



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA
Qmentum

Rapport d'agrément

EM/ANB Inc.

Moncton, NB

Dates de la visite d'agrément : 27 mai au 1 juin 2018

Date de production du rapport : 16 août 2018

Au sujet du rapport

EM/ANB Inc. (nommé «l'organisme» dans le présent rapport) participe au programme Qmentum d'Agrément Canada. Dans le cadre de ce processus permanent d'amélioration de la qualité, une visite a eu lieu en mai 2018. Ce rapport d'agrément repose sur l'information obtenue dans le cadre de cette visite et sur d'autres données fournies par l'organisme.

Les résultats du processus d'agrément sont fondés sur l'information reçue de l'organisme. Agrément Canada se fie à l'exactitude des renseignements qu'il a reçus pour planifier et mener la visite d'agrément, ainsi que pour préparer le rapport d'agrément.

Confidentialité

Le présent rapport est confidentiel et fourni par Agrément Canada uniquement à l'organisme. Agrément Canada ne présente ce rapport à aucune autre partie.

En vue de favoriser la transparence et la reddition de compte, Agrément Canada encourage l'organisme à divulguer le contenu de son rapport d'agrément au personnel, aux membres du conseil d'administration, aux usagers, à la communauté et aux autres partenaires.

Toute modification du rapport d'agrément compromettrait l'intégrité du processus d'agrément et est strictement interdite.

Un mot d'Agrément Canada

Au nom du conseil d'administration et du personnel d'Agrément Canada, je tiens à féliciter chaleureusement votre conseil d'administration, votre équipe de direction et tout le monde de votre organisme d'avoir participé au Programme d'agrément Qmentum. Le programme Qmentum est conçu de manière à s'intégrer à votre programme d'amélioration de la qualité. En l'utilisant pour appuyer et favoriser vos activités d'amélioration de la qualité, vous l'utilisez à sa pleine valeur.

Le présent rapport d'agrément comprend le type d'agrément qui vous est décerné, ainsi que les résultats finaux de votre récente visite, de même que les données découlant des outils que votre organisme a soumis. Veuillez utiliser l'information contenue dans ce rapport et dans votre plan d'amélioration de la qualité du rendement, disponible en ligne, pour vous guider dans vos activités d'amélioration.

Si vous avez des questions ou si vous voulez des conseils, n'hésitez pas à communiquer avec votre gestionnaire de programme.

Je vous remercie du leadership et de l'engagement continu que vous témoignez à l'égard de la qualité en intégrant l'agrément à votre programme d'amélioration. C'est avec plaisir que nous recevrons vos commentaires sur la façon dont nous pouvons continuer de renforcer le programme pour nous assurer qu'il demeure pertinent pour vous et vos services.

Au plaisir de continuer à travailler en partenariat avec vous.

Sincères salutations,



Leslee Thompson
Directrice générale

Table des matières

Sommaire	1
Décision relative au type d'agrément	1
Au sujet de la visite d'agrément	2
Analyse selon les dimensions de la qualité	4
Analyse selon les normes	5
Aperçu par pratiques organisationnelles requises	6
Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs	9
Résultats détaillés de la visite	11
Résultats pour les normes relatives à l'ensemble de l'organisme, par processus prioritaires	12
Processus prioritaire : Planification et conception des services	12
Processus prioritaire : Gestion des ressources	13
Processus prioritaire : Capital humain	14
Processus prioritaire : Gestion intégrée de la qualité	16
Processus prioritaire : Prestation de soins et prise de décisions fondées sur des principes	17
Processus prioritaire : Communication	18
Processus prioritaire : Environnement physique	19
Processus prioritaire : Préparation en vue de situations d'urgence	20
Processus prioritaire : Soins de santé centrés sur les personnes	21
Processus prioritaire : Cheminement des clients	22
Processus prioritaire : Équipement et appareils médicaux	23
Résultats pour les normes sur l'excellence des services	24
Ensemble de normes : Services médicaux d'urgence et transport entre établissements - Secteur ou service	24
Résultats des outils d'évaluation	30
Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers	30
Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail	32
Annexe A - Programme Qmentum	34
Annexe B - Processus prioritaires	35

Sommaire

EM/ANB Inc. (nommé « l'organisme » dans le présent rapport) participe au programme Qmentum d'Agrément Canada. Agrément Canada est un organisme indépendant sans but lucratif qui établit des normes pour assurer la qualité et la sécurité des soins de santé et qui procède à l'agrément d'organismes de santé au Canada et dans le monde entier.

Dans le cadre du Programme d'agrément Qmentum, l'organisme a été soumis à un processus d'évaluation rigoureux. À la suite d'une auto-évaluation effectuée en profondeur, des visiteurs qui sont des pairs de l'extérieur de l'organisme ont mené une visite d'agrément pendant laquelle ils ont évalué le leadership, la gouvernance, les programmes cliniques et les services de l'organisme par rapport aux exigences d'Agrément Canada en matière de qualité et de sécurité. Ces exigences comprennent les normes d'excellence pancanadiennes, les pratiques de sécurité requises afin de réduire les dangers potentiels et les questionnaires servant à évaluer le milieu de travail, la culture de sécurité des usagers, le fonctionnement de la gouvernance et l'expérience vécue par l'utilisateur. Les résultats de toutes ces composantes font partie du présent rapport et sont pris en considération dans la décision relative au type d'agrément.

Le présent rapport fait état des résultats à ce jour et est fourni dans le but de guider l'organisme dans sa volonté d'intégrer les principes de l'agrément et de l'amélioration de la qualité à ses programmes, à ses politiques et à ses pratiques.

Il convient de féliciter l'organisme pour son engagement à se servir de l'agrément pour améliorer la qualité et la sécurité des services qu'il offre à ses usagers et à sa communauté.

Décision relative au type d'agrément

EM/ANB Inc. a obtenu le type d'agrément qui suit.

Agréé avec mention d'honneur

L'organisme atteint le plus haut niveau de résultats possible et fait preuve d'excellence dans sa conformité aux exigences du programme d'agrément.

Au sujet de la visite d'agrément

- **Dates de la visite d'agrément : 27 mai au 1 juin 2018**

- **Emplacements**

Les emplacements suivants ont été évalués pendant la visite d'agrément. Tous les établissements et services de l'organisme sont considérés comme agréés.

1. Air Ambulance
2. Bathurst Station
3. Blacks Harbour Station
4. Campbellton Station
5. Chipman Station
6. Eastern Regional Office/Fleet Center
7. Edmundston Station
8. Elsipogtog Station
9. EM/ANB Corporate Office - John Street
10. Florenceville Station
11. Fredericton Station
12. Grand Bay-Westfield Station
13. Hillsborough
14. Jemseg Station
15. Miramichi Station
16. Moncton Station
17. Port Elgin
18. Quispamsis Station
19. Riverview Station
20. Saint John Station
21. Saint Leonard Station
22. Saint Quentin Station
23. St Stephen Station
24. Sussex Station
25. Woodstock Station

- **Normes**

Les ensembles de normes suivants ont été utilisés pour évaluer les programmes et les services de l'organisme pendant la visite d'agrément.

Normes relatives à l'ensemble de l'organisme

1. Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers

Normes sur l'excellence des services

2. Services médicaux d'urgence et transport entre établissements - Normes sur l'excellence des services









- **Outils**

L'organisme a utilisé les outils suivants :

1. Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers
2. Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail

Analyse selon les dimensions de la qualité

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 de critères liés à chaque dimension qui ont été cotés conformes, non conformes ou sans objet.

Dimension de la qualité	Conforme	Non Conforme	S.O.	Total
 Accent sur la population (Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.)	14	1	0	15
 Accessibilité (Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.)	3	0	0	3
 Sécurité (Assurez ma sécurité.)	131	1	2	134
 Milieu de travail (Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.)	43	0	0	43
 Services centrés sur l'utilisateur (Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.)	34	2	2	38
 Continuité (Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.)	13	0	1	14
 Pertinence (Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.)	91	5	1	97
 Efficience (Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.)	22	0	0	22
Total	351	9	6	366

Analyse selon les normes

Les normes Qmentum permettent de cerner les politiques et les pratiques qui contribuent à fournir des soins sécuritaires et de haute qualité qui sont gérés efficacement. Chaque norme est accompagnée de critères qui servent à évaluer la conformité de l'organisme par rapport à celle-ci.

