



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA
Qmentum

Rapport d'agrément

Résidence Sorel-Tracy inc.

Sorel-Tracy, QC

Dates de la visite d'agrément : 1 au 3 mai 2023

Date de production du rapport : 2 juin 2023

Table des matières

Sommaire	1
Décision relative au type d'agrément	1
Au sujet de la visite d'agrément	2
Analyse selon les dimensions de la qualité	3
Analyse selon les normes	4
Aperçu par pratiques organisationnelles requises	5
Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs	8
Résultats détaillés de la visite	9
Résultats pour les normes relatives à l'ensemble de l'organisme, par processus prioritaires	10
Processus prioritaire : Planification et conception des services	10
Processus prioritaire : Gestion des ressources	11
Processus prioritaire : Capital humain	12
Processus prioritaire : Gestion intégrée de la qualité	13
Processus prioritaire : Prestation de soins et prise de décisions fondées sur des principes	14
Processus prioritaire : Communication	15
Processus prioritaire : Environnement physique	16
Processus prioritaire : Préparation en vue de situations d'urgence	17
Processus prioritaire : Soins de santé centrés sur les personnes	18
Processus prioritaire : Cheminement des clients	19
Processus prioritaire : Équipement et appareils médicaux	20
Résultats pour les normes sur l'excellence des services	21
Ensemble de normes : Gestion des médicaments - organismes extra-hospitaliers (Pour les visites de 2021) - Secteur ou service	22
Ensemble de normes : Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers - Secteur ou service	23
Ensemble de normes : Soins de longue durée - Secteur ou service	24
Résultats des outils d'évaluation	26
Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers	26
Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail	28
Annexe A - Programme Qmentum	30
Annexe B - Processus prioritaires	31

Sommaire

Résidence Sorel-Tracy inc. (nommé « l'organisme » dans le présent rapport) participe au programme Qmentum d'Agrément Canada. Agrément Canada est un organisme indépendant sans but lucratif qui établit des normes pour assurer la qualité et la sécurité des soins de santé et qui procède à l'agrément d'organismes de santé au Canada et dans le monde entier.

Dans le cadre du Programme d'agrément Qmentum, l'organisme a été soumis à un processus d'évaluation rigoureux. À la suite d'une auto-évaluation effectuée en profondeur, des visiteurs qui sont des pairs de l'extérieur de l'organisme ont mené une visite d'agrément pendant laquelle ils ont évalué le leadership, la gouvernance, les programmes cliniques et les services de l'organisme par rapport aux exigences d'Agrément Canada en matière de qualité et de sécurité. Ces exigences comprennent les normes d'excellence pancanadiennes, les pratiques de sécurité requises afin de réduire les dangers potentiels et les questionnaires servant à évaluer le milieu de travail, la culture de sécurité des usagers, le fonctionnement de la gouvernance et l'expérience vécue par l'utilisateur. Les résultats de toutes ces composantes font partie du présent rapport et sont pris en considération dans la décision relative au type d'agrément.

Le présent rapport fait état des résultats à ce jour et est fourni dans le but de guider l'organisme dans sa volonté d'intégrer les principes de l'agrément et de l'amélioration de la qualité à ses programmes, à ses politiques et à ses pratiques.

Il convient de féliciter l'organisme pour son engagement à se servir de l'agrément pour améliorer la qualité et la sécurité des services qu'il offre à ses usagers et à sa communauté.

Décision relative au type d'agrément

Résidence Sorel-Tracy inc. a obtenu le type d'agrément qui suit.

Agréé avec mention d'honneur

L'organisme atteint le plus haut niveau de résultats possible et fait preuve d'excellence dans sa conformité aux exigences du programme d'agrément.

Au sujet de la visite d'agrément

- **Dates de la visite d'agrément : 1 au 3 mai 2023**

- **Emplacement**

L'emplacement suivant a été évalué pendant la visite d'agrément.

1. Résidence Sorel-Tracy

- **Normes**

Les ensembles de normes suivants ont été utilisés pour évaluer les programmes et les services de l'organisme pendant la visite d'agrément.

Normes relatives à l'ensemble de l'organisme

1. Gestion des médicaments - organismes extra-hospitaliers (Pour les visites de 2021)
2. Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers
3. Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers

Normes sur l'excellence des services

4. Soins de longue durée - Normes sur l'excellence des services

- **Outils**

L'organisme a utilisé les outils suivants :

1. Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail
2. Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers

Analyse selon les dimensions de la qualité

Agrément Canada définit la qualité des soins de santé à l'aide de huit dimensions de la qualité qui représentent les principaux éléments de la prestation des services. Chaque critère des normes est lié à une dimension de la qualité. Le tableau suivant énumère le nombre de critères liés à chaque dimension qui ont été cotés conformes, non conformes ou sans objet.

Dimension de la qualité	Conforme	Non Conforme	S.O.	Total
 Accent sur la population (Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.)	14	0	0	14
 Accessibilité (Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.)	10	0	0	10
 Sécurité (Assurez ma sécurité.)	143	2	9	154
 Milieu de travail (Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.)	37	1	0	38
 Services centrés sur l'utilisateur (Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.)	65	2	0	67
 Continuité (Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.)	7	0	0	7
 Pertinence (Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.)	159	5	15	179
 Efficience (Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.)	6	0	0	6
Total	441	10	24	475

Analyse selon les normes

Les normes Qmentum permettent de cerner les politiques et les pratiques qui contribuent à fournir des soins sécuritaires et de haute qualité qui sont gérés efficacement. Chaque norme est accompagnée de critères qui servent à évaluer la conformité de l'organisme par rapport à celle-ci.

Les normes relatives à l'ensemble de l'organisme portent sur la qualité et la sécurité à l'échelle de l'organisme dans des secteurs comme la gouvernance et le leadership, tandis que les normes portant sur des populations spécifiques et sur l'excellence des services traitent de populations, de secteurs et de services bien précis. Les normes qui servent à évaluer les programmes d'un organisme sont choisies en fonction du type de services offerts.

Ce tableau fait état des ensembles de normes qui ont servi à évaluer les programmes et les services de l'organisme ainsi que du nombre et du pourcentage de critères pour lesquels il y a conformité ou non-conformité, et ceux qui sont sans objet, pendant la visite d'agrément.

