



**ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA**

Le 25 mars 2022

Madame Sonia Bergeron
Présidente-directrice générale
Centre d'hébergement St-François inc.
912, rue Jacques-Cartier
Chicoutimi, Québec G7H 2A9

Madame:

Le comité d'approbation du type d'agrément a finalisé l'évaluation des cotes de visite qui ont été portées en appel par le Centre d'hébergement St-François inc. Nous vous remercions de votre patience lors du processus d'appel, qui comprend la révision de votre rapport et des données de votre visite, un échange continu avec l'équipe de visiteurs et une étude indépendante menée par le comité d'appel.

À la suite de cette démarche, nous avons le plaisir de vous informer que le comité a changé la décision d'agrément de Agréé à Agréé avec mention. Vous trouverez en annexe un sommaire des critères dont les cotes ont été portées en appel ainsi que la décision du Comité pour chaque critère.

À la suite de cet examen, nous vous écrivons pour vous informer que bien que votre organisme demeure agréé, il reste encore certaines exigences à remplir pour maintenir ce statut. Il est important de noter que les preuves décrivant votre conformité doivent être transmises au moyen du plan d'amélioration de la qualité du rendement. Les exigences non respectées sont les suivantes :

Vous devez vous conformer aux exigences des tests de conformité secondaires suivants qui se rattachent aux pratiques organisationnelles requises (POR) suivantes :
Date d'échéance: 28 novembre 2022 (suivi de 12 mois)

Normes	Critères	Priorité
Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers - Secteur ou service	8.4.2 - Les résultats de l'évaluation de la conformité par rapport aux pratiques d'hygiène des mains sont communiqués aux membres de l'équipe et aux bénévoles.	Mineur
	8.4.3 - Les résultats de l'évaluation de la conformité par rapport aux pratiques d'hygiène des mains sont utilisés pour apporter des améliorations à ces pratiques.	Mineur

Vous devez vous conformer aux exigences des tests de conformité secondaires suivants qui se rattachent aux pratiques organisationnelles requises (POR) suivantes : Date d'échéance: 28 novembre 2022 (suivi de 12 mois)		
Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers	2.10.8 - De l'information et de la formation sont fournies aux membres de l'équipe sur la prévention de la violence au travail.	Majeur

Vous devez accorder un suivi aux critères suivants : Date d'échéance: 28 novembre 2022 (suivi de 12 mois)	
Normes	Critère
Soins de longue durée	5.7 - De la formation et du perfectionnement sont offerts aux membres de l'équipe sur la façon de prévenir et de gérer la violence en milieu de travail, y compris les mauvais traitements, les agressions, les menaces et les voies de fait.

Veillez noter que les preuves seront examinées peu de temps après la date d'échéance pour la soumission de celles-ci.

Si vous avez des questions ou des commentaires, n'hésitez pas à communiquer avec Véronique Lavallée, chef – mobilisation de la clientèle, au 1-800-814-7769, poste 247, ou par courriel à veronique.lavallee@accreditation.ca.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Cordialement,



Elizabeth Mason
Présidente en interim du comité d'approbation du type d'agrément

c.c.: Véronique Lavallée, chef – mobilisation de la clientèle
Julie Morin, Coordonnatrice qualité

Centre d'hébergement St-François inc.

Critères contestés n° 1,2 et 3	
Note : Ces critères sont présentés regroupés étant donné qu'ils sont étroitement liés et que les commentaires des visiteurs, lorsque présents, s'appliquent à tous ces critères.	
Section de normes/numéro du critère et énoncé	Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers <ul style="list-style-type: none"> • 2.10 - Une approche documentée et coordonnée afin de prévenir la violence en milieu de travail est mise en œuvre. • 2.10.3 - La politique précise le nom des personnes ou des postes responsables de sa mise en œuvre et de son respect. • 2.10.8 - De l'information et de la formation sont fournies aux membres de l'équipe sur la prévention de la violence au travail.
Cote	Non conforme
Commentaire du visiteur lors de la visite	<i>Une procédure sur la prévention de la violence en milieu de travail est élaborée, mais n'a pas été mise à jour.</i>
Résumé des données probantes présentées par l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Les politiques et procédures sont disponibles à tout le personnel. <ul style="list-style-type: none"> ○ Il y a des copies papier dans la salle réservée au personnel et une copie sur chaque unité. ○ Il y a une copie électronique sur les ordinateurs et tout le personnel y a accès. • La dernière date de révision de la politique DG-019 est en 2017. Elle est toujours d'actualité et utilisée lorsqu'il y a le besoin.
Nom des pièces jointes (maximum de 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Copie de la politique DG-019 « Politique et gestion de conflits » • Copie de la liste de la POR « Prévention de la violence en milieu de travail » qui inclut tous les documents que nous possédons dans l'établissement
Les sections suivantes doivent être remplies par Agrément Canada	
Décision du CATA	<p>Critère 2.10.3 est conforme.</p> <p>Critère 2.10.8 non conforme : il n'y a pas eu de preuves soumises pour confirmer que les employés ont reçu de la formation sur la prévention de la violence en milieu de travail.</p>