Les normes relatives à l'ensemble de l'organisme portent sur la qualité et la sécurité à l'échelle de l'organisme dans des secteurs comme la gouvernance et le leadership, tandis que les normes portant sur des populations spécifiques et sur l'excellence des services traitent de populations, de secteurs et de services bien précis. Les normes qui servent à évaluer les programmes d'un organisme sont choisies en fonction du type de services offerts.

Ce tableau fait état des ensembles de normes qui ont servi à évaluer les programmes et les services de l'organisme ainsi que du nombre et du pourcentage de critères pour lesquels il y a conformité ou non-conformité, et ceux qui sont sans objet, pendant la visite d'agrément.

Ensemble de normes	Critères à priorité élevée *			Autres critères			Tous les critères (Priorité élevée + autres)		
	Conforme	Non Conforme	S.O.	Conforme	Non Conforme	S.O.	Conforme	Non Conforme	S.O.
	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre
Leadership - Petits organismes de santé extra-hospitaliers	37 (97,4%)	1 (2,6%)	2	70 (100,0%)	0 (0,0%)	0	107 (99,1%)	1 (0,9%)	2
Services médicaux d'urgence et transport entre établissements	113 (97,4%)	3 (2,6%)	3	116 (95,9%)	5 (4,1%)	0	229 (96,6%)	8 (3,4%)	3
Total	150 (97,4%)	4 (2,6%)	5	186 (97,4%)	5 (2,6%)	0	336 (97,4%)	9 (2,6%)	5

* N'inclut pas les POR (Pratiques organisationnelles requises)

Aperçu par pratiques organisationnelles requises

Une pratique organisationnelle requise (POR) est une pratique essentielle que l'organisme doit avoir en place pour améliorer la sécurité des usagers et pour minimiser les risques. Chaque POR comporte des tests de conformité qui sont divisés en deux catégories : les principaux tests et les tests secondaires. L'organisme doit répondre aux exigences de tous les tests de conformité pour être jugé conforme à la POR.

Ce tableau fait état des cotes qui ont été attribuées selon les POR pertinentes.

Pratique organisationnelle requise	Cote Globale	Cote - Test de conformité	
		Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
But en matière de sécurité des patients : Culture de sécurité			
Divulgation des événements (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	4 sur 4	2 sur 2
Mécanisme de déclaration des événements indésirables (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	6 sur 6	1 sur 1
Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	2 sur 2
But en matière de sécurité des patients : Communication			
Identification des usagers (Services médicaux d'urgence et transport entre établissements)	Conforme	1 sur 1	0 sur 0
Transfert de l'information aux points de transition des soins (Services médicaux d'urgence et transport entre établissements)	Conforme	4 sur 4	1 sur 1

Pratique organisationnelle requise	Cote Globale	Cote - Test de conformité	
		Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
But en matière de sécurité des patients : Utilisation des médicaments			
Formation sur les pompes à perfusion (Services médicaux d'urgence et transport entre établissements)	Conforme	4 sur 4	2 sur 2
Médicaments de niveau d'alerte élevé (Services médicaux d'urgence et transport entre établissements)	Conforme	5 sur 5	3 sur 3
Sécurité liée aux narcotiques (Services médicaux d'urgence et transport entre établissements)	Conforme	3 sur 3	0 sur 0
But en matière de sécurité des patients : Milieu de travail			
Plan de sécurité des usagers (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	2 sur 2	2 sur 2
Prévention de la violence en milieu de travail (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	6 sur 6	2 sur 2
Programme d'entretien préventif (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	3 sur 3	1 sur 1
Sécurité des patients : formation et perfectionnement (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	0 sur 0
But en matière de sécurité des patients : Prévention des infections			
Conformité aux pratiques d'hygiène des mains (Services médicaux d'urgence et transport entre établissements)	Conforme	1 sur 1	2 sur 2

Pratique organisationnelle requise	Cote Globale	Cote - Test de conformité	
		Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
But en matière de sécurité des patients : Prévention des infections			
Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains (Services médicaux d'urgence et transport entre établissements)	Conforme	1 sur 1	0 sur 0
Processus de retraitement (Services médicaux d'urgence et transport entre établissements)	Conforme	1 sur 1	1 sur 1

Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs

L'équipe de visiteurs a fait les observations suivantes au sujet de l'ensemble des points forts, des possibilités d'amélioration et des défis de l'organisme.

Ambulance Nouveau-Brunswick est un programme exploité par la société d'État provinciale EM/ANB Inc., dont le conseil d'administration relève directement du ministère de la Santé. L'organisme est géré dans le cadre d'une convention de gestion avec Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick. Cette convention a récemment été renouvelée pour un autre mandat de dix ans, ce qui indique un soutien et un rendement positifs et fournit de la stabilité pour l'avenir. EM/ANB a connu une importante croissance au cours des six derniers mois en prenant à sa charge le programme extra-mural provincial. Le point de mire de la visite d'agrément portait spécifiquement sur Ambulance Nouveau Brunswick et, par souci de commodité, tous les visiteurs utilisent de façon interchangeable ANB et « l'organisme » pour y faire référence.

ANB fournit des services d'ambulance terrestre et des services d'ambulance aérienne partout dans la province du Nouveau Brunswick grâce au Centre de gestion des communications médicales (CGCM) et à deux installations qui accueillent un parc de plus de 130 ambulances. L'organisme est divisé en quatre zones géographiques qui comprennent des régions rurales dans le nord de la province et des régions plus urbaines dans le sud. Le volume d'appels pour l'année précédente se situait à environ 107 000 et près de la moitié de ce volume était attribuable aux interventions suivant les appels 9-1-1. Il y avait eu environ 500 appels pour l'ambulance aérienne, tous pour des transferts entre établissements au moyen de l'aéronef à voilure fixe. L'organisme compte environ 1 000 employés, soit des travailleurs paramédicaux (soins primaires et, plus récemment, soins avancés), des répartiteurs médicaux d'urgence qui répondent aux appels et des infirmiers de vol.

En 2007, ANB est né de la fusion de plus de 35 opérateurs ambulanciers qui exploitaient plus de 50 programmes individuels. Comme il n'y avait pas d'uniformité ou de normalisation dans le système, le défi d'ANB était de rassembler un service d'ambulance vraiment provincial. En un peu plus de dix ans, ANB a réussi à rassembler ce groupe diversifié sous une même bannière unifiée, se donnant ainsi une orientation claire et devenant un partenaire très respecté du domaine des soins de santé.

Les partenaires communautaires comprennent, entre autres, les deux régions régionales de la santé, le ministère de la Santé, l'Association des Paramédics du Nouveau Brunswick, le Programme de traumatologie du Nouveau Brunswick, la GRC et les services d'incendie. ANB entretient des relations positives avec ses partenaires, et l'équipe de direction travaille fort pour assurer la collaboration et la communication dans l'ensemble du système.

Une équipe de direction dévouée fait clairement ressortir la force et l'engagement d'ANB. De nombreuses années d'expériences collectives sont réunies à une même table et il est clair que l'élan vers l'avant suscite de l'enthousiasme et de l'énergie. Le personnel est aussi passionné et engagé. Un membre du personnel rencontré durant la visite a affirmé « Je ne sais pas ce que c'était, mais ce qui s'est produit il y a quelques années a tout changé ». Les employés sont prêts pour le prochain changement et prêts à être de réels partenaires dans un organisme en pleine évolution.

