ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA

Rapport de visite

Programme Qmentum Québec[MC]

Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles

Séquence 2 - Jeunesse - Procréation assistée

Rapport publié: 03/09/2025

Confidentialité

LE PRÉSENT DOCUMENT PEUT CONTENIR DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS ET PROTÉGÉS PAR LES DROITS D'AUTEUR ET LES AUTRES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE D'AGRÉMENT CANADA ET DE SES CONCÉDANTS DE LICENCE AU CANADA ET AILLEURS DANS LE MONDE.

Le présent Rapport d'agrément est fourni à l'Organisation pour certaines utilisations autorisées, telles qu'elles sont énoncées dans la partie du titulaire de licence du client sur la propriété intellectuelle de l'entente du programme Qmentum Québec[MC] entre Agrément Canada et l'Organisation (l'«**Entente**»). Ce Rapport d'agrément est fourni à titre informatif seulement, ne constitue pas un conseil médical ou de soins de santé et est fourni strictement «tel quel» sans garantie ni condition d'aucune sorte.

Bien qu'Agrément Canada traitera les renseignements et les données de l'Organisation qui sont inclus dans le présent rapport de manière confidentielle, l'Organisation peut divulguer ce Rapport à d'autres personnes, comme indiqué dans l'entente, à condition que l'avis de droit d'auteur et les citations, autorisations et accusés de réception appropriés soient inclus dans toute copie de ce Rapport. Agrément Canada sera libre de faire usager de ce Rapport une fois que l'Organisation l'aura divulgué à toute autre personne sur une base non confidentielle. Toute autre utilisation ou exploitation de ce Rapport par ou pour l'Organisation ou tout tiers est interdite sans l'autorisation écrite expresse d'Agrément Canada. Toute modification apportée au présent Rapport d'agrément compromettra l'intégrité du processus d'agrément ; cette action est strictement interdite. Pour obtenir l'autorisation de reproduire ou d'utiliser ce Rapport d'agrément à toute autre fin, veuillez envoyer un courriel à: publications@healthstandards.org.

Copyright © Agrément Canada et ses concédants de licences, 2025. Tous droits réservés.

© 2025, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Table des matières

Confidentialité 2

À propos d’Agrément Canada 4

À propos du rapport d’agrément 4

Aperçu du programme 4

Sommaire 6

- À propos de l'établissement 6
- Aperçu des observations de l'équipe de visiteurs 6
- Principales pistes d'amélioration et domaines d'excellence 6
- Soins centrés sur les personnes 6
- Aperçu de l’amélioration de la qualité 6

Décision d’agrément 7

Installations évaluées dans le cadre de la visite d'agrément 7

Résultats selon les dimensions de la qualité 8

Pratiques organisationnelles requises 9

Résultats de l'évaluation divisés par chapitre 10

- Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits) 10

© 2025, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

À propos d’Agrément Canada

Agrément Canada est un organisme sans but lucratif international ayant comme vision d’offrir des soins plus sécuritaires et de créer un monde plus sain. Ses programmes et services centrés sur la personne sont des références en matière de qualité à l’échelle de l’écosystème de santé depuis plus de 60 ans. L’organisme continue d’élargir sa portée et son influence. Agrément Canada habilite les organisations et permet à celles-ci de se conformer aux normes nationales et internationales grâce à des programmes novateurs adaptés aux besoins locaux. Les services et programmes d’évaluation d’Agrément Canada contribuent à la prestation de soins et services sécuritaires et de haute qualité dans les systèmes de santé, les hôpitaux, les laboratoires et les centres de diagnostic, les établissements de soins de longue durée, les centres de réadaptation, les organisations de soins primaires, ainsi que dans les milieux de soins à domicile et communautaires. Ses programmes d’agrément et de certification spécialisés soutiennent la prestation de soins et services sécuritaires et de haute qualité pour des populations, des problèmes de santé et des professions de santé précis.

À propos du rapport d’agrément

L’Établissement mentionné dans le présent rapport de visite (l’**Établissement**) participe au programme d’agrément Qmentum Québec[MC] d’Agrément Canada.

Dans le cadre de ce programme, l'Établissement a participé à des activités d’amélioration continue de la qualité et a été soumis à des évaluations, dont une visite d’agrément du 11 mai 2025 au 16 mai 2025. Le présent rapport d’agrément reflète les renseignements et les données de l’Établissement ainsi que les évaluations d’Agrément Canada à ces dates.

