



# EN CONTACT

UN BULLETIN POUR LES VISITEURS

Avril-mai 2007

## Congrès national des visiteurs de 2007

Il ne reste plus que 124 jours avant la tenue du Congrès national des visiteurs qui aura lieu à l'hôtel Westin à Ottawa! Avez-vous inscrit la date du congrès à votre calendrier? Ce congrès qui aura lieu dans les deux langues officielles promet d'être stimulant, riche en expérience pour tous; un événement à ne pas manquer pour les leaders de partout au Canada qui mèneront des visites pour le CCASS en 2008.

Le congrès portera principalement sur le nouveau programme d'agrément dont la mise à l'essai aura lieu entre mars 2007 et janvier 2008. Nous explorerons le nouveau programme par le biais de séances plénières et d'une série de réunions en petits groupes. Quels faits justifient les changements ou améliorations qui ont été apportés au programme? Quels sont les outils et les processus qui seront utilisés dans le cadre du nouveau programme d'agrément? Quel est le rôle des visiteurs? En quoi consisteront les activités de la visite d'agrément? De quelle façon serez-vous soutenu dans votre rôle? Joignez-vous à nous pour en discuter. Vous aurez aussi l'occasion de faire du réseautage et de rencontrer vos collègues.

Le D<sup>r</sup> Kaveh Shojania, un des deux conférenciers d'honneur, saura assurément inspirer les visiteurs avec sa présentation sur la situation actuelle et les tendances en matière de sécurité des patients. D<sup>r</sup> Shojania, spécialiste en médecine interne, est la Chaire de recherche du Canada sur la sûreté et la qualité des soins de santé, et il travaille à partir de l'hôpital d'Ottawa. Il est chercheur, clinicien et auteur. Il est un expert hors du commun en sécurité des patients. Nous n'avons pas encore confirmé qui sera le deuxième conférencier.

Randy Penney est le représentant des visiteurs qui siège au sein du comité de planification du

congrès. Il a rencontré régulièrement les membres du comité et continue de leur fournir des conseils sur les besoins et les préférences des visiteurs. Le Comité consultatif des visiteurs offre lui aussi des conseils au comité. N'hésitez pas à communiquer avec Randy pour lui faire part de vos suggestions pour le congrès. Vous pouvez le rejoindre au 613 432-4851, poste 256. (Si vous préférez lui envoyer un courriel, vous trouverez son adresse électronique dans le répertoire des visiteurs qui se trouve sur le portail des visiteurs.)

Nous avons hâte de recevoir vos commentaires sur l'ordre du jour provisoire du congrès. Ce document a été envoyé à tous les visiteurs au début du mois. Voici votre chance de nous faire part de vos attentes et de vos besoins, et pour nous de recueillir vos commentaires sur des éléments précis.

Qu'en est-il des préparatifs de voyage pour le congrès? En vous rendant sur le site officiel du congrès à partir du site Web du CCASS, vous pourrez vous inscrire, réserver vos billets d'avion ou de train ainsi que votre chambre à l'hôtel Westin. Le site du congrès sera en ligne à compter de la mi-mai. Une entente contractuelle a été prise avec la compagnie Unconventional Planning and Executive World Wide Travel pour les réservations d'hôtel et de transport ainsi que pour l'inscription au congrès.

Si vous avez des questions au sujet de l'ordre du jour du congrès, veuillez communiquer avec Jenny Cervinkas, chef d'équipe, Programme et services de formation à [apprentissage@cchsa-ccass.ca](mailto:apprentissage@cchsa-ccass.ca). Pour toute question concernant les détails logistiques, veuillez communiquer avec Shirley-Ann Lorrain, assistante de l'équipe à [apprentissage@cchsa-ccass.ca](mailto:apprentissage@cchsa-ccass.ca).