Pour ANB, la sécurité est vraiment une valeur intégrée – elle est omniprésente dans toutes les conversations. Et, il est impossible de parler de la sécurité sans entendre des mots comme apprentissage et amélioration. L'évaluation est importante et, en tant que visiteurs, nous avons entendu parler de données, de données probantes et d'évaluations tout au long de nos interactions. Les occasions de mettre l'accent sur les répercussions cliniques quand des données de résultats deviennent disponibles seront importantes et permettront à ANB d'envisager de faire d'autres recherches et améliorations cliniques.

Cet organisme fait face à des défis uniques en matière de recrutement et de conservation du personnel. Le Nouveau Brunswick est la seule province officiellement bilingue au Canada et ANB travaille fort pour répondre aux exigences relatives au maintien d'un complément d'effectif entièrement bilingue. Le défi du caractère rural de la province est présent – le Nouveau-Brunswick est largement rural – et de très difficiles conditions météorologiques hivernales peuvent s'y ajouter. Compte tenu des données démographiques de la population, le volume d'appels est accru, puisque la population sur place vieillit, alors que les jeunes migrent vers le sud ou quittent la province. Il n'y a pas de solution facile à cette situation et rester au premier rang demeurera un défi pour ANB. Une stratégie mise au point consiste en un programme de transferts mieux coordonnés entre les établissements, dirigé à partir du centre de répartition. Des affectations plus stratégiques pourraient répartir le travail de manière à créer un équilibre pour le personnel de première ligne. Grâce à des occasions comme l'introduction de travailleurs paramédicaux – soins avancés, des cheminements de carrière plus attrayants seront favorisés.

On ne peut pas minimiser l'importance du travail fait pour normaliser les soins dans l'ensemble de la province. Grâce à la vaste orientation des nouveaux employés et à la standardisation des véhicules du parc et de leur contenu, le personnel paramédical peut être dans n'importe quel véhicule et savoir ce qui s'y trouve. Cela est encore plus évident quand le personnel des services d'incendie participe à un appel et qu'il peut trouver les fournitures ou l'équipement qu'il cherche pour les apporter aux travailleurs paramédicaux qui dispensent les soins.

Le niveau de satisfaction des clients est très élevé. La relation entre le client et le prestataire de soins établie au chevet du client se reflète dans la rétroaction des clients et des familles au sujet de l'organisme.

L'organisme mérite des félicitations! Une énorme quantité de travail a été accomplie et les résultats sont déjà apparents. Nous avons hâte de voir comment évoluera le travail fait avec le groupe de consultation des patients nouvellement formé.

Résultats détaillés de la visite

Cette section présente les résultats détaillés de la visite d'agrément. En examinant ces résultats, il importe de s'attarder aux résultats pour l'excellence des services et l'ensemble de l'organisme en même temps puisqu'ils sont complémentaires. Les résultats sont présentés de deux façons, soit, en premier lieu, par processus prioritaires puis par ensembles de normes.

Agrément Canada définit les processus prioritaires comme des secteurs critiques et des mécanismes qui ont des répercussions importantes sur la qualité et la sécurité des soins et services. Les processus prioritaires offrent un point de vue différent de celui que fournissent les normes, car les résultats sont organisés en fonction de thèmes qui se recoupent dans l'ensemble des unités, des services et des équipes.

Par exemple, le processus prioritaire qui traite du cheminement des usagers englobe des critères provenant d'un certain nombre d'ensembles de normes qui touchent chacun à divers aspects du cheminement des usagers, de la prévention des infections à l'établissement d'un diagnostic ou à la prestation de services chirurgicaux au moment opportun. Cela offre une image complète de la façon dont les usagers sont acheminés dans l'organisme et de la façon dont les services leur sont offerts, et ce, peu importe l'unité ou les services.

Au cours de la visite d'agrément, les visiteurs évaluent la conformité aux critères, expliquent ce qui justifie la cote attribuée et émettent des commentaires sur chaque processus prioritaire.

Le présent rapport contient des commentaires relatifs aux processus prioritaires. Les explications qui justifient la cote de non-conformité attribuée à certains critères se trouvent en ligne dans le plan d'amélioration de la qualité du rendement de l'organisme.

Veuillez consulter l'annexe B pour une liste des processus prioritaires.

INTERPRÉTATION DES TABLEAUX DE LA PRÉSENTE SECTION : Les tableaux font état de tous les critères non respectés de chaque ensemble de normes, indiquent les critères à priorité élevée (qui comprennent des POR) et fournissent les commentaires des visiteurs pour chaque processus prioritaire.

Les symboles suivants accompagnent les critères à priorité élevée et les tests de conformité aux POR :



Critère à priorité élevée



Pratique organisationnelle requise

PRINCIPAL

Test principal de conformité aux POR

SECONDAIRE

Test secondaire de conformité aux POR

Résultats pour les normes relatives à l'ensemble de l'organisme, par processus prioritaires

Les résultats dans cette section sont d'abord présentés en fonction des processus prioritaires, puis en fonction des ensembles de normes.

Certains processus prioritaires de cette section s'appliquent aussi aux normes sur l'excellence des services. Les résultats découlant des critères où il y a non-conformité et qui sont aussi liés aux services, devraient être transmis à l'équipe concernée.

Processus prioritaire : Planification et conception des services

Élaborer et mettre en oeuvre l'infrastructure, les programmes et les services nécessaires pour répondre aux besoins des populations et des communautés desservies.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

ANB dispose d'énoncés de mission, de vision et de valeurs qui sont bien en vue dans l'ensemble de l'organisme. Il est clairement ressorti des discussions que ces énoncés orientent les décisions clés en matière de planification et qu'on y fait souvent référence pour diriger les processus et l'orientation. L'aspect stratégique de l'harmonisation et de la perspective sont une force de l'organisme – les gens savent où ils vont et ont une idée claire du travail à faire pour y arriver.

Des analyses du contexte sont régulièrement effectuées et tous les principaux secteurs du programme ont officiellement établi des buts et objectifs qui s'alignent sur l'orientation stratégique. L'importance du partenariat est claire et, à tous les niveaux, la direction peut s'engager avec ses parties prenantes.

Les besoins des communautés sont bien compris. Les dirigeants échangent régulièrement avec les parties prenantes pour comprendre les besoins et le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick fournit les profils des communautés. Les équipes de direction font régulièrement des tournées dans la province. Les visites sont commentées en direct et archivées dans l'intranet pour que tout le personnel y ait accès et que des messages uniformes soient transmis.

Pour veiller à ce que les politiques de l'organisme soient à jour et inclusives, un processus d'examen semestriel est en place.

Processus prioritaire : Gestion des ressources

Surveiller, administrer et intégrer les activités touchant l'allocation et l'utilisation des ressources.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Un robuste processus de gestion financière est en place, Les budgets annuels de fonctionnement et d'immobilisations sont approuvés au niveau du conseil. La surveillance budgétaire se fait au niveau de la direction et du conseil et les états financiers sont vérifiés. L'accent est clairement mis sur les objectifs stratégiques pour orienter les prises de décisions. Toutefois, un mécanisme est en place pour revoir les décisions relatives au budget et aux ressources en cas d'imprévu.

Processus prioritaire : Capital humain

Renforcement de la capacité des ressources humaines à fournir des services sécuritaires et de grande qualité.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Étant appuyé par le plus vaste service des RH de Medavie NB, ANB peut tirer parti de la mise en commun de l'expertise, ainsi que de l'histoire et du contexte organisationnels.

Un important accent est mis sur la santé et le bien-être du personnel, qui, dans le contexte actuel et complexe du TSPT, est élargi pour inclure le soutien en matière de résilience offert aux familles. Le programme RVPM (En route vers la préparation mentale) a été mis en place dans l'ensemble de l'organisme pour tout le personnel de première ligne. ANB met actuellement à l'essai des groupes formés de membres des familles et la mise en œuvre est prévue cet automne. Dans l'ensemble de la province, il y a 35 postes de pairs aidants formés pour fournir de l'aide après un stress dû à un incident grave (ASIG). La participation volontaire au processus d'ASIG est appuyée et encouragée. Le système de répartition dispose aussi d'une liste des dix principaux événements déclencheurs à signaler pour offrir un secours proactif au personnel. La préférence de chaque personne est respectée. De plus, ANB a obtenu à contrat des services de soutien psychologique comme suite à de la rétroaction qui indiquait que l'accès au programme d'aide aux employés et aux familles ou aux aiguillages locaux n'était pas toujours aussi immédiat (ou propre au secteur) qu'il ne devrait l'être dans certaines situations.

