



EM/ANB Inc.

Agréé avec mention d'honneur

février, 2020 à 2024

EM/ANB Inc. dépasse les exigences du Programme d'agrément Qmentum et fait preuve d'excellence en matière d'amélioration de la qualité. Il sera agréé jusqu'en février 2024 pourvu que les exigences du programme continuent d'être respectées.

EM/ANB Inc. participe au programme Qmentum d'Agrément Canada. Le programme Qmentum aide les organismes à renforcer leurs activités d'amélioration de la qualité en cernant leurs points forts et les possibilités d'amélioration.

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

Agrément Canada félicite **EM/ANB Inc.** de ses efforts soutenus en vue d'intégrer le processus d'agrément à ses activités pour améliorer la qualité et la sécurité de ses programmes et services.

EM/ANB Inc. (2020)

Le 1er janvier 2018, le Programme extra-mural et Ambulance Nouveau-Brunswick se sont unis pour former EM/ANB inc. dans le cadre d'une approche de soins de santé primaires financée par les fonds publics. Grâce à son équipe multidisciplinaire de plus de 850 professionnels, dont des infirmiers, des ergothérapeutes, des physiothérapeutes, des diététistes immatriculés, des aides en réadaptation, des thérapeutes respiratoires, des travailleurs sociaux, des orthophonistes et du personnel administratif, le PEM offre des services coordonnés de soins de santé à domicile aux personnes de tous âges partout dans la province. Pour sa part, ANB fournit des services complets d'ambulance terrestre et aérienne à l'échelle de la province et emploie près de 1 000 professionnels en tant que travailleurs paramédicaux, répartiteurs médicaux d'urgence et infirmiers de vol en soins critiques.

Agrément Canada

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

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

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

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

Engagement en matière de qualité et de sécurité

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

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

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

Dates de la visite d'agrément

23 au 28 février 2020

Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **17 emplacements** dans le cadre de la visite d'agrément. Le choix des emplacements et des établissements qui ont participé à la visite d'agrément a été fait en tenant compte des facteurs de risque, tels que la complexité de l'organisme, l'étendue des services offerts dans plusieurs établissements, les établissements à volume de service élevé ou faible, le cheminement des usagers, l'emplacement géographique, les inquiétudes ou les problèmes survenus durant le cycle d'agrément ainsi que les résultats des visites d'agrément précédentes. En règle générale, les établissements qui ne sont pas visités pendant un cycle d'agrément feront l'objet d'une visite en priorité lors du cycle suivant.
- Tous les établissements et services sont considérés comme **Agréé avec mention d'honneur** à compter de la date du présent rapport.

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

Normes utilisées pour effectuer l'évaluation

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

Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs

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

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

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

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

Il y a lieu de féliciter l'organisme, EM/ANB, pour sa préparation et sa participation au programme Qmentum. Il convient également de féliciter l'organisme pour son engagement à améliorer la qualité ainsi que la sécurité des patients grâce à une préparation active au processus d'agrément. L'organisme instaure une nouvelle tradition d'excellence dans le domaine des soins de santé. Les différents établissements peuvent célébrer de nombreuses réussites dans leur travail, en menant à bien le processus d'agrément et en accueillant l'équipe de visiteurs. En plus d'avoir eu l'occasion de rencontrer une série de parties prenantes internes et externes pendant la visite d'agrément, l'équipe de visiteurs a reçu des données probantes écrites, verbales et visuelles pour confirmer la conformité ou la non-conformité aux normes. Les membres du personnel et les usagers étaient pleinement disposés à répondre aux questions et à démontrer leurs compétences et leurs connaissances. Le conseil d'administration a donné le ton à un organisme à haut rendement. Les administrateurs reçoivent les renseignements et les rapports à temps pour se préparer aux réunions des comités et du conseil d'administration. Les membres du conseil d'administration indiquent qu'ils sont engagés dans leur travail, citant des exemples de leur implication dans les différents comités. Les membres suivent de près les indicateurs de rendement stratégiques pour évaluer les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs.

