



ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA

Rapport d'agrément

Programme Qmentum Global^{MC} pour
l'agrément canadien

Southern Health Santé Sud
Séquence 1

Version du rapport : 17/09/2025

Confidentialité

CE DOCUMENT EST CONFIDENTIEL ET PROTÉGÉ PAR LES DROITS D'AUTEUR ET LES AUTRES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE AU CANADA ET AILLEURS DANS LE MONDE.

Le présent rapport d'agrément est fourni à l'organisation mentionnée dans ce rapport d'agrément, et les utilisations autorisées sont telles qu'énoncées dans l'entente de licence du client sur la propriété intellectuelle entre Agrément Canada et l'organisation, et rien dans les présentes ne doit être interprété ou considéré comme ayant cédé ou transféré toute propriété, tout titre ou tout intérêt à un tiers. Bien qu'Agrément Canada traitera le présent rapport de manière confidentielle l'organisation peut divulguer ce rapport à d'autres personnes, comme indique dans l'entente, à condition que l'avis de droit d'auteur et les citations, autorisations et accusés de réception appropriés soient inclus dans toute copie de ce rapport. Toute autre forme d'utilisation ou d'exploitation est strictement interdite, à moins d'une autorisation expresse d'Agrément Canada. Toute modification apportée au présent rapport d'agrément compromet l'intégrité du processus d'agrément; cette action est strictement interdite. Pour obtenir l'autorisation de reproduire ou d'utiliser ce rapport d'agrément à toute autre fin, veuillez envoyer un courriel à publications@healthstandards.org.

Le présent rapport d'agrément est fourni à titre d'information et ne constitue pas un avis médical ou de soins de santé. Il est fourni « tel quel » sans aucune garantie, expresse ou implicite, y compris, mais sans s'y limiter, toute garantie d'adéquation ou de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de non-violation des droits de propriété intellectuelle, et son contenu est complet, correct, à jour et ne contient pas d'erreurs, de défauts, de lacunes ou d'omissions. Agrément Canada ou ses concédants de licence se dégage de toute responsabilité envers vous et toute autre personne dans quelque éventualité que ce soit ou surviendraient de quelconques dommages directs, indirects, accessoires, particuliers ou immatériels pouvant découler de l'utilisation du présent rapport d'agrément, ou y être liés (notamment la perte de profits ou de revenus, la réduction de gains anticipés ou enregistrés, la perte de données, la perte d'accès à un quelconque système informatique, l'incapacité de réaliser des économies prévues ou toute autre perte économique, ou encore les conséquences d'une quelconque réclamation de tiers), que ce soit pour des raisons de négligence, de responsabilité civile délictuelle, de responsabilité légale, de responsabilité contractuelle ou de responsabilité en droit commun, ou pour toute autre cause d'action ou matière à poursuite, même en cas d'avis préalable de l'éventualité.

© Agrément Canada et ses concédants de licence, 2025. Tous droits réservés.

Table des matières

Confidentialité	2
À propos d'Agrément Canada.	4
A propos du rapport d'agrément	4
Aperçu du programme.	4
Sommaire	6
À propos de l'organisation.	6
Sommaire des observations de l'équipe de visiteurs.	6
Principales possibilités d'amélioration et domaines d'excellence	7
Soins centrés sur la personne	9
Aperçu de l'amélioration de la qualité	11
Statut d'agrément	12
Installations évaluées dans le cadre de la visite d'agrément.	12

À propos d'Agrément Canada

Agrément Canada est un organisme mondial sans but lucratif ayant comme vision d'offrir des soins plus sécuritaires et de créer un monde plus sain. Ses programmes et services centrés sur la personne sont des références en matière de qualité à l'échelle de l'écosystème de santé depuis plus de 60 ans. L'organisme continue d'élargir sa portée et son influence. Agrément Canada habilite les organisations et permet à celles-ci de se conformer aux normes nationales et mondiales grâce à des programmes novateurs adaptés aux besoins locaux. Les services et programmes d'évaluation d'Agrément Canada contribuent à la prestation de soins et services sécuritaires et de haute qualité dans les systèmes de santé, les hôpitaux, les laboratoires et les centres de diagnostic, les établissements de soins de longue durée, les centres de réadaptation, les organisations de soins primaires, ainsi que dans les milieux de soins à domicile et communautaires. Ses programmes d'agrément et de certification spécialisés soutiennent la prestation de soins et services sécuritaires et de haute qualité pour des populations, des problèmes de santé et des professions de santé précises.

