



Horizon Health Network

Agréé

Horizon Health Network satisfait aux exigences du Programme d'agrément Qmentum et fait preuve d'engagement à l'égard de l'amélioration de la qualité.

Horizon Health Network 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 **Horizon Health Network** 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.

Horizon Health Network (2023)

Exploitant 12 hôpitaux et une centaine d'établissements de soins de santé au N.-B., Horizon assume la responsabilité de huit programmes provinciaux et offre une vaste gamme de services, des soins spécialisés et de courte durée aux services de santé communautaire. Grâce à une approche collaborative permettant d'assurer l'offre de services bilingues, Horizon fournit des soins de santé durables, sûrs et de qualité aux résidents du N.-B., de la N.-É. et de l'Î.-P.-É. Doté d'un budget annuel d'environ 1,1 milliard de dollars, Horizon compte quelque 12 600 employés, 1 118 médecins, 350 résidents en médecine et 4 500 bénévoles ainsi que 17 fondations et 18 associations d'auxiliaires et d'anciens.

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

16 au 21 avril 2023

Emplacements visités

- L'équipe de visiteurs a évalué **30 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** 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

- **26 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.

Nous félicitons le Réseau de santé Horizon (Horizon) pour sa préparation et sa participation au programme d'agrément. Nous tenons à féliciter la fiduciaire, l'équipe de la haute direction, les membres de l'équipe et les partenaires communautaires pour leur engagement envers l'amélioration de la qualité et le parcours d'agrément. Chacun a accueilli positivement le processus d'agrément et était fier des programmes et des services offerts et des améliorations apportées par l'organisme au cours des dernières années. Au fil de l'évolution de la pandémie de COVID-19, la direction et le personnel de première ligne de l'organisme ont dû répondre aux demandes et remédier aux pressions du système de santé, y compris au vieillissement de la population, à la pénurie de ressources clés et aux exigences grandissantes du public. La transformation du système de santé était au cœur de la vision, de la mission et des valeurs de l'organisme. L'objectif de mettre en priorité les besoins des usagers et des clients tout en appuyant et en responsabilisant le personnel et les médecins a orienté l'organisme tout au long de cette période difficile.

Le personnel s'engage fermement à respecter la vision (soins exceptionnels à chacun, chaque jour), la mission (des gens en santé) et les valeurs de l'organisme Horizon. Les membres de l'équipe, les médecins et le personnel d'encadrement incarnent tous les valeurs suivantes : faire preuve d'empathie, de compassion et de respect; viser l'excellence; faire preuve de leadership, mais collaborer au sein d'une équipe; agir avec intégrité et se montrer responsable.

En juillet 2022, le conseil d'administration d'Horizon a été remplacé par une fiduciaire nommée par le ministère de la Santé, qui agit conformément à la Loi sur les autorités sanitaires régionales. Elle exerce toutes les responsabilités, toutes les fonctions et tous les pouvoirs du conseil d'administration et est responsable de prendre des décisions de gouvernance au nom de l'organisme. La fiduciaire entretient d'excellentes relations de travail avec le chef de la direction et veille à ce que l'organisme continue de travailler à ses priorités et d'améliorer les domaines clés du système. Les discussions avec la fiduciaire indiquent clairement qu'elle est dévouée et motivée à voir des améliorations rapides dans le système

de santé. Nous encourageons l'organisme à poursuivre ce bon travail et à collaborer avec le ministère de la Santé, la fiduciaire et d'autres partenaires du système de santé pour mettre en œuvre des pratiques de gouvernance « normalisées ».

L'organisme a amorcé une transformation rapide du système de santé axée sur quatre grandes priorités :

1. Améliorer l'ACCÈS aux soins de santé, surtout aux services de chirurgie, aux soins d'urgence et aux services de traitement des dépendances et de santé mentale;
2. La FIDÉLISATION et le recrutement de médecins, d'infirmières et de personnel;
3. Améliorer le CHEMINEMENT des usagers à l'intérieur de nos établissements de soins de santé; et
4. Favoriser l'engagement communautaire et mettre l'accent sur l'EXPÉRIENCE des usagers.