L'équipe de la haute direction se consacre à la réalisation des objectifs de l'organisme. Elle dirige l'intégration et la transition d'EM/ANB vers le développement d'une nouvelle culture organisationnelle de rendement et de sécurité des patients. Les dirigeants privilégient une gestion de proximité. Ils prêchent par l'exemple en visitant chacune des unités une fois par année. Ils écoutent les suggestions et les recommandations des patients et des employés. Il est important de noter que plusieurs projets d'amélioration sont en cours afin d'accroître la sécurité des employés et d'améliorer le service à la population.

Les partenaires communautaires apprécient l'ouverture et la communication apportées par la direction de Medavie, ainsi que le réel intérêt manifesté par cette équipe pour maintenir la relation avec les partenaires. Les partenaires perçoivent l'organisme comme étant innovateur et collaboratif,

plusieurs d'entre eux participant à plusieurs projets récents. Les employés sont le plus grand atout de l'organisme. L'équipe de la haute direction a déployé beaucoup d'efforts pour compenser le manque de personnel. Plusieurs activités de recrutement sont en cours et les résultats sont là. Actuellement, le nombre de postes vacants est inférieur à 2 % pour le PEM et à 12 % chez ANB. Plusieurs projets visant à améliorer la sécurité des employés ont été mis de l'avant. Le remplacement des civières et de la flotte de véhicules sont des exemples d'objectifs du plan stratégique 2019-2022 atteints par l'organisme.

Le Programme extramural permet de fournir des soins aigus, des soins de soutien et de maintien, des soins palliatifs et des services de coordination des soins dont le but est de réduire et de prévenir les admissions inutiles aux hôpitaux et aux foyers de soin. Il facilite également le congé approprié de l'hôpital pour les usagers et aide les gens à vivre de la façon la plus autonome qui soit.

Dans son enquête de 2018, le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick a constaté que les deux services de santé les plus fiables dans la province étaient le PEM et ANB. Plus de 95 % des usagers sont satisfaits des services du PEM. Il s'agit là d'un résultat louable. EM/ANB a de quoi être fier de ses réalisations à ce jour et devrait s'efforcer de maintenir les gains réalisés tout en continuant à relever les défis et à saisir les occasions qui se présenteront. L'engagement, le travail d'équipe et le dévouement de votre personnel et de votre communauté vous aideront à poursuivre votre cheminement pour devenir le fondement des soins de santé communautaires au Nouveau-Brunswick.

Aperçu des résultats relatifs aux dimensions de la qualité

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

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

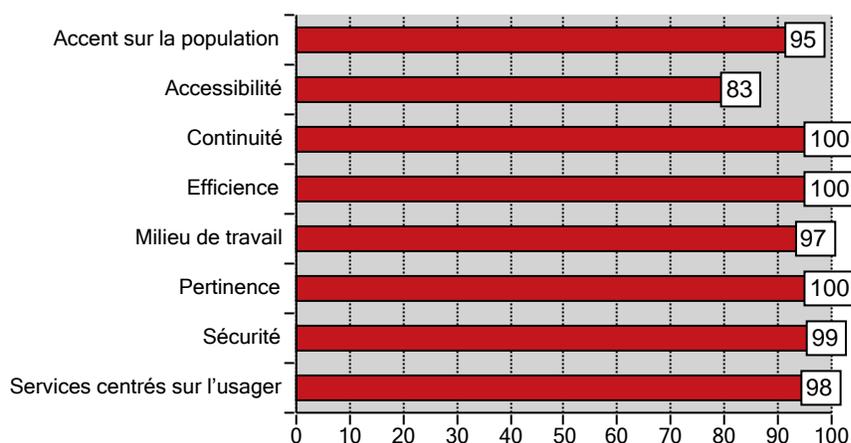
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