À propos du rapport d'agrément

L'Organisation mentionnée dans le présent rapport d'agrément (l'«**Organisation**») participe au programme Qmentum Global^{MC} pour l'agrément canadien d'Agrément Canada.

Dans le cadre de ce programme l'Organisation a participé à des activités d'amélioration continue de la qualité et a été soumise à des évaluations, dont une évaluation sur place du 25 mai 2025 au 3 juin 2025. Le présent rapport d'agrément reflète les renseignements et les données de l'Organisation ainsi que les évaluations d'Agrément Canada.

Le présent rapport a été produit à partir de renseignements provenant des évaluations ainsi que d'autres données obtenues auprès de l'Organisation. Agrément Canada se fie à l'exactitude et à l'exhaustivité des renseignements fournis par l'Organisation pour planifier, mener l'évaluation sur place et produire ce rapport. Il incombe à l'Organisation de divulguer rapidement à Agrément Canada tout incident qui pourrait influencer sur son statut d'agrément.

Aperçu du programme

Le programme Qmentum Global^{MC} pour l'agrément canadien permet à votre organisation d'améliorer en continu la qualité des soins et services à travers une expérience de soins de haute qualité. Le programme fournit à votre organisation des normes, des outils de sondage, des méthodes d'évaluation et un plan d'action pour promouvoir l'apprentissage et l'amélioration continue. Le programme offre également un modèle de soutien à la clientèle pour un soutien et des conseils continus de la part de conseillers dédiés.

Votre organisation participe à un cycle d'agrément de quatre ans, qui permet de répartir les activités d'agrément sur quatre ans tout en aidant votre organisation à concentrer ses efforts sur la planification, la mise en œuvre et l'évaluation de l'amélioration de la qualité. Ceci favorise l'intégration des activités d'agrément dans les pratiques quotidiennes.

Chaque année du cycle d'agrément comprend des activités à effectuer au sein de votre organisation. Agrément Canada offre un soutien continu à votre organisation tout au long du cycle d'agrément. À la fin du cycle, le Comité d'approbation du type d'agrément (CATA) détermine le statut d'agrément de l'organisation en fonction des directives relatives à l'attribution de l'agrément du programme. Les résultats de l'évaluation et le statut d'agrément sont documentés dans un rapport final d'agrément pour votre organisation. Une fois qu'un statut d'agrément est accordé, votre organisation entame la première année d'un nouveau cycle, s'appuyant sur les actions et les apprentissages des cycles d'agrément précédents, conformément aux principes d'amélioration continue de la qualité.

Le manuel d'évaluation (manuel d'Agrément Canada) à l'appui de toutes les méthodes d'évaluation (autoévaluation, attestation et évaluation sur place) est divisé en normes et en POR applicables. Pour favoriser l'alignement avec le manuel d'évaluation (manuel d'Agrément Canada), les résultats de l'évaluation et les constats des visiteurs sont présentés par normes dans le rapport. Le rapport comprend également un sommaire exécutif, le statut d'agrément accordé à l'organisation, les installations évaluées lors de l'évaluation sur place, les résultats des pratiques organisationnelles requises et, enfin, une vue d'ensemble des soins centrés sur la personne et de l'amélioration de la qualité.

Sommaire

À propos de l'organisation

Southern Health-Santé Sud est la région sanitaire rurale la plus peuplée du Manitoba et l'une des plus dynamiques et diversifiées de la province. En tant que l'un des cinq offices régionaux de la santé au Manitoba, Southern Health-Santé Sud offre des services de santé dans l'ensemble du continuum de soins. Sur le plan géographique, la région couvre une superficie de plus de 27 025 kilomètres carrés et comprend 28 municipalités, 4 villes, 7 villages et 1 territoire non organisé. Southern Health-Santé Sud abrite 7 communautés de Premières Nations. La région compte une population diversifiée, notamment une importante population métisse et francophone, plus de 60 colonies huttérites, ainsi qu'une population mennonite en pleine croissance. Southern Health-Santé Sud est un office régional de la santé désigné bilingue qui dessert environ 232 303 résidents.

