

Qmentum Québec^{MC}

Manuel d'évaluation - Cycle 2 (2023-2027)

Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

Février 2026



ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA





Objectif

À la fin de cette séance, vous

- Aurez une meilleure compréhension du contenu et des chapitres de ce manuel
- Serez en mesure d'expliquer le *pourquoi* des changements
- Serez outillés à soutenir les équipes de votre établissement, à comprendre et à mettre en œuvre ces normes





Agenda

1. **Présentation du manuel d'évaluation**
2. **Structure**
3. **Chapitres et Pratiques transversales**

Questions

5. **Excellence des services**
6. **Rappels**

Questions





Copyright © 2026, Organisation de normes en santé (HSO) ou ses concédants de licences. Tous droits réservés.

Toute utilisation et autre exploitation de ce document est couverte par les conditions d'utilisation établies ici

<https://healthstandards.org/fr/normes/termes/org-jan-2019/>.

Tout autre usage est strictement interdit. Si vous n'acceptez pas les Conditions d'utilisation (en tout ou en partie) vous n'avez pas le droit de vous servir, de reproduire ou d'exploiter de quelque façon que ce soit le présent document, d'aucune façon et sous aucun prétexte.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec HSO en écrivant à publications@healthstandards.org.

Site Web: www.healthstandards.org Téléphone: 1.613.738.3800





01

Présentation du manuel
d'évaluation

Soutien à l'autonomie des
personnes âgées (SAPA)



Qualité + Momentum = Qmentum

Nos programmes Qmentum^{MD} habilitent et outillent les établissements organisation à améliorer continuellement la qualité des soins et services.

Ces programmes offrent aux établissements des normes, des méthodes d'évaluation, des formations et des ressources pertinentes et basées sur des données probantes pour renforcer l'imputabilité et apporter des améliorations mesurables pour :

Excellence en matière de soins, chaque jour



Favoriser **l'excellence en matière d'expériences de soins des usagers et des résultats en matière de santé** par la mise en œuvre de normes basées sur des données probantes;



Mesurer et recueillir des informations sur les perceptions de la main-d'œuvre sur la **culture de sécurité et les conditions de travail**;



Intégrer **l'agrément dans la pratique quotidienne**;



Favoriser l'apprentissage, l'innovation et le changement de culture en vue d'une **amélioration continue de la qualité**.



Manuel d'évaluation | SAPA

- Le présent manuel d'évaluation est composé de critères d'évaluation qui permettent d'évaluer les soins et services offerts dans le cadre du programme-services SAPA.
- Le manuel est conforme aux objectifs et aux orientations ministérielles dont:
 - la Politique nationale pour les personnes proches aidantes – reconnaître et soutenir dans le respect des volontés et des capacités d'engagement (MSSS, 2021),
 - la politique Vieillir et vivre ensemble – chez soi, dans sa communauté, au Québec (MSSS, 2012), la politique d'hébergement et de soins et services de longue durée – des milieux de vie qui nous ressemblent (MSSS, 2021),
 - le Plan d'action pour l'hébergement de longue durée 2021-2016 – pour le mieux-être des personnes hébergées (MSSS, 2022),
 - le Plan d'action gouvernemental 2024-2029 – La fierté de vieillir (MSSS, 2024),
 - le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 (MSSS, 2022),
 - la politique en soins palliatifs et de fin de vie (MSSS, 2010),
 - le Plan d'Action 2020-2025 – Pour un accès équitable à des soins palliatifs et de fin de vie de qualité (MSSS, 2022).
- Le manuel met en lumière l'importance d'une offre de soins et services qui est accessible, sécuritaire, efficace et adaptée aux besoins de la population, et soutiennent l'importance d'une approche d'amélioration continue de la qualité et des partenariats qui s'imposent.



Les séquences et les

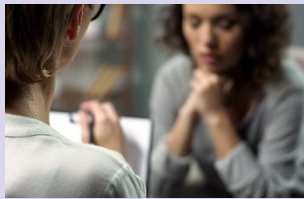
Programmes-services



Normes de base

- Leadership
- Santé publique
- Situations d'urgence
- Télésanté
- PCI
- RDM
- Circuit du médicament

séquence 1



Santé mentale et dépendances

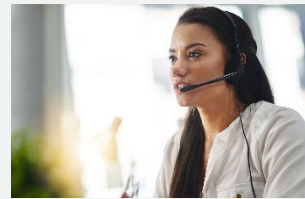
- Jeunesse
- Spécifique
- Spécialisé
- Urgence
- Admis
- Dépendances



Jeunesse

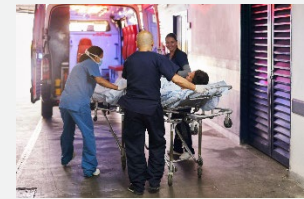
- Périnatalité
- Procréation assistée
- Néonatalogie
- Pédiatrie
- Jeunes en difficulté
- Protection de la jeunesse

séquence 2



Services généraux

- Info-social et Info-santé
- AAOR
- Interventions en situation de crise
- Services courants
- Soins primaires
- Services psychosociaux en situation de sécurité civile



Santé physique

- Urgences
- Ambulatoire
- Imagerie
- Unités d'hospitalisation
- Péri-interventionnels
- Soins critiques
- Oncologie

séquence 3



DI-TSA et DP

- DI-TSA inscrits
- DP inscrit
- RAC
- MA
- URFI

séquences 4 et 5



SAPA

- SAD et centre de jour
- UCDG et UTRF
- Services spécialisés gériatriques
- CHSLD et MDA
- Soins palliatifs et fin de vie





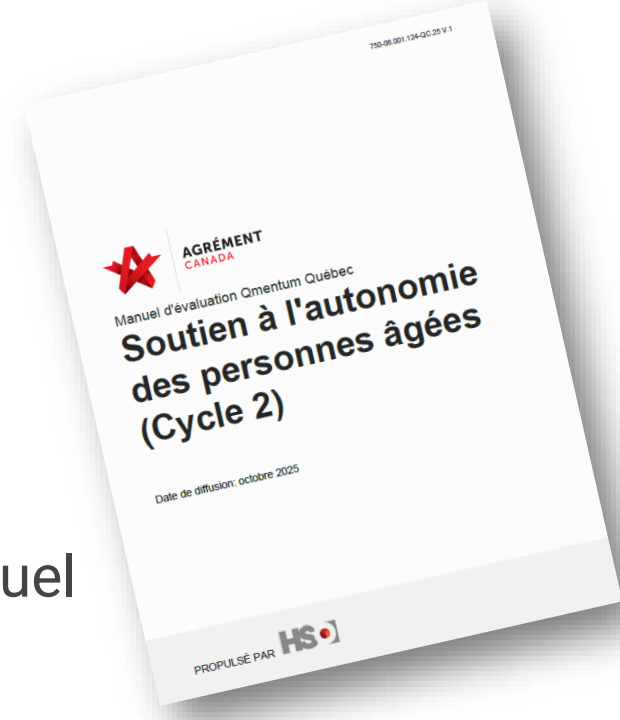
02

Structure



Manuel d'évaluation | SAPA

- Introduction
- Structure du manuel
- Glossaire
 - liste de termes et définitions qui sont utilisés dans ce manuel
- Chapitres
 1. Excellence des soins et services
 2. Soins et services de soutien à domicile (usagers inscrits)
 3. Soins et services ambulatoires spécialisés de gériatrie (usagers inscrits)
 4. Soins et services de gériatrie de courte durée (usagers admis)
 5. Soins et services d'hébergement de longue durée (usagers admis)
- Documents de référence



