



EN CONTACT

UN BULLETIN POUR LES VISITEURS

Qmentum : Ensemble nous accomplissons de grandes choses!

Préparation aux visites Qmentum

Le CCASS a bien entendu ce que vous aviez à lui dire. Les commentaires qui sont ressortis des visites menées en février indiquent que vous aimeriez avoir plus de renseignements généraux sur les organismes avant d'effectuer vos visites.

Désormais, les visiteurs recevront plus d'information au sujet des organismes clients lors de l'étape de préparation à la visite, par exemple la description des services, une copie des recommandations émises lors de la visite précédente, de même que le rapport annuel, le plan stratégique et l'organigramme de l'organisme. La trousse d'information de la visite comprendra ces documents supplémentaires ainsi qu'un sommaire de l'information tirée du profil de l'organisme, des données découlant des indicateurs, des résultats découlant des outils (Outil d'évaluation du fonctionnement de la

gouvernance, Sondage sur la culture de sécurité des patients, *Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail*) et des preuves des mesures prises. Conformément au nouveau processus Qmentum, le plan de visite individualisé est finalisé quelques semaines avant la tenue de la visite; habituellement pendant la téléconférence qui a lieu avant la visite.

Les résultats de l'auto-évaluation et les plans d'amélioration de la qualité du rendement sont uniquement destinés aux organismes. Ils ont pour but d'aider les organismes à cerner des possibilités d'amélioration puis à leur accorder un suivi et à surveiller les progrès réalisés.

CONSEIL : Dans le programme Qmentum, les visiteurs n'ont pas à consacrer autant de temps à la préparation en vue de la visite. Vous voudrez peut-être tout de même prendre quelques heures pour vous familiariser avec le nouveau cadre



conceptuel des normes. Il est aussi important que vous compreniez le contenu spécifique des normes qui correspondent aux services de l'organisme dont vous ferez la visite. Il s'agit d'un élément essentiel afin de mener à bien les activités liées aux traceurs lors de la visite.

Nouvelles options pour l'évaluation

En réponse aux commentaires des visiteurs, le CCASS a adapté le processus que ceux-ci utilisent pour effectuer l'évaluation par rapport aux critères pendant les visites d'agrément. À compter de mars 2008, les options qu'auront les visiteurs pour évaluer chaque critère seront : « **Oui** », « **Non** » et « **Sans objet** ». Ceci rendra le processus d'évaluation plus facile pour les visiteurs et permettra de s'assurer que tous les éléments sont évalués avant la fin de la visite.

suite à la page 2

À l'intérieur

Partenariats	2
Quoi de neuf sur le portail des visiteurs	3
Des nouvelles de vos collègues	4
Scène internationale	5
Quoi de neuf sur le site Web du CCASS	7
Dates à inscrire à votre calendrier	8

1 Se préparer à la visite 2 Effectuer la visite ? Ressources Langue Quitter

Bluewater Health

Processus touchant l'ensemble du système et infrastructure Répercussions sur les populations dess

Choisir un élément : Gestion des maladies chroniques

<input type="checkbox"/> Santé et bien-être de la population	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O	1.1	Les plans stratégiques prévention du cancer et (Personnes ayant un ca
	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O	1.1	Les plans stratégiques mentale. (Personnes ayant une r
	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O	1.2	L'organisme affecte des populations des soins d (Personnes ayant une r
	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O	1.2	L'organisme affecte des

Processus prioritaires

Le CCASS a revu sa liste de processus prioritaires et les documents à l'appui à la lumière des commentaires qui ont été reçus des visiteurs et des organismes. Il en ressortira une approche plus efficace pour l'évaluation des services.

Vous aurez l'occasion d'en apprendre davantage sur la liste révisée de processus prioritaires pendant les téléconférences avec les spécialistes en agrément, qui auront lieu avant les visites. Du temps sera aussi réservé pour en discuter pendant la séance de planification.

Installation du logiciel Qmentum à l'intention des visiteurs

L'installation du logiciel Qmentum à l'intention des visiteurs est divisée en trois étapes :

- 1) Installer le logiciel et le programme d'installation de la base de données (pour terminer l'installation, on vous demandera de redémarrer votre ordinateur).