Toutes les conversations et l'examen de tout le matériel publié disponible (tant à l'interne qu'à l'externe) indiquent un engagement clair envers le personnel, les patients, les soins aux patients et la sécurité. Des profils de poste sont en place (de même que des directives officielles pour assurer l'équité dans le processus d'embauche). La possibilité existe d'envisager d'inclure un énoncé très clair des responsabilités dans les futures mises à jour des descriptions de rôles et de postes pour solidifier la philosophie et les attentes de l'organisme. Le programme d'orientation des nouveaux employés est complet et jette des bases pertinentes.

Des évaluations de rendement sont effectuées dans l'ensemble de l'organisme, bien que leur conception puisse varier entre les cadres et le personnel syndiqué. Des possibilités de perfectionnement professionnel sont offertes et ANB appuie la formation linguistique pour assurer la satisfaction des exigences de dotation bilingue. La formation en matière de leadership offerte est plutôt limitée – on tient régulièrement des réunions du personnel de gestion et de direction où des conférenciers sont invités et où l'on traite de sujets pertinents, etc. L'occasion existe de s'engager dans un cadre officiel de leadership (LEADS en est un exemple) et de consacrer une composante de la stratégie d'apprentissage au perfectionnement de la capacité de leadership.

La formation sur la sécurité des patients est intégrée à toutes les séances internes régulières. Récemment, l'accent a été mis sur la mise en œuvre du système de signalement des incidents liés à la sécurité des patients.

Processus prioritaire : Gestion intégrée de la qualité

Avoir recours à un processus proactif, systématique et continu pour gérer et intégrer la qualité, et pour atteindre les buts et les objectifs de l'organisme.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Il y a une forte culture de données, de données probantes, de mesures et d'améliorations à ANB. Le Service du rendement clinique, des risques et de la formation dispose des ressources nécessaires et met l'accent sur la formation et le soutien cliniques. La sécurité est une priorité inébranlable. Toute l'équipe d'ANB a travaillé très fort pour standardiser et uniformiser les soins et les processus de soutien – il est assez impressionnant de constater ce qui a été accompli au cours des dix dernières années.

Au moment de la visite, les règlements de la Loi sur la qualité des soins de santé et la sécurité des patients (2016) demeuraient en suspens. L'on s'attend à ce que les règlements établissent les attentes liées à la pratique courante et, à un certain point, les procédures. Dans l'attente des règlements, ANB a élaboré une nouvelle ébauche de sa politique en matière de divulgation.

La formation sur la divulgation consiste en un modèle de divulgation « au moment adéquat » qui comprend un examen des lignes directrices de l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP). Bien que les lignes directrices de l'ICSP soient utiles, il est souvent possible d'y joindre une approche de formation plus formelle qui permet les conversations sur la pratique et l'encadrement par les pairs. Aussi, les conversations de divulgation n'ont pas toujours lieu dans un milieu structuré. Les dirigeants et gestionnaires n'ont pas toujours le temps nécessaire à la préparation. Il pourrait être utile d'avoir une connaissance pratique de l'approche et des défis. Selon une perspective de culture de la sécurité, il est important de s'assurer que le personnel est conscient de l'approche philosophique et de communiquer le fait que le processus de divulgation est appuyé (tant pour les patients que pour le personnel).

L'organisme a déployé considérablement d'efforts à la mise au point d'un système de signalement des incidents liés à la sécurité des patients, qui est entré en vigueur en décembre 2017. Les incidents liés à la sécurité des patients sont signalés, consignés et pris en compte par le système, ce qui donne une autre précieuse source de données permettant à ANB d'envisager des activités d'amélioration. Certains secteurs sont très à l'aise avec le processus et une culture d'apprentissage est bien établie, comme dans le programme d'ambulance aérienne.

Depuis de nombreuses années, ANB s'est doté d'un processus de gestion des plaintes et est en mesure d'utiliser l'information provenant de ces plaintes pour influencer l'élaboration des politiques, les options d'approvisionnement, etc. Le processus a été poussé un peu plus loin au moyen d'un contrat avec une tierce partie indépendante qui interroge les plaignants afin de déterminer si le processus était efficace et favorable.

Processus prioritaire : Prestation de soins et prise de décisions fondées sur des principes

Cerner les dilemmes et les problèmes relatifs à l'éthique et prendre les décisions qui s'imposent.

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Ensemble de normes : Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers	
1.7 Un cadre d'éthique visant à favoriser une pratique respectueuse des règles d'éthique est élaboré ou adopté, et mis en oeuvre avec l'apport des usagers ou des résidents et des familles.	!

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Un cadre d'éthique est en place et la trousse était visible dans différents emplacements visités; les membres du personnel ont aussi un autocollant de rappel sur leurs blocs-notes. On prévoit mettre en place un comité d'éthique dans lequel les patients seraient représentés. Le comité mettrait l'accent sur les enjeux éthiques d'ordre clinique. ANB aura accès à un éthicien qui travaille actuellement pour une des régies régionales de la santé. Cette personne a antérieurement travaillé à une conférence d'équipe des gestionnaires de l'exploitation et des gestionnaires régionaux d'ANB. De l'information générale portant sur l'éthique médicale avait alors été fournie, un scénario de cas présenté et discuté, puis l'éthicien avait complété la discussion. Les projets de recherche sont dirigés par un conseil d'éthique en matière de recherche de la régie régionale.

Processus prioritaire : Communication

Assurer une communication efficace à tous les paliers de l'organisme et avec les parties prenantes de l'externe.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Un robuste plan de communication est en place. Il met entre autres l'accent sur l'amélioration de la communication bilatérale avec les parties prenantes. La rétroaction des organismes partenaires et des parties prenantes est demandée de façon non officielle (p. ex., les députés sont régulièrement invités à voir le travail effectué et des dirigeants locaux visitent régulièrement les hôpitaux), mais ANB a récemment mis sur pied un groupe formé des partenaires communautaires qui a une structure plus formelle. Le mandat du groupe est de partager de l'information et de promouvoir la circulation de l'information entre les partenaires communautaires au moyen d'une consultation et d'un dialogue continu sur les sujets pertinents aux programmes offerts par Ambulance Nouveau-Brunswick. Le but consiste à faciliter une intervention plus intégrée pour mieux répondre aux besoins des patients et des familles.

ANB dispose de processus de respect de la vie privée et de la confidentialité bien intégrés. Une signalisation unique est placée dans les ambulances elles-mêmes pour appuyer la collecte de renseignements personnels et pour diriger les patients et familles vers le site Web d'ANB pour obtenir plus d'information. Le site Web fournit un sommaire complet et facile à comprendre de la façon dont l'information est utilisée et de la manière d'y accéder.

L'intranet des employés est une importante plateforme de partage d'information avec le personnel. L'information y est à jour et complète. Des plans sont en place pour mettre au point et lancer une application qui permettrait d'accéder facilement aux protocoles médicaux. ANB a aussi une page Facebook à l'intention du public dans laquelle du contenu est régulièrement affiché pour appuyer les objectifs et principes du plan de communication.

Processus prioritaire : Environnement physique

Fournir des structures et des établissements appropriés et sécuritaires pour réaliser la mission, la vision et les buts de l'organisme.

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Ensemble de normes : Services médicaux d'urgence et transport entre établissements	
11.5 Les conducteurs de véhicule participent régulièrement à des formations sur le fonctionnement des véhicules de transport.	!
Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)	

Chaque station est géographiquement située pour offrir une couverture optimale partout dans la province. En fonction du plan d'état système, les ambulances sont relocalisées à des stations adjacentes ou assignées à des géopostes, qui peuvent se trouver à des intersections, où il n'y a pas d'installations sanitaires. L'équipe peut s'attendre à rester au moins 90 minutes au géoposte assigné avant de pouvoir se déplacer, ce qui signifie qu'elle n'a pas accès à des installations sanitaires ou à d'autres services durant ce temps.