Manuel d'évaluation | Structure des chapitres

Contexte

- Chaque chapitre débute par une mise en contexte qui cadre l'objectif d'évaluation

Sous-chapitres

- Les critères dans chacun des chapitres sont organisés en sous-chapitres qui traitent de thèmes pouvant donner lieu à des initiatives d'amélioration.

Critères

- Chaque sous-chapitre du manuel d'évaluation contient des critères propres à la thématique présentée. Les critères regroupent des énoncés qui indiquent les exigences à atteindre. Les critères décrivent l'imputabilité, l'action et l'intention.
- Classification des critères: chaque critère est classifié selon une méthode d'évaluation précise (sur place), un niveau de priorité (pratique organisationnelle requise et priorité normale et élevée) et une dimension de la qualité (p. ex., sécurité)

Conseils

- Pour chaque critère, il existe un conseil correspondant qui fournit des renseignements supplémentaires pour aider les utilisateurs à comprendre son énoncé. Les conseils ne contiennent pas de nouveau contenu à évaluer.



Ordre des critères standardisé

- Critères fondamentaux
- POR
- Critères spécifiques
- Pratiques transversales

Choix des critères

- Simplification
- Réduction des redondances
- Imputabilité
- Cohérence avec la séquence 1





03

Chapitres



Chapitre	Contexte	Exemples de milieux ou de services pour lesquels ce chapitre <u>peut</u> s'appliquer	Ce chapitre ne s'applique <u>pas</u> pour
2 Soins et services de soutien à domicile (usagers inscrits)	Le présent chapitre porte sur l'évaluation des soins et services offerts dans le cadre de la prestation de services du soutien à domicile (SAD), pour une population vivant à domicile et en perte d'autonomie fonctionnelle attribuable à une incapacité temporaire ou permanente. La gamme de services inscrits au soutien à domicile permet d'offrir le support requis aux usagers, principalement des aînés, présentant des incapacités et des personnes proches aidantes qui les accompagnent. Les services de soutien à domicile s'inscrivent dans un continuum de soins intégré impliquant un ensemble de mesures, d'interventions et de soins de nature préventive, curative ou palliative, de fin de vie et de réadaptation. Les services de soutien à domicile sont dispensés principalement au domicile de l'usager et en périphérie du domicile impliquant les partenaires dans la communauté comme les organismes communautaire, les cliniques médicales et les pharmacies communautaires, les ressources intermédiaires et les résidences privées pour aînés.	Soutien à domicile Soins à domicile Centres de jour Les soins ou services du SAD en RPA Les intervenants du SAD qui offrent des soins ou services en RI SAPA (sans visite dans les RI) Soins palliatifs à domicile	L'offre de service à domicile spécialisé des autres programmes-services tels que DI-TSA, Santé mentale ou Jeunesse.



Chapitre	Contexte	Exemples de milieux ou de services pour lesquels ce chapitre <u>peut</u> s'appliquer	Ce chapitre ne s'applique <u>pas</u> pour
3	Services spécialisés ambulatoires de gériatrie (usagers inscrits) L'évaluation de ce chapitre porte sur l'offre des soins et services spécialisés de type ambulatoire pour les aînés présentant des situations cliniques complexes ou atypiques liées au vieillissement et qui ont besoin de soins et services nécessitant une expertise gériatrique spécialisée. Les soins et services ambulatoires spécialisés de gériatrie sont offerts par des équipes interdisciplinaires dans des cliniques intégrées de gériatrie spécialisée (CIGS) ou bien dans les hôpitaux de jour et les unités d'un jour. Les soins et services ambulatoires spécialisés en gériatrie regroupent des services d'évaluation, de diagnostic et d'intervention à court terme, ainsi que d'accompagnement aux intervenants de 1ère ligne et aux personnes proches aidantes. Ils intègrent également l'expertise spécialisée d'intervenants en gériatrie, en neurologie cognitive et en gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD). Les soins et services ambulatoires spécialisés de gériatrie ont pour but d'évaluer, de maintenir et d'améliorer la qualité de vie des usagers et de leurs personnes proches aidantes, tout en soutenant leur autonomie.	Hôpital de jour Unité de jour Clinique de gériatrie spécialisée Clinique de la mémoire Équipe spécialisée en gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence	Hôpital de jour en santé physique (seq 3)



Chapitre	Contexte	Exemples de milieux ou de services pour lesquels ce chapitre <u>peut</u> s'appliquer	Ce chapitre ne s'applique <u>pas</u> pour
4	Soins de courte durée (usagers admis)	Ce chapitre porte sur l'offre de soins et services gériatriques de courte durée pour les personnes âgées dont l'état de santé précaire requiert une évaluation complète et compréhensive de leur condition clinique. Ces soins et services ont pour mission l'évaluation clinique globale des personnes âgées fragilisées et la mise en place d'interventions interdisciplinaires afin d'optimiser leurs capacités fonctionnelles, et ce, selon l'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier. Les évaluations et les interventions réalisées visent à préciser les problèmes, et à offrir les soins et services nécessaires afin que l'utilisateur recouvre, de façon optimale, son état de santé et de bien-être et son autonomie fonctionnelle. De plus, les interventions permettent d'envisager prioritairement un retour à domicile ou dans le milieu de vie antérieur. Elles sont réalisées en collaboration étroite avec l'utilisateur, ses personnes proches aidantes et les services de santé et sociaux de la communauté, notamment avec le soutien à domicile, le médecin de famille et le pharmacien communautaire.	UCDG UTRF URFI pour clientèle gériatrique Unité de soins post-aiguë Unité sous la gestion d'un établissement privé Unités de santé physique (seq 3)



