



AGRÉMENT CANADA

*Force motrice de la qualité
des services de santé*

EN CONTACT

UN BULLETIN POUR LES VISITEURS

Introduction d'un programme spécialisé de traitement des accidents cérébrovasculaires

En collaboration avec le Réseau canadien contre les accidents cérébrovasculaires, Agrément Canada est à mettre sur pied un programme spécialisé pour les organismes qui offrent des soins dans ce domaine. Ce programme est distinct du programme d'agrément. Il s'agit d'un nouveau produit pour les organismes agréés qui souhaitent un examen approfondi d'un programme ou d'un secteur de service précis.

Le programme spécialisé de traitement des accidents cérébrovasculaires a pour but de reconnaître les organismes qui ont pris un engagement envers l'excellence

dans le traitement des accidents cérébrovasculaires et dans l'amélioration des résultats pour le client. Cette initiative est appuyée par un comité consultatif qui offre des conseils d'experts sur l'élaboration des normes et des mesures de rendement.

Sept organismes qui offrent un traitement de l'ACV mettront à l'essai le programme. La mise à l'essai comprendra une évaluation sur place menée par des évaluateurs ayant une expertise spéciale ainsi qu'une expérience pratique exhaustive dans le traitement de l'ACV.

Agrément Canada recrute des évaluateurs ayant une expertise spéciale dans le traitement de l'ACV pour participer à la mise à l'essai de ce programme. De plus, nous nous tournons vers nos visiteurs actuels et invitons tous ceux qui ont cette expertise particulière à communiquer avec nous (visiteurs@accreditation-canada.ca), s'ils sont intéressés à participer à la mise à l'essai.

Les évaluations sur place sont prévues au printemps 2009. En outre, un programme d'orientation d'une ou deux journées sera offert en février aux participants des évaluations sur place.

À l'intérieur

Des dates à réserver ... Ateliers régionaux pour les visiteurs au début de 2009	2
Information pour l'évaluation de la POR sur les processus de vérification des activités liées aux soins et aux services à risques élevés	3
Prévention de la violence dans le secteur des soins de santé	4
Le programme Qmentum pour les services de santé autochtones	5
Des nouvelles de vos collègues	6
Retraite de Janet Chéné après 25 années à titre de visiteuse	8
<i>L'histoire d'Agrément Canada</i>	10

Respect de la confidentialité par les visiteurs

Randy Penney

À titre de président de votre Comité consultatif des visiteurs, je profite de la présente pour vous sensibiliser davantage au caractère confidentiel de l'agrément.

Notre rôle de visiteurs nous donne le privilège de recevoir l'information la plus confidentielle sur les organismes de soins de santé. Nous avons l'énorme responsabilité de nous assurer que cette information n'est utilisée que dans le contexte propre à l'agrément. Notre crédibilité et celle de l'agrément

dépendent entièrement de notre engagement à maintenir la confidentialité.

Chaque jour de l'année, des visiteurs de partout au pays effectuent un travail fantastique au nom d'Agrément Canada. Vos efforts sont grandement appréciés. Veuillez considérer la présente comme un rappel indulgent de notre responsabilité individuelle et collective envers le respect de la confidentialité à toutes les étapes du processus d'agrément : avant, pendant et après la visite. Merci.

Des dates à réserver ... Ateliers régionaux pour les visiteurs au début de 2009

Agrément Canada se prépare à tenir une série d'ateliers régionaux à l'intention des visiteurs au cours de la nouvelle année. L'atelier permettra aux visiteurs de se renseigner sur les mises à jour apportées au programme Qmentum pour 2009, dont de l'information sur les pratiques organisationnelles requises (POR) et les normes d'excellence propres aux différents services. L'atelier vous donnera l'occasion de partager vos idées et expériences avec les autres visiteurs.

Une demi-journée d'éducation précédant l'atelier servira à clarifier le rôle de chef d'équipe dans le cadre du programme Qmentum. Nous demandons aux chefs d'équipe actuels d'y participer. Les visiteurs intéressés à devenir chef d'équipe doivent communiquer avec

Sylvie Lachapelle, chef d'équipe des ressources-visiteurs, pour discuter de leur présence. Vous pouvez joindre Sylvie à visiteurs@accreditation-canada.ca.

