

Une année sous le signe de l'innovation et de l'amélioration

Jusqu'à ce jour, l'année 2009 a vu naître bon nombre d'innovations dans le programme Qmentum tout comme dans l'ensemble d'Agrément Canada. La première moitié de 2009 a comporté plusieurs activités liées aux visiteurs, ce qui comprend les séances régionales (p. 5), une version revue et corrigée des compétences des visiteurs (p. 5), la mise à l'essai des normes sur le don d'organes et de tissus, et la transplantation (p. 4), ainsi que les premières expériences avec les normes sur les services de santé d'urgence.

À la lecture de cette édition du bulletin *En Contact*, vous obtiendrez des détails sur le rôle crucial que jouent les traceurs pendant une visite d'agrément (p. 6), la mise à l'essai

des normes sur les services de soins primaires (p. 3), et un résumé précis des changements apportés au programme Qmentum qui entreront en vigueur cet automne (pp. 1-3).

Nous espérons que vous apprécierez le bulletin et que vous n'hésitez pas à nous faire connaître votre opinion. Vos commentaires nous sont précieux si nous voulons que le bulletin *En Contact* demeure un outil d'information utile pour les visiteurs.

Profitez bien de l'automne!

Wendy Nicklin
Présidente-directrice générale

Changements apportés à Qmentum qu'il importe de connaître

Suzanne Larocque, Services aux individus, et Wendy Nicklin, Direction générale

Grâce aux commentaires que nous avons reçus des organismes clients et des visiteurs, nous avons pu apporter des améliorations significatives au programme Qmentum juste à temps pour l'automne 2009.

Voici la liste des changements apportés à ce jour :

1. Les visiteurs doivent fournir plus de commentaires quand il y a refus d'agrément.

En cas de refus d'agrément, une nouvelle option ajoutée au logiciel en avise l'équipe de visiteurs et leur permet d'informer Agrément Canada si l'équipe est en désaccord avec le logiciel.

À noter que cette étape supplémentaire ne s'ajoute qu'en cas de refus d'agrément.

2. Changements aux délais entourant l'attribution du type d'agrément, et suppression du rapport provisoire et de la décision anticipée.

Les organismes sont maintenant avisés de leur type d'agrément dans les 10 jours ouvrables suivant la fin de la visite d'agrément; il ne s'agit pas d'une décision anticipée mais du type d'agrément réel. Ce délai est beaucoup plus court que les 25 jours actuels. Nous changeons nos processus internes pour satisfaire ce délai, et les visiteurs doivent maintenant envoyer leurs données *immédiatement après la visite*. Vous recevrez de nouvelles directives pour vous aider à télécharger les résultats de la visite et produire le rapport. Si vous ne pouvez pas télécharger les données, prière de *suite sur la page 2*

À l'intérieur

- 3 Mise à l'essai des nouvelles normes Services de soins primaire
- 4 Le projet de mise à l'essai des normes sur le don d'organes et de tissus, et la transplantation vu par un visiteur
- 4 Visites de 2010
- 4 Orientation des visiteurs : dernières nouvelles
- 5 Séances régionales des visiteurs et cyberconférences
- 5 Compétences des visiteurs, nouvelles et révisées
- 5 Des spécialistes en agrément pour les Services de santé des Autochtones
- 6 Guide d'utilisation des traceurs
- 8 Recrutement
- 8 Congrès national des visiteurs 2010 : à inscrire au calendrier!
- 9 Amélioration du modèle de séance-synthèse
- 10 Calendrier des activités



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

communiquer immédiatement avec le Service de soutien aux utilisateurs.

Le type d'agrément attribué peut changer après six mois si l'organisme montre qu'il a progressé au chapitre des possibilités d'amélioration cernées pendant la visite (voir le point 3 pour plus de détails).

L'organisme peut aller en appel concernant le type d'agrément décerné lorsqu'il en est informé après la visite ou six mois plus tard, lorsqu'il en reçoit la confirmation ou que le type d'agrément est amélioré.

IMPORTANT : Agrément Canada ne fournit plus de rapport provisoire ni de décision anticipée.

