



AGRÉMENT
CANADA

Meilleure qualité. Meilleure santé.

PLAN STRATÉGIQUE 2014 à 2016



Introduction

Au cours de la retraite du conseil d'administration tenue en août 2012, les membres du conseil se sont penchés sur la vision, la mission et les valeurs qui guident l'organisme dans son travail.

En établissant les nouvelles orientations stratégiques, le conseil d'administration voulait s'assurer qu'Agrément Canada demeure un organisme d'avant-garde qui répond aux exigences ainsi qu'aux tendances actuelles et émergentes du système de santé du Canada.

Le plan stratégique, établi pour une période de trois ans, définit les buts et les objectifs que nous poursuivrons dans nos efforts constants en vue de guider les clients et les parties prenantes qui ont à cœur d'offrir des soins de santé de qualité à la population canadienne.





Qui nous sommes

Agrément Canada est un organisme indépendant sans but lucratif qui aide les prestataires de soins de santé à améliorer la qualité et la sécurité depuis plus de 55 ans. À l'aide de normes pancanadiennes fondées sur les meilleures pratiques, nous offrons un programme d'agrément qui permet d'évaluer comment un organisme s'y prend pour fournir des soins de santé, et ce, du début à la fin. Tout comme ses clients, Agrément Canada prend part à un processus d'agrément par le biais de la Société internationale pour la qualité des soins de santé (ISQua).

Plus de 1 200 organismes clients

Nous comptons plus de 1 200 **organismes agréés** répartis dans plus de 6 000 hôpitaux et établissements extra-hospitaliers des secteurs public et privé.

Clients à travers le Canada

Alberta	61	Ontario	438
Colombie-Britannique	120	Québec*	311
Île-du-Prince-Édouard	2	Saskatchewan	31
Manitoba	40	Terre-Neuve-et-Labrador	6
Nouveau-Brunswick	19	Territoires du Nord-Ouest	5
Nouvelle-Écosse	29	Yukon	2
Nunavut	2		

*Parmi ceux-ci, 93 clients ont participé au programme conjoint d'Agrément Canada et du Conseil québécois d'agrément.

Plus de 500 visiteurs

Les visiteurs sont des professionnels de la santé chevronnés qui travaillent dans des organismes agréés. Ils offrent de leur temps, et grâce à leur expérience, à leurs connaissances et à leur perspective, apportent une contribution des plus précieuses au programme d'agrément.

Nombre de visiteurs par discipline

Administrateur	84	Physiothérapeute	11
Technologue en imagerie médicale	10	Médecin	87
Scientifique ou technologue de laboratoire	33	Psychologue	2
Ergothérapeute	5	Infirmière	210
Professionnel paramédical	3	Inhalothérapeute	13
Pharmacien	21	Travailleur social	25



Ce que nous faisons

DIMENSIONS DE LA QUALITÉ



ACCENT SUR LA POPULATION

Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre.



ACCESSIBILITÉ

Offrez-moi des services équitables, en temps opportun.



SÉCURITÉ

Assurez ma sécurité.



MILIEU DE TRAVAIL

Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi.



SERVICES CENTRÉS SUR LE CLIENT

Collaborez avec moi et ma famille à nos soins.



CONTINUITÉ

Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins.



PERTINENCE

Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats.



EFFICIENCE

Utilisez les ressources le plus adéquatement possible.

Programmes d'agrément fondés sur des données probantes

Les **programmes** d'Agrément Canada sont élaborés en étroite collaboration avec des experts du milieu de la santé. Ils englobent des **normes** axées sur les priorités organisationnelles, des mesures de rendement exhaustives ainsi que des outils automatisés permettant l'échange efficient de données.

Les normes permettent d'évaluer la gouvernance, la gestion des risques, le leadership, la prévention et le contrôle des infections, la gestion des médicaments et les services dans plus de 30 secteurs, y compris les soins de courte durée, les soins et services à domicile, la réadaptation, la santé communautaire et la santé publique, les laboratoires, les banques de sang et les services d'imagerie diagnostique.

