



### Version améliorée du logiciel Qmentum à l'intention des visiteurs

Se fondant sur les commentaires découlant des visites d'agrément qui ont eu lieu en hiver et au printemps 2008, Agrément Canada a apporté des modifications au logiciel Qmentum à l'intention des visiteurs pour améliorer les outils d'évaluation utilisés pendant les visites d'agrément. Ces mises à jour sont en vigueur pour les visites qui auront lieu à l'automne 2008.

1. Les recommandations émises pendant la dernière visite d'agrément sont comprises dans le logiciel de sorte que l'équipe de visiteurs puisse vérifier si un suivi leur a été accordé.
2. Des commentaires peuvent être ajoutés au niveau des critères pour les cotes « non » ou « sans objet »; des exemples de commentaires sont fournis. (Voir « Travailler ensemble pour améliorer les commentaires émis par rapport aux critères » pour obtenir plus d'information sur cette amélioration.)
3. Lorsqu'il complètera les données découlant de la visite, le chef d'équipe recevra un message-guide lui indiquant de recommander un type d'agrément.
4. Le rapport de la visite d'agrément produit par le logiciel doit être laissé sur place, exception faite des visites des CSSS au Québec.
5. Le correcteur d'orthographe est accessible dans toutes les zones de texte.
6. En cliquant deux fois sur les zones de texte, vous pourrez les voir dans une fenêtre agrandie.
7. Un guide de l'utilisateur multimédia a été ajouté pour aider les visiteurs à utiliser le logiciel, tout particulièrement ses fonctions améliorées.

#### À l'intérieur

Les visites d'agrément du début de 2009 ont été assignées	2
Attentes relatives au bilan comparatif des médicaments pour les organismes visités en 2008 et en 2009	3
Début des travaux d'Agrément Canada au Costa Rica	4
Le Koweït choisit Agrément Canada pour élaborer à son programme d'agrément national	5
Information biographique : un aspect important de votre profil	6

### Travailler ensemble pour améliorer les commentaires émis par rapport aux critères

Agrément Canada continue de travailler avec les visiteurs et les encourage à lui fournir leurs commentaires puisque ceux-ci permettent d'offrir un meilleur produit aux clients. Dans le cadre de ce processus, vous avez maintenant la possibilité d'émettre des commentaires sur les critères auxquels vous avez attribué la cote « non ». Un menu déroulant vous permettant de faire des commentaires sur les discussions, les observations ou la consultation des dossiers a été ajouté au logiciel. Chaque option mène à un énoncé qui peut vous servir de guide au moment d'entrer vos commentaires.

Les visiteurs sont encouragés à présenter leurs commentaires sur les critères qui sont cotés « sans objet ». Ces commentaires permettront à Agrément Canada d'améliorer davantage les normes.

Bien qu'aucun message-guide ne vous incite à le faire, dans le cas des cotes « oui », des observations et commentaires positifs peuvent être entrés dans la section Réalisations.

Il s'agit d'une nouvelle fonction conviviale qui vous donne l'occasion de fournir des commentaires à l'organisme.

## Les visites d'agrément du début de 2009 ont été assignées

La planification des visites de 2009 va bon train et la plupart des visiteurs ont été informés des visites qui leur ont été assignées pour le début de 2009. Étant donné la nature cyclique de la répartition des visites, veuillez noter qu'en 2009 il y aura moins de visites d'organismes de soins de courte durée et d'organismes régionaux qu'en 2008. Les visiteurs dans

ces marchés ont peut-être remarqué une diminution du nombre de demandes de participation aux visites en 2009. Au fur et à mesure que les demandes d'assignation seront confirmées, nous tenterons de nous assurer que tous les visiteurs puissent effectuer des visites pendant au moins 10 jours.