**« Vous ne me croirez peut-être pas, mais...» Racontez-nous votre histoire**

Avez-vous une anecdote à partager? L'ancien directeur général du CCASS, Ambrose Hearn, travaille à la rédaction de l'histoire du CCASS pour notre 50<sup>e</sup> anniversaire qui aura lieu l'an prochain. Ambrose aimerait y inclure des anecdotes provenant des visiteurs. Si vous avez une histoire que vous aimeriez partager à propos de votre expérience sur le terrain en tant que visiteur, veuillez l'envoyer par courriel à [visiteurs@cchsa-ccass.ca](mailto:visiteurs@cchsa-ccass.ca) d'ici la fin du mois d'avril.

*En Contact* vous invite aussi à partager des situations cocasses survenues pendant vos visites d'agrément. Nous aimerions inclure ces histoires dans le bulletin de façon régulière. Vous pouvez envoyer vos histoires à Erin Guthrie à [communications@cchsa-ccass.ca](mailto:communications@cchsa-ccass.ca).

**La mise à l'essai de nouveaux profils de visiteurs est commencée**

Tel qu'indiqué dans les documents qui ont été fournis aux rencontres régionales des visiteurs de l'automne dernier, le CCASS fera la mise à l'essai de deux nouveaux profils de visiteurs cette année : un profil de contrat à court terme et un profil de contrat à temps plein. Joan Whelan, Judith Evans, Lyse Houle et Susan Reed sont les quatre visiteurs qui participent à la mise à l'essai du profil de contrat à court terme. Ils ont été sélectionnés en fonction de plusieurs critères, dont l'expérience en tant que chef d'équipe, l'expérience en tant qu'animateur lors de séances de formation, de visiteur dans les marchés où le CCASS est en pleine expansion, en particulier le marché des soins et services à domicile et celui des soins de longue durée. Ces visiteurs se sont engagés à consacrer un minimum de huit semaines à mener des visites et offrir de la formation pour le CCASS au cours de l'année et ils seront disponibles pour remplacer les visiteurs qui doivent se désister peu de temps avant la tenue d'une visite à laquelle ils avaient été assignés. Ces visiteurs recevront les mêmes honoraires que les autres visiteurs et ils suivront les mêmes principes de remboursement.

De plus, nous sommes fiers d'annoncer que Arlene Gallant-Bernard fera la mise à l'essai du

profil de visiteur à temps plein. Arlene assumera ce rôle durant un an, et ce, à compter du 30 avril. Elle sera en détachement de son poste de directrice générale du Prince County Hospital du P.E.I. Department of Health. Arlene est visiteur depuis 2001. Elle possède l'expertise nécessaire pour mener des visites dans de nombreux secteurs de soins de santé différents. En plus de mener des visites et d'offrir des séances de formation, Arlene participera à plusieurs projets spéciaux du CCASS. Nous prévoyons trouver un autre visiteur pour la mise à l'essai du profil de visiteur d'ici deux mois. Le CCASS évaluera l'efficacité des deux profils une fois que les mises à l'essai seront terminées.

**Détails sur le programme d'achat d'ordinateurs portatifs**

Tel que mentionné dans l'édition d'octobre-novembre de *En Contact*, à compter de janvier 2009, tous les visiteurs utiliseront leur propre ordinateur portatif pour les visites. Le CCASS a mis sur pied un programme qui permettra aux visiteurs qui le veulent d'acheter un ordinateur portatif par l'entremise du CCASS. Les visiteurs pourront se procurer un ordinateur portatif de marque, de dernière génération, pour 1 099 \$. L'ordinateur sera doté de Microsoft Office XP (d'une valeur de 500 \$), qui comprend Word, Excel et PowerPoint. Nous continuerons à fournir des ordinateurs portatifs aux visiteurs qui en ont besoin jusqu'en décembre 2008.

Si le programme vous intéresse ou que vous avez des questions ou des commentaires, veuillez communiquer avec Su Huynh, directeur, Gestion des technologies de l'information à [soutientechnique@cchsa-ccass.ca](mailto:soutientechnique@cchsa-ccass.ca).

