



Portage

Agréé avec mention d'honneur

Portage dépasse les exigences du Programme d'agrément Qmentum et fait preuve d'excellence en matière d'amélioration de la qualité. Il sera agréé pourvu que les exigences du programme continuent d'être respectées.

Portage 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 **Portage** 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.

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

24 au 29 octobre 2021

Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **9 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.

Portage gère des centres de traitement en réadaptation de la toxicomanie pour une clientèle diversifiée au Québec, en Ontario et au Nouveau-Brunswick. Les programmes sont offerts en résidence et en externe. La majorité de ses activités se tiennent dans différentes régions sociosanitaires de la province de Québec.

Cet organisme canadien bilingue, dont le siège social est à Montréal, est à but non lucratif. Son objectif est d'aider les personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie à vaincre leur dépendance et vivre une vie saine et productive. Depuis ses débuts en 1970 Portage a pu augmenter son offre de service afin d'inclure des services pour des troubles concomitants de santé mentale et de santé physique et aussi élargir sa clientèle composée d'adolescents, d'adultes, de femmes enceintes, de mères avec de jeunes enfants, d'autochtones et aux individus référés par la justice. Pendant la présente visite qui s'est déroulée entre le 25 et 29 octobre 2021, tous les emplacements du groupe Portage ont fait l'objet de la visite d'agrément.

Les différents programmes offerts par Portage pour sa clientèle peuvent varier selon la province, mais tous utilisent l'approche de communauté thérapeutique. Les usagers travaillent sur les causes de leurs problèmes de toxicomanie et le développement de compétences. L'accent est mis sur les dimensions sociales, psychologiques et comportementales de la toxicomanie et l'apprentissage des compétences pour faire face aux défis quotidiens d'une vie sans drogue.

Conseil d'administration et direction

Les membres du conseil d'administration (CA) sont déterminés et engagés à offrir des services de qualité pour les territoires desservis par les centres Portage qui se trouvent dans trois provinces : Québec, Ontario et Nouveau-Brunswick. La qualité et la sécurité des usagers sont une priorité stratégique. Un nouveau plan stratégique 2021-2024 a été élaboré. Le conseil d'administration a mis

en place différents comités permanents pour l'assister dans l'exercice de ses fonctions et responsabilités. Ces comités ont pu s'attaquer à des dossiers liés à la gouvernance, les communications et les relations gouvernementales, les finances, les ressources humaines, les propriétés, l'environnement et l'énergie, les programmes et la vigilance. Le conseil s'est aussi doté de conseil régional de l'Ontario et de l'Atlantique. Les sujets qui entourent l'accessibilité des services, la qualité et la sécurité se retrouvent régulièrement à l'ordre du jour.

On a pu constater que l'équipe de direction et les intervenants dans les différentes provinces sont dévoués et soucieux de l'importance de leur rôle dans la vie de ces personnes en besoin. La mission, la vision et les valeurs organisationnelles sont partagées par l'ensemble des administrateurs. Les valeurs organisationnelles sont également connues de l'ensemble des collaborateurs. Il faut noter qu'au-delà des mots, dans le respect des valeurs retenues, l'utilisateur demeure le centre des préoccupations de chacun.

Portage peut compter sur un solide réseau de partenaires philanthropiques qui adhèrent à ses valeurs et à ses objectifs.

Communauté et partenaires

À travers les années, les dirigeants ont développé des partenariats d'affaires qui répondent aux besoins des établissements de santé des différents territoires de desserte. L'équipe collabore constamment avec d'autres services et programmes (réseau public, milieux communautaires, instances provinciales et nationales, système de justice) pour identifier les besoins permettant ainsi la prise en charge de la personne.

Les échanges d'information avec les différents partenaires témoignent que le processus de communication est bien établi; il y a une relation d'entraide fonctionnelle et efficace. L'entourage (famille, proche significatif) souligne le travail de soutien qui est fait pour l'aider à mieux comprendre et gérer la situation difficile qu'il traverse. De plus, ce soutien est présent même après que la personne ait quitté le traitement.

