



PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 9 février 2024

Monsieur Christian G. Archambault
Président et chef de direction
Groupe Excelsoins
2555, boulevard des Sources
Pointe-Claire (Québec) H9R 5Z3

Monsieur le Président et Chef de direction,

Dans le cadre du mandat ministériel pour la coordination de la qualité des milieux de vie, il a été porté à l'attention du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) que la situation de plusieurs milieux de vie du Groupe Excelsoins nécessite une vigilance soutenue. Actuellement, huit des douze installations du Groupe Excelsoins sont sous la vigie du Comité de coordination sur la qualité des milieux de vie (Comité).

Rappelons qu'en octobre 2022, le MSSS confiait un mandat au Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (CISSS de la Montérégie-Centre) afin de coordonner un plan d'action concerté regroupant trois centres intégrés (Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est, CISSS de la Montérégie-Centre et Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal) ayant des établissements privés du Groupe Excelsoins sur leur territoire. En juin 2023, le bilan de ce plan d'action transmis au MSSS en faisant état des améliorations notées et indiquait les points de vigilance, soit :

- Augmenter le leadership de proximité par l'équipe de gestion – taux de roulement de l'équipe de gestion;
- Rencontres d'équipes hebdomadaires à maintenir;
- Prévoir un calendrier de mise à jour des informations personnelles identifiables (PII);
- Lorsqu'un résident a un pronostic de trois à six mois de vie et minimalement lorsque les soins de confort sont envisagés, assurer la réalisation du PII de fin de vie;
- Assurer l'implantation du concept de préposé aux bénéficiaires (PAB) accompagnateur et de la compréhension de ce rôle clé par l'équipe de soins;
- Assurer la distribution sécuritaire de la médication;
- Assurer l'application du protocole des mesures de contrôle selon les standards de pratique;

... 2

- Assurer la diffusion et l'application du protocole de prévention des plaies de pression;
- Assurer une vigilance quant à la documentation relative au suivi des plaies;
- Assurer la gestion des symptômes psychologiques et comportementaux de la démence selon les standards de pratique;
- Assurer la mise à jour des plans de travail des PAB;
- Renforcer les connaissances et les pratiques sur l'approche adaptée envers la clientèle;
- Repenser l'organisation de l'activité repas afin de mieux répondre au besoin d'assistance de la clientèle et les interactions avec cette dernière;
- Poursuivre les audits réguliers sur l'hygiène des mains afin d'améliorer le taux de respect de l'histoire de la maladie;
- Mettre en place une structure de pérennisation des actions afin d'assurer le maintien des gains sur le plan de la qualité.

En plus des points de vigilance qui précèdent, selon les informations recueillies par les membres du Comité, et ce, pour l'ensemble des mécanismes d'assurance-qualité suivi au MSSS, il en ressort des écarts de qualité sur les éléments suivants pour plusieurs des installations du Groupe Excelsoins :

- Plusieurs non-conformités dans les résidences pour personnes âgées dans le cadre des visites de suivi de la Direction des inspections et des enquêtes;
- Enjeux financiers;
- Plaintes en maltraitance;
- Écarts dans la déclaration des incidents/accidents;
- Difficultés dans la coordination des soins;
- Écarts dans les suivis cliniques des résidents.

Par conséquent, nous avons des préoccupations pour la qualité des milieux de vie du Groupe Excelsoins et pour la sécurité des résidents.

Le MSSS a été informé que le Groupe Excelsoins vient d'être accrédité avec mention d'honneur par Agrément Canada pour leur mission de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), soit : Centre d'hébergement et de soins de longue durée Argyle Pointe-Claire, Centre d'hébergement et de soins de longue durée Argyle/Les écluses St-Lambert et Centre d'hébergement et de soins de longue durée Argyle-Longueuil. Malgré cette reconnaissance, le MSSS demeure préoccupé de la pérennité des mécanismes d'assurance qualité en place.