Les ateliers sont prévus aux dates et endroits suivants :

Toronto, ON

Le 9 mars (après-midi) : chefs d'équipe
Le 10 ou 11 mars : visiteurs

Vancouver, C.-B.

Le 23 mars (après-midi) : chefs d'équipe
Le 24 mars : visiteurs

Montréal, QC (en français)

Le 26 mars (après-midi) : chefs d'équipe
Le 27 mars : visiteurs

Halifax, N.-É.

Le 31 mars (après-midi) : chefs d'équipe
Le 1^{er} avril : visiteurs

D'autres renseignements vous seront fournis par courriel au sujet des préparatifs de voyage centralisés.

Pour obtenir plus d'information sur un sujet ou un secteur donné, veuillez communiquer avec Monica White, spécialiste en formation, au plus tard le 5 janvier 2009. Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos questions. Vous pouvez joindre Monica à l'adresse suivante : apprentissage@accreditation-canada.ca. Au plaisir de vous revoir en 2009!

Nouveau processus de confirmation des affectations des visiteurs

Agrément Canada a mis en place un nouveau processus de confirmation des affectations des visiteurs. Au moment de l'envoi d'une demande de nouvelle affectation, vous recevrez un message électronique établissant un lien au portail des visiteurs. Entrez dans le portail au moyen de la procédure habituelle d'ouverture de session et choisissez le nouvel onglet « Affectations aux visites ». Une fois dans l'écran d'affectation aux visites, vous pourrez accepter ou refuser les nouvelles affectations. Si vous acceptez l'affectation, la visite sera ajoutée à votre liste de visites assignées.

Clarification relative à la POR sur les identificateurs des patients et clients

POR : Utiliser au moins deux identificateurs de client avant le début de la prestation de tout service ou de toute procédure.

Les organismes utilisent des moyens d'identification qui conviennent au type et à la taille de l'organisme, ainsi qu'au programme clinique et à la population desservie. Certains organismes utilisent des bracelets nominatifs. Les visiteurs ont demandé des clarifications pour savoir si les deux identificateurs des clients peuvent être écrits sur le bracelet nominatif. La réponse est oui. L'information obtenue par le prestataire doit être propre au client concerné. Voici des exemples : confirmation de l'adresse du patient, date de naissance ou numéro d'identification propre à la personne.

Agrément Canada accepte aussi la confirmation de l'identité par un deuxième prestataire de soins. Le numéro de chambre du client ne peut pas être utilisé comme identificateur des clients. Si vous désirez de plus amples renseignements sur cette POR, communiquez avec le service Recherche et développement des produits, à l'adresse suivante : rechercheveloppement@accreditation-canada.ca.



Information pour l'évaluation de la POR sur les processus de vérification des activités liées aux soins et aux services à risques élevés

POR : Mettre en oeuvre des processus de vérification et autres mécanismes semblables pour les activités liées aux soins et aux services à risques élevés.

Les visiteurs ont demandé plus d'information sur la façon d'évaluer cette POR. Les experts en sécurité des patients s'entendent pour dire que les processus de vérification des activités liées aux soins et aux services à risques élevés sont importants pour la sécurité des patients et clients.

Avant la visite, l'organisme et les équipes doivent avoir examiné leurs services et cerné les activités à risques élevés. À partir de cette information, les équipes mettent au point et en œuvre des systèmes de vérification pour réduire les risques de préjudices aux clients.

Dans l'ensemble du continuum, les systèmes de vérification des activités à risques élevés varient selon les services.

En voici des exemples : les listes de vérification des services chirurgicaux et les pauses procédurales, les processus de relecture des diagnostics, les systèmes de vérification de la température de l'eau pour les bains des clients, les feuilles de suivi normalisées pour les clients ayant des besoins complexes de gestion des médicaments et les systèmes de vérification pour la réception des résultats des tests critiques.

Le rôle des visiteurs est de parler aux membres des équipes soignantes pour comprendre les activités à risques élevés, la façon dont elles ont été reconnues à ce titre, les systèmes de vérification en place pour réduire le risque et la façon dont le personnel est informé de ces systèmes ou formé pour leur utilisation.