Dotation en personnel et la qualité de vie au travail

Pour ce qui est du volet de dotation en personnel, le défi est de taille. Dans le contexte de pénurie de la main-d'œuvre que vit actuellement le réseau, il devient de plus en plus difficile de pourvoir les postes qui sont en affichage. Il faut cependant préciser que cela n'est pas le cas dans chaque centre. L'organisme est encouragé à poursuivre ses efforts et à faire preuve d'innovation pour attirer, maintenir et valoriser un emploi au sein de l'organisme Portage.

Le souci pour le milieu de travail se reflète aussi dans les sondages d'agrément Canada portant sur la qualité de vie au travail et la culture de sécurité. Des plans d'action sont en cours pour tenir compte

des réponses obtenues, démontrant ainsi la démarche d'amélioration continue. Les discussions avec les employés dans les différents centres indiquent un haut taux de collaboration et solidarité entre eux.

Prestation des soins et services

Les différentes équipes rencontrées sont engagées. Un sentiment d'appartenance à l'entité Portage est présent et passe par l'amélioration de la qualité des soins et des services. Les nouveaux résidents sont accueillis par d'autres membres de la communauté qui sont plus avancés dans leur démarche. Une entraide s'installe rapidement pour cheminer dans les différentes phases du programme avec le soutien des intervenants. La relation avec chaque usager est ouverte, transparente et respectueuse. Ceci a été témoigné par les usagers et les familles.

Il y a une préoccupation constante pour la sécurité des usagers. Cet aspect est évident à l'accueil où l'organisme fait preuve de vigilance face aux risques du milieu d'intervention. La grille d'évaluation des différents risques est effectuée systématiquement. De plus, les plans d'intervention interdisciplinaire individualisée de l'usager sont élaborés en tandem avec le suivi des protocoles thérapeutiques.

Satisfaction de la clientèle

Pour Portage, l'évaluation de la satisfaction des usagers est un pilier opérationnel de sa vision de la qualité. Il convient d'indiquer que l'évaluation se fait deux fois par année auprès des usagers des différents services de Portage. Les participants soulignent la courtoisie et la chaleur des intervenants. Ils partagent un sentiment de sécurité face au milieu. Les résidents et familles, de même que le comité de résidents, se disent informés, consultés et mis à contribution dans diverses décisions.

La perception voulant que la clientèle se sente respectée et bien accompagnée par un personnel compétent, dévoué, respectueux contribue à pratiquer la philosophie d'entraide et de chaleur humaine lors de la prestation de services.









Enfin, l'équipe complète est profondément engagée et dévouée.

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.

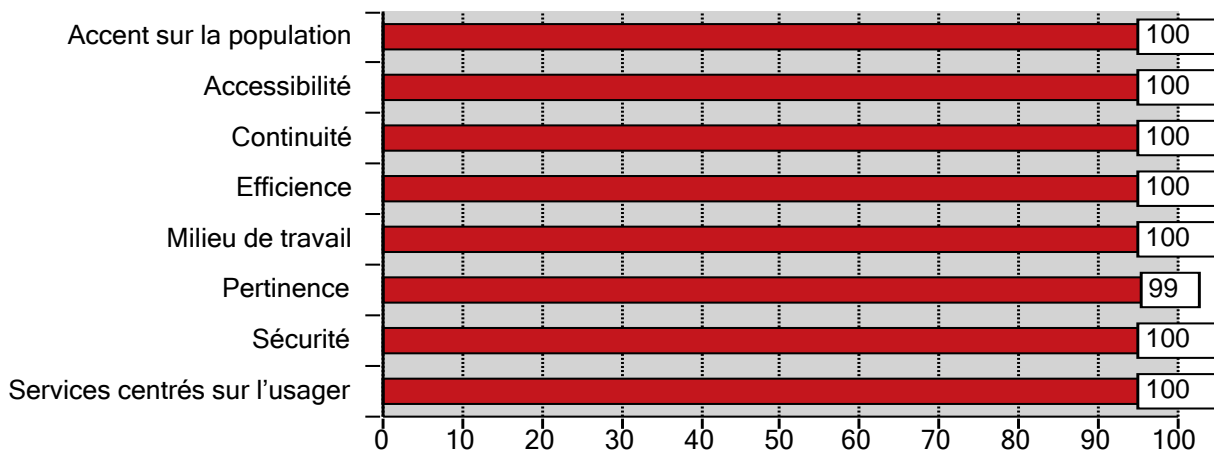
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **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



