



Réseau de santé Vitalité Health Network

Agréé

juin, 2017 à 2021

Réseau de santé Vitalité Health Network satisfait aux exigences du Programme d'agrément Qmentum et fait preuve d'engagement à l'égard de l'amélioration de la qualité. Il sera agréé jusqu'en juin 2021 pourvu que les exigences du programme continuent d'être respectées.

Réseau de santé Vitalité Health Network 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 **Réseau de santé Vitalité Health Network** 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.

Réseau de santé Vitalité Health Network (2017)

Le Réseau de santé Vitalité est une régie régionale de la santé qui assure la prestation et la gestion des soins et des services de santé sur un territoire couvrant tout le nord et le sud-est du Nouveau-Brunswick. Le Réseau compte près de 70 points de service sur son territoire et offre à la population un ensemble de soins et de services de santé dans la langue officielle de son choix :

- soins et services dans la communauté et à domicile;
- soins aigus (hôpitaux);
- santé mentale et traitement des dépendances;
- santé publique;
- formation et recherche.

Le Réseau compte environ : 7 390 employés, 550 médecins (dont 250

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

18 au 23 juin 2017

Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **24 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

- **26 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.

Le Réseau de santé Vitalité est l'une des deux régions régionales de la santé de la province du Nouveau-Brunswick. Elle a été créée en 2008 et elle porte la double responsabilité de la prestation et de l'administration des services de santé pour le territoire couvrant tout le nord et le sud-est du Nouveau-Brunswick. Le Réseau de santé Vitalité a la particularité d'être une région ayant une gouvernance francophone qui doit offrir des services à la population dans les deux langues officielles. Le réseau compte près de 70 points de services sur son territoire : onze hôpitaux, dont cinq régionaux et six hôpitaux communautaires, neuf centres de santé, cinq cliniques, dix centres de santé mentale communautaire, quatre centres de traitement des dépendances, deux centres pour les anciens combattants, onze bureaux de santé publique et sexuelle, et douze bureaux du Programme extra-mural. Le réseau compte environ 7 400 employés, plus de 570 médecins (dont 269 spécialistes), et un peu plus de 1 000 bénévoles. Le budget annuel était de 689 millions de dollars en 2016-2017.

Le conseil d'administration du Réseau de santé Vitalité démontre un fort leadership et un haut niveau d'engagement. Ses comités permanents sont actifs et répondent à leur mandat. Les administrateurs sont bien outillés pour soutenir leur prise de décision. Le récent exercice de planification stratégique 2017-2020 a été l'occasion de renouveler les énoncés de mission, la vision et les valeurs de l'organisme. La planification stratégique tient compte des besoins et des réalités variés de la population, des orientations gouvernementales et des tendances en matière de santé. Le conseil projette une volonté de modernisation et de transformation. Un plan opérationnel global axé sur l'usager a été élaboré pour assurer sa mise en œuvre. Le conseil est invité à préciser les modalités lui permettant de veiller à l'atteinte des résultats attendus. Un Plan régional de la santé et d'affaires contribue également à l'alignement stratégique au niveau de la planification et des priorités du système de santé.

L'établissement a établi de solides relations avec de multiples partenaires communautaires, institutionnels, gouvernementaux et universitaires. Les partenaires rencontrés témoignent d'un

historique fertile au plan des collaborations et apprécie le leadership transformationnel dont fait preuve la direction du Réseau de santé Vitalité. L'équipe de direction est soucieuse d'informer, de consulter et d'impliquer les partenaires dans la réalisation de sa mission et la mise en œuvre des services, en démontrant un souci de transparence.

La structure organisationnelle de la haute direction traduit une volonté de gérer de manière transversale les différents programmes cliniques et les fonctions administratives du Réseau de santé Vitalité. Dans un esprit de dynamisme et un élan de renouveau, la direction a revisité son identité organisationnelle et développé une image de marque, en tant que « leader francophone au service de ses communautés ». L'équipe de direction possède une vision claire de ses principaux défis, en cohérence avec les sept grandes orientations stratégiques de l'organisme. Le souci de la performance est bien présent et il allie les préoccupations financières, de qualité et de sécurité. L'administration a établi une saine collaboration avec l'équipe médicale en vue de l'atteinte des objectifs organisationnels. Les équipes médicales gagneraient à s'organiser en communautés de pratique régionales afin d'accroître leur implication.