**Augmentation de l'allocation versée aux visiteurs qui utilisent leur propre ordinateur portatif**

L'allocation versée aux visiteurs qui utilisent leur propre ordinateur portatif pour les visites est passée de 50 \$ à 100 \$ par circuit de visite. Ce changement sera rétroactif à compter de janvier 2007 et il sera en vigueur jusqu'en décembre 2008. Le CCASS vérifiera les notes de frais associées à toutes les visites qui ont eu lieu au début de l'année et il apportera les changements

nécessaires lorsque l'ancien taux aura été utilisé. Nous remercions le Comité consultatif des visiteurs pour ses conseils dans ce dossier.

### **Disponibilité pour les visites en 2008**

C'est le temps de l'année tant attendu de tous! En avril, les visiteurs recevront un courriel les invitant à soumettre leur disponibilité pour 2008. Cette année, vous pouvez le faire facilement en utilisant le portail des visiteurs grâce à une nouvelle fonction du portail. Vous pourrez aussi mettre à jour vos coordonnées, modifier votre profil biographique et confirmer vos domaines d'expertise. La date d'échéance pour soumettre votre disponibilité pour 2008 est le 25 avril. Pour plus d'information, veuillez envoyer un courriel à [visiteurs@cchsa-ccass.ca](mailto:visiteurs@cchsa-ccass.ca).

### **Jamais sans mes médicaments et ma liste de coordonnées**

La majorité des visites du CCASS se déroulent sans incident. Toutefois, de temps en temps, il survient certains événements dont nous pouvons tous tirer des leçons. Nous aimerions partager avec vous certains conseils de voyage que nous avons reçus des visiteurs :

- apportez tous les médicaments dont vous pourriez avoir besoin pendant votre voyage;
- apportez plus de médicaments que ce dont vous aurez besoin, au cas où votre voyage serait plus long que prévu;
- apportez les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence et dites aux membres de votre équipe de visiteurs à quel endroit trouver cette information.

Si vous avez à communiquer avec le CCASS après les heures normales de bureau lors d'une visite, communiquer avec l'équipe de Soutien aux utilisateurs du CCASS au 1 866 333-3346 et laissez le numéro de téléphone auquel nous pouvons vous rejoindre. Votre appel sera acheminé à la personne appropriée.

### **Prévention des infections : mise à jour**

Étant donné l'attention accordée récemment à la démarche du CCASS concernant la prévention des infections, nous tenons à vous faire part de certains faits. Nous espérons qu'ils vous aideront

à répondre aux questions que vous posent les organismes clients.

#### *En place à l'heure actuelle*

- Les critères de prévention des infections figurent à la norme 5.0 de la section *Gestion de l'environnement*.
- Il y a quatre pratiques organisationnelles requises (POR) sous la rubrique *Prévention des infections* de la catégorie *Sécurité des patients*.

#### *En cours d'élaboration ou en mise à l'essai*

- Les mesures de rendement seront un des éléments du nouveau programme d'agrément. Nous procédons à la mise à l'essai de sept mesures de rendement sur la sécurité des patients dont quatre portent sur la prévention des infections : le taux d'infection des champs opératoires, le taux d'administration d'antibiotiques prophylactiques après une chirurgie, ainsi que les taux de C. difficile et de staphylocoque aureus résistant à la méthicilline (SARM).
- Un ensemble de normes propres à la prévention des infections a été élaboré avec la collaboration de spécialistes provenant de partout au pays. Ces normes sont actuellement mises à l'essai et feront partie du nouveau programme d'agrément qui sera lancé en 2008.

Ces nouvelles normes et mesures de rendement visent à offrir à nos clients de l'information et des directives claires sur le meilleur moyen d'améliorer la qualité de leurs procédés de prévention des infections. Ces nouveautés du programme d'agrément tiennent compte des commentaires reçus de nos clients et principaux partenaires, et elles reflètent l'importance de plus en plus marquée qui est accordée à l'utilisation de procédés efficaces de prévention des infections dans notre système de santé.

Nous vous fournirons plus de renseignements à mesure que nos travaux avanceront. Si vous voulez obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer en tout temps avec Sarah Taber, chef d'équipe, Recherche et développement des produits, à l'adresse

suivante : [rechercheveloppement@cchsa-ccass.ca](mailto:rechercheveloppement@cchsa-ccass.ca).