L'accès à un espace convenable pour le nettoyage de l'équipement dépend en partie de l'âge de la station. Comme la plupart des stations ont un quelconque évier dans la zone du garage, il peut être difficile de nettoyer adéquatement une grosse pièce d'équipement souillée, comme une planche dorsale. L'équipe a indiqué pouvoir envoyer l'équipement souillé aux installations du parc aux fins de nettoyage, dans le cadre du processus de nettoyage en profondeur. Dans la région du sud, l'équipe a précisé qu'il y avait antérieurement un technicien de SMU à la salle d'urgence de l'hôpital Saint John qui aidait les équipes à nettoyer leurs ambulances. L'organisme a toutefois aboli ce poste.

L'organisme a un vaste programme de gestion du parc pour maximiser le service et le rendement de toutes les ambulances pour la durée de la location.

L'organisme peut surveiller les activités des conducteurs au moyen de l'interface (AceTech) du système de localisation automatique des véhicules (SLAV). Le logiciel peut surveiller tant le rendement de l'ambulancier que du véhicule et envoyer des avis aux membres de l'équipe des opérations quand l'ambulancier ne manœuvre pas l'ambulance selon les normes attendues ou en cas de problème mécanique.

Processus prioritaire : Préparation en vue de situations d'urgence

Gérer les urgences, les sinistres ou autres aspects relevant de la sécurité publique, et planifier en ce sens.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

ANB maintient un plan de préparation en vue des situations d'urgence global, qui est accompagné d'annexes ayant trait à des situations ou dangers précis. Les annexes comprennent le seul et unique « Fallen Employee Handbook », de même que des plans plus standards pour la continuité des activités et les maladies infectieuses émergentes. L'organisme utilise un modèle de système de commandement en cas d'incident (SCI) et a offert des formations selon les degrés à tous son personnel de première ligne, ses gestionnaires et ses dirigeants. ANB participe activement aux simulations d'exercice sur maquette tenues à l'échelle locale et régionale, en plus d'avoir une importante expérience dans les événements « réels ». Bien que trop « fraîches » pour un breffage postaction, les récentes inondations dans la province ont suscité la mise sur pied d'un centre des opérations d'urgence et ANB a été bien intégré aux différents niveaux de l'intervention d'urgence. En 2017, une désastreuse tempête de verglas dans la Péninsule acadienne a causé des pannes d'électricité pendant une longue période dans la région. Cet événement a entraîné l'achat de génératrices pour toutes les stations d'ambulances et la reconnaissance du besoin (et de la capacité) d'appuyer les familles du personnel et des équipes.

Processus prioritaire : Soins de santé centrés sur les personnes

Travailler en collaboration avec les usagers et leurs familles de manière à planifier et à offrir des services respectueux, compatissants, compétents et culturellement sécuritaires, ainsi que de voir à leur amélioration continue.

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Ensemble de normes : Services médicaux d'urgence et transport entre établissements	
27.3 Des objectifs mesurables avec des échéanciers précis sont établis pour les projets d'amélioration de la qualité, avec l'apport des usagers et des familles.	!

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

ANB mérite des félicitations pour avoir pris une longueur d'avance en matière de participation du patient aux SMU. Un Comité consultatif des patients est d'ailleurs en place. Au moment de la visite, les membres du groupe avaient reçu une orientation approfondie, dont une présentation globale faite par chacun des secteurs de l'organisme. La rétroaction a indiqué que l'orientation avait été très efficace pour les aider à comprendre des éléments d'ANB auxquels ils n'avaient même jamais pensé. Durant un entretien avec les visiteurs, les patients partenaires ont exprimé de l'enthousiasme face au processus et se disaient heureux de découvrir la diversité du groupe, tant pour ce qui est des compétences que des intérêts.

La démarche n'en est qu'à ses débuts, mais il y a un sentiment d'excitation face aux possibilités qui s'offrent au groupe. ANB a cerné le besoin de bien prendre en considération les priorités pour ne pas accabler les patients ou membres des familles bénévoles. La possibilité d'accueillir de nouveaux membres sera offerte à l'automne pour élargir le groupe.

Processus prioritaire : Cheminement des clients

Évaluation du déplacement sans heurt et en temps opportun des usagers et des familles entre les services et les milieux de soins.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Parmi les obstacles à l'accès cernés, on compte l'intervention en milieu rural, le manque de niveaux de compétences plus élevés, les pressions croissantes exercées sur le système en raison des hausses de volumes (population vieillissante) et les délais dans les transferts (tant pour un niveau de soins plus élevé que pour des rendez-vous établis). Des stratégies sont établies pour cibler ces problèmes – par exemple, le projet pilote des travailleurs paramédicaux – soins avancés, qui a entraîné la mise en place de travailleurs paramédicaux – soins avancés dans quatre stations réparties dans la province.

Processus prioritaire : Équipement et appareils médicaux

Obtenir et entretenir du matériel et des technologies qui servent au diagnostic et au traitement de problèmes de santé.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

ANB s'est doté d'une solide série de politiques et de pratiques de travail sécuritaires qui lui permettent de répondre facilement à cet ensemble de normes.

ANB a un horaire de nettoyage des ambulances très bien établi. Cet horaire comprend un nettoyage en profondeur détaillé qui a lieu chaque semaine, qui est consigné et qui est suivi par les services du parc à Moncton. À tous les 8 000 à 10 000 km, les services du parc utilisent aussi un vaporisateur appelé Noco pour nettoyer en profondeur chaque véhicule à cet intervalle précis.

Quand l'équipement est hors de service, un processus de remplacement ou de réparation est en place pour éviter que cet équipement soit indisponible pour les praticiens et les patients qu'ils desservent.

Le personnel connaît les techniques de nettoyage simples. On devrait prendre en considération la possibilité de mieux former et sensibiliser le personnel pour ce qui est de savoir où commencer et finir le nettoyage et comment utiliser les lingettes désinfectantes et les chiffons.

Résultats pour les normes sur l'excellence des services

Les résultats qui se trouvent dans cette section sont d'abord regroupés en fonction des ensembles de normes, puis des processus prioritaires.

Voici une liste des processus prioritaires propres aux normes sur l'excellence des services :

Leadership clinique

- Diriger et guider les équipes qui offrent les services.

Compétences

- Créer une équipe interdisciplinaire dotée des connaissances et du savoir-faire nécessaires pour gérer et offrir des programmes et des services efficaces.

Épisode de soins

- Travailler en partenariat avec les usagers et les familles pour offrir des soins centrés sur l'utilisateur tout au long de l'épisode de soins.

Aide à la décision

- Maintenir des systèmes d'information efficaces pour appuyer une prestation de services efficace.

Impact sur les résultats

- Utiliser les données probantes et les mesures d'amélioration de la qualité pour évaluer et améliorer la sécurité et la qualité des services.

Gestion des médicaments

- Avoir recours à des équipes interdisciplinaires pour gérer la prestation des services de pharmacie.

Prévention des infections

- Instaurer des mesures pour prévenir et réduire l'acquisition et la transmission d'infections chez le personnel, les prestataires de services, les clients et les familles.

Ensemble de normes : Services médicaux d'urgence et transport entre établissements - Secteur ou service

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Processus prioritaire : Leadership clinique	

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Processus prioritaire : Compétences

- 5.21 Les représentants des usagers et des familles sont régulièrement appelés à fournir une rétroaction sur leurs rôles et responsabilités, la conception des rôles, les processus et la satisfaction par rapport aux rôles, s'il y a lieu.

