

# La Source...

BULLETIN D'INFORMATION — ANNÉE 2, NUMÉRO 5 — 22 AVRIL 2008

ÉDITION SPÉCIALE

Centre de santé et de services sociaux  
des Îles

## La Source... de l'Agrément...



**SÉCURITÉ et QUALITÉ :**  
**Pour TOUS et PARTOUT**

### AGRÉMENTONS NOS SERVICES — LES VISITEURS SERONT ICI SOUS PEU ACCUEILLONS-LES AVEC PLAISIR ET FIERTÉ!

Du 27 avril au 1er mai prochain, ils seront là, les visiteurs du Conseil canadien d'agrément en services de santé (CCASS). Ils visiteront différentes installations du CSSS des Îles. Au cours de leur visite, **ils prendront le temps de rencontrer et parler avec des membres du personnel, des médecins, des usagers et leur famille afin d'en savoir plus sur notre établissement.** Ils ne sont pas ici pour évaluer le personnel, mais pour prendre connaissance de nos façons de faire et d'offrir nos soins et services. Soyez prêts à répondre à leurs questions et accueillez-les avec le respect, la courtoisie, la rigueur et le professionnalisme dont chacun des membres de notre personnel et les médecins savent faire preuve ici.

Sentez-vous à l'aise de répondre à leurs questions et de leur dire ce que vous faites pour rendre des services sécuritaires et de qualité. Vérifier l'identification des usagers avec deux identificateurs, vous laver les mains, vérifier s'il y a du stérigel dans les contenants, si les planchers sont propres, traiter les déchets dangereux, sont quelques exemples du travail fait pour que les soins soient impeccables et offrent un maximum de sécurité.

Vous le savez, cette démarche est importante pour notre établissement, l'ensemble de la population et pour notre milieu de travail. Elle aura des impacts positifs sur la qualité et la sécurité de nos services. Elle nous permettra de démontrer ce que l'on fait de mieux, en terme de prestation de soins et de services, et de bien identifier le travail à faire dans un processus continu d'amélioration de la qualité et de la sécurité.

**Chacun des membres du personnel et des médecins peut être fier du travail accompli et c'est ce qu'il faut démontrer aux visiteurs. Nous vous remercions de les aider pendant leur visite.**

### SOYONS FIERS DE NOS RÉALISATIONS! - VOICI QUELQUES PRATIQUES EXEMPLAIRES D'ICI

Ces pratiques exemplaires visent la qualité et la sécurité des soins et des services pour tous et partout. Les connaissez-vous?

1. Le guichet unique du laboratoire qui permet la prise de rendez-vous et le suivi des pathologies : deux éléments incontournables pour garantir la qualité et la sécurité de la chaîne de soins et services.
2. Le travail en amont de la pré-admission : Les responsables de la clinique de pré-admission ont implanté un processus structuré visant à prévenir des situations problématiques tant pour l'utilisateur que pour les prestataires de soins et de services. Dans cette optique, la clinique de pré-admission offre à l'utilisateur des services préparatoires à une intervention chirurgicale électorale hospitalisée ou en chirurgie d'un jour.
3. Le défi de la formation en région éloignée et insulaire : Afin de rendre la formation continue accessible aux cadres des diverses instances sur le territoire, le directeur des ressources humaines du CSSS des Îles a initié une démarche collective en vue de doter le milieu d'un programme de formation adapté aux besoins et aux réalités insulaires. Une trentaine de gestionnaires sont présentement inscrits à ces programmes, dont une quinzaine du CSSS des Îles.
4. L'Urgence et les soins intensifs : Le concept de l'unité de soins critiques du CSSS des Îles est basé sur un modèle rarissime au Québec. Le service de l'urgence et les soins intensifs sont situés dans le même lieu physique et sont assurés par la même équipe. Cela facilite la prise en charge immédiate de la personne qui se présente pour une urgence cardiaque ou un traumatisme modéré à sévère. Celle-ci recevra sur place, par la même équipe, l'ensemble des soins et services qui lui sont requis.
5. L'obstétrique et la périnatalité : Les actions stratégiques de sensibilisation, d'information et d'éducation sont alignées de manière à assurer un processus continu de communication entre les intervenants et les usagers (les mères, les conjoints, les enfants, les familles).
6. Le Fonds d'entraide l'Envol : Pour aider les parents à assumer les frais du 2<sup>e</sup> parent-accompagnateur lors d'un transfert médical d'urgence de leur enfant à l'extérieur des Îles.