### **Points saillants de la rencontre du Comité consultatif des visiteurs qui a eu lieu en février**

Les membres du Comité consultatif des visiteurs se sont réunis le 26 février dernier. Le CCASS a donné au comité un aperçu des changements qui ont été apportés au programme d'agrément, et l'accent a été principalement placé sur les visites. Le comité a fourni des commentaires et des conseils sur plusieurs questions, y compris le Congrès national des visiteurs, les améliorations au portail des visiteurs, l'allocation versée aux visiteurs qui utilisent leur propre ordinateur portatif pour les visites et les deux nouvelles politiques à l'intention des visiteurs sur la gestion des préoccupations et des conflits d'intérêt.

Garry Cardiff, un visiteur de longue date et président du Comité consultatif des visiteurs, a récemment quitté son poste de visiteur. Le comité lui a exprimé sa reconnaissance pour le leadership qu'il a fourni au comité depuis sa création. Randy Penney a été accueilli à titre de nouveau président du Comité consultatif des visiteurs.

Le comité se réunira à nouveau le 14 mai. La rencontre portera principalement sur le Congrès national des visiteurs. Si vous avez une question que vous voudriez voir ajoutée à l'ordre du jour, veuillez en faire part à un membre du comité. Vous trouverez les noms et les coordonnées des membres du comité sur le portail des visiteurs.

### **Nouveau programme d'agrément : formation des visiteurs participant à la mise à l'essai**

Une séance de formation sera offerte le 16 mai à Ottawa aux visiteurs qui effectueront des visites dans le cadre de la mise à l'essai du nouveau programme d'agrément. Pour obtenir plus d'information au sujet de la séance, veuillez communiquer avec Jenny Cervinkas, chef d'équipe, Programme et services de formation, par téléphone au 1 800 814-7769, poste 312, ou par courriel à [apprentissage@cchsa-ccass.ca](mailto:apprentissage@cchsa-ccass.ca).

### **Nouveau programme d'agrément : rencontre des organismes participant à la mise à l'essai**

Les 21 et 22 mars, onze organismes participant à la mise à l'essai du nouveau programme se sont réunis pour une séance de formation. Des représentants de chaque organisme participant à la mise à l'essai y assistaient en vue d'en apprendre davantage sur le nouveau programme, tout particulièrement les normes, le processus d'auto-évaluation, les indicateurs et les outils d'évaluation. Les participants étaient divisés en trois groupes distincts, soit les organismes anglophones mettant à l'essai le nouveau processus d'agrément, les organismes francophones mettant à l'essai le processus d'agrément et les organismes mettant à l'essai le nouveau processus d'agrément de base.

Les participants ont eu de nombreuses occasions de faire du réseautage, de prendre part à des discussions de groupe, et de rencontrer des membres du personnel du CCASS pour leur poser des questions. Ils ont aussi pu assister à des démonstrations sur les outils disponibles en ligne qui seront utilisés dans le cadre du nouveau programme d'agrément. Les participants ont quitté le CCASS munis de nouvelles connaissances qui les aideront tout au long du processus de mise à l'essai. Comme le disait un participant : « L'organisation et le niveau de connaissances des membres du personnel du CCASS étaient impressionnants, mais c'est surtout leur grand enthousiasme envers les nouvelles normes et la méthodologie qui m'a impressionné. »

### **Nouveau cadre conceptuel des normes du CCASS**

Parmi les changements apportés au nouveau programme d'agrément, le CCASS a élaboré un nouveau cadre conceptuel pour ses normes. Ce cadre conceptuel jette des bases solides pour les nouvelles normes, et il a pour but d'aider nos visiteurs et nos clients à comprendre comment les nouvelles normes du CCASS sont structurées.

Les nouvelles normes du CCASS sont divisées en quatre secteurs de normes : gouvernance

efficace et durable, organisme proactif et attentionné (se rapporte à la direction et aux opérations), excellence des services et expérience positive vécue par le client. Comme il est démontré ci-dessous, chaque secteur de normes se rattache à une série d'éléments clés sur lesquels le contenu des normes est fondé. Chaque secteur se rattache aussi à des résultats clés que le CCASS évaluera par le biais d'une vérification sur place, d'indicateurs et d'outils de sondage.