En plus d'examiner les politiques et procédures, les visiteurs peuvent contre-vérifier la mise en œuvre des systèmes de vérification des activités à risques élevés lorsqu'ils consultent les dossiers des clients et durant les visites et les discussions avec les clients et les familles. Les visiteurs peuvent aussi demander de voir les systèmes de vérification des activités à risques élevés.

Si vous désirez de plus amples renseignements sur cette POR, communiquez avec le service Recherche et développement des produits, à l'adresse suivante : recherchedeveloppement@accreditation-canada.ca.

La police montée... toujours au poste!

Brenda Butters (gauche) et Donna Hutton se tiennent à côté d'une bannière du programme Qmentum au SAAD Specialist Hospital, à Al-Khobar, en Arabie saoudite. Brenda et Donna ont offert des séances de formation au personnel de l'hôpital en octobre dernier. Le service de la TI de l'hôpital a créé des affiches et des bannières exceptionnelles, qui ont été placées partout dans l'établissement en vue d'une plus grande sensibilisation et participation du personnel au processus Qmentum. Pour ajouter couleur et humour aux messages, le Canada est représenté par un orignal vêtu de l'uniforme de la Gendarmerie royale du Canada.



« Avez-vous rempli le sondage Pulse sur la qualité de vie au travail? »



Prévention de la violence dans le secteur des soins de santé— Quel rôle le programme Qmentum peut-il jouer?

On s'inquiète de plus en plus du problème de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé. Des études ont examiné le niveau de violence à l'égard des travailleurs des soins de santé et ont permis de constater que ce niveau est plus élevé que dans les autres secteurs professionnels, sauf celui de la sécurité.

Que fait Agrément Canada à ce sujet?

Agrément Canada, en partenariat avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, examine comment l'agrément peut contribuer à remédier à cette réalité. Du financement a été accordé pour les activités suivantes :

1. Une *analyse du milieu* et une *analyse documentaire* pour cerner les questions clés liées à la prévention de la violence en milieu de travail et aux stratégies utilisées dans le secteur des soins de santé.
2. Un *groupe de discussion* regroupant des représentants des soins de santé de partout au Canada pour valider les résultats des analyses du milieu et de la documentation et pour accroître notre compréhension du sujet et des stratégies utilisées.
3. Une *analyse des lacunes* du processus, des normes et des mesures de rendement d'Agrément Canada.
4. Du *matériel éducatif* pour compléter les changements possibles au programme Qmentum.

5. Une *évaluation* d'un certain nombre d'organismes qui ont utilisé les améliorations apportées en matière de prévention de la violence dans le cadre du programme Qmentum pour déterminer les répercussions de l'agrément sur la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé.

Où en sommes-nous?

Le groupe de discussion s'est tenu à Agrément Canada en septembre. Il comptait des représentants des milieux de soins de santé présentant les plus hauts risques de violence en milieu de travail, dont les soins à domicile, les soins de longue durée, la santé mentale et les soins de courte durée. La visiteuse Sandra Pitters a participé au groupe de discussion. Les participants ont mis l'accent sur l'importance des nombreuses questions ressorties dans le cadre de l'analyse documentaire. Ils ont aussi présenté de nouveaux points de vue par rapport à certaines questions clés en matière de prévention de la violence en milieu de travail, dont l'importance d'adopter une approche holistique, d'avoir une définition uniformisée de la violence, de s'assurer l'engagement de la direction, de mettre au point des indicateurs communs, de faire des évaluations régulières, d'établir des liens avec les partenaires communautaires et les syndicats et de faire enquête sur les différentes situations.

Prochaines étapes

À partir de l'information recueillie dans le cadre des analyses du milieu et de la documentation et des échanges du groupe de discussion, Agrément Canada effectuera une analyse des lacunes de son programme. Cette analyse pourrait entraîner des améliorations aux normes du programme, aux POR, aux mesures de rendement, aux produits éducatifs et aux stratégies de marketing. Si le Comité consultatif sur le programme d'agrément appuie les améliorations, des changements seront apportés à la prochaine version du programme d'agrément Qmentum.

Le 4 mars 2009, Agrément Canada tiendra un atelier d'une demi-journée sur la prévention de la violence en milieu de travail. Le but de cet atelier est de fournir aux organismes de soins de santé une tribune pour présenter le travail qu'ils font dans ce domaine. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec Isabelle Bossé, spécialiste en formation, à l'adresse suivante : apprentissage@accreditation-canada.ca.