Nous félicitons l'organisme pour avoir amorcé plus de 70 projets dans huit hôpitaux à l'échelle de 31 établissements communautaires et de 17 services. L'organisme a investi des millions de dollars dans l'apport d'améliorations. Grâce à ce financement, les citoyens du Nouveau-Brunswick peuvent accéder plus rapidement aux soins d'urgence. Plus précisément, l'organisme Horizon a ajouté des moniteurs auprès des usagers qui vérifient de façon proactive les signes vitaux, offrent un soutien réconfortant et surveillent le bien-être des personnes qui se trouvent dans les salles d'attente de cinq hôpitaux. L'organisme a également ajouté des travailleurs sociaux aux services des urgences de quatre hôpitaux régionaux pour empêcher l'admission des usagers dont les besoins ne sont pas urgents. On a également établi des centres de cheminement des usagers dans les services d'urgence des trois plus grands hôpitaux de la région pour accélérer l'accès aux soins. Nous encourageons l'organisme Horizon à poursuivre les projets qui ont pour but d'améliorer l'accès aux soins; ceci permettra aux usagers d'accéder plus rapidement aux services de consultation, aux examens et aux traitements.

L'organisme Horizon a préparé des stratégies dynamiques de recrutement et de rétention auprès des ressources humaines en santé. Plusieurs stratégies de ressources humaines en santé ont permis de recruter plus de 1 100 employés, y compris des centaines de travailleurs en soins infirmiers, en soins paramédicaux et en services de soutien. Plusieurs projets de reconnaissance du personnel ont également été entrepris, y compris le programme « Bravo! ». Celui-ci a permis de souligner le travail de plus de 8 800 employés en six mois. Les programmes qui ont pour but de permettre au personnel de fonctionner à son plein potentiel ont également aidé à gérer les défis de dotation en personnel dans l'ensemble de l'organisme. Nous encourageons l'organisme Horizon à poursuivre son excellent travail qui consiste à stabiliser la main-d'œuvre et à surmonter les défis liés aux ressources humaines en santé.

L'organisme Horizon a réalisé plusieurs activités à l'échelle de son Réseau pour encourager l'engagement et l'expérience des usagers. Voici quelques-uns de ces projets :

1. Déploiement de nouveaux outils en ligne pour permettre aux proches des usagers de voir les progrès de leur chirurgie en temps réel;
2. Mise en œuvre de la technologie SeamlessMD pour offrir des plans de soins aux usagers à partir d'applications;
3. Amélioration de l'environnement pour les personnes qui ont des problèmes de dépendance et de santé mentale au service des urgences.

Nous encourageons l'organisme Horizon à continuer d'améliorer ses activités d'engagement de l'utilisateur afin d'avoir une meilleure compréhension des activités qui permettraient d'améliorer l'expérience de l'utilisateur. L'amélioration de l'engagement des utilisateurs et des partenaires communautaires aide l'organisme à cerner les possibilités d'amélioration et à renforcer les liens de confiance, de collaboration et de partenariat entre les régions.

L'organisme a effectué de nombreux investissements dans les établissements et les infrastructures, améliorant ainsi l'environnement physique. De nombreux établissements continuent d'exiger des investissements envers les infrastructures physiques pour remédier aux lacunes environnementales. Nous encourageons l'organisme à envisager d'élaborer un plan directeur régional des établissements et d'investir d'abord dans les domaines prioritaires. Il est nécessaire d'investir dans les systèmes d'information cliniques et commerciaux. L'organisme Horizon utilise un dossier clinique et commercial hybride qui entraîne des lacunes et pose un risque pour les soins offerts aux utilisateurs et pour la continuité des activités. Nous encourageons la région à étudier les investissements au moyen d'un système d'information clinique intégré et de systèmes d'entreprise consolidés.

