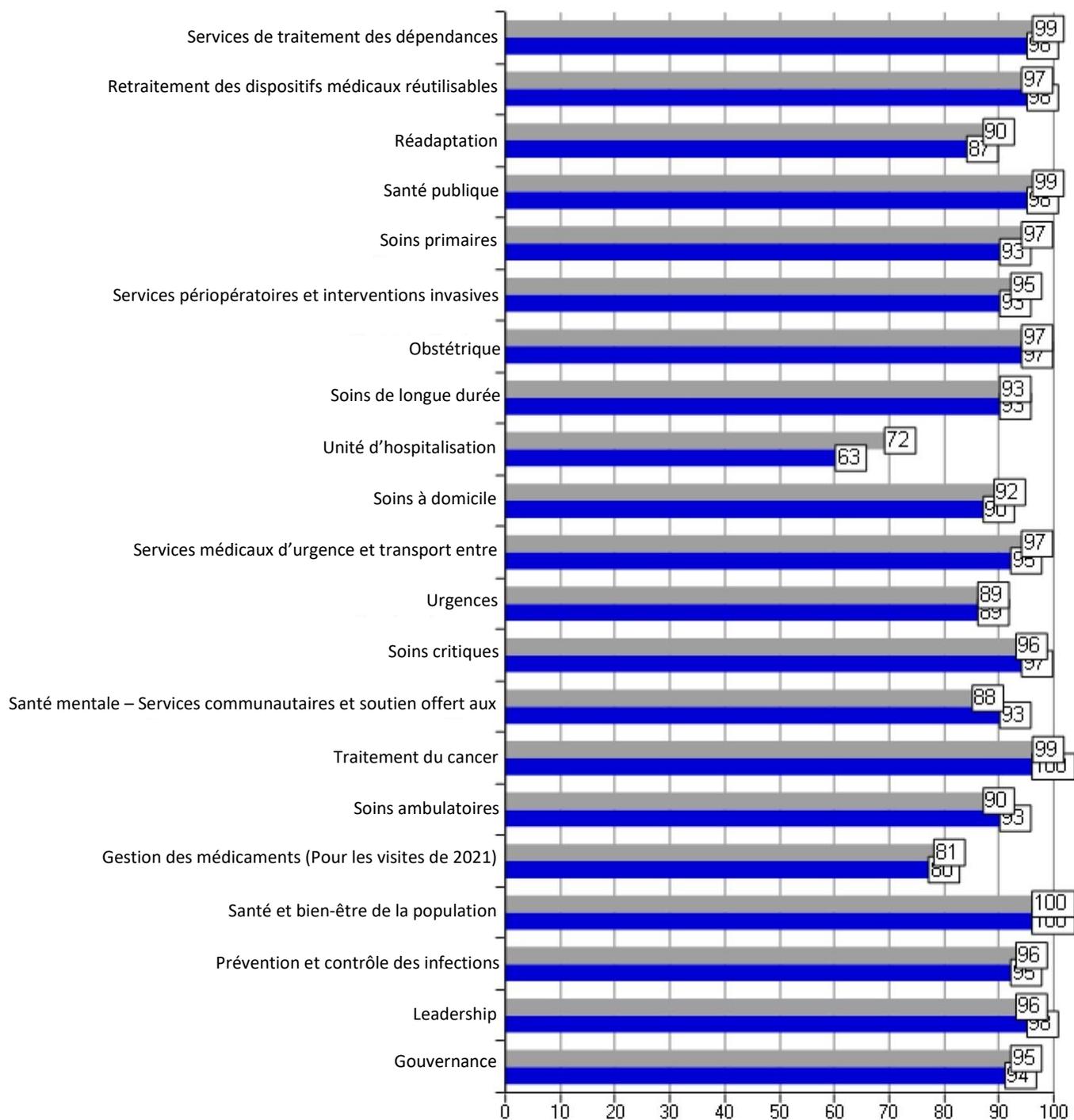
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

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 de critères satisfaits

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



## Survol : Résultats des pratiques organisationnelles requises

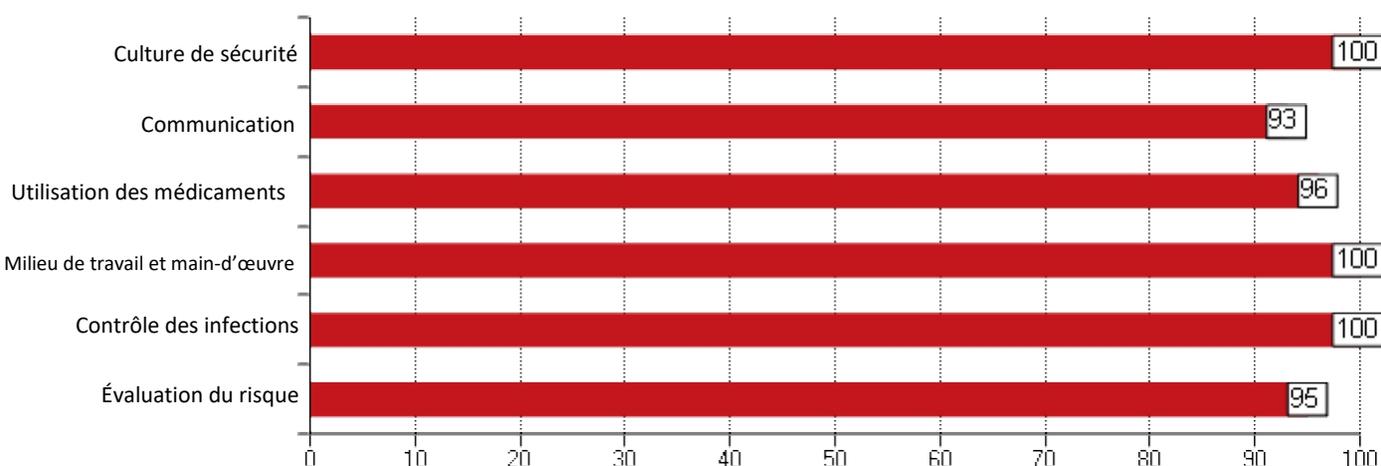
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques.