Le programme Qmentum pour les services de santé autochtones : mise à jour du programme

Des améliorations sont actuellement apportées aux normes et processus du programme Qmentum pour s'assurer que le programme d'agrément correspond aux organismes de services de santé autochtones. Les améliorations tiennent compte des différences dans les systèmes de santé autochtones et du rôle important des approches traditionnelles de la santé et du bien-être dans les communautés autochtones.

Le travail d'élaboration pour la transition des organismes de services de santé autochtones au programme Qmentum a commencé en 2007. Le Comité consultatif pour la planification de la transition vers Qmentum des organismes de services de santé autochtones, qui compte une vaste représentation de la communauté de la santé autochtone, a été mis sur pied et s'est rencontré en mai 2008. Le Comité a fourni une importante orientation préliminaire au sujet de la mise en œuvre du programme Qmentum dans les systèmes de santé autochtones. Un certain nombre de groupes de travail

techniques ont aussi été établis. Ils se sont réunis en 2007-2008 pour fournir des conseils sur le contenu précis des différentes sections de normes, dont les normes sur les organismes fournissant des services de soins infirmiers en milieu éloigné, les services de santé publique et la gestion des médicaments.

La phase actuelle du travail d'élaboration met l'accent sur la détermination du cadre conceptuel général et sur une série plus large de normes nécessaires pour traiter de la variété des services fournis par les organismes de services de santé autochtones. À cette fin, nous consultons depuis deux mois les gestionnaires régionaux en agrément et nos partenaires à la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI), et nous effectuons une analyse des structures et systèmes de gouvernance de la santé autochtone. La consultation et l'analyse fourniront le contexte nécessaire à la prochaine phase du travail d'élaboration du programme Qmentum.

De plus, un nouveau comité consultatif stratégique pour les services de santé autochtones a été mis sur pied et se réunira à Ottawa le 20 janvier 2009. Il aidera à définir le cadre conceptuel et les normes qui correspondront le mieux au système et au milieu de la santé autochtones.

Quand le cadre définitif des normes aura été déterminé, les nouvelles normes en cours d'élaboration et les normes existantes sur les services de santé autochtones seront présentées dans le nouveau format du programme Qmentum. La mise à l'essai du processus d'agrément de base du programme Qmentum et de certaines normes relatives aux services de santé autochtones aura lieu tout au long de 2009. Le lancement du programme Qmentum pour les organismes de services de santé autochtones est prévu en 2010. Les demandes en vue de devenir visiteurs dans les organismes de services de santé autochtones sont toujours les bienvenues.

Changements au Comité consultatif des visiteurs

La réunion du Comité consultatif des visiteurs de novembre était la dernière pour Jeanette Edwards et Susan Reed, qui terminent leur mandat à la fin de l'année. Les deux visiteuses siégeaient au Comité depuis sa mise sur pied en 2001. Agrément Canada profite de cette occasion pour remercier Jeanette et Susan pour leur engagement et le travail qu'elles ont accompli pour le Comité au fil des ans.

Deux nouveaux membres ont été nommés : Ed Mantler d'Edmonton, en Alberta, et Sheldon Wolfson d'Oakville, en Ontario. Nous leur souhaitons la bienvenue au Comité consultatif des visiteurs. La prochaine réunion du Comité aura lieu le 3 avril 2009.



Jeanette Edwards (gauche) et Susan Reed (droite) en compagnie de Wendy Nicklin à la réunion du Comité consultatif des visiteurs de novembre.



Des nouvelles de vos collègues

Christine Power, présidente-directrice générale de l'organisme Capital District Health Authority à Halifax, en N.-É., est au nombre des 50 meilleurs PDG de 2008 nommés par l'Atlantic Business Magazine. Félicitations Chris!

Gérald Savoie, président-directeur général de l'Hôpital Monfort à Ottawa, en ON, sera un des 30 médecins, professionnels et leaders du monde des affaires à escalader le Kilimanjaro en Afrique, en janvier prochain, pour appuyer la

Fondation de l'Hôpital Monfort. Bonne chance Gérald. Nous penserons à toi!

Brian Schmidt, premier vice-président aux services provinciaux, à la population et à la santé publique de l'organisme Provincial Health Services Authority en Colombie-Britannique, assumera le rôle de président intérimaire de la BC Cancer Agency à compter du 1^{er} janvier. Agrément Canada lui souhaite la meilleure des chances dans ce nouveau rôle.