Les partenaires communautaires ont exprimé leur reconnaissance envers les gestionnaires de l'organisme, pour leurs efforts récents (au cours des deux dernières années) visant à communiquer et à collaborer avec eux pour améliorer le système de santé. Les dirigeants municipaux ont noté une grande amélioration en matière de communication et de collaboration. L'organisme pourrait améliorer sa collaboration avec les groupes communautaires. Il existe notamment d'importantes lacunes dans la capacité des utilisateurs à passer du secteur de soins primaires ou des soins de courte durée aux secteurs de soins à domicile, de soins communautaires et de soins de longue durée. Nous encourageons l'organisme Horizon à continuer de collaborer avec les ministères de la Santé et des Services sociaux ainsi qu'avec les prestataires de soins à domicile, de soins communautaires et de soins de longue durée à l'amélioration de la transition des utilisateurs provenant du milieu de soins de courte durée vers d'autres niveaux de soins.

L'utilisateur et la famille participent à tous les programmes et services régionaux de l'organisme Horizon. Le personnel d'encadrement et les membres de l'équipe sont profondément motivés à collaborer avec les utilisateurs, les familles et les partenaires à la planification et à la conception des services. L'organisme pourrait intégrer davantage les utilisateurs et les familles de façon à ce qu'ils exercent une influence positive sur la prise de décisions, à tous les niveaux de l'organisme. Cette initiative permettrait également de créer des liens profonds et authentiques au cours du processus.

L'organisme a instauré une culture bien établie en matière de sécurité, de qualité et de gestion des risques. Les activités d'amélioration de la qualité sont bien établies au niveau régional. Les utilisateurs, les familles et les partenaires collaborent conjointement à des projets d'amélioration de la qualité au niveau régional et par l'entremise de programmes, mais pas au niveau local. L'organisme pourrait améliorer les activités axées sur l'amélioration de la qualité qui sont propres aux unités et aux établissements de son Réseau. L'organisme pourrait mieux diffuser, au personnel de première ligne, les données qualitatives et les données quantitatives recueillies à des fins d'activités d'amélioration localisées en matière de qualité. Nous encourageons l'organisme Horizon à continuer de promouvoir les activités d'amélioration de la qualité au sein des unités et des établissements, avec l'apport des utilisateurs et des proches.

Le chef de la direction et l'équipe de la haute direction se font présents et s'engagent auprès des membres de l'équipe, des médecins, des partenaires communautaires, des usagers et des familles. Ils collaborent activement avec les membres de l'équipe à cerner et à réduire les obstacles à l'accès aux programmes et aux services.









L'équipe de visiteurs a vécu une expérience de soutien de l'organisme exceptionnelle tout au long de son parcours d'agrément. Ce fut un honneur et un privilège pour l'équipe d'interagir avec le personnel d'encadrement, les médecins, les membres de l'équipe, les usagers et la famille de ces derniers tout au long de la visite. L'équipe est connue pour la flexibilité et la résilience dont elle a fait preuve tout au long de la pandémie de COVID-19 des dernières années afin de répondre aux besoins des usagers, des familles et de la communauté dans son ensemble. La sécurité, l'innovation et la créativité étaient au cœur de l'intervention lors de la pandémie, et nous félicitons l'organisme Horizon pour les efforts qu'il a accomplis en cette période difficile. Nous encourageons le personnel d'encadrement et les membres de l'équipe à poursuivre le travail qu'il accomplit concernant la transformation du système de santé afin de prodiguer des soins exceptionnels à chaque personne, chaque jour.

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.