Le présent rapport a été produit à partir de renseignements provenant de l’évaluation sur place ainsi que d’autres données obtenues auprès de l’Établissement. Agrément Canada se fie à l’exactitude et à l’exhaustivité des renseignements fournis par l’Établissement pour planifier, mener la visite d’agrément et produire ce rapport. Il incombe à l’Établissement de divulguer rapidement à Agrément Canada tout incident qui pourrait influer sur son statut d’agrément.

Aperçu du programme

En 2018, Agrément Canada fut mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour réaliser la démarche d’agrément des établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) du Québec pour une période de dix ans (2018-2028). La démarche d’agrément proposée par Agrément Canada est une version du programme Qmentum[MD] adaptée au contexte québécois quant à la prestation des soins de santé et de services sociaux, selon une approche par trajectoire. L’approche par trajectoire fait référence à l’établissement et à la prestation des soins et services de santé en fonction du processus complexe illustrant l’ensemble du cheminement de l’usager présentant un problème de santé donné et qui peut impliquer plusieurs services et prestataires de soins à des endroits et moments divers.

Le programme Qmentum Québec[MC] repose sur plus de 100 normes et est appuyé par des experts-conseils et des visiteurs qui ont de vastes connaissances et expériences dans les soins de santé et les services sociaux du réseau québécois. Dans le cadre de la mise en œuvre du programme au sein du RSSS du Québec, le programme d'agrément adapté s’étale sur deux cycles de cinq ans (2018-2022 et 2023-2028). Chaque cycle comprend cinq séquences. Chaque séquence porte sur l’évaluation de programmes-services du RSSS ou de normes organisationnelles et transversales.

Le programme s’appuie sur diverses méthodologies d’évaluation : l’autoévaluation réalisée par les instances de gouvernance, les gestionnaires, les comités interdisciplinaires et les équipes, ainsi que l’évaluation sur place dans le cadre de visites d’agrément et l’utilisation de sondages portant sur trois grandes sphères, soit : 1) le fonctionnement de la gouvernance; 2) l’expérience de l’usager; et, 3) les perceptions de la main-d’œuvre en lien avec la qualité de vie au travail et la culture de sécurité.

© 2025, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

visites d’agrément sont menées selon une approche par traceurs et sont effectuées par des pairs, dénommés visiteurs. L’ensemble de ces méthodologies permet de brosser le portrait le plus représentatif possible de la maturité d’un établissement en matière d’amélioration continue, en faisant ressortir les acquis et les possibilités d’amélioration.

Le rapport comprend un résumé complet des observations des visiteurs, les installations visitées, les résultats de l’évaluation des pratiques organisationnelles requises et des chapitres.

© 2025, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Sommaire

À propos de l'établissement

Le CISSS des Iles a un permis pour le Centre de procréation assisstée de l'Hôpital de l'Archipel pour la sous-catégorie d’activités suivante: (1) la congélation et l’entreposage de sperme, d’ovules ou d’embryons.

Aperçu des observations de l'équipe de visiteurs

L'évaluation de ce chapitre fait partie du manuel d'évaluation et du programme-service Jeunesse. Les observations et commentaires généraux de l'équipe de visiteurs se retrouve dans le rapport de séquence 2 Jeunesse.

Principales pistes d'amélioration et domaines d'excellence

L'évaluation de ce chapitre fait partie du manuel d'évaluation et du programme-service Jeunesse. Les observations et commentaires généraux de l'équipe de visiteurs se retrouve dans le rapport de séquence 2 Jeunesse.

Soins centrés sur les personnes

L'évaluation de ce chapitre fait partie du manuel d'évaluation et du programme-service Jeunesse. Les observations et commentaires généraux de l'équipe de visiteurs se retrouve dans le rapport de séquence 2 Jeunesse.

Aperçu de l’amélioration de la qualité

L'évaluation de ce chapitre fait partie du manuel d'évaluation et du programme-service Jeunesse. Les observations et commentaires généraux de l'équipe de visiteurs se retrouve dans le rapport de séquence 2 Jeunesse.

© 2025, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Décision d’agrément

Le statut d’agrément est:

Agréé

Le Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles est agréé à la suite de l’évaluation au premier cycle du programme Qmentum Québec. Ce statut est maintenu jusqu’à ce que la prochaine décision d’agrément soit prononcée en 2028, suivant le deuxième cycle.

L’Établissement répond aux exigences fondamentales du programme d’agrément.

Installations évaluées dans le cadre de la visite d'agrément

Le tableau suivant présente un résumé des installations évaluées lors de la visite sur place de l'établissement.

Tableau 1: Installations évaluées pendant la visite sur place

Installation	Chapitre
Hôpital de l'Archipel	Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)

© 2025, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Résultats 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 manuels d'évaluation 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.