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

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

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

Dimensions de la qualité : pourcentage de critères respectés



Aperçu des résultats relatifs aux normes

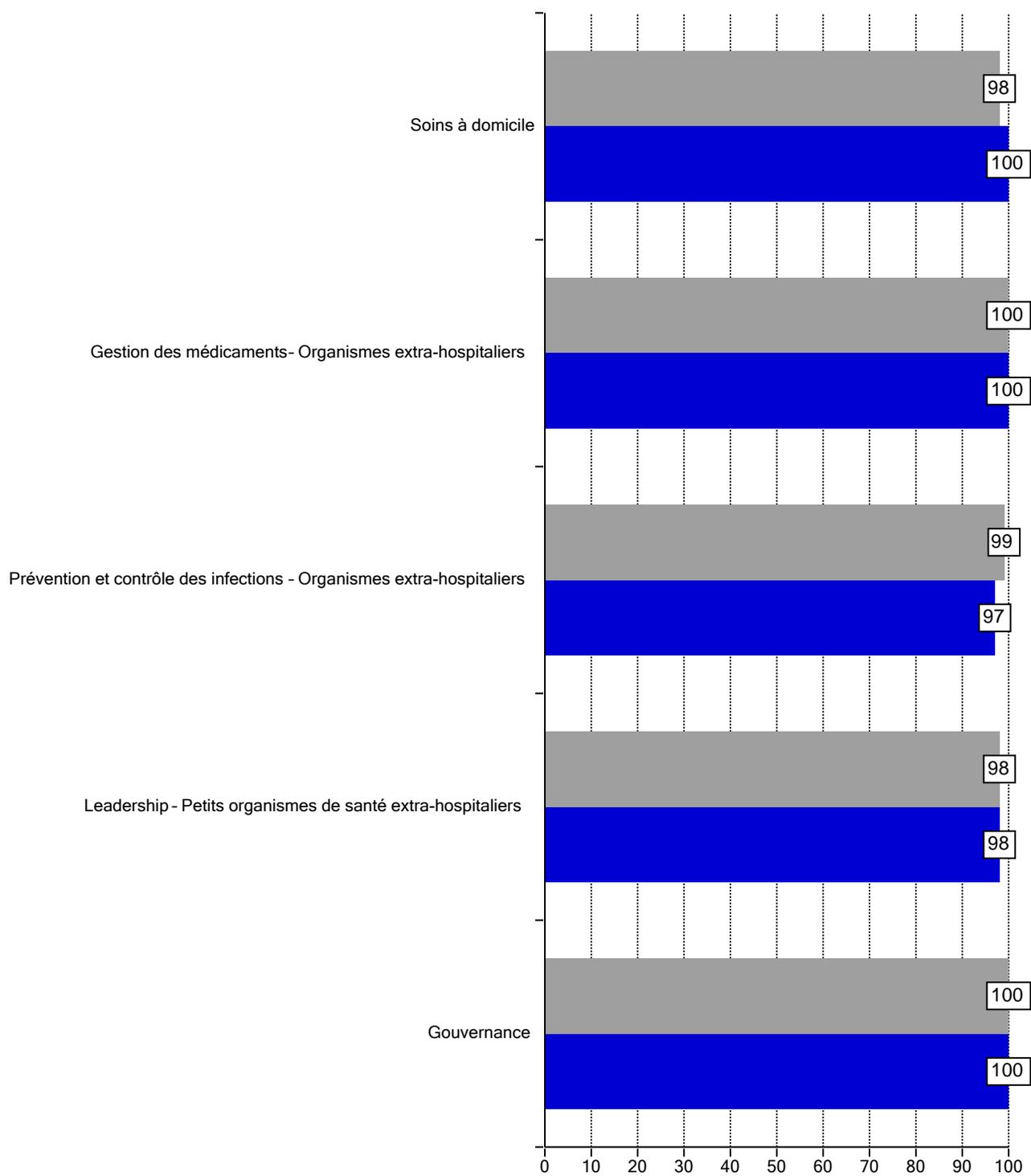
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