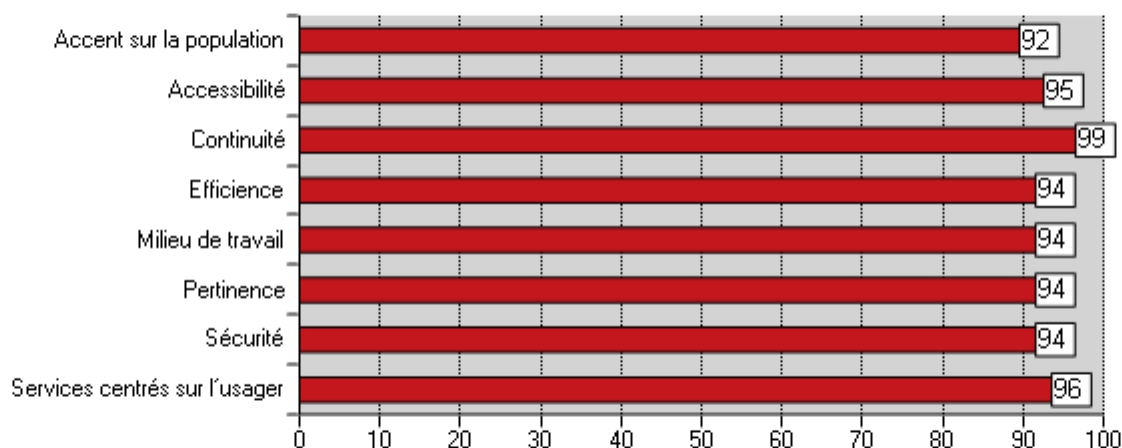
Les dimensions de la qualité sont les suivantes :

-  **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, efficient, 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

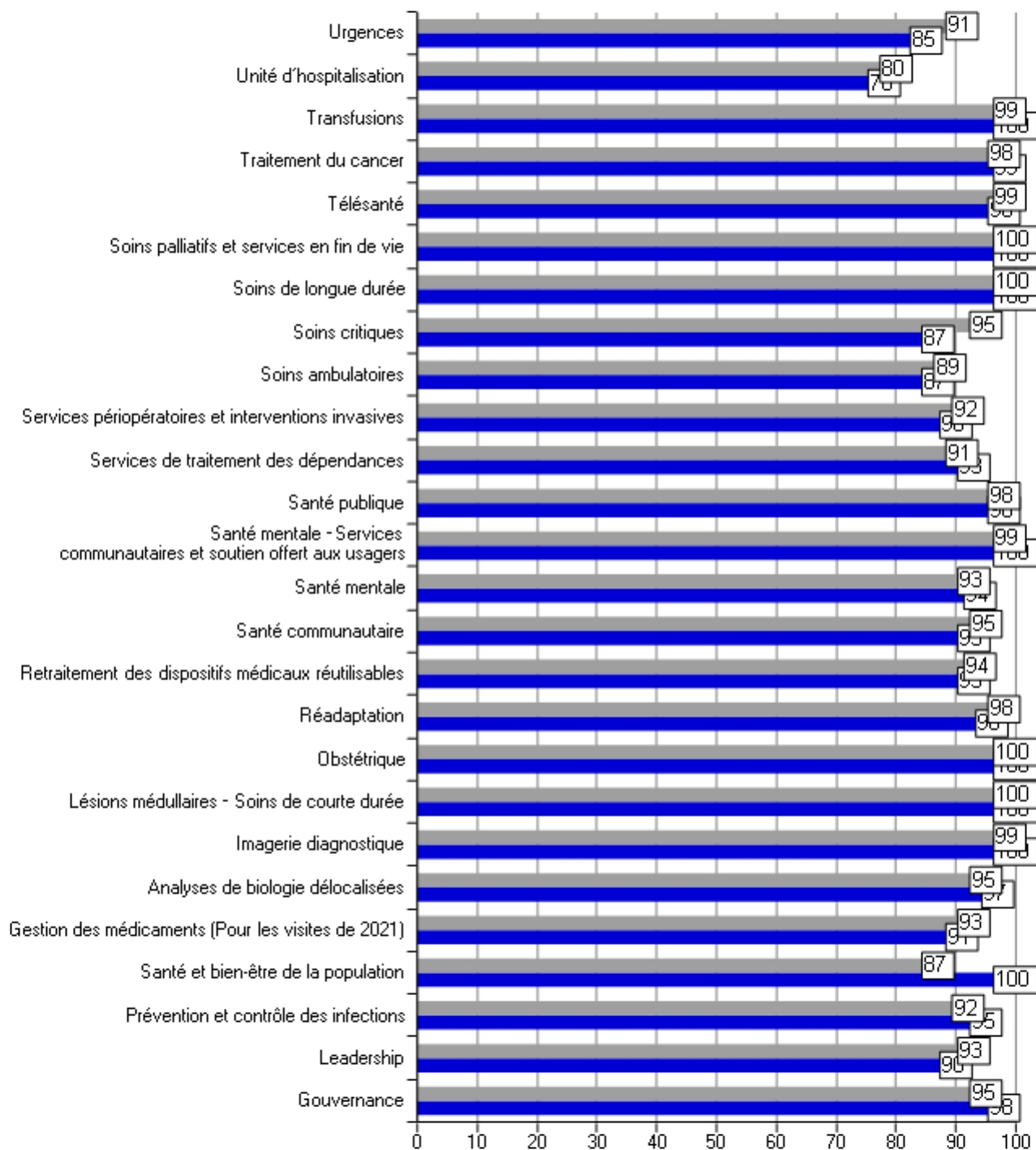
Toutes les normes ont une incidence sur la qualité et la sécurité des soins de santé. Un ensemble de normes comprend des critères et des conseils qui précisent ce dont on a besoin pour assurer des soins et des services de haute qualité.

