ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA

Rapport d’agrément

Programme Qmentum Global[MC] pour l’agrément canadien

Santé Prairie Mountain

Séquence 2

Version du rapport : 16 septembre 2026

Confidentialité

CE DOCUMENT EST CONFIDENTIEL ET PROTÉGÉ PAR LES DROITS D'AUTEUR ET LES AUTRES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE AU CANADA ET AILLEURS DANS LE MONDE.

Le présent rapport d'agrément est fourni à l'organisation mentionnée dans ce rapport d'agrément, et les utilisations autorisées sont telles qu'énoncées dans l'entente de licence du client sur la propriété intellectuelle entre Agrément Canada et l'organisation, et rien dans les présentes ne doit être interprété ou considéré comme ayant cédé ou transféré toute propriété, tout titre ou tout intérêt à un tiers. Bien qu'Agrément Canada traitera 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. Toute autre forme d'utilisation ou d'exploitation est strictement interdite, à moins d'une autorisation expresse d'Agrément Canada. Toute modification apportée au présent rapport d'agrément compromet 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.

Le présent rapport d'agrément est fourni à titre d'information et ne constitue pas un avis médical ou de soins de santé. Il est fourni « tel quel » sans aucune garantie, expresse ou implicite, y compris, mais sans s'y limiter, toute garantie d'adéquation ou de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de non-violation des droits de propriété intellectuelle, et son contenu est complet, correct, à jour et ne contient pas d'erreurs, de défauts, de lacunes ou d'omissions. Agrément Canada ou ses concédants de licence se dégagent de toute responsabilité envers vous et toute autre personne dans quelque éventualité que ce soit où surviendraient de quelconques dommages directs, indirects, accessoires, particuliers ou immatériels pouvant découler de l'utilisation du présent rapport d'agrément, ou y être liés (notamment la perte de profits ou de revenus, la réduction de gains anticipés ou enregistrés, la perte de données, la perte d'accès à un quelconque système informatique, l'incapacité de réaliser des économies prévues ou toute autre perte économique, ou encore les conséquences d'une quelconque réclamation de tiers), que ce soit pour des raisons de négligence, de responsabilité civile délictuelle, de responsabilité légale, de responsabilité contractuelle ou de responsabilité en common law, ou pour toute autre cause d'action ou matière à poursuite, même en cas d'avis préalable de l'éventualité de ces dommages.

Copyright © Agrément Canada et ses concédants de licence, 2026. Tous droits réservés.

© 2026, 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'organisation 6

Sommaire des observations de l'équipe de visiteurs 7

Principales pistes d'amélioration et domaines d'excellence 8

Soins centrés sur les personnes 9

Statut d'agrément 10

Installations évaluées dans le cadre de la visite d'agrément 10

© 2026, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

À propos d’Agrément Canada

Agrément Canada est un organisme mondial sans but lucratif 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 mondiales 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’Organisation mentionnée dans le présent rapport d’agrément (l’« **Organisation** ») participe au programme Qmentum Global[MC] pour l’agrément canadien d’Agrément Canada.

Dans le cadre de ce programme, l’Organisation a participé à des activités d’amélioration continue de la qualité et a été soumise à des évaluations, dont une évaluation sur place du 23 mai 2026 au 29 mai 2026. Le présent rapport d’agrément reflète les renseignements et les données de l’organisation ainsi que les évaluations d’Agrément Canada, à ces dates.

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

Aperçu du programme

Le programme Qmentum Global[MC] pour l’agrément canadien permet à votre organisation d’améliorer en continu la qualité des soins et services à travers une expérience de soins de haute qualité. Le programme fournit à votre organisation des normes, des outils de sondage, des méthodes d’évaluation et un plan d’action conçus pour promouvoir l’apprentissage et l’amélioration continus. Le programme offre également un modèle de soutien à la clientèle pour un soutien et des conseils continus de la part de conseillers dédiés.

Votre organisation participe à un cycle d’agrément de quatre ans, qui permet de répartir les activités d’agrément sur quatre ans tout en aidant votre organisation à concentrer ses efforts sur la planification, la mise en œuvre et l’évaluation de l’amélioration de la qualité. Ceci favorise l’intégration des activités d’agrément dans les pratiques quotidiennes.