Sommaire des observations de l'équipe de visiteurs

Southern Health-Santé Sud mérite d'être saluée pour sa structure de direction exceptionnellement connectée et largement accessible. Alors que certaines organisations se vantent d'être présentes et d'avoir une politique de porte ouverte, les gestionnaires de cette organisation sont véritablement disponibles et présents aux côtés de leurs équipes qui travaillent sur des défis complexes. Dans toute la région, la main-d'œuvre connaissait ses gestionnaires ainsi que ses cadres supérieurs et savait comment les contacter en cas de besoin.

L'organisation a récemment lancé son plan stratégique et ses plans opérationnels annuels, qui ont contribué à consolider ses valeurs fondamentales en tant qu'élément déterminant de la manière dont Southern Health-Santé Sud interagit avec ses patients/résidents, sa main-d'œuvre et ses visiteurs. Ces valeurs ne sont pas seulement énoncées dans des documents d'orientation, mais sont également mises en pratique de manière cohérente par les gestionnaires et la main-d'œuvre dans leur travail quotidien.

Les partenaires communautaires ont souligné les atouts de Southern Health-Santé Sud dans le maintien d'une approche ouverte et transparente, ainsi que ses réponses innovantes à des défis complexes. Alors que la région est confrontée à des restrictions dans les services d'urgence, à une augmentation des cas de rougeole et à des demandes de transfert de patients/résidents en raison des incendies de forêt, ces qualités seront particulièrement importantes pour guider l'organisation vers les meilleurs résultats possibles pour les patients/résidents et la main-d'œuvre dans cette partie de la province.

Southern Health-Santé Sud devrait continuer à concentrer ses efforts sur la dotation en main-d'œuvre et en médecins. Bien que les efforts visant à maintenir des normes exceptionnellement élevées en matière de viabilité financière soient louables, il pourrait être nécessaire d'examiner certains domaines où des pressions supplémentaires pourraient être nécessaires afin d'augmenter les possibilités de dotation en main-d'œuvre et d'assurer l'équité de l'accès aux soins pour les patients/résidents dans toute la région. Malgré les défis en matière de dotation en main-d'œuvre, la satisfaction de la main-d'œuvre continue de s'améliorer dans l'ensemble de Southern Health-Santé Sud, et l'organisation mérite d'être félicitée pour ses efforts continus.

Bonne chance dans vos efforts continus pour améliorer la qualité des soins prodigués aux patients/résidents et le bien-être de la main-d'œuvre!

Principales possibilités d'amélioration et domaines d'excellence

Domaines d'excellence

1. Soins centrés sur la personne

Les soins centrés sur la personne constituent une priorité stratégique chez Southern Health-Santé Sud. Il s'agit d'un principe fondamental du plan stratégique qui guide toutes les activités de l'organisation. Il existe de nombreux exemples d'engagement des patients/résidents et des familles dans l'ensemble des programmes et des services. Les patients/résidents et les familles ont été étroitement associés à plusieurs projets de construction d'installations dans la région, depuis la conception jusqu'au choix des finitions.

Le cadre « Ce qui compte pour vous » soutient les efforts en matière de soins centrés sur la personne dans la région. Il fournit des outils pour favoriser des conversations constructives, encourageant les patients/résidents et les familles à partager ce qui compte pour eux lors de leurs interactions avec le système de santé. Les informations recueillies sont utilisées par l'équipe pour améliorer la prestation des services.