3. Visite supplémentaire pour vérifier les progrès réalisés en cas de refus d'agrément.

Quand un organisme se voit refuser l'agrément ou qu'il obtient l'agrément conditionnel, et qu'il soumet des preuves des progrès réalisés au cours des cinq mois suivant la visite, Agrément Canada envoie un visiteur dans l'organisme afin de vérifier les preuves avant de décider si le type d'agrément doit être modifié.

4. Approbation de la stratégie relative au programme d'agrément national des laboratoires et des services d'imagerie diagnostique

Le conseil d'administration a approuvé une stratégie nationale pour l'agrément des laboratoires et des services diagnostiques. Vous obtiendrez des renseignements plus précis au sujet de cette stratégie au cours des mois à venir.

5. Données découlant des mesures de rendement à transmettre par le portail

Il ne s'agit pas d'un changement, mais plutôt d'une attente dans le cadre du processus d'agrément Qmentum. Les données découlant des mesures de rendement sont des éléments clés du programme Qmentum et les visiteurs sont priés d'en mentionner l'importance pendant les visites.

Les organismes clients doivent procéder à la collecte de données découlant des indicateurs chaque trimestre, et ils doivent nous les transmettre chaque année à l'aide du portail des organismes. Si les données ne sont pas transmises, une condition relative au suivi de cette exigence se rattachera au type d'agrément décerné et une surveillance de la conformité sera entreprise à cet égard.

En votre qualité de visiteurs, vous devriez étudier les exigences relatives aux mesures de rendement pour vous guider dans l'élaboration de vos questions pendant le suivi des traceurs.

6. Divulgarion des événements sentinelles

Auparavant, les événements sentinelles faisaient l'objet d'une discussion avec les visiteurs pendant la visite d'agrément. On s'attendait à ce que des vérifications complètes soient entreprises quand survenaient de tels événements. Ces vérifications devaient entraîner des améliorations qui réduisaient les possibilités que l'événement se produise à nouveau. Le conseil d'administration d'Agrément Canada a donné son approbation à une stratégie améliorée pour le signalement des événements sentinelles; celle-ci oblige les organismes à recueillir de l'information sur les événements sentinelles de façon plus systématique. La stratégie a été intégrée à nos normes et, par conséquent, les données recueillies au fil des ans ont réaffirmé l'importance de signaler les événements sentinelles.

Nous élaborons actuellement un processus de divulgation amélioré qui permettra de réduire les redondances et de respecter les lois relatives à la vie privée et à la confidentialité.

Nous sommes conscients de l'inquiétude de nos clients face à ce qui pourrait être perçu comme une augmentation des tâches et des responsabilités qui relèvent d'eux. Ce nouveau projet vise à obtenir un processus plus efficace et précis pour signaler et analyser l'information relative aux événements sentinelles. Nous faisons tous les efforts possibles pour réduire le nombre de rapports que nos organismes clients doivent produire.

Le principal rôle d'Agrément Canada dans la collecte d'information sur les événements sentinelles consiste à déterminer si ses organismes clients réussissent à répondre aux critères de conformité de certaines normes, ce qui les aidera à mener des activités d'amélioration de la qualité qui permettent d'éviter que de tels événements surviennent ou de faire en sorte qu'ils se produisent moins souvent. Ainsi, Agrément Canada sera en mesure de déterminer les tendances parmi les cas survenus afin de favoriser et de communiquer des stratégies d'amélioration de la qualité.

À mesure que d'autres exigences en matière de divulgation évolueront, tant au plan provincial que national, nous nous efforcerons d'adapter nos propres processus de déclaration en conséquence.

Nous vous tiendrons au courant des plus récents renseignements en ce qui concerne le processus de divulgation amélioré des événements sentinelles plus tard à l'automne.

7. Nouvelles directives relatives à l'attribution du type d'agrément

Nous vous demandons de lire les nouvelles directives relatives à l'attribution du type d'agrément qui se trouvent sur le portail des visiteurs. Le pourcentage de POR auxquelles il n'y a pas conformité, les critères non respectés (à risques élevés ou non), ainsi que la présentation de données découlant de mesures de rendement au bon moment, s'avèrent des éléments qui influencent tous le type d'agrément attribué.