Comme vous le savez, les annulations ont des répercussions énormes pour toutes les personnes concernées. En prenant le temps maintenant de revoir les visites qui vous ont été assignées et en confirmant votre disponibilité, vous aiderez à réduire le nombre d'annulations et il vous sera plus facile de respecter vos engagements à titre de visiteur.

## D'autres nouvelles au sujet du programme Qmentum...

Les rapports préliminaires et provisoires sont traités efficacement. Le gabarit du rapport final a été présenté à la dernière réunion du Comité consultatif sur le programme d'agrément, laquelle a eu lieu les 15 et 16 septembre 2008.

## Demandes pour devenir visiteur à temps partiel

Nous tenons à remercier tous les visiteurs qui ont démontré leur intérêt à devenir visiteur à temps partiel en 2009. Les demandes seront étudiées sous peu et les postulants choisis seront invités à participer à une entrevue téléphonique. Nous informerons tous les postulants de notre décision d'ici la fin septembre.

## Le Comité consultatif des visiteurs se réunira en novembre

La prochaine rencontre du Comité consultatif des visiteurs aura lieu le 14 novembre 2008. Les visiteurs sont priés de faire parvenir leurs suggestions quant aux sujets à mettre à l'ordre du jour à un membre du comité ou à [Visiteurs@accreditation-canada.ca](mailto:Visiteurs@accreditation-canada.ca). Les noms des membres du comité sont affichés sur le portail des visiteurs sous la rubrique Ressources → Autres ressources → Comité consultatif des visiteurs → Mandat.

## Nouveautés sur le site Web

Vous avez terminé vos lectures de l'été? Vous vous demandez ce que vous pourriez bien entreprendre maintenant? Ne cherchez plus! Les dernières publications d'Agrément Canada — le *Rapport canadien de 2008 sur l'agrément*

*des services de santé*, le bulletin *La Norme de l'agrément – 2008 Volume 2* et le *Rapport annuel 2007* — ont toutes été ajoutées au site Web. Installez-vous bien confortablement avec votre portable et plongez-vous dans la lecture!

## Tarifs d'entreprise maintenant disponibles dans plusieurs hôtels

Plusieurs hôtels au Canada offrent maintenant des tarifs d'entreprise à Agrément Canada. Vous devriez mentionner ces taux lorsque vous ferez vos réservations. La liste des hôtels est affichée sur le portail des visiteurs sous la rubrique Ressources → Autres ressources.



## Attentes relatives au bilan comparatif des médicaments pour les organismes visités en 2008 et en 2009

Le bilan comparatif des médicaments s'avère une pratique de pointe essentielle en matière de sécurité. En 2006, Agrément Canada a intégré le bilan comparatif des médicaments à ses pratiques organisationnelles requises.

Afin de s'assurer que cette pratique soit appliquée et évaluée de façon uniforme, Agrément Canada a établi les attentes qui suivent pour les organismes qui seront visités en 2008 et en 2009.

Il est considéré que le bilan comparatif des médicaments est en œuvre dans un organisme si ce dernier dispose :

- d'un processus structuré pour établir le bilan comparatif des médicaments à l'*admission* dans au moins une unité, un secteur ou un établissement;
- d'un processus structuré pour établir le bilan comparatif des médicaments au moment du *transfert ou de l'acheminement* d'un patient vers au moins une unité, un service ou un établissement;

- d'un plan documenté qui comprend l'échéancier pour la mise en œuvre, avant la prochaine visite d'agrément, de l'établissement du bilan comparatif dans toutes les unités et tous les services ou établissements.

Agrément Canada étudie en ce moment les renseignements obtenus du milieu et les résultats qui découlent des visites d'agrément afin de déterminer les attentes entourant l'établissement du bilan comparatif des médicaments pour les organismes qui seront visités en 2010.