- 2) Exécuter le programme d'installation à distance de la base de données Qmentum afin d'installer les bases de données nécessaires sur votre ordinateur.
- 3) Exécuter le logiciel Qmentum à l'intention des visiteurs afin d'importer les données liées à votre prochaine visite.

Vous devez effectuer **les trois étapes** pour avoir accès aux données de votre prochaine visite. Vous recevrez le fichier de données de la visite par courriel ou on vous y donnera accès sur le portail des visiteurs. Vous ne pouvez ouvrir ce fichier. Vous devez le sauvegarder sur une clé de mémoire et l'importer dans le logiciel une fois que celui-ci est installé sur votre ordinateur.

Nota : Si une ancienne version du logiciel Qmentum est installée sur votre ordinateur, veuillez consulter le guide d'installation pour voir si vous devez la désinstaller.

Soumission des données de la visite

Les **chefs d'équipe** doivent téléverser au portail des visiteurs la version finale du fichier des données de la visite (le fichier ne sera plus envoyé par courriel).

La présentation pour la séance-synthèse en format PowerPoint doit être envoyée au CCASS et cela peut être fait sur le portail des visiteurs. De plus, tout document en format Word peut être téléversé au portail des visiteurs.

Voici les étapes à suivre pour téléverser ces documents au portail :

- accédez au portail des visiteurs;
- cliquez sur *Visites*;
- cliquez sur *Visites qui vous sont assignées*;
- ensuite cliquez sur le lien *Après la visite* à droite qui correspond aux données de la visite que vous voulez téléverser au portail;
- pour terminer, cliquez sur le lien approprié pour téléverser votre fichier au portail et suivez les directives qui apparaissent à l'écran.

Pour obtenir de l'aide, communiquez avec notre équipe de soutien aux utilisateurs au 1 866 333-3346 ou à soutienttechnique@cchsa-ccass.ca.

Partenariats

Le CCASS et l'ICIS collaborent à la déclaration des mesures de rendement

Le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) et l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) sont fiers d'annoncer qu'ils ont formé un partenariat afin d'élaborer une stratégie concertée pour la déclaration des mesures de rendement des soins de santé.

Les deux organismes se sont entendus pour travailler ensemble à l'adoption de normes et méthodes communes pour les indicateurs de santé nationaux existants,

ainsi qu'à la simplification de la déclaration par les hôpitaux et établissements à l'échelle canadienne.

La déclaration du rendement est un élément de plus en plus important dans le processus d'agrément des hôpitaux et des établissements par le CCASS. Conformément à son mandat de produire des indicateurs à l'échelle nationale et régionale et à l'échelle des établissements, selon le cas, l'ICIS recueille et diffuse des données sur les mesures de rendement. Cette nouvelle stratégie de collaboration relativement à la déclaration du rendement répondra aux exigences de chacun

des deux partenaires en réduisant au minimum les chevauchements, en plus d'aider les deux organismes à travailler plus efficacement avec les hôpitaux et les établissements de l'ensemble du pays.

Pour plus d'information, communiquez avec Anne Cochrane, directrice des communications et des relations communautaires (ICIS) au 613 241-7860 ou avec Jonathan Mitchell, M.Sc., Spécialiste en recherche et développement des produits au 1 800 814-7769, poste 325 ou à rechercheveloppement@cchsa-ccass.ca.



Quoi de neuf sur le portail des visiteurs?

Formation continue sur le programme Qmentum

Des séances diffusées sur le Web qui portent sur les visites **Qmentum** et l'**agrément de base** sont maintenant disponibles dans la section *Formation* du portail des visiteurs. Ces modules de formation préenregistrés prennent environ 30 minutes à visionner et vous fourniront toute l'information et le soutien dont vous aurez besoin pour vous préparer à vos visites Qmentum de 2008. Une séance sur le **logiciel Qmentum à l'intention des visiteurs** est aussi disponible dans la section *Formation*. Cette séance de 15 minutes, qui prend la forme d'un guide étape par étape, vous aidera à utiliser le **logiciel Qmentum à l'intention des visiteurs**.