Chaque année du cycle d’agrément comprend des activités à effectuer au sein de votre organisation. Agrément Canada offre un soutien continu à votre organisation tout au long du cycle d’agrément. À la fin du cycle, le Comité d’approbation du type d’agrément (CATA) détermine le statut d’agrément de l’organisation en fonction des directives relatives à l’attribution de l’agrément du programme. Les résultats de l’évaluation et le statut d’agrément sont documentés dans un rapport final d’agrément pour votre organisation. Une fois qu’un statut d’agrément est établi, votre organisation entame la première année d’un nouveau cycle, s’appuyant sur les actions et les apprentissages des cycles d’agrément précédents, conformément aux principes d’amélioration continue de la qualité.

© 2026, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Le manuel d'évaluation (manuel d'Agrément Canada) à l'appui de toutes les méthodes d'évaluation (autoévaluation, attestation et évaluation sur place) est divisé en normes et en POR applicables. Pour favoriser la conformité avec le manuel d'évaluation (manuel d'Agrément Canada), les résultats de l'évaluation et les constats des visiteurs sont présentés par normes dans le rapport. Le rapport comprend également un sommaire, le statut d'agrément accordé à l'organisation, les emplacements évalués lors de l'évaluation sur place, les résultats des pratiques organisationnelles requises et, enfin, une vue d'ensemble des soins centrés sur la personne et de l'amélioration de la qualité.

© 2026, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Sommaire

À propos de l’organisation

Santé Prairie Mountain a été établie en 2012, à la suite de la fusion de trois autorités sanitaires régionales (Assiniboine, Brandon et Parkland).

Les établissements de Santé Prairie Mountain se trouvent sur les territoires visés par les Traités n^{os} 1, 2 et 4, les terres traditionnelles des peuples dakota, anichinabés, cri et oji-cri, et la patrie nationale des Métis de la rivière Rouge.

Santé Prairie Mountain compte environ 7 500 employés qui, ensemble, offrent un large éventail de programmes et de services de santé. La région comprend vingt établissements de soins de courte durée (hôpitaux), quarante-trois établissements de soins de longue durée (foyers de soins de longue durée) et neuf établissements de soins de transition. Des programmes de santé communautaire et des services de santé paramédicaux sont offerts à l’échelle de la région, notamment des services de réadaptation et de thérapie, des services de traitement du cancer, des soins à domicile, des soins palliatifs, des services de santé publique, des soins de santé primaires, des services de santé mentale, et des services de traitement des dépendances.

Santé Prairie Mountain collabore avec Soins communs pour offrir, entre autres, des services médicaux d’urgence, des tests de laboratoire et des services de diagnostic.

Avec une superficie de 67 000 kilomètres carrés, la région connaît une croissance démographique et une diversification de sa population. Elle compte 168 876 résidents répartis dans 58 municipalités (y compris les villes de Brandon et de Dauphin), 14 communautés des Premières Nations, 15 communautés des Affaires du Nord et 38 communautés huttérites.

© 2026, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Sommaire des observations de l’équipe de visiteurs

Santé Prairie Mountain a été officiellement créée en juin 2012, à la suite de la fusion des anciennes autorités sanitaires régionales d’Assiniboine, de Brandon et de Parkland par le gouvernement du Manitoba. Il s’agit de l’un des cinq offices régionaux de la santé du sud-ouest du Manitoba. Santé Prairie Mountain est une organisation qui repose sur des fondements solides en matière d’innovation, de collaboration et d’amélioration de la qualité. Elle a cerné des possibilités stratégiques qui mériteront une attention soutenue de la part de la haute direction à l’échelle régionale et provinciale dans les prochaines années. La séquence de visites d’agrément comprenait l’évaluation d’établissements de soins de courte durée situés tant en milieu urbain qu’en milieu rural dans la région servie par Santé Prairie Mountain.