Dans ce contexte, le MSSS sollicite votre collaboration afin de travailler de concert avec les centres intégrés pour rehausser la qualité des milieux de vie de l'ensemble de vos installations. Pour ce faire, le MSSS mandate madame Louise Potvin pour soutenir les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) dans l'accompagnement du Groupe Excelsoins dans sa gouvernance clinique afin de consolider les gains obtenus lors du précédent mandat (celui octroyé au CISSS de la Montérégie-Centre), d'assurer la mise en œuvre des recommandations et d'atteindre les standards de qualité des soins et des services attendus dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Le but étant de répondre aux critères de qualité attendus pour chacune des différentes installations dans lesquelles votre groupe offre des soins et des services et assurer un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées. Le mandat de madame Potvin se décline ainsi :

Objectifs principaux	Échéancier
Produire un portrait de : <ul style="list-style-type: none"> • La gestion de proximité (documenter l'expérience des gestionnaires, taux de roulement) avec les CISSS et CIUSSS impliqués et avec le Groupe Excelsoins. • Des pratiques de gestion pour la gouvernance clinique avec les CISSS et CIUSSS impliqués et avec le Groupe Excelsoins. • Des mécanismes d'assurance qualité déployés dans les établissements/installations de l'exploitant et de l'implication des CISSS et CIUSSS à cet effet. • Des mécanismes de communication et de concertation entre les CISSS et CIUSSS et le Groupe Excelsoins. 	1 ^{er} avril 2024 1 ^{er} avril 2024 1 ^{er} avril 2024 15 avril 2024
Conseiller l'équipe de conventionnement des CHSLD privés en regard de la conformité aux critères d'éligibilité (1) Offrir des soins et services de qualité (2) Avoir mis en place les mécanismes d'assurance qualité.	1 ^{er} avril 2024
Pour chacun des éléments du portrait, identifier les enjeux et des solutions pérennes à mettre en place par les CISSS et CIUSSS, le cas échéant.	15 avril 2024
Coordonner l'élaboration d'un plan d'action intégré pour l'amélioration de la qualité des soins et des services en collaboration avec le Groupe Excelsoins et les centres intégrés.	1 ^{er} mai 2024
S'assurer que chaque installation du Groupe Excelsoins a un plan et est en lien avec le centre intégré de son territoire d'appartenance.	
Assurer la mise en œuvre et le suivi régulier du plan d'action.	En continu
Accompagner les CISSS et CIUSSS en lien avec le Groupe Excelsoins dans la mise en place de pratiques cliniques et sécuritaires auprès des résidents.	En continu
Participer à des rencontres statutaires avec le MSSS pour faire état de la situation.	Selon un calendrier établi
Signaler promptement au MSSS toute situation jugée préoccupante à la coordination interne : coordination@msss.gouv.qc.ca .	En continu
Déposer un plan de suivi de pérennité six et douze mois après la mise en place des actions.	1 ^{er} septembre 2024
Assurer les liens avec la coordination interne de la Direction générale de la coordination réseau et ministérielle et des affaires institutionnelles pour le suivi de la pérennité des actions.	Fin décembre 2024

La réussite de ce mandat implique votre pleine collaboration. En ce sens, nous vous invitons à transmettre à madame Potvin, selon ses besoins, toute information permettant la réalisation des objectifs mentionnés ci-dessus. De plus, afin de faciliter les communications, nous vous invitons à désigner un répondant pour le Groupe Excelsoins ainsi qu'une personne-ressource pour chacune de vos installations pour travailler avec madame Potvin. Vous pouvez transmettre les noms et coordonnées d'ici le 14 février prochain à l'adresse électronique suivante : coordination@msss.gouv.qc.ca.

Nous vous remercions pour votre précieuse collaboration et votre engagement dans l'amélioration de la qualité de vie pour les personnes âgées et demeurons disponibles pour toute information supplémentaire.

Veuillez agréer, Monsieur le Président et Chef de direction, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre associé,



Daniel Desharnais

c. c. M. Daniel Paré, MSSS

N/Réf. : 23-CR-00525-03

Le sous-ministre adjoint de la
Direction générale des aînés
et des proches aidants,



Sylvain Gagnon