Une téléconférence pour les visiteurs avec la haute direction du CCASS aura lieu le 15 avril de 14 h à 15 h (en anglais) et le 18 avril de 11 h à 12 h (en français). Cette téléconférence aura pour but de discuter des commentaires concernant les visites Qmentum du premier trimestre et de la

formation continue. Nous parlerons aussi des changements apportés aux processus prioritaires et de leurs répercussions sur le processus. Afin de profiter au maximum de cette téléconférence, nous vous invitons à nous soumettre vos questions à l'avance. De cette façon, nous serons mieux préparés à vous fournir de l'information détaillée. Nous accepterons aussi des questions supplémentaires pendant les cinq dernières minutes de la téléconférence. Veuillez envoyer vos questions à Caroline.Boucher@cchsa-ccass.ca.

Formulaire de recommandation de visiteurs

En votre qualité de visiteur, vous êtes en mesure de jouer un rôle de premier ordre en aidant le CCASS à trouver et à recruter de nouveaux visiteurs. Grâce à votre propre réseau et aux contacts de vous établissez au cours des visites, vous êtes souvent capables de suggérer le nom de personnes qui feraient d'excellents visiteurs.

Le CCASS continue de recruter des visiteurs qui possèdent de l'expertise dans le domaine des soins de longue durée, des soins et services à domicile et des services de procréation médicalement assistée. Nous cherchons aussi à recruter des pharmaciens, des inhalothérapeutes de même que des médecins (y compris des médecins qui savent d'exprimer en français) et d'autres professionnels qui ont de l'expertise en pharmacie, en imagerie diagnostique et en services de santé aux Autochtones.

Compte tenu de l'expansion de notre clientèle internationale, nous cherchons des visiteurs qui parlent et lisent l'italien, le portugais et l'espagnol.

Si vous souhaitez recommander un collègue ou quelqu'un que vous connaissez qui œuvre dans un des domaines susmentionnés, nous vous invitons à remplir le **Formulaire de recommandation de visiteurs** qui est maintenant disponible sur le portail des visiteurs dans la section *Ressources*.

Nouveaux membres du Comité consultatif des visiteurs

Le CCASS est très heureux du grand nombre des réponses qu'il a reçu suivant l'appel qu'il a lancé en vue de recruter de nouveaux membres pour le comité. Chacune des candidatures reçues a été évaluée par rapport à des critères prédéterminés afin de s'assurer qu'il y ait une représentation équilibrée quant aux différentes régions géographiques, aux secteurs de marché et aux années d'expérience à titre de visiteurs. Nous souhaitons la bienvenue à Judie Birns, Kris Gustavson, Tena McLellan et Kelli O'Brien qui siègeront désormais au Comité consultatif des visiteurs.



Des nouvelles de vos collègues

Programme d'orientation des nouveaux visiteurs

L'équipe des ressources-visiteurs est fière de l'issue positive des deux séances d'orientation qui ont eu lieu récemment :

- La première séance a été offerte en anglais à Ottawa du 3 au 6 février. Au total, 76 candidats au poste de visiteur ont terminé le programme avec succès.
- La deuxième séance a été offerte la semaine suivante en français à Montréal (du 10 au 13 février). Cinquante candidats au poste de visiteurs ont participé à la séance et ont terminé le programme avec succès. Près de la moitié des participants provenaient du Conseil québécois de l'agrément (CQA), partenaire du CCASS dans l'agrément des Centres de santé et de services sociaux (CSSS) du Québec.

Les 126 participants ont eu l'occasion de mener des activités liées aux traceurs lors de visites simulées.



Margorie Hélié (Technologie de l'information) présente le logiciel Qmentum aux nouveaux visiteurs.

Il s'agit de notre plus grand groupe de nouveaux visiteurs jusqu'à maintenant! Nous remercions tout spécialement les visiteurs d'expérience qui ont agi à titre de mentors tout au long du programme : Lyse Houle, Régis Vaillancourt, France Remete, Nathalie Beaulieu, Louise Potvin, Johanne Roy, Arlene Gallant-Bernard, David Vigar, Sam Kearns, Catherine Danbrook, Judy Evans, Sandra Pitters et Paul Charron.

Des remerciements spéciaux s'adressent aussi à tous ceux qui guideront et aideront les nouveaux visiteurs tout au long de leurs visites d'internat au cours des prochains mois.

Évaluation de l'expérience vécue par les clients en Saskatchewan

Le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) et le Saskatchewan Health Quality Council (HQC) travaillent ensemble dans le cadre du projet du CCASS visant à intégrer l'évaluation de l'expérience vécue par les clients au programme d'agrément Qmentum.