L’office provincial de la santé, Soins communs Manitoba (Soins communs), supervise l’ensemble des offices de la santé du Manitoba afin d’assurer la planification et la mise en œuvre d’une approche provinciale coordonnée de prestation des services de santé. Les offices régionaux de la santé contribuent au déploiement d’efforts à l’échelle provinciale visant à améliorer l’accès aux services de santé ainsi que leur qualité et leur fiabilité pour l’ensemble de la population manitobaine. Les structures de comités et de réseaux de Soins communs fournissent un cadre de politiques, de pratiques et de structures de comité qui favorise la surveillance et l’harmonisation des activités à l’échelle provinciale, régionale et locale. Cette structure de leadership et de gouvernance à plusieurs échelons facilite la cohérence, l’imputabilité et la coordination stratégique dans l’ensemble de l’organisation, et renforce l’engagement de Santé Prairie Mountain à l’égard de la prestation de soins de haute qualité.

Les offices régionaux de la santé ont tous été visés par la séquence de visites d’agrément. Les objectifs en matière d’agrément de Santé Prairie Mountain s’inscrivaient dans l’approche adoptée pour l’évaluation, soit mobiliser et responsabiliser les équipes de soins directs, mettre en relief la qualité des soins offerts ainsi que les répercussions de l’exécution des initiatives provinciales communes, et appuyer et valider le travail effectué.

Santé Prairie Mountain se distingue par sa capacité de déployer des stratégies innovatrices en ressources humaines, de soutenir l’apprentissage continu par le biais d’un programme d’échange de connaissances et de maintenir une solide imputabilité grâce à la réalisation d’audits annuels formalisés de la qualité. L’organisation est reconnue pour avoir recensé et mis en œuvre plusieurs initiatives d’amélioration de la qualité s’inspirant du programme primé Plaies Canada, de même qu’une liste de contrôle chirurgicale revue comprenant un nouveau processus d’inscription qui a été mis en place à l’échelle provinciale.

Une force majeure de Santé Prairie Mountain réside dans son engagement à l’égard du partenariat, de l’inclusion et des soins centrés sur l’usager. La collaboration avec les communautés des Premières Nations et des Métis témoigne d’un effort notable visant à établir des relations qui favorisent la prestation de soins et de services éclairés sur le plan culturel, et une meilleure réactivité communautaire dans toute la région. De plus, les soins centrés sur l’usager sont clairement intégrés dans les activités et stratégies organisationnelles, ce qui permet de voir à ce que la voix de l’usager éclaire la prise de décision et la prestation des services. Cette réalité est renforcée par l’engagement et la motivation de l’équipe de la haute direction ainsi que par une culture organisationnelle caractérisée par une approche pragmatique et orientée vers l’action. Pour les membres de la haute direction, ces caractéristiques constituent une base stratégique solide, ce qui crée un environnement de leadership fondé sur des valeurs, adapté aux besoins de la communauté et soutenu par des mécanismes de gouvernance et de surveillance qui permettent d’harmoniser les réalités opérationnelles locales avec les priorités régionales et l’orientation provinciale.

Parallèlement, plusieurs possibilités d’amélioration mettent en relief des domaines où la planification continue, l’établissement des priorités et la coordination à l’échelle du système seront essentiels. Il est toujours fondamental de s’attaquer au problème du vieillissement des infrastructures pour maintenir des environnements de soins sécuritaires, efficaces et modernes. Il existe également une importante possibilité de faire progresser une stratégie plus globale à l’égard des services cliniques, de la prévention et du contrôle des infections, et des ressources humaines en milieu rural, particulièrement dans un contexte où persistent les défis liés au recrutement et au maintien en poste du personnel et des