Accent sur la sécurité des patients

La **sécurité des usagers** fait partie intégrante des programmes d'agrément. La conformité aux normes et aux pratiques organisationnelles requises d'Agrément Canada réduit le nombre d'événements indésirables et améliore l'efficacité ainsi que l'efficacité des soins et des services offerts.



Vision, mission et valeurs

À l'aide des commentaires des organismes clients, des visiteurs, des partenaires, des parties prenantes et du personnel, le conseil d'administration a pu approuver la nouvelle version de la vision, de la mission et des orientations stratégiques dans le cadre de sa rencontre de février 2013.

Vision : Des services de santé d'excellente qualité pour tous

Mission : Force motrice de la qualité grâce à des démarches d'agrément novatrices

Valeurs : Dans un environnement axé sur les clients et engagé envers la qualité de vie au travail, les partenariats et la croissance personnelle, les valeurs d'Agrément Canada sont : l'excellence, l'intégrité, le respect et l'innovation.





Orientations stratégiques de 2014 à 2016

Agrément Canada s'engage à :

1. Accroître la valeur de ses programmes en offrant aux clients des produits et des outils améliorés.

- Nous allons accroître la valeur du programme pour les organismes de soins de santé en l'adaptant à leur réalité.
- Nous allons harmoniser les exigences du programme avec les priorités des provinces ou territoires dans la mesure du possible, et ce, tout en continuant de susciter des améliorations dans le système.
- Nous allons fournir des outils et des ressources qui aideront les organismes à améliorer l'évaluation de leur rendement et qui leur fourniront le soutien nécessaire pour atteindre leurs objectifs d'amélioration.
- Nous allons collaborer et créer des partenariats avec d'autres organismes responsables de la qualité, de la sécurité et de l'établissement de normes afin d'optimiser l'expérience vécue par les clients pendant le processus d'agrément.

2. Maximiser l'adhésion à nos programmes et à nos services en vue de faire progresser la qualité.

- Nous allons adapter nos programmes pour répondre aux besoins de divers clients (grands organismes, ceux composés de plusieurs établissements et les petits organismes extra-hospitaliers) et ainsi faire progresser la qualité.
- Nous allons nous concentrer davantage sur les résultats pour que le programme permette d'obtenir une image plus détaillée du rendement.



3. Être reconnu par les clients et le public comme une source de renseignements fiable sur la qualité des soins de santé et la sécurité des usagers.

- Nous allons tirer parti des données sur l'agrément pour fournir de l'information sur le rendement du système de santé.
- Nous allons présenter de l'information sur des pratiques exemplaires pour favoriser le transfert de connaissances sur les activités d'amélioration de la qualité des soins de santé qui ont cours dans l'ensemble du Canada.
- Nous allons obtenir la participation du public pour mieux le sensibiliser à la contribution du processus d'agrément dans le système de santé en ce qui concerne l'amélioration de la qualité et de la sécurité.

4. Favoriser les démarches d'agrément novatrices.

- Nous allons faire valoir les démarches d'agrément novatrices pour aider les organismes de santé à atteindre leurs priorités en matière d'amélioration de la qualité tout en favorisant le rendement.
- Nous allons tirer parti de la technologie pour faciliter les projets d'amélioration de la qualité et le partage de connaissances.

5. Fonctionner en respectant les principes de la gestion Lean.

- Nous allons agir de façon responsable sur le plan financier et faire preuve d'efficacité dans la prestation de nos programmes et services, tout en maintenant l'intégrité, la pertinence et la rigueur du programme d'agrément.

6. Contribuer à la qualité des soins de santé partout dans le monde au moyen d'Agrément Canada International (ACI).

- Nous lancerons, grâce à ACI, les programmes et les services novateurs d'Agrément Canada sur le marché mondial.