### Message important au sujet de la POR qui porte sur l'administration du vaccin antipneumococcique

*\*\*Ce message est particulièrement pertinent pour les organismes clients du Programme d'agrément MIRE et tous les organismes clients du programme Qmentum qui seront visités à l'automne 2008.*

Veillez noter que la pratique organisationnelle requise (POR) qui porte sur l'administration du vaccin antipneumococcique (texte ci-dessous) ne s'applique maintenant qu'aux *organismes de soins de longue durée*. L'information reçue de nos organismes clients et de nos visiteurs nous a permis d'adapter cette pratique organisationnelle requise spécialement au secteur des soins de longue durée.

Agrément Canada met l'accent sur la sécurité, et les pratiques organisationnelles requises sont une partie essentielle de celle-ci. Nous continuerons de répondre aux commentaires des clients, d'élaborer et de peaufiner nos POR en vue d'assurer le plus haut degré de sécurité des patients.

#### UNIQUEMENT POUR LES SERVICES DE SOINS DE LONGUE DURÉE

#### CINQUIÈME CATÉGORIE : PRÉVENTION DES INFECTIONS

**But :** réduire les risques de grippe et de maladies pneumococciques dans les populations à risques élevés.

**POR :** élaborer et mettre en œuvre une politique et un protocole organisationnels pour l'administration du vaccin antipneumococcique.

#### Tests de conformité :

- L'organisme dispose d'une politique et d'un protocole pour l'administration du vaccin antipneumococcique.
- La politique et le protocole comprennent l'identification des populations à risque d'avoir des complications résultant d'une maladie pneumococcique.



## Début des travaux d'Agrément Canada au Costa Rica

---

Agrément Canada *International* travaille en ce moment avec le ministère de la Santé du Costa Rica afin d'offrir des conseils techniques sur l'élaboration d'un processus d'agrément des hôpitaux pour l'ensemble du pays. Dans le cadre de cet engagement de deux ans, qui prendra fin en décembre 2009, Agrément Canada aidera le ministère de la Santé à élaborer des normes d'agrément à l'intention des hôpitaux et à les mettre à l'essai dans quatre établissements du

Costa Rica. Agrément Canada s'occupera aussi de former des visiteurs costaricains et travaillera avec le ministère en vue d'élaborer un organisme d'agrément dans le pays. Pour ce faire, nous avons établi un partenariat avec l'entreprise Phoenix Consulting, située au Mexique.

Les rencontres tenues dans le cadre du lancement ont eu lieu en avril à San José, Costa Rica. Un grand nombre d'intervenants de divers secteurs de

la santé du Costa Rica ont participé à ces rencontres, ce qui comprend des dirigeants d'hôpitaux, des praticiens en soins de santé et des représentants du ministère de la Santé. Les participants ont reçu de l'information sur la portée du projet et ont pris une part active aux ateliers visant à élaborer des normes d'agrément à l'intention des hôpitaux du Costa Rica.



Joan Fernandez (au milieu), gestionnaire des dossiers internationaux chez Agrément Canada, discute avec Ilse Salas Westphal (à droite) de Phoenix Consulting, ainsi qu'avec Elma Heidemann (à gauche), consultante pour les dossiers internationaux d'Agrément Canada.



Des intervenants du milieu de la santé du Costa Rica lors d'une rencontre marquant le lancement du projet à San José, Costa Rica.

## Mise à jour sur l'entente avec le Brésil

---

En novembre 2006, Agrément Canada a signé une entente de collaboration avec l'Instituto Qualisa de Gestão (IQG), une entreprise brésilienne. Agrément Canada et l'IQG collaborent en vue de garantir le succès de la mise en œuvre de notre programme d'agrément centré sur le client dans le marché des soins de santé brésilien. Quatre hôpitaux du

Brésil ont été visités dans le cadre d'une mise à l'essai tenue en février 2008. Sandra Kearns et David Vigar, visiteurs d'Agrément Canada, ont participé aux visites afin de fournir soutien et conseils aux nouveaux visiteurs brésiliens au cours des premières visites d'agrément de la mise à l'essai. En avril, les hôpitaux ont été agréés et une réception a eu lieu à

la résidence du consul canadien à São Paulo pour souligner l'occasion. Agrément Canada continue de collaborer avec l'IQG afin d'instaurer notre programme dans d'autres hôpitaux partout au Brésil.