L'information recueillie pour le sondage sur l'expérience des patients réalisé dans l'ensemble de la province de Saskatchewan sera utilisée dans le programme d'agrément du CCASS. Ainsi, le CCASS et le HQC collaborent en vue de s'assurer que l'information soumise par les organismes est utilisée à son plein potentiel et que les efforts organisationnels sont maximisés.

Pour en apprendre davantage à ce sujet, communiquez avec Jonathan Mitchell, M.Sc., Spécialiste en recherche et développement des produits au 1 800 814-7769, poste 325 ou à recherchedeveloppement@cchsa-ccass.ca.



Scène internationale

Une expérience sans pareil

par Donna Hutton

Effectuer une visite en Italie est réellement une expérience incroyable. À la fin du mois d'octobre et au début du mois de novembre, j'ai eu la chance d'être assignée à deux visites en Italie. La première avait lieu à Treviso et la deuxième, à Belluno. Sans vouloir enlever quoi que ce soit à la beauté du Nord de l'Italie, les villes de Treviso et de Belluno ont un charme bien à elles. L'histoire de la région fournit une mosaïque de culture, d'art, et surtout, de mets exquis. Les marchés en plein air offrent une abondance de pains spéciaux, de fromages, de saucissons et d'olives. La couleur et le charme des gens et des produits étaient réellement mémorables.



Les visiteurs Irene Gianetti et Donna Hutton en compagnie du directeur général l'hôpital de Treviso et une des interprètes

Toutefois, le plus intéressant était les similitudes qui existent entre le système de santé du Canada et celui de l'Italie. Dans les deux pays, le système de santé subventionné par le gouvernement offre une gamme exhaustive de services de soins de santé à la population. Un programme complet de soins tire parti des soins et services à domicile pour favoriser le traitement des maladies chroniques et la réadaptation à domicile. C'est par l'entremise de l'omnipraticien, qui est responsable d'un nombre déterminé de citoyens, que les personnes ont accès au système de santé. Il coordonne la

répartition des services et fait le suivi auprès des patients à leur domicile. Aucun médicament n'est distribué par les pharmacies sans l'approbation de l'omnipraticien.

Des programmes de promotion de la santé sont offerts dans la communauté, dont un programme sur la préparation et les soins périnataux, la lutte contre le tabagisme, la prévention des accidents de la route et la promotion de la sécurité au travail. Des services de soins de courte durée sont offerts dans les établissements de soins tertiaires axés sur des programmes spécifiques. La recherche est réalisée en collaboration avec les universités et les étudiants ont l'occasion d'acquérir de l'expérience dans divers secteurs cliniques. Des services de secours aérien sont offerts dans la communauté en montagne qui dessert les deux villes. Les équipes des programmes étaient la preuve d'une culture respectueuse du travail en équipe multidisciplinaire. Le personnel était sincèrement intéressé à améliorer ses programmes de soins aux patients. Une culture d'amélioration continue de la qualité était tangible.

Plusieurs caractéristiques uniques étaient aussi évidentes dans le système de santé. En Italie, tel que l'exige la loi, une évaluation centralisée des besoins en matière de soins de santé de la population est effectuée régulièrement, ce qui fournit au gouvernement de l'information sur laquelle il peut se baser pour déterminer les programmes de soins de santé qui sont nécessaires. Les régions reçoivent des directives concernant les programmes qui doivent être en place et elles doivent atteindre les objectifs cibles des programmes avec des budgets établis. Les ressources humaines sont gérées à l'échelle du gouvernement central

où les personnes qui souhaitent être embauchées postulent pour des postes. Après avoir passé un examen, leurs noms sont classés par ordre de priorité selon leurs résultats d'évaluation et les postes sont attribués suivant un processus centralisé. Des personnes du système de santé peuvent interviewer des professionnels pour déterminer s'ils possèdent les qualités requises pour les postes à combler et l'évaluation des compétences est effectuée dans l'année qui suit l'embauche.