8. Nouveau processus pour déterminer les pratiques exemplaires

À partir de la fin septembre, les organismes clients seront appelés à cerner eux-mêmes leurs pratiques exemplaires dans le portail lorsqu'ils effectueront leur auto-évaluation. Les visiteurs commenceront à examiner ces pratiques en janvier 2010 (dans le cadre des visites effectuées ce mois-là et de celles qui suivront).

Voici une description du processus étape par étape :

1. L'organisme client cerne lui-même ses pratiques exemplaires avant la visite d'agrément.
2. Les visiteurs confirment les pratiques exemplaires et les intègrent au rapport préliminaire au moment de la visite.
3. Après la visite d'agrément, les pratiques exemplaires sont évaluées par rapport aux critères d'Agrément Canada pendant l'étude des résultats de la visite.
4. Si une pratique exemplaire répond aux exigences des critères, elle est approuvée officiellement par le Comité d'approbation du type d'agrément (anciennement le Comité de révision interne).
5. L'organisme client est avisé de l'approbation dans le rapport qui lui est envoyé dans les 10 jours suivant la visite, en même temps que la lettre qui l'informe du type d'agrément qui lui a été décerné.
6. Les pratiques exemplaires approuvées, avec la permission de l'organisme, seront affichées dans le site

suite sur la page 3



Web d'Agrément Canada et incluses dans la publication intitulée *Pratiques exemplaires* pour l'année concernée.

Les visiteurs ne doivent pas discuter des pratiques exemplaires pendant la séance-synthèse avec l'ensemble du personnel puisqu'à ce moment l'approbation officielle n'aura pas encore été obtenue.

Les visiteurs auront encore la possibilité de cerner des pratiques exemplaires pendant le déroulement de la visite si un organisme client ne l'a pas fait lui-même.

9. Utilisation des traceurs : c'est essentiel

La méthodologie entourant les traceurs s'avère le meilleur moyen de s'assurer qu'une variété de méthodes et de sources d'information sont utilisées pour évaluer les normes et les critères, et il s'agit d'une composante obligatoire du programme Qmentum. Nous remercions nos visiteurs d'appliquer cette nouvelle façon de recueillir de l'information, et nous sommes heureux d'entendre que certains d'entre vous trouvent cela aussi stimulant que nous.

Nous tenons à rappeler que les rencontres avec la direction et les entrevues avec les équipes ne suffisent pas pour assurer la rigueur que le programme Qmentum promet. Les traceurs constituent un élément crucial du processus de visite; par le biais d'observations, de consultation de documents, de prise de notes et de discussions, vous pouvez être assurés d'avoir une grande compréhension des activités d'un organisme.

Nous nous engageons entièrement à vous appuyer dans votre rôle de visiteur. Les spécialistes en agrément sont là pour répondre à vos questions au cours de la journée, et la direction demeure prête à répondre à vos appels après les heures normales de travail par le biais du Service de soutien technique, au 1-866-333-3346. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions.

Nous vous remercions de votre participation et de votre engagement constant à l'égard d'Agrément Canada et de sa quête pour aider les organismes de santé à améliorer la qualité et la sécurité des services de santé grâce au programme d'agrément.

Mise à l'essai des nouvelles normes *Services de soins primaires* *Groupe de travail de la mise à l'essai du programme de soins de santé primaires*

Cet automne, Agrément Canada procédera à la mise à l'essai de ses nouvelles normes *Services de soins primaires*. Ces normes, les premières normes de services de soins primaires reconnues dans l'ensemble du Canada, devraient être intégrées au Programme d'agrément Qmentum au cours de l'année 2010.

Les normes sur les services de soins primaires portent principalement sur les points suivants :

- appuyer une approche plus globale en ce qui concerne les soins de santé primaires;
- disposer des ressources appropriées pour fournir les services;
- collaborer pour maintenir les clients en santé;
- donner accès aux points d'entrée du système de soins de santé;
- offrir et coordonner les soins de santé tout au long du cycle de vie;
- tenir des systèmes d'information clinique accessibles et efficaces;
- évaluer la qualité et obtenir des résultats positifs.

Huit organismes de partout au pays participent à la mise à l'essai.