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.

- **La culture de sécurité** : Instaurer une culture de sécurité dans l'organisme.
- **La communication** : Améliorer l'efficacité et la coordination de la communication chez les prestataires de soins et de services et avec les bénéficiaires dans le continuum des soins et des services.
- **L'utilisation des médicaments** : Assurer la consommation sécuritaire des médicaments comportant des risques élevés.
- **Le milieu de travail et la main-d'œuvre** : Créer un milieu de travail et un environnement physique qui encouragent la prestation sécuritaire des soins et services.
- **Le contrôle des infections** : Réduire les risques d'infections nosocomiales, ainsi que leurs répercussions dans l'ensemble du continuum des soins et des services.
- **L'évaluation du risque** : Cerner les risques pour la sécurité inhérents à la population d'usagers.

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



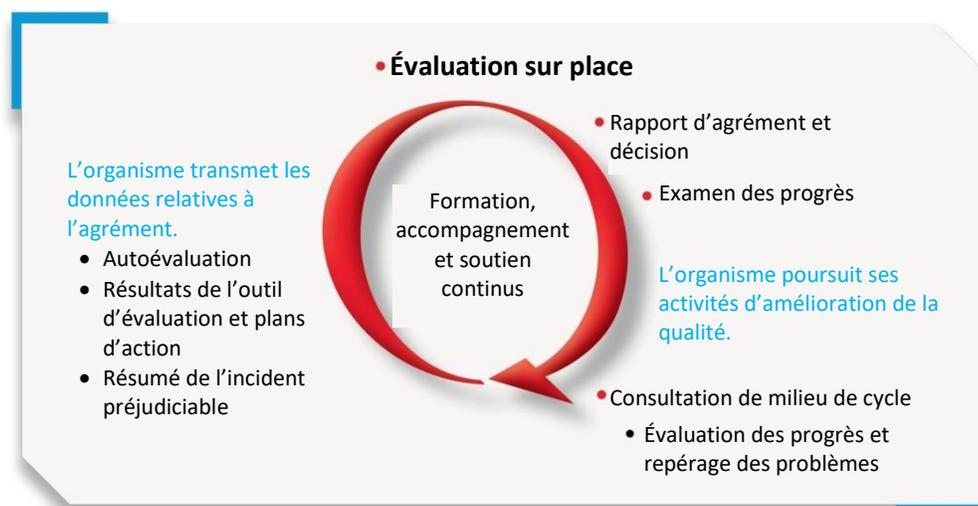
## La démarche d'amélioration de la qualité

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, **Southern Health-Santé Sud** 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 **Southern Health-Santé Sud** 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 Altona Community Memorial Health Centre
- 2 Bethesda Place
- 3 Bethesda Regional Health Centre
- 4 Boundary Trails Health Centre
- 5 Boyne Lodge Personal Care Home
- 6 Carman Memorial Hospital
- 7 Centre de santé - Notre-Dame Health Centre
- 8 Centre médico-social De Salaberry District Health Centre
- 9 Douglas Campbell Lodge
- 10 Eastview Place
- 11 Services d'intervention d'urgence - Boundary Trails
- 12 Services d'intervention d'urgence - Morris
- 13 Services d'intervention d'urgence - Steinbach
- 14 Foyer Notre-Dame
- 15 Heritage Life Personal Care Home
- 16 Soins à domicile – Steinbach
- 17 Hôpital Ste-Anne Hospital
- 18 Lions Prairie Manor
- 19 MacGregor Health Centre
- 20 Clinique médicale – St. Pierre
- 21 Menno Home for the Aged
- 22 Santé mentale – Steinbach
- 23 Services de sage-femme – Steinbach
- 24 Midwifery Services-Winkler
- 25 Morris General Hospital
- 26 Pathways - Winkler
- 27 Portage Collegiate Institute (PCI) Teen Clinic
- 28 Portage District General Hospital
- 29 Prairie View Lodge
- 30 Santé publique – Vie saine – St. Pierre
- 31 Santé publique – Vie saine – Steinbach 365, Reimer
- 32 Clinique d'accès rapide aux traitements des dépendances (RAAM)
- 33 Regional Office - La Broquerie
- 34 Repos Jolys
- 35 Rest Haven Care Home
- 36 Rock Lake Health District Hospital

- 37 Rock Lake Health District Personal Care Home
- 38 Salem Home Inc.
- 39 Tabor Home Inc.
- 40 Villa Youville Inc.
- 41 Vita & District Health Centre
- 42 Vita & District Personal Care Home

## Annexe B

### Culture de sécurité

## Pratiques organisationnelles requises

- Divulgence des événements
- Mécanisme de déclaration des événements indésirables
- Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers
- Reddition de comptes en matière de qualité

---

### Communication

- Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins
- Identification des usagers
- Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique
- Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées
- Liste de contrôle d'une chirurgie
- 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

---

### Milieu de travail

- Plan de sécurité des usagers
- Prévenir la congestion au service des urgences
- Prévention de la violence en milieu de travail
- Programme d'entretien préventif
- Sécurité des patients : formation et perfectionnement

---

### Prévention des infections

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

---

### Évaluation du risque

- Prévention des plaies de pression
  - Prévention du suicide
  - Prophylaxie de la thrombo-embolie veineuse (TEV)
  - Stratégie de prévention des chute
-