© 2026, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

médecins. Il convient de souligner le leadership exercé par les gestionnaires des soins infirmiers à l'échelle provinciale et régionale, de même que leur créativité et leur esprit d'innovation dans la mise en œuvre de nouvelles initiatives, de nouveaux rôles et de nouveaux modèles de soins qui favorisent le recrutement et le maintien en poste du personnel. Citons à titre d'exemple le rôle des infirmières de premier cycle, les initiatives visant à faciliter l'intégration des infirmières formées à l'étranger dans la pratique clinique, les stratégies de recrutement à l'échelle internationale, le déploiement du rôle d'infirmière itinérante négocié en partenariat avec les syndicats afin de réduire le recours aux services d'infirmières d'agences, tout comme l'aide offerte aux infirmières auxiliaires autorisées pour qu'elles puissent exercer leur profession dans toute l'étendue de leur champ de compétence. L'appui offert à l'échelle provinciale a renforcé davantage ces efforts grâce à des investissements dans le mentorat clinique et à la mise en place de journées de formation obligatoires. Ces pressions sur la main-d'œuvre, combinées à la fatigue liée aux nombreux changements, soulignent néanmoins l'importance de tenir des conversations constructives sur la performance, de maintenir une communication claire et d'offrir des mesures de soutien concrètes afin d'aider les équipes à s'adapter tout en préservant leur engagement.

© 2026, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

La coexistence de systèmes de consignation hybrides et les efforts continus de normalisation à l'échelle provinciale et régionale constituent à la fois un défi de leadership important et une occasion d'accroître la cohérence, de réduire les disparités et de renforcer l'intégration entre les différents domaines de services et niveaux du système de santé. Le personnel a manifesté un certain mécontentement à l'égard de la lourdeur et de la durée du processus de modification des politiques provinciales, ainsi qu'une certaine confusion quant aux politiques à appliquer. Une attention accrue aux processus d'élaboration, de révision, de diffusion et de mise en œuvre des politiques faciliterait grandement le travail des équipes cliniques.

D'autres possibilités d'amélioration, notamment l'élargissement de la participation aux activités de don d'organes et de tissus, la mise à jour des politiques, et l'adoption d'une approche plus stratégique de répartition des ressources, renforcent la nécessité d'avoir recours à une stratégie coordonnée et orientée vers l'avenir. Dans l'ensemble, Santé Prairie Mountain semble bien placée pour tirer parti de ses nombreuses forces tout en relevant les défis structurels, liés à la main-d'œuvre et systémiques qui l'attendent. Grâce à son équipe de direction mobilisée, à sa culture organisationnelle axée sur la collaboration et à sa structure de surveillance bien établie à l'échelle provinciale, régionale et locale, elle dispose d'assises solides pour faire progresser ses priorités stratégiques, améliorer la prestation des services et favoriser l'obtention de résultats de santé durables et équitables pour les populations et les communautés qu'elle sert.

Principales pistes d'amélioration et domaines d'excellence

Domaines d'excellence

- Un personnel et des médecins mobilisés et motivés
- Des stratégies innovatrices en ressources humaines
- Des conseils d'échange de connaissances
- La pratique exemplaire axée sur le programme de soins des plaies
- Des modèles de soins intégrés
- Des possibilités globales de perfectionnement et de formation pour le personnel
- De bonnes relations entre les hôpitaux et les services d'intervention d'urgence
- Une structure de comités efficace pour la gestion du cheminement des usagers qui s'étend jusqu'à l'échelle provinciale
- La mobilisation des communautés des Premières Nations et des Métis, et la collaboration avec elles
- Les activités et stratégies de soins centrés sur l'usager visant à intégrer la voix de l'usager dans l'ensemble des décisions et des mesures de l'organisation
- Une attitude résolument tournée vers l'action
- Un niveau élevé de satisfaction des usagers
- Des placements de capitaux pour le réaménagement et la modernisation des établissements (Neepawa et Brandon)

Possibilités

- S'attaquer au problème du vieillissement des infrastructures
- Élaborer une stratégie à l'égard des services cliniques et des ressources humaines en milieu rural
- Atténuer les risques de fatigue liée au changement
- Relever les défis liés au recrutement et au maintien en poste du personnel et des médecins
- Avoir des conversations sur le rendement
- Avoir recours à des systèmes de consignation hybrides
- Poursuivre les efforts de normalisation à l'échelle provinciale et régionale
- Participer aux activités de don d'organes et de tissus
- Mettre à jour les politiques et réduire la confusion liée aux exigences provinciales et régionales
- Examiner la répartition des ressources

© 2026, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Soins centrés sur les personnes