Cette mise à l'essai a pour objectifs d'évaluer l'efficacité des normes, de mettre à l'essai le processus d'agrément Qmentum au sein des organismes qui offrent des soins de santé primaires, de mettre à l'essai les processus adaptés aux petits organismes, d'évaluer les processus prioritaires adaptés aux organismes de soins de santé primaires, et d'améliorer les normes à partir des résultats de la mise à l'essai.

Les visiteurs passeront entre deux et trois jours sur place. La durée de la visite variera selon la taille de l'organisme et selon qu'il utilise à la fois les normes *Services de soins primaires* et celles intitulées *Efficacité organisationnelle*.

Les visites de mise à l'essai sont effectuées à partir d'un processus semblable à celui des visites régulières Qmentum. Le premier jour comprend une rencontre entre les visiteurs et l'équipe de direction des soins de santé primaires ainsi que les membres appropriés de l'équipe (à déterminer avec l'aide de la spécialiste en agrément). Les traceurs servent à recueillir des preuves entourant les processus administratifs et cliniques. Vous trouverez un article plus détaillé sur les traceurs et leur importance à la page 6. Ils s'avèrent l'un des moyens les plus efficaces dont les visiteurs disposent pour :

- retracer le parcours d'un processus particulier, en compagnie d'un membre du personnel;
- discuter du processus avec les clients, de même qu'avec le personnel de bureau et le personnel de première ligne;
- de prendre note de ce qu'ils voient et entendent.

L'exercice prend fin avec la séance-synthèse au cours de laquelle les visiteurs présentent les points saillants de la visite à la direction et au personnel.

Les membres du personnel d'Agrément Canada qui agissent comme facilitateurs de la visite de mise à l'essai tiendront ensuite un groupe de discussion avec certains membres du personnel de l'organisme qui participe à la mise à l'essai, lesquels sont choisis par le coordonnateur en agrément, afin d'obtenir leurs commentaires sur le contenu des normes et leur mise en application. Une rencontre semblable a lieu avec les visiteurs.

Par la suite, l'organisme qui a participé à la mise à l'essai reçoit un rapport qui fait état de ses points forts et de ses possibilités d'amélioration. Il importe de préciser que ces résultats ne mèneront en aucun cas à l'obtention de l'agrément. Dans le cadre de la mise à l'essai, l'organisme ne se verra pas attribuer un type d'agrément.

Les participants à la mise à l'essai ne sont pas tenus de soumettre des preuves des mesures prises à aucun moment de la mise à l'essai ou après celle-ci.



Le projet de mise à l'essai des normes sur le don d'organes et de tissus, et la transplantation vu par un visiteur

Sam Kearns, visiteur

En juin 2009, j'ai pris part à la mise à l'essai des normes sur le don d'organes et de tissus, et la transplantation (DOTT) au sein du Capital Health à Edmonton (maintenant amalgamé aux Alberta Health Services), ainsi qu'au University Health Network et qu'à The Hospital for Sick Children, tous deux situés à Toronto.

Comme visiteur, j'étais enchanté qu'on m'ait demandé de participer à ce projet. Cela s'est avéré une expérience très positive.

Les membres de l'équipe de DOTT avaient hâte d'échanger sur leur secteur spécialisé. Je tiens à remercier et à reconnaître les organismes participants d'avoir accepté de faire partie de ces mises à l'essai, car cela représente beaucoup de travail de préparation en vue de la visite, dont l'étude, l'évaluation et le classement de nombreux documents, et ce, avant l'arrivée des visiteurs. Il faut les féliciter de leur dur labeur, ainsi que pour avoir tracé la voie à d'autres programmes de DOTT en contribuant à évaluer ces normes et critères rigoureux visant à traiter de toutes les facettes de ce secteur.

Les nouvelles normes ont été très bien reçues puisqu'elles tiennent compte de la complexité des programmes de DOTT hautement spécialisés de chaque organisme participant. Les visites de mise à l'essai ont permis à chaque organisme, ainsi qu'aux visiteurs d'Agrément Canada, de vérifier et d'analyser l'efficacité des normes et des critères, et de fournir une rétroaction sur leur mise en application.