Ensemble de normes	Critères à priorité élevée *			Autres critères			Tous les critères (Priorité élevée + autres)		
	Conforme	Non Conforme	S.O.	Conforme	Non Conforme	S.O.	Conforme	Non Conforme	S.O.
	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre	Nbre (%)	Nbre (%)	Nbre
Leadership - Petits organismes de santé extra-hospitaliers	38 (97,4%)	1 (2,6%)	1	66 (95,7%)	3 (4,3%)	1	104 (96,3%)	4 (3,7%)	2
Prévention et contrôle des infections - Organismes extra-hospitaliers	26 (100,0%)	0 (0,0%)	8	46 (100,0%)	0 (0,0%)	1	72 (100,0%)	0 (0,0%)	9
Gestion des médicaments - organismes extra-hospitaliers (Pour les visites de 2021)	58 (96,7%)	2 (3,3%)	5	37 (100,0%)	0 (0,0%)	3	95 (97,9%)	2 (2,1%)	8
Soins de longue durée	55 (100,0%)	0 (0,0%)	1	93 (95,9%)	4 (4,1%)	2	148 (97,4%)	4 (2,6%)	3
Total	177 (98,3%)	3 (1,7%)	15	242 (97,2%)	7 (2,8%)	7	419 (97,7%)	10 (2,3%)	22

* N'inclut pas les POR (Pratiques organisationnelles requises)

Aperçu par pratiques organisationnelles requises

Une pratique organisationnelle requise (POR) est une pratique essentielle que l'organisme doit avoir en place pour améliorer la sécurité des usagers et pour minimiser les risques. Chaque POR comporte des tests de conformité qui sont divisés en deux catégories : les principaux tests et les tests secondaires. L'organisme doit répondre aux exigences de tous les tests de conformité pour être jugé conforme à la POR.

Ce tableau fait état des cotes qui ont été attribuées selon les POR pertinentes.

Pratique organisationnelle requise	Cote Globale	Cote - Test de conformité	
		Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
But en matière de sécurité des patients : Culture de sécurité			
Divulgence des événements (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	4 sur 4	2 sur 2
Mécanisme de déclaration des événements indésirables (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	6 sur 6	1 sur 1
Rapports trimestriels sur la sécurité des usagers (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	2 sur 2
But en matière de sécurité des patients : Communication			
Bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins (Soins de longue durée)	Conforme	4 sur 4	0 sur 0
Identification des usagers (Soins de longue durée)	Conforme	1 sur 1	0 sur 0
Le bilan comparatif des médicaments : une priorité stratégique (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	3 sur 3	2 sur 2

Pratique organisationnelle requise	Cote Globale	Cote - Test de conformité	
		Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
But en matière de sécurité des patients : Communication			
Liste d'abréviations qui ne doivent pas être utilisées (Gestion des médicaments - organismes extra-hospitaliers (Pour les visites de 2021))	Conforme	3 sur 3	3 sur 3
Transfert de l'information aux points de transition des soins (Soins de longue durée)	Conforme	4 sur 4	1 sur 1
But en matière de sécurité des patients : Utilisation des médicaments			
Médicaments de niveau d'alerte élevé (Gestion des médicaments - organismes extra-hospitaliers (Pour les visites de 2021))	Conforme	4 sur 4	2 sur 2
Sécurité liée à l'héparine (Gestion des médicaments - organismes extra-hospitaliers (Pour les visites de 2021))	Conforme	4 sur 4	0 sur 0
Sécurité liée aux narcotiques (Gestion des médicaments - organismes extra-hospitaliers (Pour les visites de 2021))	Conforme	3 sur 3	0 sur 0
But en matière de sécurité des patients : Milieu de travail			
Plan de sécurité des usagers (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	2 sur 2	2 sur 2
Prévention de la violence en milieu de travail (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	6 sur 6	2 sur 2

Pratique organisationnelle requise	Cote Globale	Cote - Test de conformité	
		Conforme aux principaux tests	Conforme aux tests secondaires
But en matière de sécurité des patients : Milieu de travail			
Programme d'entretien préventif (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	3 sur 3	1 sur 1
Sécurité des patients : formation et perfectionnement (Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	0 sur 0
But en matière de sécurité des patients : Prévention des infections			
Conformité aux pratiques d'hygiène des mains (Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	2 sur 2
Formation et perfectionnement sur l'hygiène des mains (Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	0 sur 0
Processus de retraitement (Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	1 sur 1
Taux d'infection (Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers)	Conforme	1 sur 1	2 sur 2
But en matière de sécurité des patients : Évaluation des risques			
Prévention des plaies de pression (Soins de longue durée)	Conforme	3 sur 3	2 sur 2
Prévention du suicide (Soins de longue durée)	Conforme	5 sur 5	0 sur 0
Stratégie de prévention des chutes (Soins de longue durée)	Conforme	5 sur 5	1 sur 1

Sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs

L'équipe de visiteurs a fait les observations suivantes au sujet de l'ensemble des points forts, des possibilités d'amélioration et des défis de l'organisme.

La Résidence Sorel-Tracy est un organisme privé conventionné qui gère 64 lits de soins de longue durée. Il n'y a pas de conseil d'administration et la directrice générale propriétaire est l'instance dirigeante qui assume l'entière responsabilité de l'établissement.

L'organisme entretient des partenariats forts avec les membres de la communauté de Sorel-Tracy tels que le CISSS Montérégie Est, la commissaire aux plaintes ainsi que des gestionnaires du CISSS, le CÉGEP Sorel-Tracy, les écoles du quartier et la garderie.

Depuis la dernière visite en 2018, l'établissement a relevé le défi majeur de la pandémie COVID-19 et a réussi à obtenir un financement permanent pour ses cinq lits additionnels pour un total officiel de 64 lits. Les membres de la direction se rencontrent régulièrement. Cette équipe permet une gestion de proximité pour laquelle les informations du quotidien des employés et des résidents remontent facilement auprès de la direction concernée. Cela permet une capacité d'action efficace. On encourage les membres du comité de gestion à continuer d'inclure les membres d'équipes et/ou résidents et familles lors de l'élaboration des nouvelles politiques ou procédures en conformité avec l'approche de l'expérience patient.

La nouvelle conseillère en ressources humaines s'implique intensément dans la dotation du personnel et la qualité de vie au travail. Nous l'encourageons à poursuivre toutes ses initiatives en cours.

La prestation des soins et services est de qualité. Tous les programmes de soins sont à jour et bien connus du personnel soignant. L'amélioration des services est importante pour l'organisation. La sécurité des résidents est surveillée de façon régulière par tous les services de l'organisation. Nous encourageons l'organisme à poursuivre l'implantation de ses systèmes d'information.

La satisfaction des clients est mesurée et documentée avec l'implication de la direction générale et le comité des usagers. Tous s'entendent pour reconnaître que l'on peut confier son être cher à la Résidence Sorel-Tracy afin d'être sûr qu'il sera bien dans son nouveau chez soi.

Résultats détaillés de la visite

Cette section présente les résultats détaillés de la visite d'agrément. En examinant ces résultats, il importe de s'attarder aux résultats pour l'excellence des services et l'ensemble de l'organisme en même temps puisqu'ils sont complémentaires. Les résultats sont présentés de deux façons, soit, en premier lieu, par processus prioritaires puis par ensembles de normes.