2. Système provincial de signalement des incidents

Au moment de la visite, les données relatives aux incidents liés à la sécurité étaient recueillies à l'aide d'un système de signalement des incidents sur papier. Il est prévu qu'en septembre/octobre 2025, Southern Health-Santé Sud adopte le système provincial de signalement des incidents en ligne *RL Patient Safety Event Reporting*. Ce système permettra d'améliorer la qualité, la sécurité et la continuité des soins. Il facilitera la communication et la collaboration entre les prestataires de soins, améliorera la prise de décision en s'appuyant sur des données en temps réel et augmentera l'efficacité et l'accès rapide à l'information. Le système de signalement des incidents permettra à l'organisation de mieux identifier les tendances et de partager les données avec les principaux intervenants, facilitant ainsi la mise en œuvre de plans d'action appropriés.

3. Reconnaître et soutenir les différentes cultures

Southern Health-Santé Sud offre des services à des patients/résidents issus de plusieurs cultures de la région, notamment les Autochtones, les Français et les Mennonites. L'office régional de la santé s'efforce d'inclure des programmes et des services adaptés à la culture afin de répondre à leurs besoins. Des espaces culturels ont été conçus pour les nouveaux bâtiments de Portage et de Steinbach, en collaboration avec les communautés autochtones. Ces espaces, ainsi que les chambres d'hospitalisation, sont prévus pour répondre aux demandes de purification par la fumée. Les soins prodigués à la population francophone sont améliorés grâce à la disponibilité de services en français. Les communications destinées au public sont fournies en français et en anglais. Des documents imprimés en bas allemand sont également disponibles sur demande pour répondre aux besoins de cette population dans la région.

4. Axé sur les données

Southern Health-Santé Sud accorde la priorité à la prise de décision fondée sur les données. L'organisation soutient une équipe de professionnels compétents et dévoués qui collectent et analysent les données afin de suivre les performances et d'éclairer la prise de décision.

Des rapports sont créés et largement diffusés. Les données sont utilisées par les équipes pour atteindre leurs buts et objectifs. La collecte et l'analyse des données sont assurées dans toute la région afin de soutenir les initiatives d'amélioration de la qualité et l'élaboration de plans d'amélioration de la qualité et de gestion des risques.

Principales possibilités d'amélioration

1. Dossier médical électronique

Les dossiers des patients/résidents de la région Southern Health-Santé Sud sont sur papier. Cela présente des risques importants par rapport à un dossier électronique. Il est prévu de mettre en place un dossier médical électronique provincial d'ici septembre 2027. Cela permettra d'améliorer les soins et la sécurité des patients/résidents dans toute la province de nombreuses façons, notamment en améliorant la prise de décision, en réduisant les erreurs, en améliorant la communication et en facilitant la coordination des soins. Cela permettra également d'améliorer l'exactitude et la qualité des données et de les utiliser pour identifier les tendances en matière de santé et cibler les interventions tant au niveau individuel que collectif.

2. Renforcement de la « provincialisation » - normalisation à l'échelle de la province

À l'heure actuelle, des politiques, des procédures et des pratiques spécifiques à chaque installation, à chaque région et à chaque province sont utilisées dans toute la région. L'absence de normalisation entraîne des erreurs inutiles, en particulier lorsque la main-d'œuvre est amenée à travailler dans différents établissements où les pratiques peuvent différer. Il est possible de gagner en efficacité en centralisant les processus, la prise de décision et les activités administratives lorsque cela est possible. Il est prévu de mettre en place un système provincial de signalement des incidents afin de normaliser la collecte et la communication des données. Il existe de nombreuses autres possibilités à envisager, telles qu'un formulaire provincial, des ensembles de prescriptions provinciales ou des cartes de soins basées sur les meilleures pratiques fondées sur des données probantes. Les politiques et procédures de prévention et de contrôle des infections (PCI) et de retraitement des dispositifs médicaux (RDM) pourraient également offrir des possibilités de centralisation. Le référentiel commun pourrait être géré et mis à jour à partir d'un site central afin que tous les prestataires de la province travaillent à partir du même corpus sans avoir à réinventer la roue dans chaque région.

3. Gestion environnementale

Il n'existe actuellement aucune politique organisationnelle visant à promouvoir un impact environnemental positif sur les communautés. L'organisation est encouragée à élaborer des politiques qui pourraient inclure des thèmes tels que la planification d'infrastructures respectueuses de l'environnement, les achats, la consommation des ressources et la gestion des déchets, ainsi que l'utilisation de matériaux, de produits, de technologies et de moyens de transport écologiques ou respectueux de l'environnement. Des ressources et des champions devraient être désignés pour mettre en œuvre et soutenir les initiatives de gestion environnementale de l'organisation.