Un plan de développement des ressources humaines a été élaboré pour l'ensemble du Réseau de santé Vitalité. Plusieurs activités de formation et de perfectionnement sont offertes au personnel et les critères de priorisation tiennent compte des alignements stratégiques et des impératifs en matière de sécurité. Diverses initiatives contribuent à l'amélioration de la qualité de vie au travail et à l'expression de la reconnaissance envers les employés. Des travaux ont été mis en marche en regard de la prévention de la violence en milieu de travail. On encourage l'organisme à mener à terme les démarches d'implantation de ce programme. Un programme d'appréciation du rendement a été mis en place. Toutefois, les pratiques varient d'un secteur à l'autre. Il serait souhaitable qu'on étende et systématiser son application. L'organisme fait face à de sérieux défis en regard de la dotation. La pénurie de main-d'œuvre est importante dans plusieurs secteurs d'activités et elle représente une menace pour la continuité des services, la stabilité des équipes et la sécurité des pratiques. On encourage l'organisme à intensifier et diversifier ses stratégies de recrutement et à optimiser les processus de dotation.

Le Réseau de santé Vitalité est soucieux d'adapter les soins et services de santé aux besoins de la population. L'accessibilité est un enjeu reconnu compte tenu du territoire dispersé et l'établissement travaille à mettre en œuvre diverses solutions favorisant une proximité de service. L'organisme reconnaît la nécessité de renforcer les continuums de soins et d'accentuer le virage ambulatoire. Il est encouragé à intensifier ses efforts en ce sens en poursuivant la réallocation de ressources et en clarifiant les rôles et responsabilités des partenaires de soins. Les zones de fragilité au plan clinique sont connues, notamment en regard de services de santé mentale, et des efforts sont consentis pour corriger la situation. Différents obstacles font toutefois entrave au cheminement des usagers et contribuent, entre autres, au débordement des urgences. On invite l'organisme à mettre en œuvre une approche systémique et coordonnée permettant de prévenir la congestion des services des urgences et le débordement, en mettant à contribution les équipes internes et le réseau externe.

L'organisme endosse formellement une approche de soins centrés sur l'utilisateur et sa famille. Un document d'orientation intitulé « Soins centrés sur l'utilisateur et la famille » formalise cet engagement. Plusieurs sondages de satisfaction de la clientèle ont été administrés dans les deux dernières années









(soins à domicile, expérience vécue par l'utilisateur dans les hôpitaux, programme de santé mentale et dépendances, programme de soins prolongés). L'information recueillie par le biais de ces sondages est diffusée et elle est utilisée dans la prise de décision aux plans clinique et administratif. Certaines initiatives réalisées à ce jour démontrent une volonté d'améliorer l'expérience vécue par l'utilisateur par l'entremise d'un partenariat plus étroit avec les usagers et les familles. On encourage les équipes cliniques à travailler en partenariat plus étroit avec les usagers et les familles pour offrir les soins. Il importe également de susciter une plus grande implication de patients partenaires dans la prise de décision organisationnelle.

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.

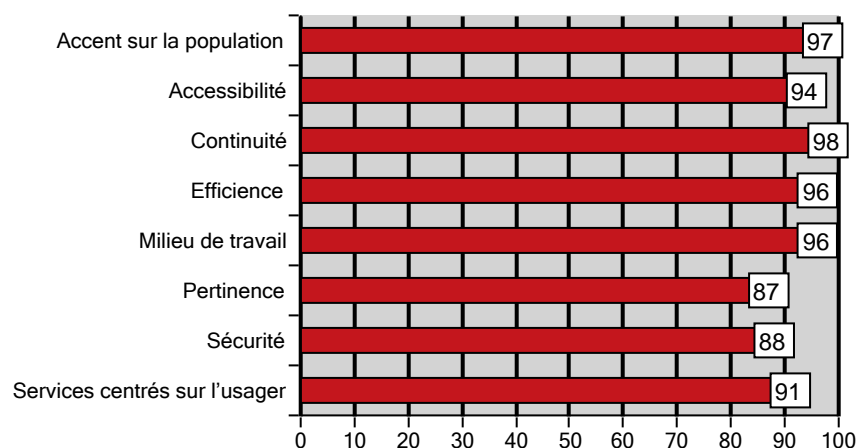
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **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