Tableau 2 : Résultats de l'établissement par dimension de la qualité.

Dimension de la qualité	Conforme	Non Conforme	S.O.	Total
Accessibilité (Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.)	3	0	0	3
Continuité (Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.)	5	0	1	6
Milieu de travail (Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.)	1	0	0	1
Pertinence (Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.)	8	1	9	18
Sécurité (Assurez ma sécurité.)	9	0	34	43
Services centrés sur l'usager (Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.)	9	3	6	18
Total	35	4	50	89

© 2025, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Pratiques organisationnelles requises

Les pratiques organisationnelles requises (POR) sont des pratiques qui ont été établies comme essentielles à instaurer par l'établissement pour améliorer la sécurité des usagers et pour réduire les risques au minimum. Les POR contiennent de nombreux critères, dénommés tests de conformité.

Tableau 3: Résumé des pratiques organisationnelles requises de l'établissement

Chapitre(s)	Nom de la POR	Nombre de test de conformité avec cote conforme	Pourcentage de test de conformité avec cote conforme
Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)	Identification des usagers	1 / 1	100.00%
Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)	Maintenir à jour une liste précise des médicaments lors des points de transitions de soins	0 / 0	0.00%
Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)	Optimiser l'intégrité de la peau	0 / 0	0.00%
Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)	Prévention de la thromboembolie veineuse	0 / 0	0.00%
Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)	Réduire les blessures liées aux chutes grâce à un programme de prévention	2 / 2	100.00%
Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)	Transfert de l'information aux points de transition des soins	0 / 0	0.00%
Total		3 / 3	100.00%

© 2025, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Résultats de l'évaluation divisés par chapitre

Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)

Évaluation du chapitre : 89,7 % des critères sont conformes

Sur l'ensemble des critères évalués pour ce chapitre, 10,3 % sont cotés non conformes. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le tableau ci-dessous, qui comprend les éléments nécessitant un suivi.

Résultats de l'évaluation :

Dans le cadre de cette visite, nous avons rencontré la directrice adjointe de la Direction médicale et des services multidisciplinaires professionnels et sage-femme, la chef de service du laboratoire et une gynécologue de garde, en remplacement du gynécologue régulier de l'établissement. Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Îles a un permis afin d'offrir des services de procréation médicalement assistée. Plusieurs couples ou personnes seules sont en démarche de procréation assistée. Un projet de procréation est enclenché par le gynécologue lorsqu'une personne répond aux critères d'éligibilité à la suite d'une référence de son médecin de famille. L'équipe du CISSS des Îles n'est aucunement impliquée dans le choix d'un tiers donneur. L'usagère fait ses propres démarches auprès d'une banque de sperme reconnue et accréditée pour le choix du tiers donneur. Si le conjoint est le donneur, des procédures sont en place à l'interne pour faciliter le processus d'insémination. Des procédures permettent d'assurer la traçabilité des paillettes de la réception jusqu'à l'insémination. Des ententes verbales entre le gynécologue et la femme sont établies afin de s'assurer que la procédure se fasse dans les moments idéaux pour maximiser les chances de succès. Des mécanismes sont présents pour supporter les personnes en cas d'échec de la procréation. Des contrôles externes de la qualité sont effectués avec des organismes reconnus en collaboration avec un biologiste du Centre hospitalier universitaire de Québec-Université Laval. De plus, les services de laboratoire du CISSS des Îles respectent les exigences du Bureau des normes du Québec. La dernière visite de ce bureau remonte à novembre 2024. Une procédure est disponible dans le programme de procréation médicalement assistée en cas de non-utilisation du spécimen. Certaines procédures devraient être révisées selon le format utilisé par le CISSS des Îles. Ce service s'adapte à la réalité de cette clientèle permettant de maximiser les chances de réussite.

Tableau 4 : Critères non conformes en matière de Épisodes de soins et services de procréation assistée (usagers inscrits)

Numéro du critère	Description du critère	Type de critère
1.1.8	L'équipe respecte la procédure organisationnelle visant à assurer la confidentialité des renseignements personnels de l'usager.	Priorité normale

© 2025, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Numéro du critère	Description du critère	Type de critère
1.1.37	L’équipe respecte la procédure organisationnelle visant à recueillir la rétroaction de l’usager sur son expérience des soins et services.	Priorité normale
1.2.1	L’équipe respecte la procédure organisationnelle sur l’approbation d’un cycle de procréation assistée.	Priorité élevée
1.2.2	L’équipe respecte la procédure organisationnelle concernant l’orientation des parents d’intention vers les ressources appropriées en ce qui concerne les conventions de grossesse notariées.	Priorité normale

© 2025, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.