## Le Koweït choisit Agrément Canada pour élaborer à son programme d'agrément national

Agrément Canada *International* s'est vu confier la tâche d'élaborer un programme national d'agrément pour le ministère de la Santé du Koweït. Le ministère compte mettre en œuvre un programme d'agrément pour assurer la qualité des soins de santé et veiller à ce que les normes nationales élaborées expressément pour le Koweït soient respectées. Cette entente de deux ans constitue le plus gros contrat qu'Agrément Canada ait signé avec le Moyen-Orient.

Le réseau des soins de santé au Koweït est l'un des excellents réseaux dans la région du Golfe et il figure parmi les meilleurs au monde. Les Koweïtiens reçoivent gratuitement des services médicaux dans des cliniques et hôpitaux gouvernementaux. Le système de santé public repose sur un réseau complexe de centres de soins de santé primaires et secondaires, d'hôpitaux spécialisés et d'établissements de recherche.

Le ministère a retenu les services techniques d'Agrément Canada pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un modèle d'agrément des services de santé. Agrément Canada mettra sur pied un organisme d'agrément, ce qui comprendra l'élaboration de normes et d'un processus de visite d'agrément sur mesure. Le projet englobera aussi le recrutement, la formation et le perfectionnement des coordonnateurs en agrément et de visiteurs.



Agrément Canada fait la une au Koweït

## Le Service correctionnel du Canada renouvelle son engagement à l'égard de la qualité et de la sécurité

Le Service correctionnel du Canada (SCC) a démontré son engagement constant à l'égard de la qualité et de la sécurité en signant un contrat pluriannuel avec Agrément Canada afin d'agréer les services de santé offerts par le SCC. Il incombe au SCC d'offrir aux détenus une

garde sécuritaire, raisonnable et humaine, y compris de la nourriture, des vêtements, un hébergement et des services de santé. Dans le cadre de son objectif visant l'amélioration de sa capacité à fournir des services de santé physique essentiels aux détenus, le SCC a fait appel à Agrément

Canada pour agréer les services de santé qu'il offre au sein de ses établissements. La participation du SCC au processus d'agrément garantit que la qualité et la sécurité sont une priorité.



## Information biographique : un aspect important de votre profil

Les visites prévues à l'automne étant à nos portes, le temps est bien choisi pour revoir votre profil biographique. Les organismes utilisent les profils biographiques pour présenter les visiteurs aux membres du personnel avant la visite d'agrément. Les profils sont aussi très utiles pour les spécialistes de la planification du déploiement

des ressources-visiteurs lorsqu'elles assignent des visites car ils les aident à cerner l'expertise des visiteurs qui pourrait être un atout pour l'équipe de visiteurs.

Si ce n'est déjà fait, veuillez soumettre votre profil biographique au moyen du portail des visiteurs. Les lignes directrices

sur le profil biographique et un exemple de profil sont affichés sur le portail des visiteurs sous la rubrique Administration → Profil biographique. Les autres visiteurs sont aussi encouragés à assurer la mise à jour de leur profil.

*Étant donné notre changement de nom, nous demandons à tous les visiteurs de revoir leur profil biographique et de remplacer CCASS par Agrément Canada.*

### Besoin de photos prises sur le vif

Vous arrive-t-il de revenir d'une visite avec un paquet de photos dont vous ne savez que faire? Agrément Canada est toujours à la recherche de photos prises sur le vif afin de les placer dans ses diverses publications. Si vous avez des photos à partager, veuillez simplement les envoyer à l'adresse suivante : [communications@accreditation-canada.ca](mailto:communications@accreditation-canada.ca). Vous n'avez qu'à préciser le moment et l'endroit où la photo a été prise ainsi que le nom des personnes photographiées. Votre carte-mémoire vous en sera reconnaissante.