Processus prioritaire : Épisode de soins

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Processus prioritaire : Aide à la décision

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Processus prioritaire : Impact sur les résultats

- 25.2 La procédure utilisée pour choisir les lignes directrices éclairées par des données probantes est examinée, avec l'apport des usagers et des familles, des équipes et des partenaires.
- 25.5 Les lignes directrices et les protocoles sont examinés régulièrement, avec l'apport des usagers et des familles.
- 27.4 Des indicateurs qui sont utilisés pour évaluer les progrès réalisés par rapport à chaque objectif d'amélioration de la qualité sont déterminés avec l'apport des usagers et des familles.
- 27.11 L'information relative aux activités d'amélioration de la qualité, aux résultats et aux apprentissages qui en découlent est communiquée aux usagers, aux familles, au personnel d'encadrement de l'organisme et à d'autres organismes, au besoin.
- 27.12 Les projets d'amélioration de la qualité sont évalués régulièrement pour en vérifier la faisabilité, la pertinence et l'utilité, et ce, avec l'apport des usagers et des familles.

Processus prioritaire : Gestion des médicaments

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Processus prioritaire : Prévention des infections

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Processus prioritaire : Leadership clinique

L'étendue des services de l'équipe s'aligne sur la mission et sur le plan stratégique de l'organisme. L'organisme a mis au point son propre outil d'intervention et de déploiement pour la mise en application du plan de déploiement. Le plan définit l'emplacement des ressources selon l'heure du jour et le jour de la semaine et l'emplacement des géopostes quand les niveaux limites de ressources sont réduits. Le plan de déploiement comprend le niveau limite exigeant le report des transferts (TTP-Transfer Traffic Postponement), qui définit la limite inférieure d'ambulances disponibles à partir de laquelle il y a report des transferts de cas de faible acuité entre établissements.

Comme il s'agit d'un système fonctionnant à l'échelle provinciale, les répartiteurs du centre de communication travaillent à la gestion de la situation dans son ensemble pour assurer le placement optimum des ressources de SMU. Ce placement est défini à partir d'un système à quatre quadrants (zones de l'est, de l'ouest, du nord et du sud).

L'organisme travaille avec d'autres partenaires de la sécurité publique et utilise les services d'incendie à titre d'équipe de première intervention médicale, quand les services y sont disposés.

Les membres du personnel suivent des politiques et procédures claires pour dispenser les services. Ils incluent les patients et familles au processus décisionnel. S'il y a un conflit entre leurs souhaits et les protocoles, ils leur expliquent la procédure, qui est habituellement comprise.

Les membres du personnel de SMU ont exprimé un niveau de satisfaction élevé face au ministère des Transports. Ils ont parlé de l'efficacité des communications, de la disponibilité des membres et du soutien offert selon les besoins.

Les stations visitées sont fortement impliquées dans leur communauté. Elles mettent sur pied beaucoup d'activités et y participent, notamment dans les domaines de la prévention et de l'éducation.

Le fournisseur de formation sur le terrain est un entrepreneur privé autonome qui travaille pour Ambulance Nouveau-Brunswick. Le but est de participer à une séance de formation des formateurs pour offrir la formation semestrielle au personnel de première ligne, coordonnée par le Service de la formation et de l'assurance de la qualité. À part ces deux séances, les stations de SMU ne semblent pas avoir de leader clinique attiré pour aider à offrir de la formation d'appoint ou du soutien aux collègues qui souhaitent revoir ou augmenter leurs compétences.

La surveillance médicale pour le Service d'ambulance aérienne est coordonnée par le directeur médical provincial des SMU du ministère de la Santé, qui est aussi le directeur médical du Service d'ambulance aérienne. Un groupe de travail multidisciplinaire est en place pour le Service d'ambulance aérienne. Il comprend les gestionnaires du programme, le directeur médical et les médecins de commandement médical pour les régions, un infirmier de vol et un représentant des travailleurs paramédicaux – soins avancés. Les recommandations et lignes directrices mises au point par ce groupe de travail sont présentées au Groupe d'amélioration continue de la qualité clinique, puis au Comité consultatif des SMU préhospitaliers.

Processus prioritaire : Compétences

La formation et les études sont définies pour tous les membres de l'équipe. Les titres de compétences, les qualifications et les compétences sont vérifiés et consignés. Les connaissances et l'expérience de chaque membre de l'équipe conviennent à l'état du patient. Chaque membre du personnel a accès à des possibilités de perfectionnement professionnel continu et de formation pratique et théorique.

L'organisme offre de l'excellente formation au personnel. Il a récemment mis en œuvre un programme pour les nouveaux employés très apprécié, qui se nomme ONE (orientation des nouveaux employés). Il a aussi mis au point et en œuvre le concept des formateurs régionaux, qui sont des pairs qui travaillent avec leurs collègues. Tous peuvent ainsi profiter d'un soutien renforcé.

Processus prioritaire : Épisode de soins

Ambulance Nouveau-Brunswick fonctionne à partir d'un centre provincial des communications (CGCM), qui est un bras de commande de Croix Bleue Medavie. Le CGCM reçoit ses appels d'urgence d'un des six centres de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) du Nouveau-Brunswick. Le centre de communication a un centre fonctionnel de secours, pour lequel un exercice a lieu deux fois par année. L'organisme effectue ces exercices de façon stratégique une nuit complète, durant le quart de nuit, puisque le complément d'effectif durant le quart de jour excède les postes de travail et l'équipement disponibles.

De l'information standardisée est consignée pour chaque appel reçu. L'information est entrée et enregistrée dans le système de répartition par ordinateur. Le centre de communication utilise des protocoles fondés sur des données probantes (Medical Priority Dispatch System v13.1) pour traiter les appels et fournir des instructions avant l'arrivée des secours, au besoin. Le centre de répartition maintient un niveau de conformité élevé aux protocoles de répartition, comme en témoigne la distinction de Centre d'excellence accrédité qu'il a reçue de l'International Academy of Emergency Dispatch.

Dans le programme du Service d'ambulance aérienne, un processus est en place pour s'assurer que le poste de pilotage est stérile — les pilotes ne sont pas au courant du cas avant de déterminer si une mission est acceptée ou non. Toutes les missions refusées sont par la suite examinées par le service aérien contractuel pour déterminer la pertinence. Un système de suivi du vol est en place au centre de répartition.

Le système est un service entièrement bilingue et des services de traduction sont facilement disponibles au besoin.

Processus prioritaire : Aide à la décision

Toute la prestation des soins aux patients est consignée au moyen d'un système standardisé de documents papier. Les patients peuvent avoir accès à leur dossier en temps utile.

Le Service d'ambulance aérienne a créé un dossier de soins aux patients hautement spécialisé qui est unique et propre à sa situation. Les patients peuvent avoir accès à leurs dossiers et demander des changements au moyen d'un processus formel, s'il y a lieu. L'accès aux fins d'utilisation secondaire est aussi géré au moyen d'un processus centralisé.

Processus prioritaire : Impact sur les résultats

Le centre de communication surveille toute l'activité d'une ambulance en temps réel, y compris durant les périodes où un véhicule est assigné à un poste. Grâce à l'utilisation du SLAV (système de localisation automatique de véhicules), un logiciel qui met à jour la position d'un véhicule en mouvement toutes les 15 secondes, l'équipe peut assigner les ressources de la façon la plus pertinente possible.

Quotidiennement, le centre de communication est informé des services qui sont disponibles dans les différents établissements de façon à pouvoir en informer les ambulances. Par exemple, certains services sont disponibles par rotation dans deux ou plusieurs établissements. Ces établissements signalent l'endroit où le service est offert pour faciliter les décisions liées au transport. L'équipe dispose de repères de rendement, dont la prise des appels en attente (90 secondes), le temps de traitement de l'appel pour passer à l'étape suivante (30 secondes).

L'équipe utilise un vaste système de notification interne. Le système comprend une liste de distribution générée automatiquement pour un groupe cible, selon le problème signalé. L'outil contient aussi des contenus à signaler et définit les tâches que doivent faire différentes personnes dans l'organisme relativement à la notification.

Il est évident que l'organisme a fait, au cours des dernières années, d'immenses efforts pour établir une culture de mesure et de surveillance. Les membres du personnel reconnaissent grandement tous les efforts et toutes les améliorations. Ils ont tous exprimé de la reconnaissance envers l'équipe de la haute direction pour la mise en œuvre de nombreux changements qui ont fait une différence positive pour les patients.