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

■ Critères à priorité élevée respectés ■ Nombre total de critères respectés



Aperçu des résultats relatifs aux pratiques organisationnelles requises

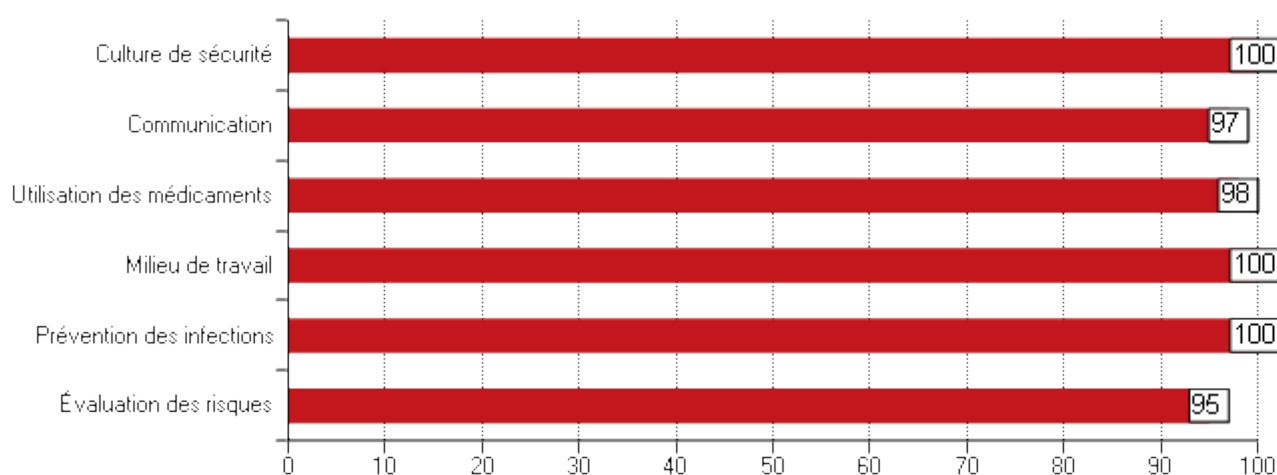
Agrément Canada définit les pratiques organisationnelles requises (POR) comme des pratiques essentielles qui doivent être en place pour garantir la sécurité des usagers et réduire au minimum les risques. Les POR font partie des normes. Pour chaque POR, il y a des tests de conformité détaillés que l'organisme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