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 l'adresse suivante : communications@accreditation-canada.ca.

Pour les visiteurs ayant des affectations au Québec – Programme conjoint avec le Conseil québécois d'agrément

Depuis septembre, les visites sur place des Centres de santé et de services sociaux (CSSS) sont effectuées de concert avec le Conseil québécois d'agrément (CQA). Voici quelques points qui diffèrent du programme d'agrément régulier Qmentum.

- Les rapports sommaires seront laissés dans les CSSS à compter de janvier 2009.
- En plus du Sondage sur la culture de sécurité des patients, trois sondages du CQA sont effectués : un sondage sur la mobilisation du personnel, un sondage sur la satisfaction des clients et un sondage propre aux Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).
- Le sondage propre aux CHSLD (sondage mené auprès des résidents, du plus proche parent et du personnel

qui comprend une visite à chaque site d'hébergement par un observateur externe du CQA avant la visite d'agrément) évalue dans quelle mesure le service répond aux besoins, aux attentes et aux droits des usagers. La visite sur place du programme conjoint pour les CSSS comprendra encore des visites d'établissement aux CHSLD.

- Le Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail d'Agrément Canada est facultatif durant le cycle de trois ans, mais le sondage du CQA sur la mobilisation du personnel est obligatoire.
- Un technicien en recherche psychosociale du CQA, qui travaille en étroite collaboration avec le coordonnateur en agrément, est responsable des sondages du CQA. Les résultats sont affichés dans le portail de l'organisme.

- Les organismes doivent remplir deux questionnaires sur les obligations juridiques et réglementaires (un lié aux normes sur la gouvernance durable et l'autre aux normes sur l'efficacité organisationnelle). C'est le coordonnateur en agrément qui remplit ces questionnaires avec l'aide des membres de la direction et du conseil.
- Le Comité de révision interne est formé de représentants d'Agrément Canada et du CQA, rendant ainsi conjointe la décision relative au type d'agrément.
- Les visiteurs peuvent aussi consulter le cadre de référence des CSSS à la section Ressources du portail des visiteurs.



Quarante-quatre nouveaux visiteurs formés

Quarante-quatre visiteurs ont été formés aux deux orientations offertes en septembre : 13 visiteurs à Montréal (francophones) et 31 visiteurs à Toronto (anglophones). Agrément Canada leur souhaite la bienvenue.



Les visiteurs mentors et le personnel d'Agrément Canada se préparent à l'orientation offerte en anglais à Toronto, en septembre. De gauche à droite : Monica White (employée), Helene Ferley, Carla Williams, Suann Laurent, Kris Gustavson et Chris Niro (employée).

Prière de ne pas oublier de vous laver les mains

Une nouvelle POR sur les pratiques liées à l'hygiène des mains sera en vigueur en 2009. Comme nous nous attendons à ce que nos organismes clients soient vigilants pour ce qui est du lavage des mains, adhérons nous-mêmes à cette norme de qualité élevée. Quand vous entrez et sortez d'une aire de soins aux patients, n'oubliez pas de vous laver les mains. En plus de contribuer à prévenir la propagation de l'infection, vous donnerez aussi l'exemple. Rappelons-nous qu'un geste vaut mille mots.

Analyses du milieu disponibles dans le portail des visiteurs

Chaque trimestre, Agrément Canada effectue une analyse des questions et des tendances du milieu de la santé à l'échelle nationale. L'analyse est catégorisée par province ou territoire et par thème. Nous vous encourageons à examiner l'analyse du milieu dans le portail des visiteurs avant une visite. Cet examen vous aidera à comprendre le contexte dans lequel évolue l'organisme de soins de santé concerné. Vous trouverez l'analyse du milieu sous Ressources → Autres ressources. Comme ces analyses

sont rédigées chaque trimestre, vous trouverez peut-être utile de consulter les analyses antérieures pour vous assurer d'avoir une idée d'ensemble. Chaque analyse demeure dans le portail pour une durée de deux ans. Aidez-nous à demeurer à jour : s'il y a des développements pertinents dans votre province ou marché, faites-nous en part à l'adresse suivante : communications@accreditation-canada.ca. Nous en traiterons dans la prochaine analyse, s'il y a lieu.