Chapitre	Contexte	Exemples de milieux ou de services pour lesquels ce chapitre <u>peut</u> s'appliquer	Ce chapitre ne s'applique <u>pas</u> pour
5	Soins de longue durée (usagers admis) Le présent chapitre porte sur l'offre de soins et services de longue durée dans les établissements publics du Québec, pour la population des aînés qui ne peuvent plus demeurer à leur domicile en raison d'une importante perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale. Un séjour dans un CHSLD est indiqué principalement pour les usagers aînés affichant une perte d'autonomie marquée, caractérisée par la présentation d'incapacités significatives et persistantes sur le plan fonctionnel, physique, cognitif, intellectuel, ou affectif, et dont l'état de santé et de bien-être est complexe. Il convient de remarquer que l'admissibilité d'un usager aux services de longue durée ne constitue pas à elle seule une condition d'hébergement dans un CHSLD ou une MDA, mais que cet usager requiert un besoin manifeste d'accès aux soins et services infirmiers, pharmaceutiques, médicaux, nutritionnels, de soutien biopsychosocial et de réadaptation offerts dans ces établissements. Ainsi, une transition vers le milieu des soins de longue durée peut se faire à la suite d'une demande de l'usager ou si les personnes proches aidantes ne sont plus capables de le soutenir efficacement malgré l'apport de ressources et de soutien, ou encore si les services de soutien à domicile ne peuvent plus satisfaire aux besoins de l'usager malgré une prestation optimale.	CHSLD Maison des aînés (MDA) Unité de soins palliatifs en CHSLD	Maison alternative (MA) (seq 4) Unité de soins palliatifs en CHSGS RI



- Les critères regroupent des énoncés qui indiquent les exigences à atteindre.
- Chaque critère est une affirmation écrite qui précise:
 1. **L'imputabilité**: qui est responsable pour l'action
 2. **L'intention/Action**: quelle est l'action requise
 3. **Le résultat**: quel est l'impact/le résultat de cette action
- L'imputabilité, c'est la personne ou le groupe responsable de l'exigence ou l'obligation assignée (Mihalicz,2017)
 - les gestionnaires du programme-services
 - les gestionnaires de l'établissement
 - l'équipe



Interprétation des critères



Dimension de la
qualité



Critère



Conseil



Critères avant et
après



Glossaire



état de santé

État global d'un individu, considéré sous ses dimensions physique, psychologique, et sociale, et influencé par les déterminants sociaux, économiques, environnementaux, et comportementaux. Cette notion transcende l'absence de maladie ou de trouble, en mettant l'accent sur le bien-être général et l'équilibre des différentes sphères de la vie.

plan de soins et services individualisé

Plan élaboré en collaboration avec l'utilisateur en fonction de ses objectifs, capacités et préférences. On y décrit les rôles et les responsabilités de chaque membre de l'équipe et la façon dont participeront les autres équipes au sein et à l'extérieur de l'établissement.

qualité de vie

Sentiment de bien-être d'une personne et ses expériences dans la vie dans le contexte de sa culture et de ses systèmes de valeur et par rapport à ses objectifs, ses attentes et ses préoccupations. (...)

intervention

Ensemble organisé d'actions délibérées (...). L'intervention vise à influencer positivement l'état de santé, à promouvoir le bien-être, ou à soutenir l'utilisateur. Elle peut également prévenir, diagnostiquer, traiter ou atténuer une condition ou un problème, tout en tenant compte des diversités culturelles, linguistiques et sociales.

soins holistiques

Approche qui considère que la santé et le bien-être physique, mental, social et spirituel d'un utilisateur sont interconnectés. Cette approche reconnaît l'interaction entre les modes de vie individuels et les déterminants sociaux et environnementaux plus larges de la santé.

transition de soins

Processus par lequel un utilisateur passe d'une équipe ou d'un milieu de soins à un autre, notamment lorsqu'il change de lieu, de niveau de soins au sein d'un même établissement, ou lorsqu'il retourne chez lui, et lorsque la responsabilité et l'obligation de rendre compte de l'utilisateur passent d'une équipe à une autre.

mandataire

Personne désignée, légalement ou non, pour prendre une décision en matière de soins et services pour un utilisateur si ce dernier est incapable de la prendre pour lui-même et qui peut être désigné par d'autres termes, tels que personne désignée, représentant des soins et services de santé, curateur, tuteur personnel ou procureur aux soins personnels.

procédure

Ensemble détaillé et documenté d'étapes conçues pour guider les opérations quotidiennes.



Favoriser des soins centrés sur la personne



- L'équipe adopte une **approche inclusive** dans l'ensemble de sa prestation de soins et services.
- L'équipe respecte la procédure visant à **assurer la confidentialité** des renseignements personnels de l'utilisateur.
- L'équipe respecte la procédure visant à **traiter les plaintes** en matière de violations des droits de l'utilisateur.
- L'équipe respecte la procédure visant à évaluer **l'aptitude de l'utilisateur à prendre des décisions éclairées** sur ses soins et services.
- L'équipe respecte la procédure visant à obtenir, de façon itérative et continue, le **consentement éclairé, libre et volontaire** de l'utilisateur à recevoir des soins et services.
- L'équipe respecte la procédure visant à **respecter le rôle du mandataire**.
- L'équipe respecte la procédure afin d'accompagner l'utilisateur qui exprime la **volonté de mettre fin aux soins** et services, de les **limiter, ou d'être transféré** vers un autre prestataire de soins et services.
- L'équipe respecte la procédure visant à permettre à l'utilisateur d'identifier sa ou ses **personnes proches aidantes** qui intégreront l'équipe.
- L'équipe facilite l'accès à des soins et services pouvant **répondre aux besoins des personnes proches aidantes**.
- L'équipe **favorise la pleine participation de l'utilisateur** tout au long du continuum de soins et services par le partage de renseignements complets.



Assurer des soins et services éthiques et sécuritaires



- L'équipe utilise une approche de **prise de décision d'ordre éthique** pour soutenir la prestation de soins et services.
- L'équipe communique à l'utilisateur les **possibilités de participation aux projets** de recherche en cours et aux projets d'amélioration de la qualité.
- L'équipe respecte la procédure visant à **déclarer un incident ou accident** lié à la sécurité de l'utilisateur survenu lors de la prestation des soins et services.
- L'équipe respecte la procédure visant à **divulguer un incident ou accident** lié à la sécurité de l'utilisateur survenu lors de la prestation des soins et services.
- L'équipe se prépare aux situations d'urgences et aux sinistres en participant à des **exercices de simulation**.
- L'équipe respecte la procédure visant à **recueillir la rétroaction de l'utilisateur** sur son expérience des soins et services.