Critères contestés n° 4,5 et 6	
Note : Ces critères sont présentés regroupés étant donné qu'ils sont étroitement liés et que les commentaires des visiteurs, lorsque présents, s'appliquent ces critères.	
Section de normes/numéro du critère et énoncé	Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers <ul style="list-style-type: none"> • 8.4 - La conformité aux pratiques établies en matière d'hygiène des mains fait l'objet d'une évaluation. • 8.4.2 - Les résultats de l'évaluation de la conformité par rapport aux pratiques d'hygiène des mains sont communiqués aux membres de l'équipe et aux bénévoles. • 8.4.3 - Les résultats de l'évaluation de la conformité par rapport aux pratiques d'hygiène des mains sont utilisés pour apporter des améliorations à ces pratiques.
Cote	Non conforme
Commentaire du visiteur lors de la visite	<i>Au moment de la visite d'agrément, aucun résultat d'évaluation de la conformité par rapport aux pratiques d'hygiène des mains n'ont été soumis aux visiteurs pour démontrer la conformité de ce critère.</i>
Résumé des données probantes présentées par l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • En 2018-2019, il y a eu des évaluations concernant l'hygiène des mains. • Du 14 au 21 novembre 2019, il y a eu évaluation entre les pairs sur l'hygiène des mains. • Les résultats ont été partagés aux équipes et des stratégies sont déployées en continu afin de maintenir le niveau de conformité aux pratiques d'hygiène des mains.
Nom des pièces jointes (maximum de 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Copie du rapport annuel 2018-2019 en PCI • Copie de l'audit entre pairs sur l'hygiène des mains
Les sections suivantes doivent être remplies par Agrément Canada	
Décision du CATA	Critères 8.4.2 et 8.4.3 sont non-conforme. Selon les commentaires du visiteur la dernière évaluation de l'hygiène des mains est celle de novembre 2019, et il n'y a pas de preuves que des audits ont été faits après cette date et que les résultats ont été communiqués auprès des employés et que des améliorations ont été apportées aux pratiques.

Critère contesté n° 7	
Section de normes/numéro du critère et énoncé	Soins de longue durée – Normes sur l'excellence des services <ul style="list-style-type: none"> • 5.7 - De la formation et du perfectionnement sont offerts aux membres de l'équipe sur la façon de prévenir et de gérer la violence en milieu de travail, y compris les mauvais traitements, les agressions, les menaces et les voies de fait.
Cote	Non conforme
Commentaire du visiteur lors de la visite	<i>Selon les informations recueillies auprès du personnel, ces derniers nous mentionnent qu'ils n'ont pas reçu de formation pour prévenir et gérer la violence en milieu de travail.</i>
Résumé des données probantes présentées par l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • De la formation est donnée à tous les nouveaux employés. Le renouvellement des connaissances est prévu et offert aux autres employés. • Nous avons un PDRH qui suit les années de visite de l'agrément comme le PACQ. <ul style="list-style-type: none"> ○ La formation sur la prévention et la gestion de la violence au travail est incluse dans les formations Syndromes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) et maltraitance.
Nom des pièces jointes (maximum de 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Copie du PDRH - 2015-2020 • Copie du PDRH 2021-2025
Les sections suivantes doivent être remplies par Agrément Canada	
Décision du CATA	Non-conforme. Selon les commentaires du visiteur et de la preuve déposée par l'organisation, nous constatons qu'après 2016 , nous ne trouvons pas le nombre d'employés qui ont suivi la formation sur " les syndromes comportementaux et psychologiques de la démence ".

Critère contesté n° 8	
Section de normes/numéro du critère et énoncé	Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers <ul style="list-style-type: none"> • 10.11 - Une entrevue de départ est proposée à l'ensemble des membres de l'équipe qui quittent l'organisme.
Cote	Non conforme
Commentaire du visiteur lors de la visite	<i>Il n'existe pas d'entrevue de départ structurée</i>
Résumé des données probantes présentées par l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Nous envoyons un questionnaire trois semaines après le départ. • Nous prenons connaissance des raisons de départ en comité de direction. • Depuis les deux dernières années, l'entrevue de départ est faite verbalement, car la plupart viennent nous rencontrer et nous déposer leur lettre en main propre.
Nom des pièces jointes (maximum de 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Copie de la lettre accompagnant le questionnaire • Copie du questionnaire entrevue départ
Les sections suivantes doivent être remplies par Agrément Canada	
Décision du CATA	Conforme.