Agrément Canada définit les processus prioritaires comme des secteurs critiques et des mécanismes qui ont des répercussions importantes sur la qualité et la sécurité des soins et services. Les processus prioritaires offrent un point de vue différent de celui que fournissent les normes, car les résultats sont organisés en fonction de thèmes qui se recoupent dans l'ensemble des unités, des services et des équipes.

Par exemple, le processus prioritaire qui traite du cheminement des usagers englobe des critères provenant d'un certain nombre d'ensembles de normes qui touchent chacun à divers aspects du cheminement des usagers, de la prévention des infections à l'établissement d'un diagnostic ou à la prestation de services chirurgicaux au moment opportun. Cela offre une image complète de la façon dont les usagers sont acheminés dans l'organisme et de la façon dont les services leur sont offerts, et ce, peu importe l'unité ou les services.

Au cours de la visite d'agrément, les visiteurs évaluent la conformité aux critères, expliquent ce qui justifie la cote attribuée et émettent des commentaires sur chaque processus prioritaire.

Le présent rapport contient des commentaires relatifs aux processus prioritaires. Les explications qui justifient la cote de non-conformité attribuée à certains critères se trouvent en ligne dans le plan d'amélioration de la qualité du rendement de l'organisme.

Veuillez consulter l'annexe B pour une liste des processus prioritaires.

INTERPRÉTATION DES TABLEAUX DE LA PRÉSENTE SECTION : Les tableaux font état de tous les critères non respectés de chaque ensemble de normes, indiquent les critères à priorité élevée (qui comprennent des POR) et fournissent les commentaires des visiteurs pour chaque processus prioritaire.

Les symboles suivants accompagnent les critères à priorité élevée et les tests de conformité aux POR :



Critère à priorité élevée



Pratique organisationnelle requise

PRINCIPAL

Test principal de conformité aux POR

SECONDAIRE

Test secondaire de conformité aux POR

Résultats pour les normes relatives à l'ensemble de l'organisme, par processus prioritaires

Les résultats dans cette section sont d'abord présentés en fonction des processus prioritaires, puis en fonction des ensembles de normes.

Certains processus prioritaires de cette section s'appliquent aussi aux normes sur l'excellence des services. Les résultats découlant des critères où il y a non-conformité et qui sont aussi liés aux services, devraient être transmis à l'équipe concernée.

Processus prioritaire : Planification et conception des services

Élaborer et mettre en oeuvre l'infrastructure, les programmes et les services nécessaires pour répondre aux besoins des populations et des communautés desservies.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

La planification stratégique a été mise à jour. Celle-ci a quatre enjeux qui sont documentés avec des objectifs stratégiques et des indicateurs.

Afin de partager les informations sur la planification des services, la direction générale fait une tournée annuelle des employés, elle rencontre le comité des usagers tous les mois pour discuter avec eux des nouveautés et obtenir leurs idées afin de faire des changements organisationnels avec leurs implications, exemples, achat de chaises, obtenir une soupe plus chaude, etc. Un membre du comité des usagers est inclus à titre de représentant des usagers au comité de gestion des risques.

Les informations au sujet de l'état de santé de la communauté se font pendant des échanges réguliers avec le CISSS. La Résidence Sorel-Tracy a obtenu le financement de façon permanente pour les 5 lits additionnels.

Les partenariats pour les services sont nombreux tels que?; l'hôpital Hôtel-Dieu, la santé publique, le CÉGEP Sorel-Tracy pour les infirmières, l'école Bernard Gariépy pour les préposés, la garderie qui effectue des visites ainsi que l'école primaire Jean Bosco.

Processus prioritaire : Gestion des ressources

Surveiller, administrer et intégrer les activités touchant l'allocation et l'utilisation des ressources.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

La Résidence Sorel-Tracy est un organisme privé conventionné. L'organisation ne possède pas de conseil d'administration donc le comité de gestion travaille en étroite collaboration avec la direction générale propriétaire et ils se rencontrent chaque semaine. Une gestion de proximité s'établit et l'information des équipes remonte facilement auprès des dirigeants.

Les décisions pour l'allocation des ressources sont prises en fonction de la qualité des services pour les résidents et l'on priorise l'investissement auprès des personnes pour avoir du personnel de qualité.

Des ajouts de personnel sont faits tels que l'embauche d'un chef des services techniques, la consolidation de postes à temps complet et la présence sur 7 jours de deux techniciennes en loisirs à temps complet.

Les budgets d'exploitation et d'immobilisations semblent conformes aux règles de gestion financière. Les budgets sont surveillés chaque trimestre avec le comité de direction. Un vérificateur externe produit son rapport chaque année.

Processus prioritaire : Capital humain

Renforcement de la capacité des ressources humaines à fournir des services sécuritaires et de grande qualité.

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Ensemble de normes : Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers	
10.10 Les politiques et les procédures qui permettent de surveiller le rendement des membres de l'équipe sont harmonisées à la mission, à la vision et aux valeurs de l'organisme.	!
Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)	

La sécurité du milieu de travail est une priorité pour l'organisation. Des activités de reconnaissance et des jours d'appréciation sont planifiés régulièrement. Des stratégies sont élaborées pour aider les membres de l'équipe à prendre en charge leur santé telles que l'accès à un centre sportif, dépliant de ressources pour aide personnalisée, programme d'aide aux employés.

La pandémie fut un apprentissage intensif au sujet de la prévention des infections. Les formations et le perfectionnement ont repris et sont maintenant offerts aux employés. Tous les employés rencontrés disent apprécier les formations reçues. Un comité de qualité de vie au travail a aussi repris ses activités. Le comité paritaire a repris ses rencontres. Les politiques et procédures sont conformes. Un programme de prévention avec la mutuelle NOVO est activé. Une auto-évaluation des risques a été complétée. Un plan de maintien des installations matérielles est fait.

Un sondage sur la qualité de vie au travail a été complété. Un plan d'action a été élaboré et sera suivi au cours des prochains mois.

Une politique de prévention de la violence au travail a été révisée. Un rapport trimestriel des incidents liés à la violence est documenté auprès du comité de direction. Des formations sur la civilité et le harcèlement ont été offertes aux employés.

Les évaluations de probations sont complétées.

Nous encourageons l'organisme à poursuivre les évaluations de rendement pour l'ensemble de ses employés.

Les dossiers de ressources humaines sont tenus et entreposés en conformité avec les règles applicables.

Processus prioritaire : Gestion intégrée de la qualité

Avoir recours à un processus proactif, systématique et continu pour gérer et intégrer la qualité, et pour atteindre les buts et les objectifs de l'organisme.