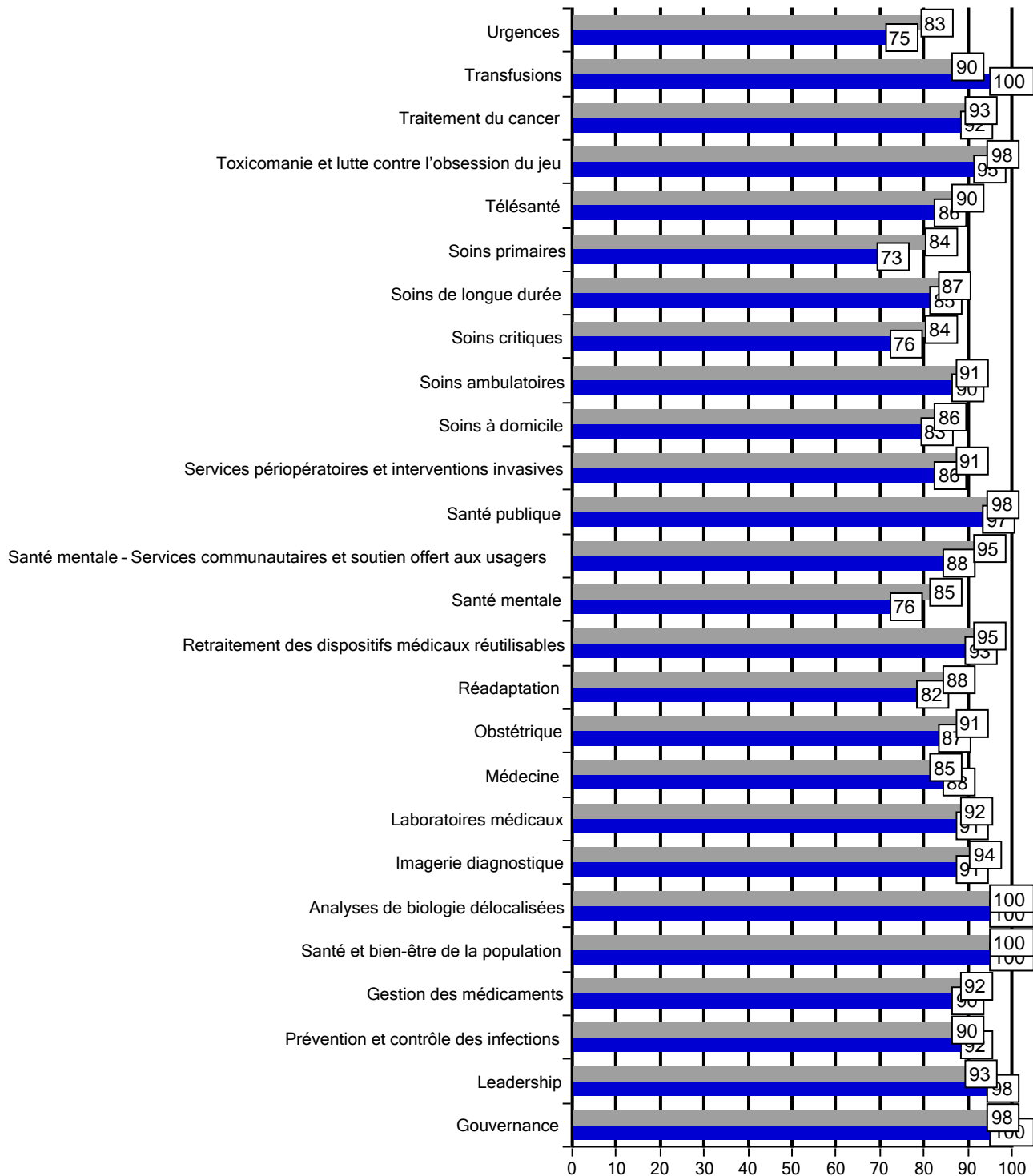
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

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

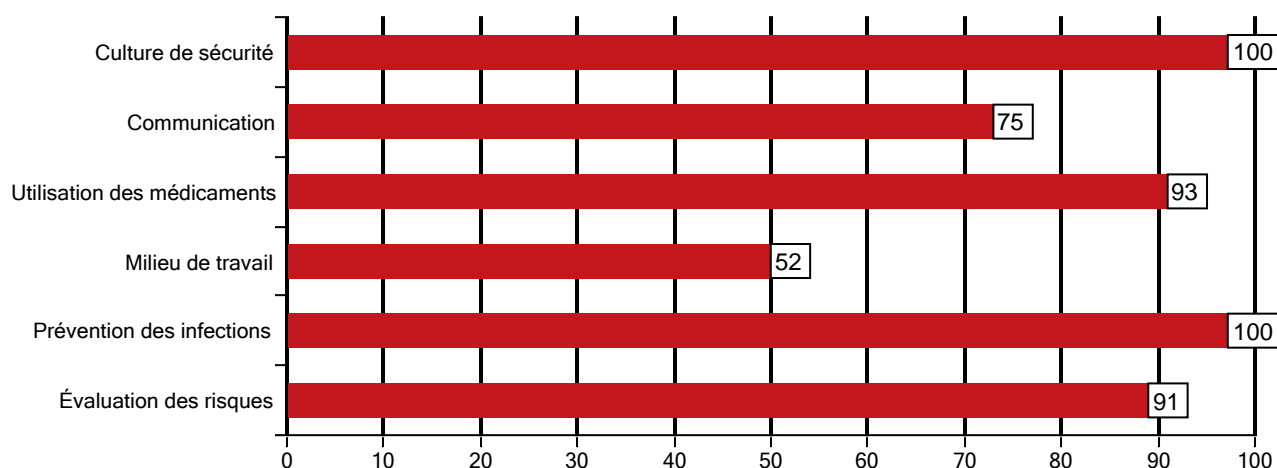
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme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