Retraite de Janet Chéné après 25 années à titre de visiteuse... nous lui faisons nos adieux!

Après 25 ans, Agrément Canada fait ses adieux à un de ses plus anciens visiteurs. Janet Chéné a commencé à faire des visites en 1983, surtout dans le secteur des soins de longue durée. Visiteuse de longue date, Janet a connu les nombreux changements apportés au programme d'agrément... qui est passé d'un programme axé sur les normes propres aux services, au PACC, au programme MIRE et enfin au programme Qmentum. Tant chez les organismes clients et que chez les visiteurs, Janet inspirait le respect par ses connaissances du secteur des soins de longue durée et par son engagement envers l'amélioration de la qualité. Elle a effectué sa dernière visite en 2008. Sa contribution nous manquera beaucoup.

Au cours des 18 dernières années, j'ai eu le plaisir de faire des visites avec Janet à plusieurs reprises. Cette femme fait preuve d'un professionnalisme exceptionnel, auquel s'ajoutent ses compétences et son intégrité. En fait, elle m'a tellement impressionné, que je l'ai convaincue de partir d'Ottawa pour venir à London se joindre à l'équipe de direction de l'organisme St. Joseph's Health Care. Janet a été un incroyable atout pour le programme d'agrément et elle nous manquera.

Michael Boucher

J'ai entendu parler de Janet dès la première année que je me suis jointe à Agrément Canada (1990), mais je

n'ai pas fait de visites avec elle avant 2006! Janet avait très bonne réputation auprès des visiteurs et des organismes qu'elle a visités en raison de sa profonde compréhension de l'endroit où se situaient les organismes dans leur quête visant à répondre aux normes de l'agrément et à offrir des soins et services de qualité à leurs clients. Nous savions tous que Janet travaillait très tard dans la nuit pour examiner la documentation et qu'elle se rendait sur place pour vérifier les documents des organismes afin de leur assurer une évaluation juste. Quand elle participait à des réunions traitant des questions liées au Conseil, les autres visiteurs faisaient souvent écho aux opinions que Janet exprimait. Je connaissais Janet quand elle travaillait à Ottawa à titre d'administratrice de l'organisme Island Lodge. Elle était alors reconnue par la communauté comme une gestionnaire entièrement capable de gérer un grand établissement. Elle nous manquera énormément.

Susan Reed

Quand j'ai commencé à faire des visites en 1985, le processus d'agrément différait beaucoup de celui d'aujourd'hui – tout comme l'orientation des nouveaux visiteurs. En fait, les recrues étaient en quelque sorte « laissées à elles-mêmes » après une très brève orientation. Nous avions toutefois droit à une visite en compagnie d'un visiteur expérimenté.

J'ai eu l'incroyable chance d'être jumelée à Janet Chéné pour cette première

visite. Je me rappelle l'avoir rencontrée au restaurant de l'hôtel, chargée de tout le matériel requis pour la visite. Je me demandais bien dans quoi je m'étais embarquée! Janet avait aussi tout le nécessaire, mais ses documents semblaient mieux organisés que les miens. Il y avait des languettes et des notes partout et elle n'avait pas l'air aussi stressée que moi! Elle m'a semblé à l'aise et confiante, et j'ai vite compris que sa confiance reposait sur la solide connaissance qu'elle avait des normes et sur sa croyance inébranlable en la valeur du programme d'agrément.

Elle m'a enseigné à rapidement cerner les données probantes consignées (ou de reconnaître le manque de telles données); à formuler mes questions d'entrevue d'une façon facile à comprendre qui donne aux personnes interrogées l'impression de converser; à fournir de l'information claire et concise; et, à appuyer les gens dans leur apprentissage des normes d'agrément et de leur utilisation efficace dans le cadre de leur travail de gestion de la qualité. Elle m'a donné de nombreux conseils pour m'aider à organiser mon temps, à obtenir le meilleur des autres et, à m'assurer d'avoir le meilleur hôtel et le meilleur prix (en tenant toujours compte des recommandations de l'organisme)! Son orientation positive, son mentorat et son encadrement comptent parmi les principales raisons pour lesquelles j'aime autant faire des visites aujourd'hui qu'à mes débuts!