Les initiatives pourraient inclure la création d'équipes vertes comprenant des patients/résidents et des familles, l'augmentation des possibilités de prévention, de réduction, de réutilisation et de recyclage des déchets (par exemple, la réduction de l'utilisation de produits à usage unique), la conservation des ressources telles que l'eau et l'énergie (par exemple, la mise en œuvre de programmes de transport écologiques pour contrôler les émissions), l'utilisation de produits et la promotion de pratiques respectueuses de l'environnement (par exemple, savon sans phosphate, préparation d'aliments respectueux de l'environnement), la participation à des programmes ou événements communautaires en faveur de l'environnement (par exemple, journées de nettoyage).

Des indicateurs de performance mesurables pour les initiatives environnementales devraient être élaborés et utilisés pour suivre et évaluer l'impact et l'efficacité des efforts déployés par l'organisation pour réduire son empreinte environnementale.

4. Vieillesse des infrastructures

Plusieurs établissements vieillissants dans la région posent des défis pour la prestation efficace des soins et des services. Le contrôle de l'environnement (température, humidité, système CVC) pose des problèmes de qualité de l'air dans certains établissements en raison de l'âge des équipements et d'une conception peu efficace sur le plan environnemental. L'accès et la sortie universels posent problème dans certains établissements. Du point de vue du contrôle des infections, une seule salle de bain entre des chambres adjacentes peut être partagée par jusqu'à cinq patients/résidents. Les zones cliniques contiennent du bois et d'autres matériaux poreux qui rendent le nettoyage et la désinfection difficiles (rampes, armoires et meubles). Les zones de stockage sont partagées avec les cuisines et les salons. Le faible nombre de chambres à pression négative peut compromettre les meilleures pratiques en matière de contrôle des infections.

Soins centrés sur la personne

Les soins centrés sur la personne (SCP) constituent une priorité stratégique chez Southern Health-Santé Sud. Il s'agit d'un principe fondamental du plan stratégique qui guide toutes les activités de l'organisation. La main-d'œuvre et les gestionnaires en sont conscients et reconnaissent volontiers l'importance de ce principe fondamental.

Il existe de nombreux exemples de mobilisation des patients/résidents et des familles dans l'ensemble des programmes et des services. Les patients/résidents et les familles ont par exemple contribué très activement à l'amélioration des processus liés à la gestion des incidents et des événements critiques. Ils sont membres des conseils des résidents dans les foyers de soins personnels, où ils ont la possibilité de donner leur avis sur de nombreux aspects des soins et de la prestation des services, y compris les politiques et les procédures. Ils participent aux débriefings après une épidémie dans l'établissement. Les documents destinés aux patients/résidents sont élaborés en consultation avec les patients/résidents et leurs familles, comme la fiche d'information sur le SARM.

Les patients/résidents et leurs familles ont été fortement impliqués dans la construction de plusieurs établissements en cours dans la région. Ils ont été associés dès le début du processus afin d'apporter leur précieuse contribution à la conception et au choix des finitions. Des espaces culturels ainsi qu'un plan visant à répondre aux demandes de purification par la fumée ont été conçus pour le Centre régional de santé Portage et le Centre régional de santé Bethesda sur la base des commentaires des communautés autochtones. Les soins prodigués à la population francophone sont améliorés grâce à la disponibilité de services en français. Des postes bilingues sont pourvus par des personnes bilingues afin de faciliter la prestation des services de santé dans la langue de choix. Les communications destinées au public sont diffusées dans les deux langues officielles. Des documents imprimés sont également disponibles en bas allemand, selon les besoins, afin de répondre aux besoins de cette population dans la région.