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

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

Normes : pourcentage des critères respectés

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



Aperçu des résultats relatifs aux pratiques organisationnelles requises

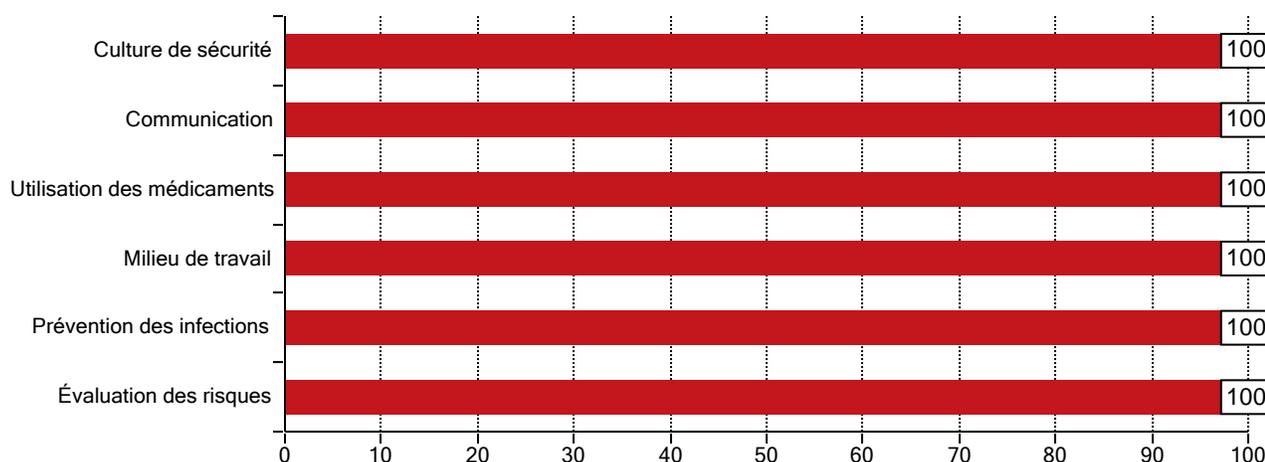
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme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

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

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

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

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



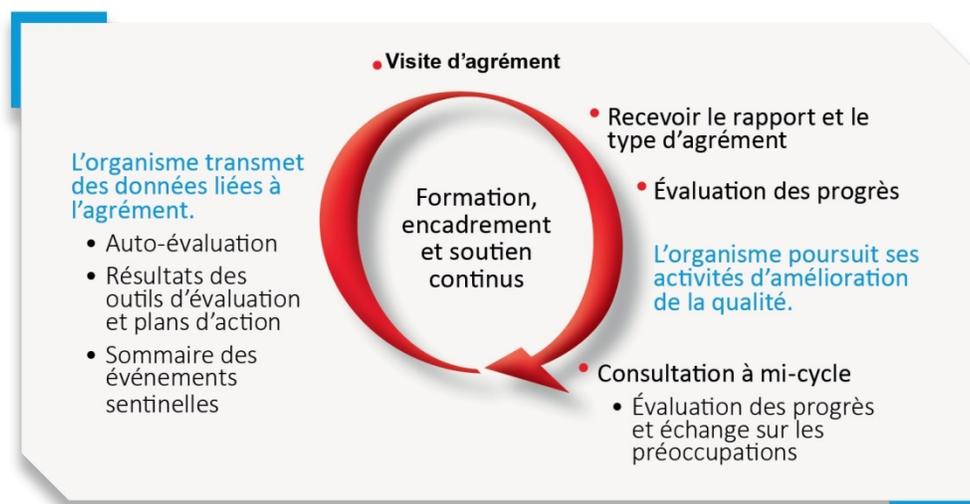
La démarche d'amélioration de la qualité

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

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

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

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



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

Annexe A : Emplacements visités

- 1 EM Bathurst
- 2 EM Blanche-Bourgeois
- 3 EM Driscoll
- 4 EM Eastern Charlotte
- 5 EM Edmundston
- 6 EM Fredericton
- 7 EM Grand Falls/Grand Sault
- 8 EM Kennebecasis
- 9 EM Lameque
- 10 EM Miramichi
- 11 EM Oromocto
- 12 EM Restigouche
- 13 EM Saint John
- 14 EM Shediac
- 15 EM St.Stephen
- 16 EM Woodstock
- 17 EM/ANB Corporate Office - John Street

Annexe B

Pratiques organisationnelles requises

Culture de sécurité

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

Communication

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

Utilisation des médicaments

- Formation sur les pompes à perfusion
 - Médicaments de niveau d'alerte élevé
-

Milieu de travail

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

Prévention des infections

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

Évaluation des risques

- Évaluation des risques en matière de sécurité à domicile
 - Soins efficaces des plaies
-