Janet est remarquable tant comme personne que comme visiteuse. Son engagement envers le programme d'agrément, son inébranlable intégrité, ses qualités de chef, sa compassion, son exceptionnelle connaissance de ce que sont des soins de longue durée de haute qualité, ses techniques d'entrevue efficaces et sa capacité d'enseigner – en étant capable d'aider les gens à constater par eux-mêmes la meilleure voie vers l'amélioration (dans des circonstances qui sont parfois loin d'être idéales!) – sont toutes des caractéristiques que j'admire chez elle et qui m'ont permis d'apprendre. Bien des collègues ont aussi appris ces leçons de Janet et c'est en partie grâce à elle s'il y a aujourd'hui beaucoup d'excellents visiteurs.

Janet a le mérite d'être la plus ancienne visiteuse. Selon moi, Agrément Canada a été chanceux de pouvoir compter sur une personne de son calibre durant les 25 dernières années. Sa crédibilité, son savoir, son sens de l'humour et son engagement envers la qualité et la sécurité sont incomparables.

Mais, après 25 ans, Janet a bien mérité cette transition vers une retraite qui lui permettra de profiter davantage de la vie, de sa famille et de ses précieux petits-enfants. (Eh oui, Janet – la vie a davantage à offrir que le travail et l'agrément!) Joignez-vous à moi pour lui souhaiter la plus belle des retraites. Elle me manquera beaucoup, mais elle nous a légué un grand savoir et ses contributions nous ont été précieuses.

Sandra Pitters

Mot d'adieu de Janet Chéné

Quand on m'a demandé d'être visiteuse il y a 25 ans, je ne savais pas trop dans quelle aventure je me lançais. Les six premières années, mes affectations n'exigeaient qu'un seul visiteur (le pays compte beaucoup de petits établissements de soins de longue durée). J'avais hâte aux conférences annuelles des visiteurs pour rencontrer mes homologues et pour partager nos idées sur les réussites vécues et sur les défis qui nous attendaient.

Mes sentiments étaient mitigés quand j'ai commencé à faire des visites d'équipe en 1989. Je me demandais comment j'allais m'habituer à faire des visites avec d'autres personnes alors que j'en avais tant faites par moi-même. Pourquoi ne pas me rendre à l'établissement seule et laisser l'autre visiteur à l'hôtel? J'ai rapidement constaté la grande joie que procure le partage des visites... vivre l'expérience avec quelqu'un d'autre. Cela comprenait de petites choses simples comme ne plus avoir à manger seule aux restaurants et avoir de l'aide pour m'orienter dans les établissements. Mais, surtout, les visites d'équipe donnent l'occasion de partager les expériences avec les autres visiteurs. Qu'il s'agisse de valider l'information de l'établissement et les impressions sur l'organisme ou encore, d'en apprendre davantage sur les soins de longue durée dans d'autres provinces, la valeur du temps consacré aux visites était inestimable.



J'ai réfléchi plusieurs mois à la décision de prendre ma retraite à titre de visiteuse. Je savais que je m'ennuierais beaucoup de temps passé à faire des visites avec les représentants des organismes et avec mes pairs. J'ai partagé des visites avec d'excellents visiteurs de qui j'ai grandement apprécié le soutien et la camaraderie. Ils m'ont aidée à grandir en tant que visiteuse et à mieux connaître le secteur des soins de longue durée au Canada. Bien que je ne puisse remercier tout le monde, je souhaite nommer un certain nombre de visiteurs avec qui j'ai partagé des visites mémorables. Il s'agit de : Michael Boucher, Jane Lyons, Sylvia Young, Dr James Edney, Marilyn Benn, Judy Evans, Anne-Marie Mohler, Mimi Lowi-Young, John Ruetz, Gayle Campbell, Sandra Pitters et Sandy Schmidt.

Je souhaite aussi souligner la contribution du personnel d'Agrément Canada. Non seulement l'effectif a-t-il considérablement augmenté en 25 ans, mais l'engagement des employés a grandi pour ce qui est de collaborer avec les visiteurs en vue de l'atteinte de la mission consistant à être « la force motrice de l'amélioration de la qualité des services de santé ».