#### *Gouvernance efficace et durable*

##### Éléments clés

- intelligence
- formulation de la mission et de la vision
- ressourcement et outils
- gestion des relations
- contrôle et suivi

##### Résultats clés

- meilleure capacité d'adaptation, c.-à-d. réponse aux tendances
- culture et valeurs plus solides, c.-à-d. climat organisationnel

#### *Organisme proactif et attentionné* (se rapporte à la direction et aux opérations)

##### Éléments clés

- s'adapter au milieu
- culture et valeurs
- allocation des ressources
- coordination des processus de service

##### Résultats clés

- atteinte des buts et objectifs de l'organisme, c.-à-d. les plans stratégiques et opérationnels
- culture et valeurs plus solides, c.-à-d. la sécurité des patients et le milieu de travail
- services dont la qualité et la quantité sont appropriées

#### *Excellence des services*

##### Éléments clés

- leadership clinique
- personnes
- processus
- rendement
- information

##### Résultats clés

- satisfaction de l'équipe de soins
- efficacité de l'équipe
- résultats cliniques

#### *Expérience positive vécue par le client*

##### Éléments clés

- valeurs, besoins et préférences des clients
- information, communication et formation
- qualité de vie
- coordination et intégration

##### Résultats clés

- satisfaction des clients
- perception qu'ont les clients des soins
- amélioration du bien-être des clients

Chaque secteur de normes comptera une section de normes ou plus.

Dans *Excellence des services*, deux types de normes sont élaborées pour le nouveau programme d'agrément : les normes portant sur des secteurs et services spécifiques et les normes portant sur des populations spécifiques. Les normes portant sur des secteurs et services spécifiques traiteront des services offerts à un point en particulier dans le continuum. Les normes portant sur des populations spécifiques mettront l'accent sur les services offerts aux clients tout au long du continuum. Les normes portant sur des populations spécifiques seront axées sur des groupes d'âge spécifiques (p. ex. les normes pour les enfants et les jeunes) ou sur des maladies spécifiques (p. ex. les normes d'oncologie).

Pour chaque section de normes, le CCASS a élaboré un questionnaire d'auto-évaluation que les équipes des organismes devront remplir. À partir des résultats des auto-évaluations, les équipes détermineront les lacunes qui existent dans les services et pourront se servir de la section de normes pour analyser la situation de plus près. Les organismes utiliseront les sections de normes qui correspondent le mieux à la façon dont leurs services sont offerts.

Le CCASS compte recevoir beaucoup de commentaires sur les nouvelles normes au cours de la consultation nationale qui a lieu ce printemps.

### **Changements apportés à la politique sur les notes de frais de 2007**

Le CCASS a mis à jour sa politique sur les notes de frais de 2007. Des changements ont été apportés aux sections suivantes : avion pour visite d'agrément, avion pour autres activités, location d'auto, automobile personnelle et hébergement lors de la visite. Vous trouverez la version révisée de la politique sur les notes de frais dans le portail des visiteurs.

### **Clé de mémoire : questions et réponses**

Question : Pourquoi le CCASS ne me fournit-il pas une clé de mémoire personnalisée?

Réponse : Il n'est pas nécessaire d'utiliser une clé de mémoire provenant du CCASS. Vous pouvez utiliser votre propre clé de mémoire ou en partager une avec un autre visiteur. La clé de mémoire est un outil qui permet de transférer des données d'un ordinateur à un autre; il ne renferme pas de fichiers spéciaux. Par souci de commodité, votre nom a été placé sur l'étiquette. Une seule clé de mémoire est nécessaire par visite.

Question : J'ai terminé une étape et j'ai sauvegardé mon fichier sur la clé de mémoire, mais mon coéquipier reçoit un message lui indiquant qu'il n'y a aucun fichier de synchronisation sur la clé de mémoire. Pourquoi?