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe respecte la procédure visant à assurer la **gestion des comportements perturbateurs et agressifs**.
- L'équipe respecte la procédure sur l'utilisation des **mesures de contrôle les moins restrictives en tant que dernier recours** lors de la prestation de soins et services.
- L'équipe utilise des outils d'aide à la décision clinique visant à **évaluer l'état de santé de l'utilisateur de façon holistique** tout au long du continuum de soins et services.
- L'équipe assure un **accès en temps opportun** aux services de **consultation, aux services de diagnostic, aux analyses de laboratoire, ainsi qu'aux résultats**.
- L'équipe respecte la procédure de **hiérarchisation et d'accès** aux soins et services.
- L'équipe élabore un **plan de soins et services individualisé** qui répond aux besoins de l'utilisateur et qui tient compte de ses préférences.
- L'équipe **évalue l'évolution des objectifs, des préférences et résultats attendus** de l'utilisateur tout au long du continuum de soins et services.
- L'équipe utilise des outils d'aide à la décision clinique pour **la gestion de la douleur**.
- L'équipe intègre la **planification des étapes de transition** dans le plan de soins et services individualisé de l'utilisateur.
- L'équipe assure une **communication claire et opportune** entre ses membres, tout au long du continuum de soins et services.
- L'équipe s'assure que l'utilisateur sait qui est la **personne responsable de la coordination** de ses soins et services, ainsi que de la **façon de la joindre**.



Assurer des soins et services intégrés en temps opportun



- L'équipe utilise des outils d'aide à la décision clinique pour diriger les **transferts vers des soins et services internes ou externes** dans les cas où l'équipe est incapable de répondre aux besoins anticipés ou réels de l'utilisateur.
- L'équipe **assure un suivi approprié** lors des transitions de soins.
- L'équipe connaît les soins et services offerts dans les **autres programmes-services et dans la communauté**.
- L'équipe **oriente l'utilisateur** vers les ressources appropriées ou vers d'autres prestataires de soins et services.
- L'équipe **veille à gérer les délais d'attente** pour l'obtention des soins et services, depuis la demande initiale jusqu'à la prise en charge effective de l'utilisateur.

Favoriser une main-d'œuvre compétente et en santé



- L'équipe participe à des **activités d'apprentissage** continues appropriées tout au long du continuum de soins et services.



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces – Soins palliatifs et fin de vie



- L'équipe respecte la **politique en matière de soins palliatifs et de fin de vie**.
- L'équipe respecte la procédure visant **l'accès à l'équipe interdisciplinaire** dédiée en soins palliatifs et de fin de vie.
- L'équipe fournit à l'utilisateur des **renseignements pour l'aider à faire un choix éclairé** sur l'endroit où il souhaite recevoir les soins palliatifs et de fin de vie.
- L'équipe **oriente la ou les personnes proches aidantes** de l'utilisateur en soins palliatifs et de fin de vie vers des soins et **services de répit**.
- L'équipe respecte la procédure visant à discuter avec l'utilisateur de l'expression de ses volontés concernant ses **objectifs de soins** et de sa décision relative à la **réanimation cardiorespiratoire**.
- L'équipe respecte la procédure visant à **répondre aux demandes d'aide médicale à mourir**.
- *L'équipe respecte **les préférences de l'utilisateur** au moment de son décès.
- *L'équipe suit la procédure pour la **gestion du décès** d'un utilisateur.
- L'équipe respecte la procédure visant à offrir du **soutien aux personnes proches aidantes**, avant et après le décès d'un utilisateur.



Fournir des soins et services de haute qualité,
sécuritaires et efficaces – POR



Excellence des soins et services

- Amélioration des pratiques d'hygiène des mains
- Cheminement des usagers
- Évaluation des risques en matière de sécurité à domicile
- Programme de prévention du suicide

POR	Ch.2 SAD	Ch.3 spéc. géri	Ch.4 courte durée	Ch.5 longue durée
Identification des usagers				
Réduire les blessures liées aux chutes				
Optimiser l'intégrité de la peau				
Prévenir la TEV				
Transfert de l'information aux points de transition				
Maintenir à jour une liste précise des médicaments lors des points de transition				

applicable

applicable, avec exceptions – voir la fiche de la POR





Soins et services de soutien à domicile

Chapitre 2



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe s'assure que chacun de ses membres porte une **carte d'identité** lors de la prestation de soins et services.
- L'équipe s'assure que **les communications et les directives verbales et écrites sont adaptées et faciles à comprendre** pour les usagers et ses personnes proches aidantes.
- L'équipe entretient des **relations respectueuses** avec les usagers et les personnes proches aidantes.
- L'équipe offre un soutien pour le **bien-être émotionnel et la santé mentale** de l'utilisateur ainsi que de ses personnes proches aidantes.
- L'équipe respecte la stratégie de l'établissement en matière de **prévention des mauvais traitements**.
- L'équipe procède à une **évaluation des risques liés à la sécurité à domicile** afin de favoriser un **milieu de vie et de travail sécuritaire** et sécurisé.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à **repérer** le plus rapidement possible les usagers et leurs personnes proches aidantes ayant **besoin d'accéder à des soins et services complémentaires**.
- L'équipe utilise une **approche de gestion des risques intégrés à domicile**, en collaboration avec l'utilisateur et ses personnes proches aidantes.
- L'équipe **répond en temps opportun aux demandes urgentes** d'obtention de services ou d'information pour l'utilisateur, sa famille ou ses personnes proches aidantes, lorsqu'ils se trouvent en situation de crise ou d'urgence.
- L'équipe participe à des activités d'apprentissage continues quant aux **principes de déplacement sécuritaire** des usagers.
- L'équipe assure **l'accès aux services essentiels** jour et nuit, sept jours sur sept.
- L'équipe **coordonne les rendez-vous** pour les services avec l'utilisateur, les personnes proches aidantes et les autres secteurs de l'établissement ou de la communauté de façon à permettre l'offre de multiples services pour l'utilisateur dans une même journée.
- L'équipe veille à ce que les usagers aient l'occasion de choisir des **personnes proches aidantes pour participer à leurs activités de la vie quotidienne**.
- L'équipe assure une **communication opportune** avec les personnes proches aidantes afin de soutenir leur participation aux **activités de la vie quotidienne des usagers**.
- L'équipe favorise **l'autonomie de l'utilisateur dans ses activités de la vie quotidienne et dans les activités** de soins et services.
- L'équipe offre de **l'enseignement, des outils et des ressources d'autogestion** à l'utilisateur et aux personnes proches aidantes.
- L'équipe respecte les politiques et procédures visant **la manipulation sécuritaire de l'argent et des biens** de l'utilisateur, s'il y a lieu.