Le Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens de l'ICIS est utilisé par l'organisation pour recueillir des données après la sortie de l'hôpital afin d'éclairer et de réformer la conception des services et la prestation des soins. Les données sont examinées chaque trimestre et un rapport annuel résumant les conclusions est produit. Les résultats ont été utilisés pour apporter des modifications au manuel destiné aux patients/résidents, par exemple. Les enseignements tirés des visites menées dans le domaine des soins primaires ont conduit à la création de cliniques ouvertes le soir et le week-end afin d'améliorer l'accès aux soins et de réduire les temps d'attente.

Les patients/résidents et leurs familles peuvent participer à des projets de recherche et d'amélioration de la qualité. Les soins palliatifs, par exemple, collectent des données afin d'évaluer l'administration de médicaments sous-cutanés à domicile. Les installations peuvent participer au recrutement pour des études basées à Winnipeg. La trousse de ressources culturelles autochtones est un excellent exemple d'initiative d'amélioration de la qualité mise en œuvre dans la région afin de mieux servir les patients/résidents, les patients/résidents, les résidents autochtones et leurs familles d'une manière respectueuse de leur culture. Elle a été créée par les communautés et les peuples autochtones, pour les communautés et les peuples autochtones, et a été reconnue par Agrément Canada dans le passé comme une pratique novatrice de premier plan.

Le cadre « Ce qui compte pour vous », établi en 2020, soutient les efforts en matière de soins centrés sur la personne dans la région. Il fournit des outils pour favoriser des conversations significatives, encourageant les patients/résidents et les familles à partager ce qui leur tient à cœur lors de leurs interactions avec le système de santé. Les informations recueillies sont utilisées par l'équipe pour améliorer la prestation des services. Le cadre est également utilisé sur le lieu de travail pour faciliter les conversations entre la main-d'œuvre, les collègues et les dirigeants. Plusieurs patients/résidents interrogés lors de la visite n'avaient jamais entendu parler du cadre « Ce qui compte pour vous », il y a donc une possibilité de mieux le faire connaître. Au moment de la visite, aucune politique de présence ouverte n'était en place, mais elle était en cours d'élaboration.

Il y a peu de navigateurs pour les patients/résidents (ActionCancer et les services aux Autochtones, en ont un). Il serait possible d'étendre ce rôle à l'ensemble de la région, ainsi que le rôle de conseiller aux patients/résidents et aux familles, afin d'offrir aux patients/résidents et à leurs proches une occasion officielle de s'exprimer.

Il n'y a pas de membres de la main-d'œuvre ou de service chargé des affaires ou des relations avec les patients/résidents dans la région. Les activités telles que la gestion des commentaires et des plaintes sont gérées de manière informelle et non structurée, les appels et les courriels étant acheminés vers une adresse électronique centrale pour être triés et transmis par différents membres de la main-d'œuvre en fonction de leurs connaissances et de leurs compétences. Il est recommandé à l'organisation de mettre en place un mécanisme structuré pour traiter les préoccupations et les compliments des patients/résidents, avec la participation de personnel désigné chargé des relations avec les patients/résidents.

L'organisation est encouragée à maintenir l'élan des initiatives en matière de soins centrés sur la personne, en continuant de les développer et de les élargir.

Aperçu de l'amélioration de la qualité

L'équipe de gestion de la qualité de Southern Health-Santé Sud est une petite équipe dynamique composée de professionnels compétents et dévoués, reconnus et respectés dans toute la région pour leur contribution. Elle apporte son soutien à la région en facilitant plusieurs aspects de l'amélioration de la qualité, notamment la collecte et l'analyse de données, la production de rapports, la formation, le soutien aux initiatives d'amélioration de la qualité et l'élaboration de plans d'amélioration de la qualité et de gestion des risques. En l'absence d'un responsable ou d'un service des relations avec les patients/résidents, les membres de l'équipe gèrent également une part importante des plaintes des patients/résidents.