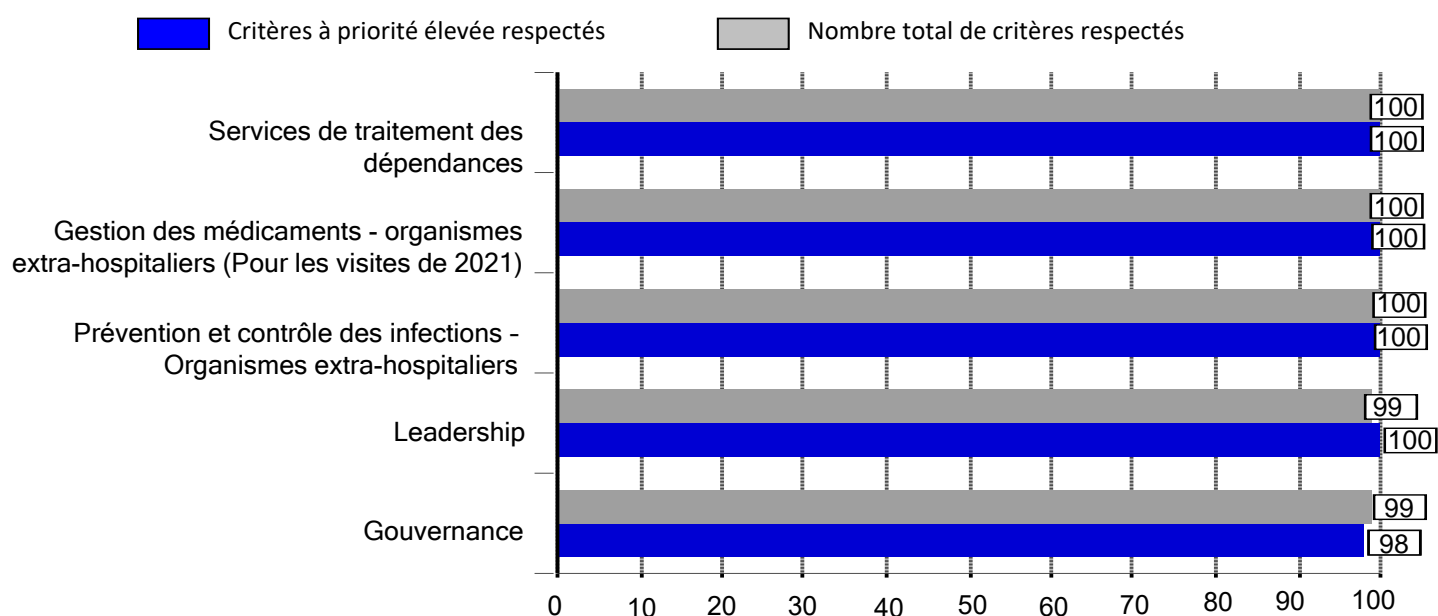
Aperçu des résultats relatifs aux normes