Santé Prairie Mountain a démontré un engagement solide et constant à l'égard des soins centrés sur l'usager. D'ailleurs, cet engagement était manifeste dans l'ensemble de l'organisation. Les emplacements évalués au cours de la visite d'agrément ont tous témoigné d'un engagement actif à intégrer le point de vue des usagers dans la conception, la prestation et l'amélioration continue des services de santé. L'établissement de rôles d'usagers-partenaires à l'échelle provinciale et le soutien des réseaux ont permis à l'organisation d'intégrer davantage les points de vue des usagers et des proches dans ses travaux d'amélioration de la qualité. Ces efforts se traduisent notamment par la conception de brochures d'information destinées aux usagers, les projets de réaménagement (tels que le nouveau bâtiment de soins critiques et de soins en milieu hospitalier de Brandon) ainsi que les sondages sur la satisfaction des usagers à l'égard des programmes. Des usagers-partenaires régionaux ont participé à cette initiative.

Santé Prairie Mountain a illustré de solides exemples de collaboration entre l'organisation, les usagers et les communautés dans la conception conjointe des services et des espaces physiques. Dans plusieurs cas, les usagers et les proches ont été mobilisés dès les premières étapes des projets et ont ainsi contribué aux processus de consultation et participé aux activités de groupes de discussion ou de travail spécialement constitués pour atteindre des objectifs précis dans des délais établis.

Santé Prairie Mountain a mis en place divers mécanismes pour recueillir les commentaires des usagers et y donner suite, ce qui met en relief un engagement clair à l'égard de l'écoute et de la prise en compte de la voix des personnes qu'elle sert. Les usagers et les proches sont invités à devenir des usagers-partenaires lorsqu'ils répondent aux sondages de rétroaction et que les équipes sont informées de préoccupations relatives aux soins et aux services reçus.

La prestation de soins aux usagers se fait dans le respect et dans un esprit de collaboration. La prise de décision partagée et la planification des soins ont constitué des points forts dignes de mention.

Santé Prairie Mountain est invitée à effectuer un inventaire du matériel éducatif et des brochures d'information destinés aux usagers et aux proches. La majeure partie de l'information est fournie en anglais. Les usagers-partenaires pourraient aider la région à définir les documents qui gagneraient à être offerts dans d'autres langues.

L'organisation continue de s'efforcer d'améliorer ses pratiques de soins centrés sur la personne en mettant l'accent sur la mobilisation de membres du personnel, d'usagers et de proches de diverses cultures afin de mieux comprendre leurs besoins culturels en matière de santé et de bien-être. De nombreux programmes cliniques bénéficient de l'apport d'agents de liaison autochtones qui soutiennent les équipes afin de mieux répondre aux besoins de cette population d'usagers et de proches. Santé Prairie Mountain devrait poursuivre ses efforts visant à recruter des usagers-partenaires afin d'appuyer les organisations de soins de santé de l'ensemble de la région.

© 2026, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.

Statut d’agrément

Le statut d’agrément accordé à Santé Prairie Mountain est le suivant :

Agréé

L’organisation a réussi à répondre aux exigences fondamentales du programme d’agrément.

Installations évaluées dans le cadre de la visite d’agrément

Les installations suivantes ont été évaluées dans le cadre de l’évaluation sur place :

- Santé Prairie Mountain – Centre de santé Boissevain et foyer de soins personnels Evergreen
- Santé Prairie Mountain – Centre de santé régional de Brandon
- Santé Prairie Mountain – Centre de santé et foyer de soins personnels
- Santé Prairie Mountain – Centre de santé régional Dauphin
- Santé Prairie Mountain – Centre de santé et foyer de soins personnels Deloraine
- Santé Prairie Mountain – Hôpital Grandview District
- Santé Prairie Mountain – Centre de santé Minnedosa
- Santé Prairie Mountain – Hôpital général Ste. Rose

[1]L’échantillonnage de l’établissement a été exécuté sur les organisations à sites multiples et service unique, ainsi que les organisations à établissements multiples et services multiples.

© 2026, Agrément Canada et ses concédants. Tous droits réservés.