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe **facilite l'accès aux services de transport adapté** qui répondent aux besoins, aux capacités et aux préférences des usagers.
- L'équipe propose des **expériences agréables lors des repas** qui répondent aux besoins et aux préférences des usagers.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle relative au **changement de milieu vie de l'usager** en fonction de ses besoins en matière de sécurité, de stabilité et de bien-être.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à **préparer l'usager au retrait de celui-ci de son milieu vie**.
- L'équipe assure **l'accès à des services de soutien, de formation, et de perfectionnement aux personnes responsables des usagers**, y compris celles responsables des ressources intermédiaires.
- L'équipe **évalue l'évolution de la situation** de l'usager, sur une base continue, de façon à **ajuster les solutions** relatives à son milieu de vie.
- L'équipe utilise des **ordonnances collectives** pour la gestion des infections courantes.
- L'équipe s'assure que les **programmes d'immunisation** soient offerts afin de protéger les usagers de façon optimale contre les maladies infectieuses.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant la **révision du profil pharmacologique** de l'usager.
- L'équipe assure la **surveillance des usagers** qui ont reçu des **sédatifs ou des narcotiques**.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle portant sur la **facilitation du transport médical** lorsque cela est nécessaire afin que l'usager ait accès à des soins et services externes.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle relative à **l'augmentation du niveau de soins** lorsque des signes montrent que l'état de l'usager s'aggrave.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle liée au **programme de dons d'organes et de tissus** pour les donneurs vivants et décédés.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant l'identification et l'acheminement de chaque **donneur potentiel**.
- L'équipe respecte les **procédures normalisées de l'organisme de dons d'organes et de tissus**.





Services spécialisés ambulatoires de gériatrie (usagers inscrits)

Chapitre 3



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe s'assure que chacun de ses membres porte une **carte d'identité** lors de la prestation de soins et services.
- L'équipe entretient des **relations respectueuses** avec les usagers et les personnes proches aidantes.
- L'équipe s'assure que **les communications et les directives verbales et écrites sont adaptées et faciles à comprendre** pour les usagers et ses personnes proches aidantes.
- L'équipe offre un soutien pour le **bien-être émotionnel et la santé mentale** de l'utilisateur ainsi que de ses personnes proches aidantes.
- L'équipe respecte la stratégie de l'établissement en matière de **prévention des mauvais traitements**.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à **fournir un environnement sécuritaire et sécurisé** pour tous les usagers.
- L'équipe participe à des activités d'apprentissage continues quant aux **principes de déplacement sécuritaire** des usagers.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à **repérer** le plus rapidement possible les usagers et leurs personnes proches aidantes ayant **besoin d'accéder à des soins et services complémentaires**.
- L'équipe favorise **l'autonomie de l'utilisateur dans ses activités de la vie quotidienne et dans les activités** de soins et services.
- L'équipe **coordonne les rendez-vous** pour les services avec l'utilisateur, les personnes proches aidantes et les autres secteurs de l'établissement ou de la communauté de façon à permettre l'offre de multiples services pour l'utilisateur dans une même journée.
- L'équipe offre de **l'enseignement, des outils et des ressources d'autogestion** à l'utilisateur et aux personnes proches aidantes.
- L'équipe facilite **l'accès aux services de transport adapté** qui répondent aux besoins, aux capacités et aux préférences de l'utilisateur.





Soins de courte durée (usagers admis)

Chapitre 4



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe s'assure que chacun de ses membres porte une **carte d'identité** lors de la prestation de soins et services.
- L'équipe entretient des **relations respectueuses** avec les usagers et les personnes proches aidantes.
- L'équipe s'assure que **les communications et les directives verbales et écrites sont adaptées et faciles à comprendre** pour les usagers et ses personnes proches aidantes.
- L'équipe offre un soutien pour le **bien-être émotionnel et la santé mentale** de l'utilisateur ainsi que de ses personnes proches aidantes.
- L'équipe respecte la stratégie de l'établissement en matière de **prévention des mauvais traitements**.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à **fournir un environnement sécuritaire et sécurisé** pour tous les usagers.
- L'équipe participe à des activités d'apprentissage continues quant aux **principes de déplacement sécuritaire** des usagers.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à **repérer** le plus rapidement possible les usagers et leurs personnes proches aidantes ayant **besoin d'accéder à des soins et services complémentaires**.
- L'équipe veille à ce que l'utilisateur **ait l'occasion de choisir des personnes proches aidantes** pour participer à ses **activités de la vie quotidienne**.
- L'équipe assure **une communication claire et opportune avec les personnes proches aidantes** afin de soutenir leur participation aux **activités de la vie quotidienne** de l'utilisateur.
- L'équipe favorise **l'autonomie de l'utilisateur dans ses activités de la vie quotidienne et dans les activités** de soins et services.
- L'équipe offre de **l'enseignement, des outils et des ressources d'autogestion** à l'utilisateur et aux personnes proches aidantes.



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe respecte la procédure organisationnelle relative au **changement de milieu vie de l'usager** en fonction de ses besoins en matière de sécurité, de stabilité et de bien-être.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à **préparer l'usager au retrait de celui-ci de son milieu vie**.
- L'équipe utilise des **ordonnances collectives** pour la gestion des infections courantes.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à **assurer la sécurité et la surveillance de l'usager lorsqu'il reçoit des soins à l'extérieur de l'unité**.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant la **révision du profil pharmacologique** de l'usager.
- L'équipe assure la **surveillance des usagers** qui ont reçu des **sédatifs ou des narcotiques**.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant la **gestion de la nutrition et de l'hydratation** de l'usager.
- L'équipe utilise des outils d'aide à la décision clinique pour **évaluer le risque de réadmission** de l'usager.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle relative à **l'augmentation du niveau de soins** lorsque des signes montrent que l'état de l'usager s'aggrave.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle liée au **programme de dons d'organes et de tissus** pour les donneurs vivants et décédés.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant l'identification et l'acheminement de chaque **donneur potentiel**.
- L'équipe respecte les **procédures normalisées de l'organisme de dons d'organes et de tissus**.





Soins de longue durée (usagers admis)

Chapitre 5



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe s'assure que chacun de ses membres porte une **carte d'identité** lors de la prestation de soins et services.
- L'équipe entretient des **relations respectueuses** avec les usagers et les personnes proches aidantes.
- L'équipe s'assure que **les communications et les directives verbales et écrites sont adaptées et faciles à comprendre** pour les usagers et ses personnes proches aidantes.
- L'équipe utilise les technologies de l'information et de la communication afin **de promouvoir les interactions sociales** qui améliorent la qualité de vie des usagers.
- L'équipe offre un soutien pour le **bien-être émotionnel et la santé mentale** de l'utilisateur ainsi que de ses personnes proches aidantes.
- L'équipe respecte la stratégie de l'établissement en matière de **prévention des mauvais traitements**.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à **fournir un environnement sécuritaire et sécurisé** pour tous les usagers.
- L'équipe participe à des activités d'apprentissage continues quant aux **principes de déplacement sécuritaire** des usagers.
- L'équipe utilise une **approche de gestion intégrée des risques** pour établir un équilibre entre le droit des usagers de vivre avec les risques et la sécurité des autres.
- L'équipe veille à ce que les usagers aient l'occasion de choisir des personnes proches aidantes pour **participer à leurs activités de la vie quotidienne**.
- L'équipe assure une **communication opportune avec les personnes proches aidantes** afin de soutenir leur participation aux activités de la vie quotidienne des usagers.
- L'équipe s'assure que les usagers et les proches aidants bénéficient d'un **milieu de vie** qui répond à leurs besoins.
- L'équipe favorise **l'autonomie de l'utilisateur dans ses activités de la vie quotidienne et dans les activités** de soins et services.
- L'équipe offre de **l'enseignement, des outils et des ressources d'autogestion** à l'utilisateur et aux personnes proches aidantes.
- L'équipe respecte les politiques et procédures visant la **manipulation sécuritaire de l'argent et des biens** de l'utilisateur, s'il y a lieu.