Le perfectionnement professionnel est fortement encouragé pour chaque membre du personnel qui, selon son contrat de travail, doit obtenir des crédits de formation continue. Chaque membre du personnel reçoit beaucoup de soutien en ce qui a trait à suivre des cours et à participer à des conférences et des ateliers. La technologie de l'information appuie les activités de prévention et de promotion de la santé à l'intention du public. Les patients ont accès à leurs propres données de laboratoire à partir d'un site Web qui est sécurisé et auquel on peut uniquement accéder avec un code d'accès. Des dossiers de santé électroniques sont en cours d'élaboration afin que l'information puisse être partagée



Les visiteurs Rosemary Moodie et Donna Hutton en compagnie du médecin-chef et d'une représentante des services de secours aérien

suite à la page 6



entre les prestataires de soins. Un portail a été créé pour fournir de l'information au public au sujet des mesures de santé, du processus de triage des urgences et des interventions d'urgence. Des rencontres régulières sont organisées avec les maires des municipalités, qui ont une grande influence sur le dossier des soins de santé, afin de les tenir au courant des progrès réalisés par rapport aux objectifs annuels qui ont été établis pour l'organisme de soins de santé. Les processus de gestion des programmes sont utilisés pour surveiller les progrès réalisés par rapport aux objectifs des programmes, et les résultats des activités sont partagés avec les équipes appropriées de même que la direction.

Les visites ont permis aux membres des équipes de faire l'expérience du processus MIRE dans une langue et une culture différentes. Plusieurs des visiteurs étaient capables de s'entretenir avec les gens en italien, tandis que d'autres étaient accompagnés par des interprètes qui leur fournissaient des services d'interprétation simultanée. Les séances-synthèse ont été présentées sous forme de présentations PowerPoint contenant de l'information

Vérification des programmes de santé mentale en Alberta

Le vérificateur général de l'Alberta est à la recherche de personnes qui oeuvrent dans le domaine de la santé mentale, telles les infirmières psychiatriques ou les travailleurs sociaux, qui pourraient travailler sur une base quotidienne en tant

en italien afin que le personnel puisse facilement cerner les points forts et les possibilités d'amélioration.

En tant que chef de l'équipe de Treviso, je suis très reconnaissante envers Immacolata Coppola, Spécialiste en agrément du CCASS, qui sait parler italien et qui nous a appuyé tout au long de la visite. De plus, les membres d'équipe, y compris Irene Giannetti, Renato Natale et Frank Demizio qui parlent italien nous ont aidé à mieux nous situer par rapport à la langue et la culture du personnel que nous avons rencontré et cela a été très apprécié. Catherine Danbrook, Rosemary Moodie et moi-même sont extrêmement reconnaissantes envers les interprètes très compétents qui nous ont accompagnés; toute l'équipe a été soutenue de façon admirable par les équipes de coordination de l'agrément dans les deux établissements.

La possibilité de faire l'expérience du processus de visite du CCASS dans une langue différente et dans une autre culture a été une expérience significative – une expérience qui a eu sa part de défis, mais

que membres de l'équipe de vérification pendant une période de douze semaines.

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec Audrey Hayward au 780 422-6687 ou à ahayward@oag.ab.ca.

qui a aussi été des plus enrichissantes. Pendant l'allocution du directeur général de Treviso, nous avons reconnu le courage dont a dû faire preuve le personnel pour démontrer son engagement envers le processus d'amélioration de la qualité en demandant à des collègues d'un autre pays d'examiner et d'évaluer son processus à l'aide d'un ensemble de normes d'un organisme reconnu à l'échelle internationale. Treviso a été la première région en Europe à relever ce défi. En tant que visiteur, j'étais fier d'avoir participé au processus et j'ai beaucoup apprécié les commentaires de l'équipe de direction de Treviso au sujet de la qualité du processus. Je suis convaincue que les relations qui ont été établies seront non seulement bénéfiques au système de santé de l'Italie, mais qu'elles contribueront à l'avancement des objectifs du CCASS en tant que leader international en matière de processus d'agrément des soins de santé de qualité.

Vous préférez que votre photo ne soit pas utilisée dans une publication du CCASS?

Nous aimons prendre des photos lors des événements organisés pour les visiteurs afin de souligner leur excellent travail. Toutefois, nous comprenons que certaines personnes préfèrent que leur photo ne soit pas utilisée dans une publication, comme *En Contact* ou *La Norme de l'agrément*, ou sur notre site Web. Dans ce cas, veuillez vous assurer d'informer la personne qui prend des photos à l'événement auquel vous participez si vous préférez que votre photo ne soit pas publiée.