Je remercie tous ceux qui ont croisé mon chemin au cours des 25 dernières années pour leur soutien et leur amitié. Je vous souhaite de futures visites enrichissantes et j'espère que votre rôle de visiteurs vous apportera autant qu'il m'a apporté.

Bonnes visites!

Janet Chéné

(courriel : lchene@cogeco.ca)



En tête du mouvement pour des soins de qualité – L’histoire d’Agrément Canada

L’histoire d’Agrément Canada a été publiée plus tôt cette année. Elle raconte notre évolution au cours des 50 dernières années. Si vous souhaitez acheter des exemplaires additionnels de cette publication, remplissez simplement le bon de commande qui se trouve dans notre site Web. Vous trouverez le formulaire sous Centre des médias→Publications.



Don d’organes et de tissus et transplantation : à la recherche de visiteurs pour la mise à l’essai

En 2009, Agrément Canada mettra à l’essai les normes sur le don d’organes et de tissus et la transplantation. Si vous avez de l’expérience de travail dans ce domaine, communiquez avec nous à l’adresse suivante : visiteurs@accreditation-canada.ca.

Priorités de recrutement des visiteurs en 2009

Nos priorités de recrutement demeurent les soins de longue durée, les soins à domicile, la procréation médicalement assistée et les services de santé autochtones. Nous avons aussi besoin d’inhalothérapeutes communautaires et de médecins dans tous les domaines. De plus, il nous faut des médecins francophones ainsi que des personnes ayant des connaissances spécialisées en imagerie diagnostique pour nos visites en français. Nous avons aussi besoin de visiteurs qui parlent, lisent et écrivent l’italien, l’espagnol ou le portugais pour les visites à l’échelle internationale. Communiquez avec nous à l’adresse suivante : visiteurs@accreditation-canada.ca.

Siete fluente in italiano?

Si c’est le cas, nous avons besoin de votre aide. Plusieurs visites sont prévues en Italie en 2009 et Agrément Canada est à la recherche de visiteurs expérimentés ou récemment recrutés pour s’en occuper. Les nouvelles recrues seraient formées au début de 2009. Si vous parlez, lisez et écrivez l’italien et que l’idée de faire des visites en Italie vous sourit, ou si vous connaissez un collègue ou un pair que vous aimeriez recommander, envoyez-nous un mot à l’adresse suivante : visiteurs@accreditation-canada.ca. Grazie!

Dépliant de recrutement disponible dans le portail des visiteurs

Avez-vous déjà souhaité qu’il y ait une façon rapide et facile de fournir à un collègue de l’information sur la manière de devenir visiteur? Eh bien, vos désirs

sont des ordres. En effet, Agrément Canada a justement mis au point un dépliant promotionnel d’une page à cette fin. Le dépliant est maintenant offert dans

le portail des visiteurs. Vous le trouverez sous Ressources→Formulaires et directives.



Conférences de l'ISMP – Promouvoir l'utilisation sécuritaire des médicaments pour les soins de courte et de longue durée

L'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada (ISMP Canada), avec le soutien de Santé Canada, tiendra des conférences sur l'utilisation sécuritaire des médicaments à travers le Canada en 2009. Les sujets traités seront les suivants : stratégies pour améliorer votre système d'utilisation des médicaments et outils et programmes pour améliorer l'utilisation sécuritaire des médicaments. Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web de l'ISMP au <http://www.ismp-canada.org>.



Forum canadien sur la sécurité des patients et l'amélioration de la qualité de l'ICSP

L'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP) tiendra son Forum canadien sur la sécurité des patients et l'amélioration de la qualité du 28 au 30 avril 2009. La sécurité des patients retenant de plus en plus l'attention au niveau national et international, il devenait nécessaire d'organiser une vaste tribune de discussion à ce sujet. Le Forum offrira plusieurs thèmes d'apprentissage à caractère national et international. Maintes catégories de

professionnels, comme les médecins, les infirmières, les pharmaciens, les dispensateurs de soins, les enseignants, les gestionnaires, les chercheurs et les membres de conseils d'administration y trouveront de multiples occasions d'échanger. Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web de l'ICSP au http://www.patientsafetyinstitute.ca/news/canada_forum_2009.html.

Commentaires

Nous espérons que ce numéro 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. De plus, veuillez nous avertir si votre adresse de courriel change afin de ne pas manquer le prochain numéro du bulletin *En Contact*.