Fournir des soins et services de haute qualité, sécuritaires et efficaces



- L'équipe **facilite l'accès aux services de transport adapté** qui répondent aux besoins, aux capacités et aux préférences des usagers.
- L'équipe encourage la participation des usagers aux **activités qui se déroulent au sein de la communauté**.
- L'équipe favorise **l'accès à la nature et aux activités de plein air** qui répondent aux objectifs, aux besoins et aux préférences de l'utilisateur.
- L'équipe soutient le **rôle des bénévoles** dans l'amélioration de la qualité de vie significative de l'utilisateur.
- L'équipe propose des **expériences agréables lors des repas** qui répondent aux besoins et aux préférences des usagers.
- L'équipe offre aux usagers des **options flexibles** pour la consommation d'aliments et de boissons en dehors des heures de repas fixes.
- L'équipe assure **l'accès à un espace consacré à la spiritualité** et au soutien spirituel pour **répondre aux besoins** des usagers.
- L'équipe respecte la procédure de l'établissement visant la **gestion de la nutrition et de l'hydratation** de l'utilisateur.
- L'équipe respecte la procédure de l'établissement visant la **gestion de la santé bucco-dentaire** de l'utilisateur.
- L'équipe assure **l'accès aux services essentiels** jour et nuit, sept jours sur sept.
- L'équipe utilise des **ordonnances collectives** pour la gestion des infections courantes.
- L'équipe s'assure que les **programmes d'immunisation** soient offerts afin de protéger les usagers de façon optimale contre les maladies infectieuses.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant la **révision du profil pharmacologique** de l'utilisateur.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle sur **l'utilisation appropriée des médicaments antipsychotiques**.
- L'équipe assure la **surveillance des usagers** qui ont reçu des **sédatifs ou des narcotiques**.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à **assurer la sécurité** et la surveillance de l'utilisateur lorsqu'il **reçoit des soins à l'extérieur de l'unité**.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle relative à **l'augmentation du niveau de soins lorsque des signes démontrent** que l'état de l'utilisateur s'aggrave.
- L'équipe respecte la procédure organisationnelle portant sur la **facilitation du transport médical** lorsque cela est nécessaire afin que l'utilisateur ait accès à des soins et services externes.



Pratiques transversales



- Télésanté
 - Les équipes s'assurent que **l'utilisateur est informé des différentes options** liées à la prestation de soins et services offerts en mode télésanté.
- PCI
 - Les équipes suivent la procédure de l'établissement pour le **nettoyage et la désinfection de bas niveau** de l'équipement médical.
 - Les équipes participent à l'élaboration de **l'approche à multiples facettes** en matière de prévention et de contrôle des infections.
 - Les équipes s'assurent que les usagers, les personnes proches aidantes et les visiteurs **reçoivent l'information nécessaire** sur les pratiques de base et les précautions additionnelles, et ce, sous une forme facile à comprendre.
 - Les équipes utilisent les outils d'aide à la décision clinique qui portent sur les pratiques pour détecter les éclosions et **mettre en place les mesures** qui s'imposent.
- Gestion des médicaments
 - Les équipes cliniques suivent la procédure pour la **consignation des allergies et des réactions indésirables antérieures** à des médicaments dans le profil pharmacologique de l'utilisateur.
 - Les équipes cliniques suivent la procédure organisationnelle pour **l'administration d'un médicament**.
 - Les équipes cliniques **surveillent les usagers** pour les effets de la prise de médicament.





04

Excellence des soins et services

Nouveautés



Structure et séquençage

Trois sections qui s'alignent avec les chapitres Leadership du manuel d'évaluation de séquence 1.



Imputabilité

L'imputabilité relève des questionnaires du programme-services permettant ainsi une continuité dans l'évaluation des pratiques entre la haute gestion, ainsi qu'avec les équipes terrain.



Terminologie

Harmonisation de la terminologie



Ajouts et retraits: POR et critères

Certains critères ont été retirés, car ils étaient soit non pertinents à ce palier d'imputabilité ou au contexte du Québec, parce qu'ils n'étaient pas applicables dans tous les milieux ou encore évalués dans le cadre du manuel d'évaluation précédent. Les critères qui portaient des intentions similaires ont été combinés.



Niveau de priorité et conseils

Critères liés à l'accessibilité tous de niveau de priorité élevée. Conseils retravaillés.



Section 1: Organiser les soins et services selon les besoins des personnes et des communautés visées par le programme-services

Les gestionnaires du programme-services:

Planification de l'offre

1. Collaborent avec la Direction de santé publique et les partenaires au processus d'élaboration du PAR de santé publique.
2. Utilisent l'information sur les besoins de santé des personnes et des communautés pour élaborer l'offre de soins et services.
3. Créent des partenariats afin de bien répondre aux besoins des personnes et des communautés visées
4. Incarnent la vision, la mission et les valeurs de l'établissement lors du processus de prise de décision.
5. Font intervenir les partenaires dans l'élaboration de l'offre de soins et services.
6. Fixent les buts et objectifs à atteindre, les soins et services à offrir ainsi que les ressources nécessaires.
7. Favorisent une approche collaborative et interdisciplinaire dans la prestation de soins et services.

Accès aux soins et services

8. **POR Optimiser le cheminement des usagers**
9. S'assurent que les équipes ont accès à de l'information sur les services offerts dans les autres programmes et dans la communauté.
10. Mettent en œuvre des trajectoires de soins et services fluides et efficaces en collaboration avec les partenaires.
11. S'assurent que l'information sur les soins et services est accessible aux usagers et aux personnes proches aidantes pour leur permettre de participer activement à la trajectoire de soins et services.
12. Veillent à ce que des services de traduction et d'interprétation soient disponibles en temps opportun pour répondre aux besoins des usagers.
13. Mettent en œuvre des initiatives permettant d'éliminer les obstacles à l'accès aux soins et services en collaboration avec les partenaires.