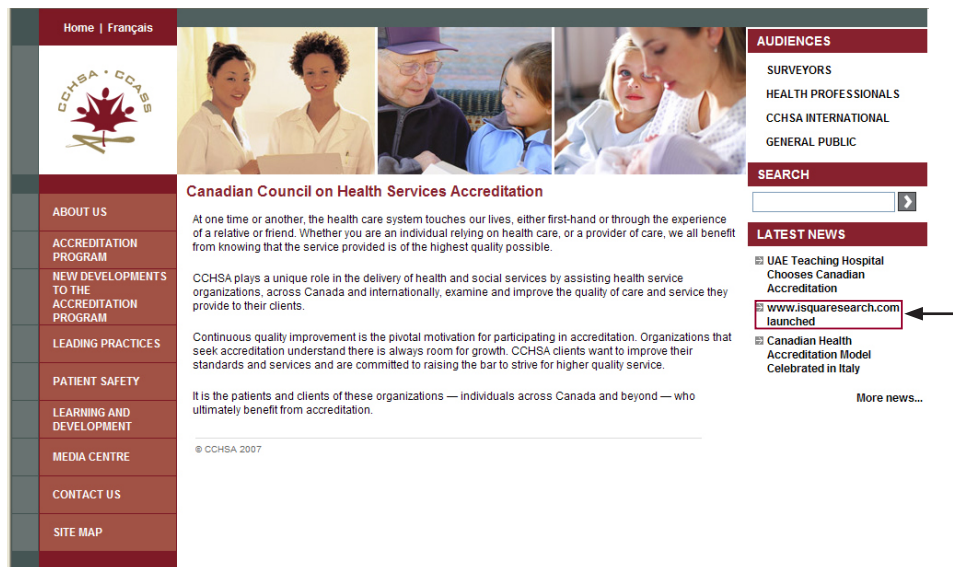


Quoi de neuf sur le site Web du CCASS?

L'ISQua, l'International Society for Quality in Health Care, en partenariat avec le CCASS, a lancé un nouveau site Web axé sur la recherche: www.isquaresearch.com.

Le site Web permet d'accéder facilement à une base de données de recherche internationale qui ne cesse d'évoluer et qui est axée sur l'agrément et l'évaluation externe. Le site favorise la collaboration en diffusant la plus récente information entourant la recherche et les meilleures pratiques.

Le contenu du site Web sera élaboré conjointement à partir d'information soumise par des chercheurs et des leaders en soins de santé. Les nouvelles soumissions à ajouter au site Web sont donc les bienvenues et sont encouragées. Si vous faites de la recherche dans ce domaine, si vous avez rédigé un rapport ayant un lien direct avec l'agrément ou l'évaluation externe ou si vous êtes au courant d'un projet de recherche en cours ou de l'existence d'un rapport qui pourrait être pertinent, nous vous invitons à communiquer avec nous. Veuillez aussi transmettre le message à vos collègues. Pour plus de renseignements, visitez le www.isquaresearch.com.



The screenshot shows the CCHSA website interface. On the left is a vertical navigation menu with items: Home | Français, ABOUT US, ACCREDITATION PROGRAM, NEW DEVELOPMENTS TO THE ACCREDITATION PROGRAM, LEADING PRACTICES, PATIENT SAFETY, LEARNING AND DEVELOPMENT, MEDIA CENTRE, CONTACT US, and SITE MAP. The main content area features a header with the CCHSA logo and a photo of healthcare workers. Below this is the title 'Canadian Council on Health Services Accreditation' followed by a paragraph about the health care system's impact. A second paragraph describes CCHSA's role in assisting health service organizations. A third paragraph discusses continuous quality improvement. At the bottom of the main content is a copyright notice '© CCHSA 2007'. On the right side, there are three sections: 'AUDIENCES' with links for SURVEYORS, HEALTH PROFESSIONALS, CCHSA INTERNATIONAL, and GENERAL PUBLIC; 'SEARCH' with a search bar; and 'LATEST NEWS' with two news items. The first news item is 'UAE Teaching Hospital Chooses Canadian Accreditation' and the second is 'www.isquaresearch.com launched', which is highlighted with a red box and an arrow pointing to it. A 'More news...' link is located below the news items.