Processus prioritaire : Gestion des médicaments

Le visiteur a constaté la présence d'un processus bien documenté et coordonné pour gérer de façon sécuritaire les médicaments ayant un niveau d'alerte élevé. Le personnel était enthousiaste à l'idée de partager les pratiques de gestion des médicaments.

Pour limiter davantage le risque d'erreurs liées aux médicaments, il serait possible d'envisager le recours aux lettres majuscules pour l'écriture des noms de médicaments, comme prôné par l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada (ISMP).

Processus prioritaire : Prévention des infections

Le programme de PCI correspond aux pratiques de santé publique, aux pratiques communautaires et aux pratiques des établissements. Pour réduire le risque d'exposition et protéger les patients contre les risques, de la formation est fournie à l'équipe.

En avril 2018, 140 vérifications directes ont été effectuées et un taux de conformité aux pratiques d'hygiène des mains de 72 % a été constaté. L'organisme dispose d'un programme très structuré pour vérifier les pratiques d'hygiène des mains. Les résultats en question sont généraux et représentent une note pour l'ensemble de l'organisme. Il serait intéressant d'examiner les résultats plus en détail et de déterminer des résultats propres à chaque emplacement ou, au moins, à chaque région. Les équipes pourraient alors travailler à des résultats précis d'amélioration pour chaque emplacement.

Tous les membres du personnel ont annuellement accès à la vaccination antigrippale. La participation est volontaire. Les employés qui ne participent pas à la campagne de vaccination antigrippale ne sont pas en mesure de décrire les attentes au niveau du service ou les exigences en matière d'EPI pour se protéger et protéger les patients en cas d'épidémie de grippe. Un processus est en place pour le personnel qui choisit de ne pas recevoir le vaccin antigrippal.

L'équipe a indiqué que certain matériel est remis en circulation sans être nettoyé après l'usage. Les courroies d'une planche laissées dans l'évier jusqu'à ce que quelqu'un soit motivé à les laver en sont un exemple. D'autres déchets avaient d'ailleurs été jetés par-dessus.

Résultats des outils d'évaluation

Dans le cadre du programme Qmentum, les organismes se servent d'outils d'évaluation. Le programme Qmentum comprend trois outils (ou questionnaires) qui évaluent le fonctionnement de la gouvernance, la culture de sécurité des usagers et la qualité de vie au travail. Ils sont remplis par un échantillon de représentants des usagers, du personnel, de la haute direction, des membres du conseil d'administration et d'autres partenaires.

Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers

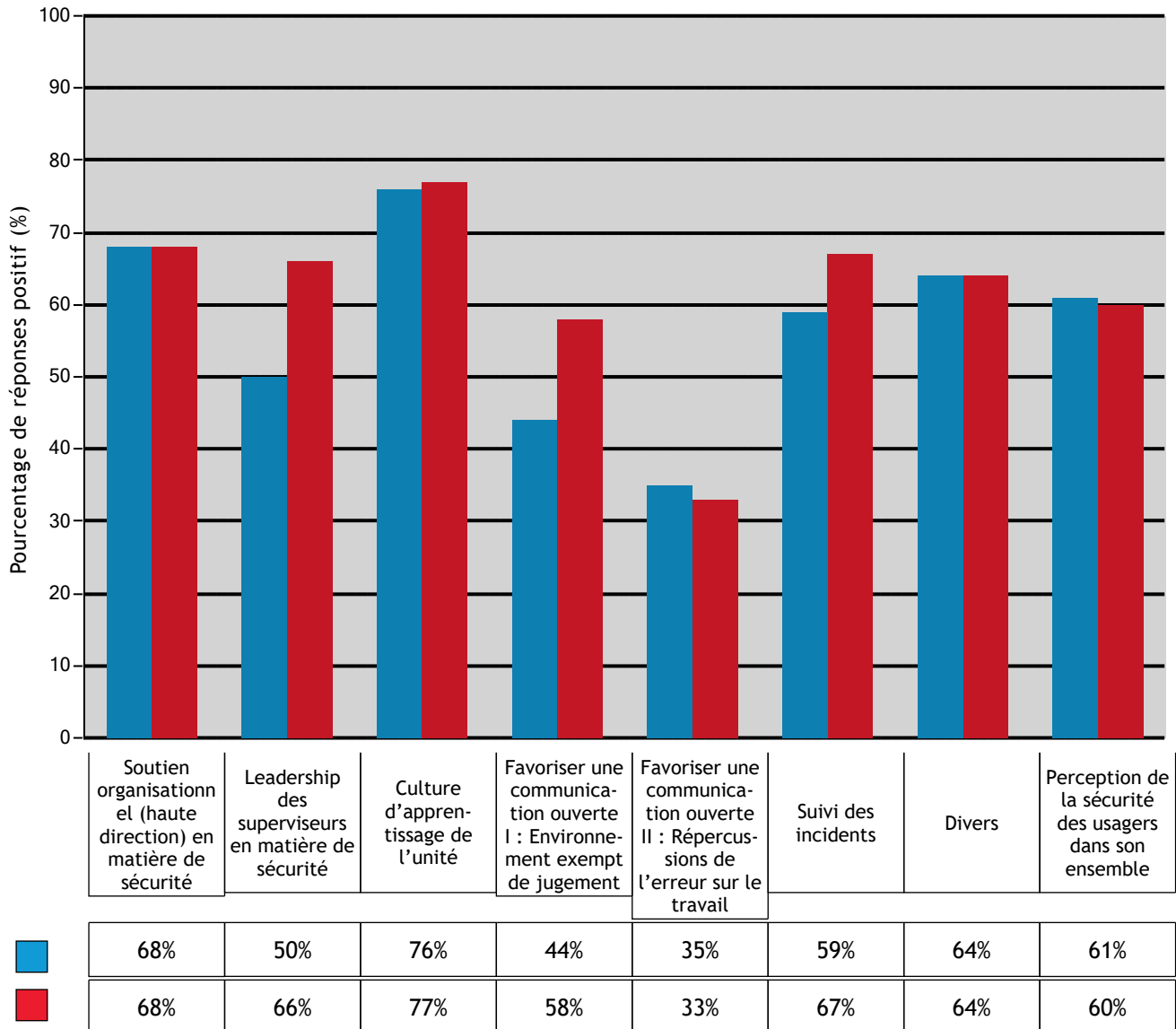
Généralement reconnue comme un important catalyseur des changements de comportement et des attentes, la culture organisationnelle permet d'accroître la sécurité dans les organismes. L'une des étapes clés de ce processus est la capacité de déterminer s'il y a présence d'une culture de sécurité dans les organismes, et ce, dans quelle mesure. Le Sondage sur la culture de sécurité des patients, un outil fondé sur l'expérience concrète qui offre des renseignements sur les perceptions du personnel à l'égard de la sécurité des usagers. Cet outil permet aussi d'accorder une note globale aux organismes pour ce qui est de la sécurité des usagers et d'évaluer diverses dimensions de la culture de sécurité des usagers.

Les résultats de l'évaluation de la culture de sécurité des patients permettent à l'organisme de cerner ses points forts et ses possibilités d'amélioration dans plusieurs secteurs qui se rapportent à la sécurité des usagers et à la qualité de vie au travail.

Agrément Canada a fourni à l'organisme, avant la visite, des résultats détaillés provenant du Sondage sur la culture de sécurité des patients, par le biais du portail des organismes clients. L'organisme a ensuite eu la possibilité de s'occuper des secteurs qui doivent être améliorés. Pendant la visite, les visiteurs ont examiné les progrès réalisés dans ces secteurs.

