



MESSAGE ADRESSÉ À TOUS LES RÉSIDENTS OU LEUR RÉPONDANT

Date : Le 5 avril 2011

Objet : **Les résultats de la démarche d'agrément 2011 :  
AGRÉMENT SANS CONDITION**

Madame, Monsieur,

Nous sommes particulièrement heureux et fiers de vous informer que le Centre d'hébergement du Boisé a atteint les normes d'excellence nationales d'Agrément Canada en matière de qualité des soins et des services pour la période de février 2011 à 2014. Nous avons clairement démontré notre engagement dans ce processus de vérification de nos processus sécuritaires ainsi que dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Nous vous rappelons qu'Agrément Canada est un organisme sans but lucratif et indépendant qui fournit aux organismes de soins de santé nationaux et internationaux, un processus d'examen externe afin d'évaluer et d'améliorer les services offerts aux résidents selon des normes d'excellence.

Nous avons obtenu 285 critères de conformes sur un total de 294. Cela représente un pointage de 97 %. Ce résultat est remarquable et nous retirons une grande satisfaction d'avoir été reconnu comme un organisme de santé où la culture de sécurité est omniprésente à tous les niveaux.

**La liste des succès relevés dans le rapport n'est pas exhaustive, mais elle illustre bien la variété des aspects validés portant sur :**

- L'élaboration et la mise en œuvre de l'infrastructure, les programmes et les services nécessaires pour répondre aux besoins des résidents;
- Le renforcement de la capacité du personnel à fournir des services sécuritaires et de grande qualité aux résidents;
- Le processus continu, proactif et systématique pour comprendre, gérer et communiquer la qualité afin d'atteindre nos buts et nos objectifs;
- La détermination des problèmes et des dilemmes d'éthique et la prise de décision à leur égard;
- La gestion préventive du bâtiment et de ses équipements;
- La préparation en vue de situations d'urgence;
- La gestion sécuritaire des médicaments en équipe interdisciplinaire;
- Les mesures prises par le personnel pour réduire la transmission et l'acquisition d'agents infectieux;
- La formulation des objectifs généraux et l'orientation de l'équipe chargée de la prestation des services aux résidents;
- La formation d'une équipe interdisciplinaire d'une grande compétence dotée de connaissances, du savoir-faire et des capacités nécessaires à l'élaboration, à la gestion et à la prestation de programmes de services et de soins efficaces et efficients;
- L'information, les données et la technologie qui appuient et facilitent la gestion et la prise de décision clinique.



**Les 9 critères spécifiques qui nécessitent notre attention sont :**

- ❖ Mise en œuvre de stratégies d'embauche et de maintien du personnel;
- ❖ Évaluation du degré de stress et de fatigue du personnel;
- ❖ Consignation des effets des médicaments sur le progrès du résident en ce qui concerne l'atteinte des objectifs de traitement;
- ❖ L'information donnée aux résidents et aux familles et consignée dans le dossier;
- ❖ L'évaluation objective, interactive et positive du rendement de chaque membre de l'équipe;
- ❖ L'évaluation de l'efficacité du personnel en utilisant les résultats pour apporter des améliorations;
- ❖ Le consentement éclairé du résident avant d'entreprendre les services;
- ❖ La vérification de l'atteinte des buts et résultats attendus dans le traitement en utilisant ces renseignements pour déceler et supprimer les obstacles qui empêchent le résident d'atteindre les buts et résultats de son plan de services;
- ❖ Le processus pour cerner, traiter et consigner toutes les questions d'éthique.

***En terminant, nous tenons à souligner l'engagement et la compétence des membres de notre personnel qui sont les premiers responsables de nos succès en tant qu'organisation et les premiers responsables de la qualité des services offerts aux résidents***

**Le directeur général,**

**Stéphan Pichette**

SP/ms