### Correction : Normes de retraitement et de stérilisation

Dans le numéro de mai-juin d'*En Contact*, nous avons écrit que les spécialistes en agrément pouvaient fournir de l'information sur le programme de désignation relatif au retraitement et à la stérilisation, ce qui n'est pas tout à fait vrai. En fait, si vous voulez obtenir plus d'information sur le programme de désignation, vous devriez communiquer avec notre équipe de Recherche et développement des produits. Vous pouvez la joindre à l'adresse suivante : [RechercheDeveloppement@accreditation-canada.ca](mailto:RechercheDeveloppement@accreditation-canada.ca). Nous nous excusons des inconvéniens que cela a pu causer.

### Agrément Canada coorganisateur du Forum sur la stérilisation des appareils et instruments médicaux

Agrément Canada et l'Association canadienne de normalisation (CSA) tiendront un forum portant sur la stérilisation des appareils et instruments médicaux les 17 et 18 septembre 2008, à Toronto. Ce forum permettra d'offrir aux décideurs du milieu de la santé, aux administrateurs et à leur personnel spécialisé en retraitement, l'information, les outils et les recommandations pratiques nécessaires pour les aider à se conformer aux normes à l'intention des services de retraitement dans leur établissement. Pour obtenir plus d'information ou pour vous inscrire, veuillez visiter notre site Web à la rubrique Apprentissage et perfectionnement → Forum sur la stérilisation des appareils et instruments médicaux.



## Avez-vous reçu votre exemplaire gratuit de la revue *Qmentum Quarterly*?

Le premier numéro de la revue *Qmentum Quarterly* a été publié en août. Un exemplaire de ce numéro a été posté aux visiteurs, aux coordonnateurs en agrément et à la direction de nos organismes clients. Nous espérons que ce numéro gratuit sur la sécurité des patients vous a plu. À titre de visiteur, vous recevrez automatiquement le numéro de décembre 2008 sur la gouvernance et le leadership. L'exemplaire du mois d'août comprenait une carte d'abonnement qui peut être utilisée pour commander des exemplaires supplémentaires (par ex. pour les distribuer au sein de votre organisme). La rédaction du prochain numéro est déjà en cours et vos commentaires sur notre revue sont toujours les bienvenus.



## Semaine nationale de la sécurité des patients : du 29 septembre au 4 octobre 2008

L'Institut canadien pour la sécurité des patients a annoncé que la quatrième édition de la Semaine nationale de la sécurité des patients aura pour thème le bilan comparatif des médicaments. Cet événement a pour but de sensibiliser le public aux questions de sécurité des patients et de mieux faire connaître les programmes et projets liés au bilan comparatif des médicaments dans l'ensemble du Canada. Cette semaine vise

en outre à encourager les patients et leurs familles à jouer une part plus active dans leurs soins en en apprenant plus long sur leurs médicaments, en en dressant la liste et en fournissant des renseignements précis sur leurs médicaments à tous les intervenants qui leur prodiguent des soins. Pour en savoir plus au sujet de la Semaine nationale de la sécurité des patients, veuillez visiter le [www.patientsafetyweek.ca](http://www.patientsafetyweek.ca).

## Commentaires

Nous espérons que cette édition d'*En Contact* : *Un bulletin pour les visiteurs* vous a plu. *En Contact* est publié tous les deux mois. Comme toujours, nous aimons recevoir de vos nouvelles. Si vous voulez émettre un commentaire sur ce que vous avez lu, ou encore si vous avez des idées pour des articles à venir, veuillez communiquer avec Erin Guthrie à [communications@accreditation-canada.ca](mailto:communications@accreditation-canada.ca). De plus, veuillez nous avvertir si votre adresse de courriel change afin de ne pas manquer la prochaine édition du bulletin *En Contact*. Merci!