Réponse : Avant de retirer la clé de mémoire, vous devez cliquer sur l'icône de désinstallation de matériel, situé au côté droit inférieur de l'écran et suivre les directives. Cette étape vous permet de sauvegarder le fichier correctement sur la clé de mémoire.

### **Quoi de neuf sur le portail des visiteurs?**

Les documents suivants ont été ajoutés au portail des visiteurs au cours des deux derniers mois :

- Pratiques organisationnelles nécessaires :  
Version 2.1 pour utilisation avec les normes de 2007

- Politique du CCASS sur les notes de frais - 2007
- Guide des personnes-ressources au CCASS pour les visiteurs
- Quoi de neuf du côté des visites de 2007?
- Aperçu des marchés desservis par les services à la clientèle

### **Nouvelles sur des visiteurs**

M. Richard Morin est consultant pour le bureau du Protecteur du citoyen du Québec. Son expertise sera mise à contribution dans le cadre d'une vaste enquête entreprise par le Protecteur du citoyen sur la population avec des troubles envahissants du développement (TED). Il s'agit d'une enquête provinciale dont les résultats seront présentés à l'Assemblée nationale. Nous vous invitons à vous joindre à nous pour souhaiter à Richard beaucoup de succès dans ce rôle.

M. Pierre Gagnon, président-directeur général du Centre hospitalier Pierre-Janet, à Gatineau, a été nommé pour le titre de Personnalité de l'année 2006 dans la catégorie « Formation, santé et haute technologie » décerné par *Le Droit*. *Le Droit*, un journal publié à Ottawa, souligne les contributions et les réalisations exceptionnelles d'une personne différente chaque semaine. Cette nomination a pour but de reconnaître les pratiques exemplaires soulevées par le Conseil canadien d'agrément des services de santé l'an dernier. Cette réalisation a été célébrée par M. Gagnon et le personnel du Centre hospitalier Pierre-Janet. Félicitations Pierre!

*Avez-vous des nouvelles sur un visiteur que vous aimeriez voir paraître dans le bulletin En Contact? Veuillez les faire parvenir à Erin Guthrie à communications@cchsa-ccass.ca.*

### **Nouveau partenariat avec le CQA**

Le CCASS est heureux d'annoncer la création d'un partenariat avec le Conseil québécois d'agrément (CQA) qui mènera à un service d'agrément conjoint pour les quatre-vingt seize centres de santé et de services sociaux au Québec. Après de nombreux mois de négociations, d'une étroite collaboration et de la demande pressante de l'Association québécoise

d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS), ce partenariat à long terme combinera l'expertise des deux organismes et fournira une approche consolidée pour l'agrément du Québec. Le CCASS travaillera avec les visiteurs et les organismes pour préparer des plans de transition et de visite individualisés.

### **Symposium sur la culture de la sécurité des patients à l'Université York**

La faculté de la santé de l'Université York sera l'hôte du symposium Patient Safety Culture: The Truth and Nothing But, un symposium interactif sur la culture de sécurité des patients. Le symposium fera appel à divers moyens d'expression artistique pour explorer trois thèmes : en apprendre au sujet de l'évaluation de la culture de sécurité des patients, discuter du rôle du leadership dans la création d'une culture de sécurité des patients solide et positive, et partager les meilleures pratiques et élaborer de nouvelles stratégies pour améliorer la culture de sécurité des patients. Le symposium aura lieu les 4 et 5 juillet 2007 à l'Université York, à Toronto en Ontario. Pour obtenir plus d'information, veuillez consulter le site [www.atkinson.yorku.ca/~safetyculture](http://www.atkinson.yorku.ca/~safetyculture).

### **Commentaires**

Nous n'espérons que cette édition de *En Contact* : *Un bulletin pour les visiteurs* vous a plu. *En Contact* est publié tous les deux mois. Ne manquez pas le prochain numéro qui paraîtra en juin. Nous sommes toujours heureux de recevoir vos commentaires, alors n'hésitez pas à nous en faire part en communiquant avec Erin Guthrie à [communications@cchsa-ccass.ca](mailto:communications@cchsa-ccass.ca).

Veuillez nous avvertir si votre adresse de courriel change. Merci!