Section 1: Organiser les soins et services selon les besoins des personnes et des communautés visées par le programme-services (suite)

Les gestionnaires du programme-services:

Aide à la décision

- 14. S'assurent de l'utilisation de données probantes pour guider le choix des lignes directrices pour la prestation des soins et services.
- 15. S'assurent que les membres de l'équipe respectent les lignes directrices et les protocoles cliniques lors de la prestation de soins et services.
- 16. S'assurent que les membres de l'équipe intègrent des outils d'aide à la décision clinique au sein de leurs pratiques.
- 17. Mettent en place un processus de revue des lignes directrices et des protocoles éclairés par les données probantes.

Respect des procédures

- 18. S'assurent que les membres de l'équipe respectent la procédure organisationnelle en lien avec la gestion des plaintes des usagers et des personnes proches aidantes.
- 19. POR Programme de prévention du suicide
- 20. POR évaluation des risques en matière de sécurité à domicile.

- 21. S'assurent que la tenue des dossiers santé des usagers respecte les meilleures pratiques.
- 22. S'assurent du respect de la procédure organisationnelle sur la confidentialité en ce qui concerne la gestion des dossiers santé des usagers.
- 23. S'assurent que les membres de l'équipe respectent la procédure organisationnelle concernant l'accès facilité et sécuritaire au dossier santé de l'utilisateur, par l'utilisateur lui-même.
- 24. S'assurent du respect de la procédure organisationnelle concernant le consentement aux soins et services.
- 25. S'assurent que les modalités du cadre éthique de recherche de l'établissement concernant ce type d'activités sont respectées.

Répondre aux besoins

- 26. Comprennent les besoins particuliers des sous-groupes de la population qui reçoivent des soins et services.
- 27. Fournissent aux équipes des procédures pour maintenir la continuité des soins et services lors de la transition des usagers vers un nouveau modèle de soins.



Section 2: Gérer les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles dans le but de soutenir les équipes

Les gestionnaires du programme-services:

Ressources humaines

1. Collaborent avec la direction des ressources humaines de l'établissement pour élaborer des profils de poste qui définissent les compétences requises, les rôles et les responsabilités de la main-d'œuvre.
2. S'assurent que la main-d'œuvre possède les qualifications requises pour l'emploi et les titres de compétences à jour.
3. Prennent en compte la rétroaction des parties prenantes afin d'identifier les besoins en activités d'apprentissage continues de la main-d'œuvre.
4. Offrent des activités d'apprentissage continues afin d'accroître, d'améliorer ou de mettre à jour les compétences de la main-d'œuvre.
5. Assurent le soutien clinique approprié répondant aux besoins de la main-d'œuvre.
6. Évaluent régulièrement le rendement de chaque membre de la main-d'œuvre de façon objective, interactive et constructive.
7. S'assurent qu'un suivi est apporté à l'évaluation du rendement d'un membre de la main-d'œuvre, dans une perspective d'apprentissage continu.
8. Reconnaittent la contribution de la main-d'œuvre qui offre des soins et services sécuritaires et de qualité.
9. S'assurent que la main-d'œuvre respecte le code de conduite de l'établissement.
10. S'assurent que des mesures correctives sont prises lors d'un comportement inadéquat d'un membre de la main-d'œuvre.
11. Collaborent avec les directions concernées de l'établissement pour définir les ratios de main-d'œuvre adéquats requis pour mettre en œuvre l'offre de soins et services.
12. Mettent en œuvre des pratiques de recrutement de la main-d'œuvre, en collaboration avec les autres directions concernées.
13. Mettent en œuvre des stratégies de maintien en poste de la main-d'œuvre, en collaboration avec les autres directions concernées.
14. Assignent la charge de travail de chaque membre de la main-d'œuvre de façon à assurer la sécurité et le bien-être de l'utilisateur, des personnes proches aidantes et de la main-d'œuvre.
15. S'assurent de la couverture des soins et services selon les besoins identifiés qui inclut la gestion des risques de rupture de services.



Section 2: Gérer les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles dans le but de soutenir les équipes (suite)

Les gestionnaires du programme-services:

Ressources matérielles, financières et informationnelles

16. Identifient les besoins en matière de ressources financières nécessaires à la mise en œuvre de l'offre de soins et services.
17. Identifient les besoins en matière de ressources matérielles nécessaires à la mise en œuvre de l'offre de soins et services.
18. S'assurent que l'environnement physique est fonctionnel, sécuritaire et favorable au respect de la confidentialité, et ce, en collaboration avec les directions de l'établissement concernées.
19. Identifient les besoins de la main-d'œuvre en matière de systèmes d'information.
20. Collaborent avec les directions de l'établissement concernées afin d'identifier les solutions de technologies de l'information à mettre en œuvre pour répondre aux besoins de la main-d'œuvre.
21. S'assurent que la main-d'œuvre a accès à des possibilités d'apprentissage continues sur les systèmes d'information et autres technologies de l'information utilisées dans le cadre de la prestation des soins et services.



Section 3 : Soutenir une culture de la mesure et de l'amélioration continue de la qualité par la gestion des incidents et accidents survenus lors de la prestation des soins et services et l'évaluation du programme-services

Les gestionnaires du programme-services:

Gestion des incidents et accidents

1. S'assurent de gérer les incidents et accidents survenus lors de la prestation des soins et services de manière transparente et appropriée, en conformité avec la politique de l'établissement.
2. S'assurent que les membres de l'équipe participent à des activités d'apprentissage continues sur la façon de gérer les incidents et accidents survenus lors de la prestation des soins et services.
3. S'assurent que les membres de l'équipe respectent la politique et la procédure organisationnelle concernant la déclaration des incidents et accidents survenus lors de la prestation des soins et services.

Évaluer

4. Effectuent de façon périodique des exercices de simulation pour valider les plans d'interventions et les procédures d'évacuation des établissements lors de situations d'urgence et de sinistres.
5. Se dotent d'un plan pour évaluer la mise en œuvre, le fonctionnement et l'atteinte des résultats attendus.
6. Assurent la disponibilité des ressources garantissant la mise en œuvre d'activités d'évaluation des résultats attendus.
7. Communiquent les résultats des évaluations réalisées aux partenaires.
8. Évaluent régulièrement le niveau d'engagement des usagers et des personnes proches aidantes en recueillant leur rétroaction.