Félicitations à ...

Kris Gustavson, Directrice, Agrément et satisfaction des patients et clients au Children's and Women's Health Centre of British Columbia, a été acceptée comme participante à la prestigieuse *Conférence canadienne du Gouverneur général sur le leadership*, qui aura lieu à Calgary en juin. Kris est visiteur pour le CCASS depuis septembre 2004.

La conférence rassemble les futurs leaders du Canada provenant des secteurs des affaires, du travail, du gouvernement, des ONG, de l'éducation et de la culture, afin d'obtenir divers points de vue sur le travail, le leadership, la communauté et le pays. On s'attend que ces personnes, qui ont beaucoup de potentiel, occupent un poste de haute direction dans leur organisme et leur communauté. Félicitations Kris!

À titre de rappel

À compter de janvier 2009, le CCASS ne fournira plus d'ordinateurs portatifs aux visiteurs. Nous tenons à vous remercier de votre coopération qui a permis au CCASS d'adopter cette nouvelle pratique. Il existe maintenant un programme qui permet aux visiteurs qui le veulent d'acheter un ordinateur portatif. Pour plus d'information, veuillez envoyer un courriel à visiteurs@cchsa-ccass.ca.



Dates à inscrire à votre calendrier



Advancing Safety and Quality Care: Critical Health Care Issues and Strategies

Du 16 au 18 avril à Thunder Bay

Faisant fond sur le thème de la conférence de l'AHO de l'année dernière, *A Culture of Safety in Health Care*, l'événement de cette année établira des stratégies et incitera les organismes à faire de la communication de l'information sur les indicateurs liés à la qualité des soins et à la sécurité des patients une priorité de premier ordre. La conférence portera aussi sur les nouvelles normes d'agrément du programme

Qmentum et les stratégies de télésanté du nord de l'Ontario.

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec Joanne Grzywna au 1 800 598-8002, poste 1341.

Qmentum : Ce que représente le nouveau processus d'agrément pour votre organisme

Le 29 avril 2008 à Toronto

L'Association des hôpitaux de l'Ontario (AHO), en partenariat avec le CCASS, offrira une séance d'information d'une

journée sur le programme Qmentum. Les participants pourront obtenir de précieux renseignements sur le nouveau programme en écoutant des représentants d'organismes de santé qui participent actuellement au programme discuter de façon approfondie des principaux fondements du programme.

Pour en apprendre davantage au sujet de cet événement, veuillez communiquer avec Cassandra Varga au 416 205-1352.

Bon à savoir...

Site Web de l'Institut d'analyse stratégique et d'innovation du CUSM

L'Institut d'analyse stratégique et d'innovation (IASI) a fait le lancement de son site Web : www.healthinnovationforum.org le mois dernier.

Les documents produits par l'IASI seront affichés sur le site Web afin d'offrir de l'information sur le travail de cet organisme et de solliciter la participation d'une vaste gamme de prestataires de soins de santé,

d'utilisateurs et d'administrateurs à la discussion. Les lecteurs sont invités à émettre des commentaires par rapport aux articles et à poursuivre la discussion sur des éléments particuliers dans la section « forum » du site Web, qui est modéré par M. Bernard Lord, ex-Premier ministre du Nouveau-Brunswick et premier professeur en résidence, et Dr Arthur T. Porter, Directeur général et chef de la direction du Centre universitaire de santé McGill.

Nouvelles possibilités d'emploi au CCASS

Le CCASS a apporté des changements à sa structure organisationnelle afin de mieux répondre aux objectifs en matière de service et aux attentes des clients.

En conséquence, certains postes ont été créés, lesquels le CCASS cherche actuellement à combler. Veuillez consulter la section *Carrières* de notre site Web pour obtenir de l'information sur ces possibilités d'emploi.

COMMENTAIRES

Nous espérons que cette édition de *En Contact : Un bulletin pour les visiteurs* vous a plu. Ce bulletin 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 Gail Williams à communications@cchsa-ccass.ca ou par téléphone au 613 738 3800, poste 341 ou au 1 800 814 7769. De plus, veuillez nous avertir si votre adresse de courriel change afin de ne pas manquer la prochaine édition du bulletin *En Contact*. Merci.