## UNE POR - MAIS QU'EST-CE QUE C'EST?

Les pratiques organisationnelles requises (POR) sont des manières de faire qui sont conformes et reconnues par le CCASS. Elles permettent d'améliorer nos services. Par exemple, dans la prévention des infections, il est très important que les prestataires de soins, les usagers et les familles se lavent les mains. Cette pratique est reconnue comme étant très efficace pour limiter la propagation des infections.

Voici la liste des catégories et des POR qui s'y rattachent.

### LA CULTURE ET SES 5 PRATIQUES ORGANISATIONNELLES REQUISES

- L'écrit sur la sécurité des patients
- Les rapports trimestriels au conseil d'administration
- Le mécanisme de déclaration des événements indésirables
- La politique et le processus de divulgation aux usagers et aux familles
- L'analyse prospective annuelle

### LA COMMUNICATION ET SES 6 PRATIQUES ORGANISATIONNELLES REQUISES

- L'information et la formation des usagers et des familles
- Les mécanismes d'information aux moments critiques
- Les processus de vérifications liés aux soins et services à risques élevés
- Le bilan comparatif des médicaments à l'admission
- Le bilan comparatif des médicaments lors d'un transfert
- L'utilisation de deux indicateurs d'identification de l'utilisateur

### L'UTILISATION DES MÉDICAMENTS ET SES 3 PRATIQUES ORGANISATIONNELLES REQUISES

- Le retrait des électrolytes concentrés
- La normalisation et la limitation des concentrations de médicaments
- La formation continue concernant les pompes à perfusion

### LE MILIEU DE TRAVAIL ET SES 4 PRATIQUES ORGANISATIONNELLES REQUISES

- La formation annuelle au personnel
- Le plan d'évaluation des problèmes de sécurité des usagers
- Les rôles, responsabilités et obligations redditionnels
- Le programme d'entretien préventif des appareils et équipements

### LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ET SES 6 PRATIQUES ORGANISATIONNELLES REQUISES

- La conformité aux directives fédérales et provinciales
- La formation sur le lavage des mains
- Le suivi des taux d'infection
- Le suivi et l'amélioration des processus de stérilisation
- La politique et le protocole d'administration du vaccin antigrippal
- La politique et le protocole d'administration du vaccin antipneumococcique

### LA PRÉVENTION DES CHUTES ET SA PRATIQUE ORGANISATIONNELLE REQUISE

- La stratégie de prévention des chutes

### LE LABORATOIRE



**SÉCURITÉ et QUALITÉ :**  
**Pour TOUS et PARTOUT**

### UN SLOGAN À RETENIR ET À PORTER FIÈREMENT

Cette semaine, vous avez reçu un insigne avec ce slogan. Nous vous demandons de le porter fièrement, au moins jusqu'au 2 mai prochain, car il désigne deux éléments importants de la mission stratégique du CSSS des Îles, soient la qualité des services et la sécurité des usagers et de tous.

Ces éléments s'adressent à tous ceux qui donnent des soins et services et à tous ceux qui les reçoivent. Où que vous soyez dans l'établissement, dans chacune des installations, la sécurité et la qualité demeurent essentielles. Le slogan s'est donc imposé de lui-même avec les mots clés : Sécurité Qualité Tous Partout. Ce slogan démontre à quel point chaque personne qui travaille au sein de l'établissement est indispensable pour atteindre ces objectifs de qualité.

Le choix du « bonhomme sourire » affichant le nombre 2, représente les deux sources : Sécurité et Qualité. Il fait aussi penser au fait que c'est en travaillant ensemble, en harmonie que nous pouvons offrir des soins et services reconnus par l'ensemble de la communauté.