- **Période de collecte de données : 5 juin 2017 au 25 juin 2017**
- **Nombre minimum de réponses exigé (en fonction du nombre d'employés admissibles) : 278**
- **Nombre de réponses : 287**

Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers : résultats en fonction des dimensions de la culture de sécurité des usagers



Légende

- EM/ANB Inc.
- * Moyenne canadienne

*Moyenne canadienne : Pourcentage d'organismes clients d'Agrément Canada qui ont rempli l'outil d'évaluation, entre le mois de juillet et le mois de décembre 2017 et qui sont d'accord avec les éléments de l'outil.

Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail

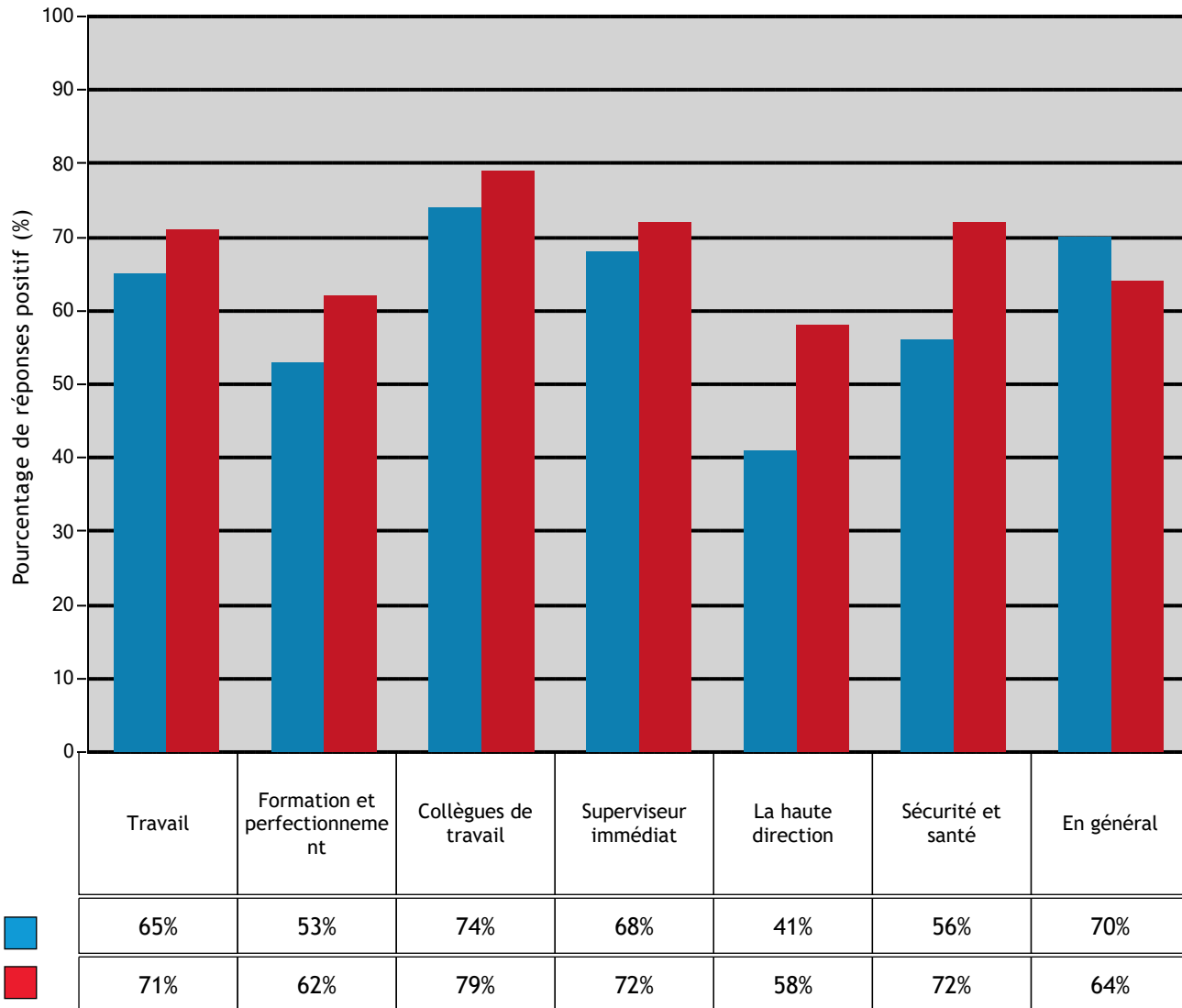
Agrément Canada aide les organismes à créer des milieux de travail de haute qualité qui favorisent le bien-être et le rendement des effectifs. C'est pour cette raison qu'Agrément Canada leur fournit le Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail, un outil fondé sur l'expérience concrète, qui prend un instantané de la qualité de vie au travail.

Les organismes peuvent utiliser les constatations qui découlent du Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail pour cerner les points forts et les lacunes dans la qualité de vie au travail, inciter leurs partenaires à participer aux discussions entourant des possibilités d'amélioration, planifier les interventions pour améliorer la qualité de vie au travail et comprendre plus clairement comment la qualité de vie au travail a une influence sur la capacité de l'organisme d'atteindre ses buts stratégiques. En se concentrant sur les mesures à prendre pour améliorer les déterminants de la qualité de vie au travail mesurés au moyen du sondage, les organismes peuvent améliorer leurs résultats.

Agrément Canada a fourni à l'organisme, avant la visite, des résultats détaillés provenant du Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail, par le biais du portail des organismes clients. L'organisme a ensuite eu la possibilité de s'occuper des secteurs qui doivent être améliorés. Pendant la visite, les visiteurs ont examiné les progrès réalisés dans ces secteurs.

- **Période de collecte de données : 19 juin 2017 au 10 juillet 2017**
- **Nombre minimum de réponses exigé (en fonction du nombre d'employés admissibles) : 286**
- **Nombre de réponses : 288**

Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail : résultats en fonction du milieu de travail



Légende

- EM/ANB Inc.
- * Moyenne canadienne

*Moyenne canadienne : Pourcentage d'organismes clients d'Agrément Canada qui ont rempli l'outil d'évaluation, entre le mois de juillet et le mois de décembre 2017 et qui sont d'accord avec les éléments de l'outil.

Annexe A - Programme Qmentum

L'agrément des services de santé contribue à l'amélioration de la qualité et à la sécurité des usagers en permettant à un organisme de santé d'évaluer et d'améliorer ses services de façon régulière et constante. Le programme Qmentum d'Agrément Canada offre un processus adapté aux besoins et aux priorités de chaque organisme client.

Dans le cadre du processus d'agrément Qmentum, les organismes clients remplissent les questionnaires d'auto-évaluation, transmettent des données découlant des mesures de rendement, et participent à une visite d'agrément durant laquelle des visiteurs pairs dûment formés évaluent leurs services par rapport à des normes pancanadiennes. L'équipe de visiteurs fournit les résultats préliminaires à l'organisme à la fin de la visite. Agrément Canada examine ces résultats et produit un rapport d'agrément dans les 10 jours ouvrables qui suivent la visite.

Le plan d'amélioration de la qualité du rendement que l'on trouve en ligne s'avère un complément important au rapport d'agrément; celui-ci est offert aux organismes clients dans leur portail. L'information contenue dans ce plan est utilisée conjointement avec le rapport d'agrément pour assurer l'élaboration de plans d'action détaillés.

Tout au long du cycle de quatre ans, Agrément Canada assurera un lien et un soutien constants dans le but d'aider l'organisme à s'occuper des problématiques relevées, à élaborer des plans d'action et à faire le suivi de ses progrès.

Planification des mesures à prendre

Après la visite, l'organisme se sert de l'information contenue dans son rapport d'agrément et son plan d'amélioration de la qualité du rendement pour élaborer des plans d'action visant à donner suite aux possibilités d'amélioration relevées.

Annexe B - Processus prioritaires

Processus prioritaires qui se rapportent aux normes qui touchent l'ensemble du système

Processus prioritaire	Description
Soins de santé centrés sur les personnes	Travailler en collaboration avec les usagers et leurs familles de manière à planifier et à offrir des services respectueux, compatissants, compétents et culturellement sécuritaires, ainsi que de voir à leur amélioration continue.