Amélioration continue

9. Élaborent un plan d'amélioration continue de la qualité qui comprend des projets d'amélioration dotés d'objectifs mesurables et d'échéanciers précis.
10. Analysent régulièrement les données afin d'évaluer l'efficacité des projets d'amélioration continue de la qualité, et ce, en collaboration avec les partenaires et les directions de l'établissement concernées.
11. S'assurent que l'information sur les projets d'amélioration continue de la qualité, les résultats et les apprentissages qui en découlent sont communiqués aux membres de l'équipe, ainsi qu'aux partenaires concernées.
12. **POR Amélioration des pratiques d'hygiène des mains**





06

Rappels



Prochaines étapes

Disponible dès maintenant:

- Guide de gestion documentaire
- Auto-évaluation
- Fiches par chapitre

À venir dans les prochaines semaines:

- Arborescence de dépôt
- Enregistrement du webinaire

Pour les visites:

À partir de l'automne

- Webinaire
- Plans d'évaluation
- Guide à l'intention des établissements
- Validation des emplacements/chapitres (3 mois avant la visite)



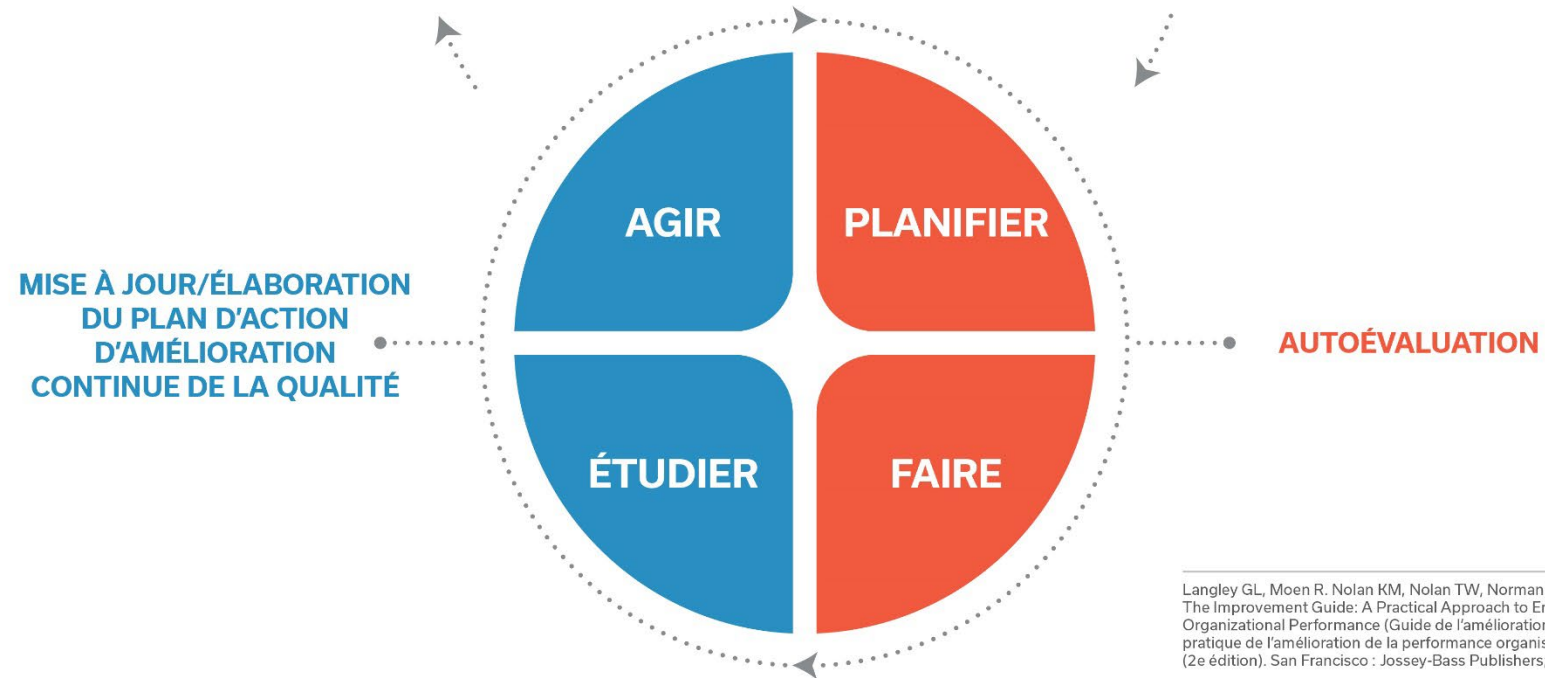


Amélioration de la qualité

Modèle d'amélioration

- Quel est l'objectif à atteindre?
- Comment savoir si un changement est une amélioration?

Quel changement peut être fait pour entraîner une amélioration?



Langley GL, Moen R, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance (Guide de l'amélioration : approche pratique de l'amélioration de la performance organisationnelle) (2e édition). San Francisco : Jossey-Bass Publishers; 2009



Déroulement général d'un traceur

Consulter les dossiers et les documents

Les visiteurs consultent des dossiers des usagers, des outils d'aide à la décision cliniques, des politiques et des procédures, etc.

Consigner

Les visiteurs consignent leurs perceptions et leurs observations au sujet de ce qu'ils voient, entendent et lisent.



Parler et écouter

Les visiteurs rencontrent des membres de l'équipe, des médecins, des usagers, des personnes proches aidantes ou des partenaires qui sont liés au chapitre qu'ils évaluent.

Observer

Les visiteurs observent les processus, les procédures et les activités de soins et services directs dans les secteurs de services.



Horaire de visite « non-annoncée »

- Avoir un portrait plus juste
 - Réduire la préparation pour une visite
 - Soutenir le développement d'une culture d'amélioration continue
-
- Important d'avoir un portrait juste de l'offre de service



Rappel

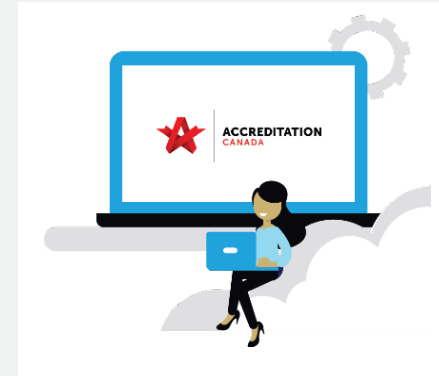
Plateformes numériques

OnboardQi



- Manuel d'évaluation
- Auto-évaluations
- Plan d'amélioration
- Résultats
- Plan de suivi

Portail – Cycle 2



- Manuel d'évaluation (PDF et Excel)
- Présentations, webinaires
- Normes - documents ressources
- Livrets des POR

Portail – Cycle 1



- Résultats et suivis du cycle 1



Ressources



Personnes-ressources chez Agrément Canada



Webinaire, formations et bulletins



Plateformes numériques



Réseautage et comités du RSSS



Expertise des programmes-services



Enregistrement du webinaire

Lien :

<https://vimeo.com/1169619755/843ed0f42a?share=copy&fl=sv&fe=ci>



qmentum.quebec@accreditation.ca



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA