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Ensemble de normes : Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers	
3.7 Le personnel d'encadrement de l'organisme favorise et appuie le recours systématique à des processus et à des procédures normalisées ou à des lignes directrices fondées sur des données probantes pour réduire les variations entre les services.	
12.3 Des politiques et des procédures pour la sélection et la négociation des services contractuels sont élaborées et mises en oeuvre.	
Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)	

La Résidence Sorel-Tracy gère 64 lits de soins de longue durée. L'amélioration de la qualité et un milieu de travail sain et sécuritaire sont des priorités stratégiques pour la Résidence Sorel-Tracy. La direction générale fait une tournée annuelle qui informe au sujet de la planification stratégique, des bons coups et des projets à venir.

Le comité de gestion se rencontre à chaque semaine pour le suivi des nombreux dossiers incluant les activités de gestion des risques et de la qualité des services.

On retrouve un plan de gestion des risques, un plan de sécurité avec une cartographie des risques, les programmes, les POR et des objectifs d'intervention. Nous encourageons l'organisme à cerner davantage le plan et le processus relatif à la sécurité des résidents.

L'organisme a la maturité organisationnelle pour aller vers une gestion intégrée des risques et produire des initiatives qualité et innovation. Nous encourageons la formation d'équipes qualité afin d'identifier des initiatives qualité et les documenter en processus d'amélioration de la qualité. Ces mêmes équipes qualité peuvent identifier un risque pour lequel elles peuvent activer la boucle d'amélioration de la qualité des services et la documenter.

Le sondage sur la culture de sécurité fut réalisé et un plan d'action bien élaboré est défini.

Un sondage de l'expérience vécue par le résident a été complété en collaboration avec le comité des usagers et la direction de l'établissement.

Une rencontre du comité de la vigilance et de la qualité a lieu chaque année avec la commissaire aux plaintes du CISSS et une directrice du CISSS Montérégie Est.

Un tableau de bord avec des indicateurs de gestion et de qualité est présenté sur une base trimestrielle au comité de direction et celui-ci inclut des indicateurs de qualité et de sécurité. Ils sont présentés à la directrice générale propriétaire.

Processus prioritaire : Prestation de soins et prise de décisions fondées sur des principes

Cerner les dilemmes et les problèmes relatifs à l'éthique et prendre les décisions qui s'imposent.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Un cadre conceptuel en matière d'éthique est disponible pour assister le personnel à résoudre des enjeux éthiques. Il a été révisé avec le comité de gestion.

Un soutien est offert pour renforcer la capacité à utiliser le cadre d'éthique lorsqu'un enjeu apparaît.

Un code de conduite avec les comportements attendus de la part du personnel et des résidents est bien documenté.

Un dépliant sur l'éthique a été mis à jour et est disponible pour tous.

Processus prioritaire : Communication

Assurer une communication efficace à tous les paliers de l'organisme et avec les parties prenantes de l'externe.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

La Résidence Sorel-Tracy a plusieurs dépliants pour faire la promotion de son organisme et faire connaître tous les aspects de la qualité et de la sécurité de ses services offerts. De plus, la direction générale utilise plusieurs outils de communication efficaces pour rejoindre ses clientèles, soient ses employés, ses résidents et leurs familles ainsi que ses bénévoles.

Les commentaires des partenaires rencontrés indiquent des communications faciles, des processus de résolutions de problèmes efficaces avec une ouverture pour favoriser des changements lorsque nécessaire.

L'acquisition de nouveaux systèmes d'information leur permet de faciliter le travail administratif.

La confidentialité et la protection des renseignements au sujet des résidents sont assurées selon les lois requises. Une semaine de la confidentialité est tenue annuellement afin de faire un rappel général auprès de tous.

Les équipes ont accès à l'information sur les meilleures pratiques en participant aux communautés de pratique : sur les aînés, sur le deuil et sur les proches aidants.

L'organisme est encouragé à formaliser son processus de révision des politiques et procédures afin de s'assurer de la présence de la version la plus à jour auprès de ses utilisateurs.

Processus prioritaire : Environnement physique

Fournir des structures et des établissements appropriés et sécuritaires pour réaliser la mission, la vision et les buts de l'organisme.

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Ensemble de normes : Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers	
9.3 L'environnement physique est géré de manière à assurer la santé et la sécurité des usagers ou résidents et de l'équipe.	
Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)	

L'environnement physique répond bien aux besoins de sécurité pour les résidents. Les résidents ont tous des chambres individuelles. La Résidence Sorel-Tracy respecte les lois et codes en vigueur. Des mesures sont prises avec des systèmes d'appoint afin de réduire les répercussions de possibles pannes. L'organisme participe à un programme de recyclage de papiers et cartons. Il planifie sa participation à un programme de compostage. Les lieux sont vastes et entretenus. Au sortir de la pandémie, l'entretien des espaces communs aura besoin d'un rafraîchissement.

Nous encourageons l'établissement à mettre en évidence avec de la couleur la bordure du trottoir de l'entrée principale afin de la différencier de la descente de fauteuil roulant. Cela devrait diminuer un risque d'accident en sortant avec une personne en fauteuil roulant.

Processus prioritaire : Préparation en vue de situations d'urgence

Gérer les urgences, les sinistres ou autres aspects relevant de la sécurité publique, et planifier en ce sens.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Le CHSLD est prêt à faire face aux sinistres et aux situations d'urgence. La RST a un plan de mesure d'urgence et des plans de continuités des opérations. Le centre est pourvu de gicleurs automatiques. Les employés ont reçu de la formation sur le plan de mesures d'urgence. Il y a eu des exercices d'incendie avec la collaboration d'un expert.

Le centre est encouragé à poursuivre les activités de sa brigade des incendies ainsi que les exercices au moins une fois tous les trois mois.

Processus prioritaire : Soins de santé centrés sur les personnes

Travailler en collaboration avec les usagers et leurs familles de manière à planifier et à offrir des services respectueux, compatissants, compétents et culturellement sécuritaires, ainsi que de voir à leur amélioration continue.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Il y a une culture de soins centrée sur le résident et sa famille.

Le partenariat et l'apport des résidents et des familles se retrouvent dans plusieurs comités, tels que : comité milieu de vie, comité des résidents et le comité de gestion des risques. Les gestionnaires-propriétaires sont très près de leurs résidents.

Suite à la pandémie, le comité des résidents à recruter plusieurs nouveaux membres dont certains sont issus du milieu communautaire. Nous encourageons l'organisation à inclure d'autres résidents au sein du comité. Le comité est de plus en plus consulté sur l'achat d'équipement et des projets de rénovation.

Les plans d'interventions interdisciplinaires sont élaborés en partenariat avec les divers professionnels et avec la contribution du résident ou de son représentant.

Le centre est proche de la communauté. Dans le guide d'accueil du résident, on retrouve de l'information sur l'association des aidants naturels Bas-Richelieu et l'horaire des groupes de soutien.

Il y a des bénévoles qui viennent faire des activités de loisirs comme de la zoothérapie ou de la musique.

Processus prioritaire : Cheminement des clients

Évaluation du déplacement sans heurt et en temps opportun des usagers et des familles entre les services et les milieux de soins.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Quelle que soit l'origine de la demande du résident, les demandes d'admission à la RST proviennent du mécanisme d'accès à l'hébergement en centre d'hébergement et soins de longue durée (CHSLD) du CIUSSS de Montérégie-Est selon le cadre de référence du ministère de la Santé et des Services sociaux. Si un résident désire transférer dans un autre CHSLD, l'attente est de plus d'un an.

Les transferts d'urgence vers un centre hospitalier sont faits via le 911.

Le Centre participe à différentes tables d'échanges ou de communauté de pratique entre les CHSLD privés et privés conventionnés du CIUSSS de la Montérégie-Est, ou de l'association des établissements privés conventionnés.

Processus prioritaire : Équipement et appareils médicaux

Obtenir et entretenir du matériel et des technologies qui servent au diagnostic et au traitement de problèmes de santé.

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Les demandes d'achats sont adressées aux gestionnaires-propriétaires.

Les employés bénéficient de formation offerte par le fournisseur lors de l'acquisition de nouveau matériel.

Un programme d'entretien préventif est en place et suivi de façon rigoureuse. Des rapports sont produits selon le calendrier d'entretien. Il y a des audits de processus de réalisés pour vérifier la fonctionnalité et l'efficacité du programme d'entretien préventif.

Il n'y a aucune activité de stérilisation ou de retraitement de matériel et de dispositif médicaux. Le nettoyage et la désinfection du matériel non critique se font selon les procédures établies. Le matériel à usage unique est utilisé en tout temps.

Une politique et des procédures sur l'attribution des zones grises sont en application afin de s'assurer des bonnes pratiques de nettoyage et de désinfection de l'environnement du Centre.

Résultats pour les normes sur l'excellence des services

Les résultats qui se trouvent dans cette section sont d'abord regroupés en fonction des ensembles de normes, puis des processus prioritaires.

Voici une liste des processus prioritaires propres aux normes sur l'excellence des services :

Organismes extra-hospitaliers - Prévention et contrôle des infections

- Instaurer des mesures pour prévenir et réduire l'acquisition et la transmission d'infections chez le personnel, les prestataires de services, les clients et les familles.

Organismes extra-hospitaliers – Gestion des médicaments

- Avoir recours à des équipes interdisciplinaires pour gérer la prestation des services de pharmacie.

Leadership clinique

- Diriger et guider les équipes qui offrent les services.

Compétences

- Créer une équipe interdisciplinaire dotée des connaissances et du savoir-faire nécessaires pour gérer et offrir des programmes et des services efficaces.

Épisode de soins

- Travailler en partenariat avec les usagers et les familles pour offrir des soins centrés sur l'utilisateur tout au long de l'épisode de soins.

Aide à la décision

- Maintenir des systèmes d'information efficaces pour appuyer une prestation de services efficace.

Impact sur les résultats

- Utiliser les données probantes et les mesures d'amélioration de la qualité pour évaluer et améliorer la sécurité et la qualité des services.

Ensemble de normes : Gestion des médicaments - organismes extra-hospitaliers (Pour les visites de 2021) - Secteur ou service

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Processus prioritaire : Organismes extra-hospitaliers – Gestion des médicaments	
6.1 Les membres de l'équipe peuvent facilement accéder à de l'information précise et à jour sur les médicaments spécifiques aux populations desservies.	!
20.1 L'équipe a accès à du matériel de référence à jour qui précise le type et la fréquence de surveillance nécessaires pour certains médicaments.	!
Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)	
Processus prioritaire : Organismes extra-hospitaliers – Gestion des médicaments	

Les services de pharmacie sont dispensés par la Pharmacie Benoit Morin, Jean-François Morin et Stéphane Morin Pharmacie inc.

Les politiques et procédures relatives au circuit du médicament sont à jour et disponibles sur l'unité.

L'entente de service prévoit la présence d'un pharmacien à raison de quatre heures par semaine ainsi qu'au service d'une assistante technique en pharmacie. Il y a une liste des médicaments d'alerte élevée en annexe de la procédure de modalités de distribution des médicaments.

Les médicaments utilisés pour les situations d'urgences sont rangés dans un coffret sécurisé et la vérification des dates de péremption est consignée dans un registre.

Chaque unité a sa réserve de médicament.

Des audits sont réalisés chaque trimestre pour vérifier les critères de conservation des médicaments au commun, des médicaments contrôlés, des médicaments du coffret d'urgence, de la pharmacie de dépannage, les médicaments du chariot de distribution et de l'armoire de pharmacie au nom de chaque résident.

Le Centre est encouragé à mettre en place des outils d'information sur les médicaments sous forme de document électronique pour le personnel infirmier.

Ensemble de normes : Prévention et contrôle des infections – Organismes extra-hospitaliers - Secteur ou service

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
----------------------	----------------------------

Processus prioritaire : Organismes extra-hospitaliers - Prévention et contrôle des infections

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Processus prioritaire : Organismes extra-hospitaliers - Prévention et contrôle des infections

L'équipe de direction est fière du travail accompli lors de l'épidémie. Le centre a résisté aux éclosions de COVID-19 jusqu'à la cinquième vague. Une communication avec les résidents, les familles et le personnel était faite lors de chaque changement de procédure en prévention des infections. Ils ont aussi formé une équipe de champions en PCI en collaboration avec les intervenants de la Croix-Rouge.

Les employés de l'entretien ménager ont l'information nécessaire pour travailler de façon sécuritaire auprès de la clientèle. La documentation relative aux méthodes de nettoyage et de désinfection des chambres est disponible sur leur chariot de travail.

Le personnel, les visiteurs, résidents et membres des familles ont participé à un kiosque d'information sur l'hygiène des mains.

Le défi pour le Centre est de maintenir les bonnes pratiques acquises lors de la pandémie.

Ensemble de normes : Soins de longue durée - Secteur ou service

Critère non respecté	Critères à priorité élevée
Processus prioritaire : Leadership clinique	

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Processus prioritaire : Compétences
--

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Processus prioritaire : Épisode de soins

7.7 Des services de traduction et d'interprétation sont offerts aux résidents et à leurs familles.

11.1 Des politiques et procédures pour les ADBD sont élaborées avec l'apport des résidents et des familles.

Processus prioritaire : Aide à la décision

2.2 Les exigences et les lacunes liées à la technologie et aux systèmes d'information sont cernées et communiquées au personnel d'encadrement de l'organisme.

14.2 Des politiques sur l'utilisation des communications électroniques et des technologies sont élaborées et suivies, avec l'apport des résidents et des familles.

Processus prioritaire : Impact sur les résultats

L'organisme s'est conformé à tous les critères pour ce processus prioritaire.

Commentaires des visiteurs pour ce(s) processus prioritaire(s)

Processus prioritaire : Leadership clinique
--

L'approche qui préconise l'apport et le partenariat des résidents et des familles est très présente dans le Centre. L'implication et la contribution des gestionnaires et propriétaires se retrouvent dans les différents comités de gestion.

Processus prioritaire : Compétences
--

Les unités disposent d'un poste informatique qui est limité par rapport aux outils ou logiciels informatisés. Les équipes soignantes n'ont pas accès aux méthodes de soins informatisés. Plusieurs outils, requêtes ou formulaires papier et l'ensemble du dossier patient sont en version papier.

Le centre est invité à explorer l'éventuelle mise en place de certains outils informatisés pour soutenir le

travail des employés, faciliter l'accès aux données probantes, réduire le temps de classement et réduire l'utilisation du papier.

Processus prioritaire : Épisode de soins

Lors des visites sur les unités de soins, le personnel rencontré est accueillant, dévoué, et engagé auprès de la clientèle âgée avec un souci à l'égard de la qualité des soins. Le cartable de communication entre le personnel infirmier et le médecin traitant mérite d'être souligné.

Le Centre est encouragé à aménager un endroit spécifique avec un bon éclairage pour une salle de traitement des plaies ou autre traitement qui ne peuvent être faits dans les chambres des résidents.

Processus prioritaire : Aide à la décision

Le Centre est encouragé à poursuivre l'implantation de différents systèmes d'information pour le service de pharmacie ainsi que le logiciel d'informatisation du dossier électronique.

Processus prioritaire : Impact sur les résultats

Les résidents et les familles sont informés au sujet de leur rôle et responsabilité en matière de sécurité. Le Centre est encouragé à poursuivre leur effort et s'assurer de partager cette information de façon plus structurée avec des objectifs spécifiques pour chaque programme de soins avec les employés, résidents et famille.

Résultats des outils d'évaluation

Dans le cadre du programme Qmentum, les organismes se servent d'outils d'évaluation. Le programme Qmentum comprend trois outils (ou questionnaires) qui évaluent le fonctionnement de la gouvernance, la culture de sécurité des usagers et la qualité de vie au travail. Ils sont remplis par un échantillon de représentants des usagers, du personnel, de la haute direction, des membres du conseil d'administration et d'autres partenaires.

Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers

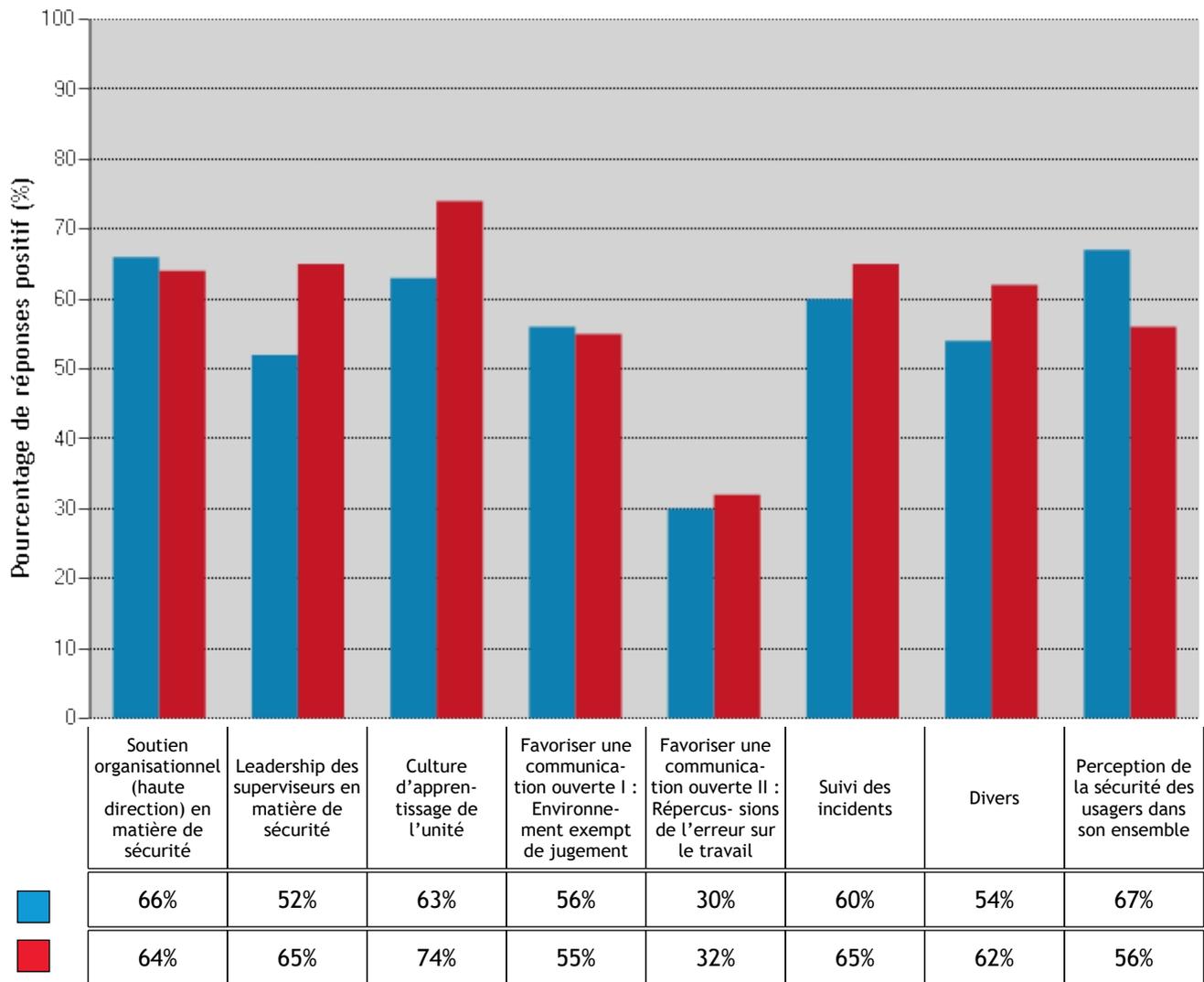
Généralement reconnue comme un important catalyseur des changements de comportement et des attentes, la culture organisationnelle permet d'accroître la sécurité dans les organismes. L'une des étapes clés de ce processus est la capacité de déterminer s'il y a présence d'une culture de sécurité dans les organismes, et ce, dans quelle mesure. Le Sondage sur la culture de sécurité des patients, un outil fondé sur l'expérience concrète qui offre des renseignements sur les perceptions du personnel à l'égard de la sécurité des usagers. Cet outil permet aussi d'accorder une note globale aux organismes pour ce qui est de la sécurité des usagers et d'évaluer diverses dimensions de la culture de sécurité des usagers.

Les résultats de l'évaluation de la culture de sécurité des patients permettent à l'organisme de cerner ses points forts et ses possibilités d'amélioration dans plusieurs secteurs qui se rapportent à la sécurité des usagers et à la qualité de vie au travail.

Agrément Canada a fourni à l'organisme, avant la visite, des résultats détaillés provenant du Sondage sur la culture de sécurité des patients, par le biais du portail des organismes clients. L'organisme a ensuite eu la possibilité de s'occuper des secteurs qui doivent être améliorés. Pendant la visite, les visiteurs ont examiné les progrès réalisés dans ces secteurs.

- **Période de collecte de données : 13 août 2022 au 28 mars 2023**
- **Nombre minimum de réponses exigé (en fonction du nombre d'employés admissibles) : 47**
- **Nombre de réponses : 51**

Sondage canadien sur la culture de sécurité des usagers : résultats en fonction des dimensions de la culture de sécurité des usagers



Légende

- Résidence Sorel-Tracy inc.
- * Moyenne canadienne

*Moyenne canadienne : Pourcentage d'organismes clients d'Agrément Canada qui ont rempli l'outil d'évaluation, entre le mois de juillet et le mois de décembre 2022 et qui sont d'accord avec les éléments de l'outil.

Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail

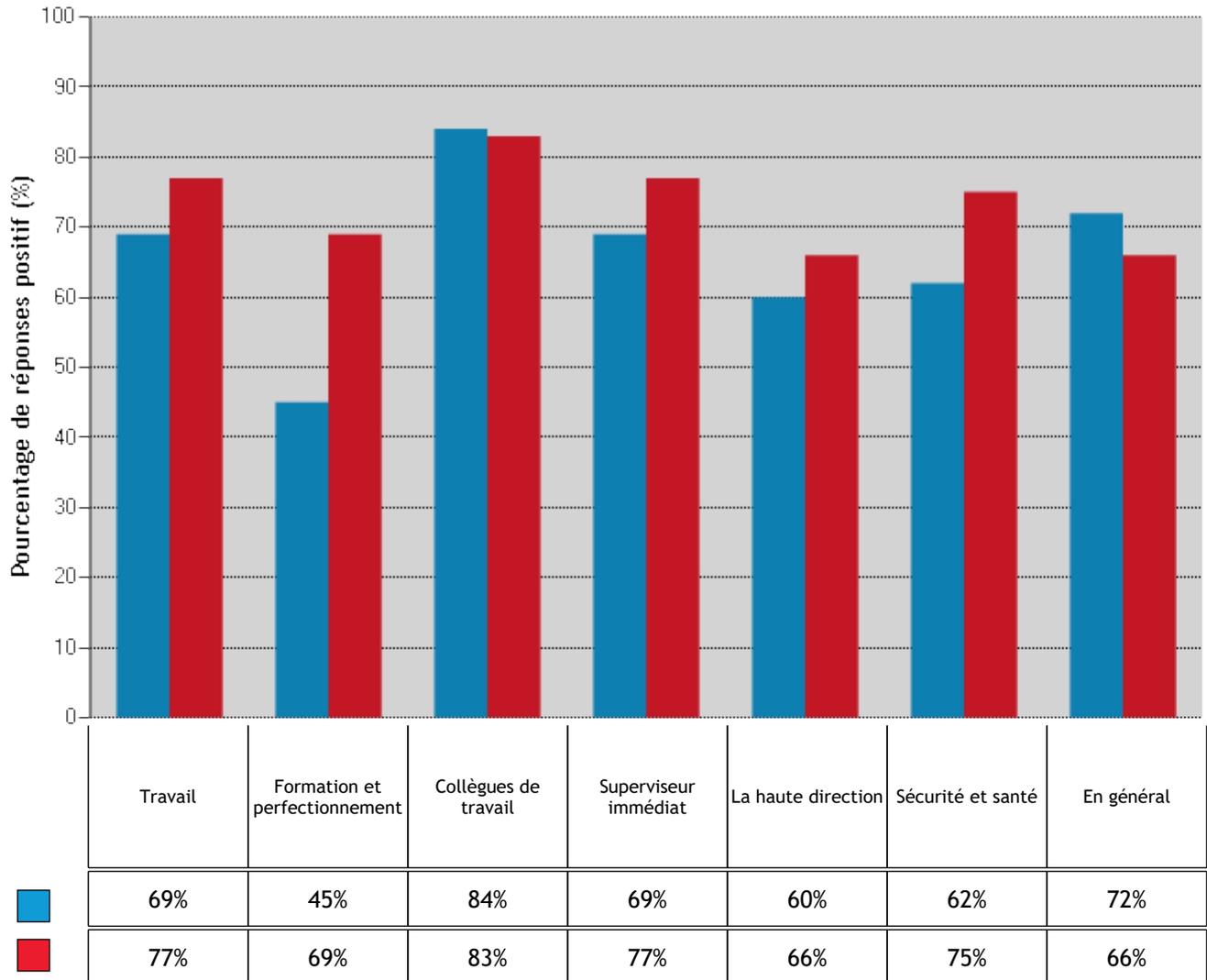
Agrément Canada aide les organismes à créer des milieux de travail de haute qualité qui favorisent le bien-être et le rendement des effectifs. C'est pour cette raison qu'Agrément Canada leur fournit le Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail, un outil fondé sur l'expérience concrète, qui prend un instantané de la qualité de vie au travail.

Les organismes peuvent utiliser les constatations qui découlent du Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail pour cerner les points forts et les lacunes dans la qualité de vie au travail, inciter leurs partenaires à participer aux discussions entourant des possibilités d'amélioration, planifier les interventions pour améliorer la qualité de vie au travail et comprendre plus clairement comment la qualité de vie au travail a une influence sur la capacité de l'organisme d'atteindre ses buts stratégiques. En se concentrant sur les mesures à prendre pour améliorer les déterminants de la qualité de vie au travail mesurés au moyen du sondage, les organismes peuvent améliorer leurs résultats.

Agrément Canada a fourni à l'organisme, avant la visite, des résultats détaillés provenant du Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail, par le biais du portail des organismes clients. L'organisme a ensuite eu la possibilité de s'occuper des secteurs qui doivent être améliorés. Pendant la visite, les visiteurs ont examiné les progrès réalisés dans ces secteurs.

- **Période de collecte de données : 14 août 2022 au 28 mars 2023**
- **Nombre minimum de réponses exigé (en fonction du nombre d'employés admissibles) : 67**
- **Nombre de réponses : 69**

Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail : résultats en fonction du milieu de travail



Légende

■ Résidence Sorel-Tracy inc.

■ * Moyenne canadienne

*Moyenne canadienne : Pourcentage d'organismes clients d'Agrément Canada qui ont rempli l'outil d'évaluation, entre le mois de juillet et le mois de décembre 2022 et qui sont d'accord avec les éléments de l'outil.

Annexe A - Programme Qmentum

L'agrément des services de santé contribue à l'amélioration de la qualité et à la sécurité des usagers en permettant à un organisme de santé d'évaluer et d'améliorer ses services de façon régulière et constante. Le programme Qmentum d'Agrément Canada offre un processus adapté aux besoins et aux priorités de chaque organisme client.

Dans le cadre du processus d'agrément Qmentum, les organismes clients remplissent les questionnaires d'auto-évaluation, transmettent des données découlant des mesures de rendement, et participent à une visite d'agrément durant laquelle des visiteurs pairs dûment formés évaluent leurs services par rapport à des normes pancanadiennes. L'équipe de visiteurs fournit les résultats préliminaires à l'organisme à la fin de la visite. Agrément Canada examine ces résultats et produit un rapport d'agrément dans les 15 jours ouvrables qui suivent la visite.

Le plan d'amélioration de la qualité du rendement que l'on trouve en ligne s'avère un complément important au rapport d'agrément; celui-ci est offert aux organismes clients dans leur portail. L'information contenue dans ce plan est utilisée conjointement avec le rapport d'agrément pour assurer l'élaboration de plans d'action détaillés.

Tout au long du cycle de quatre ans, Agrément Canada assurera un lien et un soutien constants dans le but d'aider l'organisme à s'occuper des problématiques relevées, à élaborer des plans d'action et à faire le suivi de ses progrès.

Planification des mesures à prendre

Après la visite, l'organisme se sert de l'information contenue dans son rapport d'agrément et son plan d'amélioration de la qualité du rendement pour élaborer des plans d'action visant à donner suite aux possibilités d'amélioration relevées.

Annexe B - Processus prioritaires

Processus prioritaires qui se rapportent aux normes qui touchent l'ensemble du système

Processus prioritaire	Description
Capital humain	Renforcement de la capacité des ressources humaines à fournir des services sécuritaires et de grande qualité.
Cheminement des clients	Évaluation du déplacement sans heurt et en temps opportun des usagers et des familles entre les services et les milieux de soins.
Communication	Assurer une communication efficace à tous les paliers de l'organisme et avec les parties prenantes de l'externe.
Environnement physique	Fournir des structures et des établissements appropriés et sécuritaires pour réaliser la mission, la vision et les buts de l'organisme.
Équipement et appareils médicaux	Obtenir et entretenir du matériel et des technologies qui servent au diagnostic et au traitement de problèmes de santé.
Gestion des ressources	Surveiller, administrer et intégrer les activités touchant l'allocation et l'utilisation des ressources.
Gestion intégrée de la qualité	Avoir recours à un processus proactif, systématique et continu pour gérer et intégrer la qualité, et pour atteindre les buts et les objectifs de l'organisme.
Gouvernance	Répondre aux demandes liées à l'excellence en matière de pratiques de gouvernance.
Planification et conception des services	Élaborer et mettre en oeuvre l'infrastructure, les programmes et les services nécessaires pour répondre aux besoins des populations et des communautés desservies.
Préparation en vue de situations d'urgence	Gérer les urgences, les sinistres ou autres aspects relevant de la sécurité publique, et planifier en ce sens.
Prestation de soins et prise de décisions fondées sur des principes	Cerner les dilemmes et les problèmes relatifs à l'éthique et prendre les décisions qui s'imposent.

Processus prioritaires qui se rapportent à des normes relatives à des populations spécifiques

Processus prioritaire	Description
Gestion des maladies chroniques	Intégration et coordination des services de l'ensemble du continuum de soins pour répondre aux besoins des populations vivant avec une maladie chronique.
Santé et bien-être de la population	Promouvoir et protéger la santé des populations et des communautés desservies grâce au leadership, au partenariat et à l'innovation.

Processus prioritaires qui se rapportent aux normes sur l'excellence des services

Processus prioritaire	Description
Aide à la décision	Maintenir des systèmes d'information efficaces pour appuyer une prestation de services efficace.
Analyses de biologie délocalisées	Recourir à des analyses hors laboratoire, à l'endroit où les soins sont offerts, pour déterminer la présence de problèmes de santé.
Banques de sang et services transfusionnels	Manipulation sécuritaire du sang et des produits sanguins labiles, ce qui englobe la sélection du donneur, le prélèvement sanguin et la transfusion.
Compétences	Créer une équipe interdisciplinaire dotée des connaissances et du savoir-faire nécessaires pour gérer et offrir des programmes et des services efficaces.
Don d'organes (donneur vivant)	Les services de dons d'organes provenant de donneurs vivants sont offerts en orientant les donneurs vivants potentiels dans la prise de décisions éclairées, en effectuant des analyses d'acceptabilité du donneur, et en réalisant des procédures liées aux do
Dons d'organes et de tissus	Offrir des services de don d'organes ou de tissus, de l'identification et de la gestion des donneurs potentiels jusqu'au prélèvement.

Processus prioritaire	Description
Épisode de soins	Travailler en partenariat avec les usagers et les familles pour offrir des soins centrés sur l'usager tout au long de l'épisode de soins.
Épisode de soins primaires	Offrir des soins primaires en milieu clinique, y compris rendre les services de soins primaires accessibles, terminer l'épisode de soins et coordonner les services.
Gestion des médicaments	Avoir recours à des équipes interdisciplinaires pour gérer la prestation des services de pharmacie.
Impact sur les résultats	Utiliser les données probantes et les mesures d'amélioration de la qualité pour évaluer et améliorer la sécurité et la qualité des services.
Interventions chirurgicales	Offrir des soins chirurgicaux sécuritaires, ce qui englobe la préparation préopératoire, les interventions en salle d'opération, le rétablissement postopératoire et le congé.
Leadership clinique	Diriger et guider les équipes qui offrent les services.
Prévention des infections	Instaurer des mesures pour prévenir et réduire l'acquisition et la transmission d'infections chez le personnel, les prestataires de services, les clients et les familles.
Santé publique	Maintenir et améliorer la santé de la population en soutenant et en mettant en oeuvre des politiques et des pratiques de prévention des maladies et d'évaluation, de protection et de promotion de la santé.
Services de diagnostic – Imagerie	Assurer la disponibilité de services d'imagerie diagnostique pour aider les professionnels de la santé à établir un diagnostic pour leurs clients et à surveiller leurs problèmes de santé.
Services de diagnostic – Laboratoire	Assurer la disponibilité de services de laboratoire pour aider les professionnels de la santé à établir un diagnostic pour leurs clients et à surveiller leurs problèmes de santé.
Transplantation d'organes et de tissus	Offrir des services de transplantation d'organes ou de tissus, de l'évaluation initiale jusqu'à la prestation des services de suivi aux greffés.