L'organisation a élaboré des indicateurs de performance clés dans tous les domaines de la qualité, qui sont alignés sur les priorités provinciales et comprennent des mesures de l'expérience des patients/résidents. Les performances sont mesurées et communiquées à grande échelle, notamment au conseil d'administration via un tableau de bord de gouvernance et à la province si nécessaire. Les résultats ont été utilisés pour faciliter le changement. Par exemple, les temps d'attente aux urgences de Bethesda ont été signalés comme un domaine à améliorer. Le conseil d'administration a demandé à l'équipe de direction de mettre au point une stratégie pour saisir cette occasion, et un projet est en cours d'élaboration afin d'utiliser l'unité de soins spéciaux du service des urgences pour faciliter le passage du service des urgences à l'admission. L'impact de cette stratégie sera mesuré et communiqué. Un rapport annuel détaillant les progrès accomplis dans la réalisation des buts et objectifs fixés a été produit. Ce rapport est largement diffusé.

Au moment de la visite, les données relatives aux incidents de sécurité étaient recueillies à l'aide d'un système de signalement des incidents sur papier. Les résultats sont analysés et communiqués régulièrement, et des politiques et des processus sont en place pour gérer les incidents et les divulguer de manière appropriée. Des « leçons apprises sur la sécurité des usagers » (Patient Safety Learning Advisories, PSLA) sont des documents produits et largement diffusés afin de partager les enseignements tirés des incidents critiques. Les données relatives aux incidents sont communiquées chaque mois au conseil d'administration. Il est prévu qu'en septembre/octobre 2025, Southern Health-Santé Sud adopte le système en ligne provincial de signalement des incidents *RL Patient Safety Event Reporting*.

Un processus de divulgation des événements indésirables est en place, avec le soutien des coordonnateurs régionaux de la sécurité des patients/résidents. Un soutien émotionnel et psychologique est accessible aux parties concernées. Une formation multimodale sur le processus de divulgation est dispensée à la main-d'œuvre et aux médecins. Des visites sur le processus de divulgation sont menées auprès de la main-d'œuvre et des patients/résidents/familles, et les résultats sont utilisés pour améliorer le processus.

L'organisation encourage et récompense la participation de la main-d'œuvre aux activités d'amélioration de la qualité. L'amélioration de la qualité est prise en compte dans le plan stratégique, et des comités de qualité spécifiques à chaque site et programme ont été créés afin de concentrer les efforts à l'échelle de l'organisation. Un comité régional de qualité est en cours de création. Un soutien a été apporté à toutes les équipes pour les aider à élaborer des plans d'amélioration de la qualité. La main-d'œuvre est encouragée à mener des projets LEAN. Son travail est reconnu et récompensé par une présentation à l'équipe de direction régionale et partagé via un bulletin d'information destiné à la main-d'œuvre. Des prix annuels de la qualité récompensent également les contributions de la main-d'œuvre.

Un plan intégré d'amélioration de la qualité, élaboré avec la participation des patients/résidents et des familles, est en place. Il s'agit d'un document évolutif qui fait l'objet d'au moins une mise à jour trimestrielle. Les progrès sont largement diffusés. Une évaluation complète des risques est réalisée chaque année, tenant compte à la fois des risques opérationnels et cliniques et des risques liés à l'entreprise. Les conclusions servent de base aux initiatives d'amélioration de la qualité.

L'équipe utilise le Cadre en matière de qualité et d'apprentissage du Manitoba et la méthodologie Lean DMAIC (définir, mesurer, analyser, innover, contrôler) pour guider la mise en œuvre et la gestion des changements liés à l'amélioration de la qualité.

Statut d'agrément

Le statut d'agrément accordé à Soins communs Manitoba est le suivant :

Agréé

L'organisation a réussi à répondre aux exigences fondamentales du programme d'agrément.

Installations évaluées dans le cadre de la visite d'agrément

Les installations suivantes ont été évaluées dans le cadre de l'évaluation sur place :

- SH-SS - Centre régional de santé Bethesda – Steinbach
- SH-SS - Centre de santé Boundary Trails – Morden/Winkler
- SH-SS - Hôpital commémoratif de Carman
- SH-SS - Hôpital Ste-Anne Hospital
- SH-SS - Hôpital général de Morris
- Southern Health - Santé Sud, Bureau régional - Southport

¹L'échantillonnage de l'établissement a été exécuté sur les organisations à sites multiples et service unique, ainsi que les organisations à établissements multiples et services multiples.