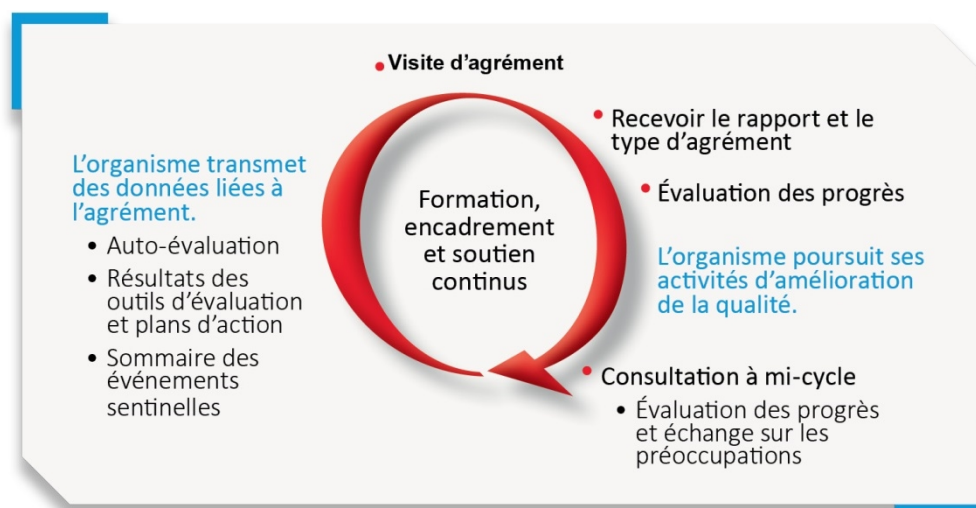
La démarche d'amélioration de la qualité

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, **Horizon Health Network** 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 **Horizon Health Network** 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 Charlotte County Addiction and Mental Health Services
- 2 Charlotte County Hospital
- 3 Dr. Everett Chalmers Regional Hospital
- 4 Fredericton Addiction and Mental Health Services
- 5 Fredericton Junction Health Centre
- 6 Fundy Health Centre
- 7 Miramichi Addiction and Mental Health Services
- 8 Miramichi Health Centre
- 9 Miramichi Regional Hospital
- 10 Moncton Addiction and Mental Health Services
- 11 Moncton Primary Health Care
- 12 Oromocto Community Health Centre
- 13 Oromocto Public Hospital
- 14 Petitcodiac Health Centre
- 15 Public Health Fredericton
- 16 Public Health Saint John
- 17 Queens North Community Health Centre
- 18 Ridgewood Addiction Services
- 19 Ridgewood Veteran's Health Wing
- 20 Rogersville Health Centre
- 21 Sackville Memorial Hospital
- 22 Saint John Community Mental Health Services
- 23 Saint John Regional Hospital
- 24 St. Joseph's Community Health Centre
- 25 St. Joseph's Hospital
- 26 Stan Cassidy Centre for Rehabilitation
- 27 Sussex Health Centre
- 28 The Moncton Hospital
- 29 Upper River Valley Hospital
- 30 Woodbridge Centre

Annexe B Pratiques organisationnelles requises

Culture de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgence des événements • Mécanisme de déclaration des événements indésirables • Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers • Reddition de comptes en matière de qualité
Communication	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Liste de contrôle d'une chirurgie • Transfert de l'information aux points de transition des soins
Utilisation des médicaments	<ul style="list-style-type: none"> • Électrolytes concentrés • Formation sur les pompes à perfusion • Médicaments de niveau d'alerte élevé • Programme de gérance des antimicrobiens • Sécurité liée à l'héparine • Sécurité liée aux narcotiques
Milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de sécurité des usagers • Prévenir la congestion au service des urgences • Prévention de la violence en milieu de travail • Programme d'entretien préventif • Sécurité des patients : formation et perfectionnement
Prévention des infections	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité aux pratiques d'hygiène des mains • Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains • Taux d'infection
Évaluation des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Prévention des plaies de pression • Prévention du suicide • Prophylaxie de la thrombo-embolie veineuse (TEV) • Stratégie de prévention des chutes