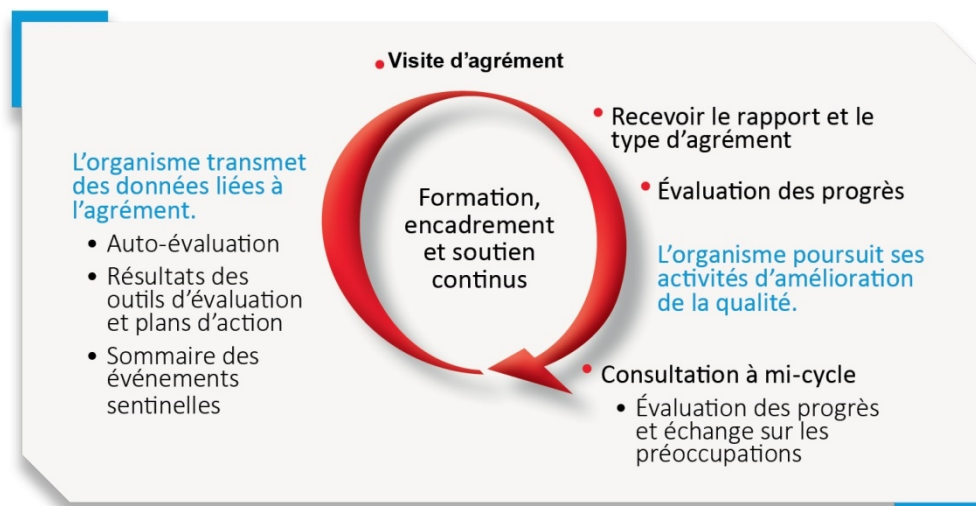
La démarche d'amélioration de la qualité

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, **Réseau de santé Vitalité Health Network** 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 **Réseau de santé Vitalité Health Network** 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 Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre (Edmundston)
- 2 Centre de santé communautaire de Saint-Isidore Community Health Centre
- 3 Centre de santé communautaire St.Joseph Community Health Centre
- 4 Centre de santé mentale communautaire / Community Mental Health Centre (Moncton)
- 5 Centre Hospitalier Restigouche Hospital Centre
- 6 Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont University Hospital Centre
- 7 Clinique pédiatrique (Dieppe)
- 8 Hôpital de l'Enfant-Jésus RHSJ† Hospital
- 9 Hôpital de Tracadie-Sheila Hospital
- 10 Hôpital et Centre de santé communautaire de Lamèque Hospital and Community Health Centre
- 11 Hôpital général de Grand-Sault / Grand Falls General Hospital
- 12 Hôpital régional Chaleur Regional Hospital
- 13 Hôpital régional d'Edmundston Regional Hospital
- 14 Hôpital régional de Campbellton Regional Hospital
- 15 Hôpital Stella-Marie-de-Kent Hospital
- 16 Hôtel-Dieu St-Joseph de Saint-Quentin
- 17 Programme extra-mural / Extra Mural Program (Dalhousie)
- 18 Programme extra-mural / Extra Mural Program (Dieppe)
- 19 Programme extra-mural / Extra Mural Program (Edmundston)
- 20 Santé publique (Moncton) Public Health
- 21 Services de traitement des dépendances / Addiction Services (Edmundston)
- 22 S #
- 23 Unité des anciens combattants / Veteran's Unit (Campbellton)

Annexe B

Pratiques organisationnelles requises

Culture de sécurité

- Divulgence des événements
 - Gestion des événements
 - 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 des risques

- Évaluation des risques en matière de sécurité à domicile

Pratiques organisationnelles requises

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