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



Aperçu des résultats relatifs aux pratiques organisationnelles requises

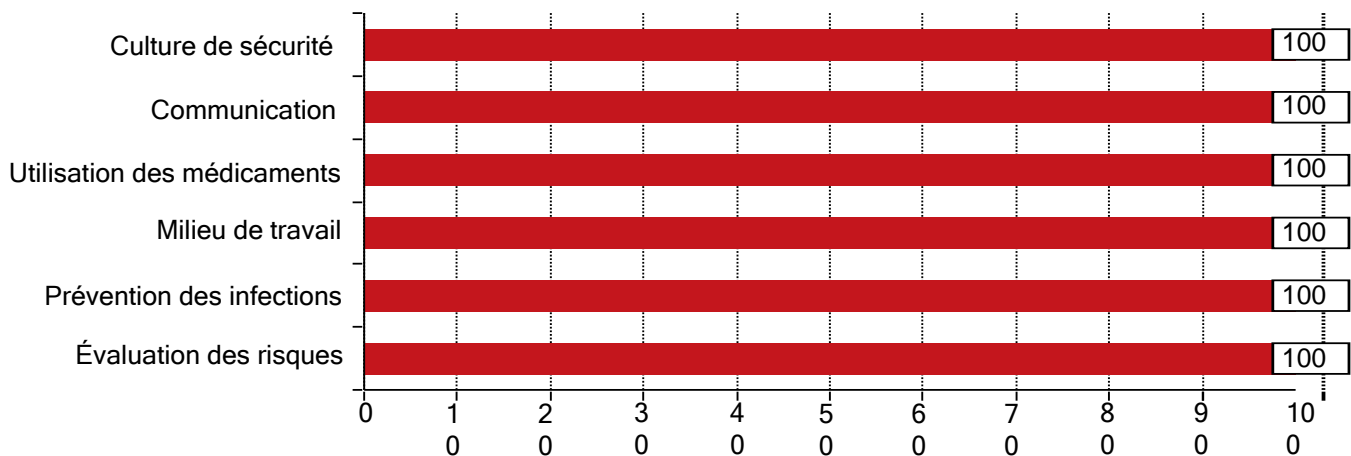
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme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



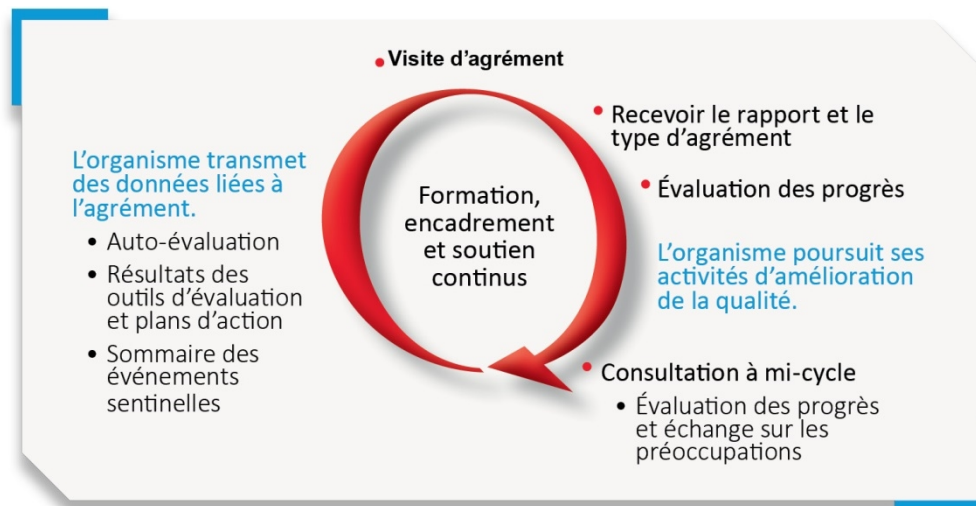
La démarche d'amélioration de la qualité

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, **Portage** 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 **Portage** 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 Centre d'accueil le Programme de Portage - Portage Lac Écho
- 2 Centre d'accueil le Programme de Portage - Portage Lionel Groulx, programme Mère-enfant
- 3 Centre d'accueil le Programme de Portage - Portage Lionel-Groulx, programme TSTM
- 4 Centre d'accueil le Programme de Portage - Portage Québec
- 5 Centre d'accueil le Programme de Portage - Portage Square Richmond
- 6 Centre d'accueil le Programme de Portage - Portage St-Malachie
- 7 Centre d'accueil le Programme de Portage - Portage West-Island
- 8 Portage Program for Drug Dependencies - Portage Atlantic, Cassidy Lake
- 9 Portage Program for Drug Dependencies - Portage Ontario, Elora

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

- 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
 - Taux d'infection
-

Évaluation des risques

- Prévention du suicide
-