L'ajout d'une personne déléguée par Agrément Canada pour offrir son soutien aux équipes de visiteurs, pour recueillir des commentaires pendant le processus de mise à l'essai, a permis d'obtenir de précieux renseignements sur l'orientation à donner au processus de visite, d'observer des résultats et

de tenir des discussions générales pendant la visite et les activités liées aux traceurs.

J'ai aussi noté l'accent marqué mis sur la collaboration, tant à l'intérieur du secteur des DOTT qu'avec d'autres disciplines de soins de santé. Les nouvelles normes aideront à n'en pas douter à faciliter ces partenariats multidisciplinaires.

Je dois mentionner que les équipes de DOTT qui participent à la mise à l'essai ont fait preuve d'un soutien remarquable à l'égard des donneurs, de leurs familles et des receveurs. L'engagement professionnel des membres de ces équipes et leur approche humaine sont réellement dignes de mention.

Merci de m'avoir permis de vivre cette expérience.



Visiteurs Marg Bachle (à la gauche) et Dr Cam Waddell à l'hôpital général de St. John's au centre des sciences de la santé à Terre-Neuve.

Visites de 2010

*Sylvie Lachapelle,
Gestion des ressources-visiteurs*

La liste des visites attribuées pour la première moitié de l'année 2010 a été envoyée aux visiteurs. Si vous n'êtes pas encore allé voir les demandes relatives aux visites qui auront lieu ou que vous n'y avez pas donné suite, prenez le temps de le faire le plus tôt possible en vous rendant sur le portail des visiteurs.

Les spécialistes de la planification du déploiement des ressources-visiteurs s'affairent actuellement à planifier les dernières affectations pour la période mentionnée ci-dessus.

La planification pour les visites prévues à l'automne 2010 est déjà commencée. Les affectations pour ces visites seront envoyées en octobre.

Orientation des visiteurs : dernières nouvelles

*Sylvie Lachapelle,
Gestion des ressources-visiteurs*

Une séance d'orientation réunissant 10 candidats francophones a eu lieu à Québec en avril 2009.

Trente candidats se sont réunis pour la séance d'orientation qui a eu lieu à Ottawa du 27 au 29 septembre.

Les candidats au poste de visiteur des Services de santé des Autochtones seront bientôt invités à une séance de formation qui aura lieu au début de 2010.



Séances régionales des visiteurs et cyberconférences

Kathrina Loeffler,

Apprentissage et perfectionnement

Dans le cadre de notre programme de formation continue, nous invitons tous ceux qui n'ont pu assister à une séance ou une cyberconférence tenue plus tôt cette année, ou quiconque y a assisté et aimerait y revenir, d'écouter l'enregistrement de la cyberconférence ou de consulter la documentation de la séance en question.

Voici ce qui a été affiché dans le portail des visiteurs en juillet :

- Enregistrement de la cyberconférence avec une foire aux questions (matériel présenté à la séance régionale des visiteurs)
- Principaux points à retenir pour 2008 et 2009
- Vidéo et notes découlant du groupe d'experts (en gouvernance, stérilisation et gestion des médicaments)

Nous tenons à remercier nos conférenciers qui ont consacré leur temps et leur expérience à la discussion en groupe.

Gouvernance : Caroline Barbir, Frank Demizio, Chris Power, Brian Schmidt

Stérilisation : Nathalie Beaulieu, Dre Louise Clément, Susan Hadfield, Sandra Kearns

Gestion des médicaments : Van Duong, Robin Ensome, Joel Lamoure

Leur participation a contribué à la réussite des séances et nous sommes reconnaissants du temps, des efforts et des précieux renseignements qu'ils ont fournis. *Merci!*

Compétences des visiteurs, nouvelles et révisées

Christine Niro, Développement des ressources humaines

Comme suite des mises à jour fournies dans les deux dernières éditions du bulletin *En Contact*, nous sommes heureux de vous informer qu'Agrément Canada a terminé de réviser les compétences des visiteurs. Cette révision a été effectuée avec la participation des visiteurs, des clients et du personnel, et a été réalisée afin que les compétences des visiteurs s'harmonisent aux exigences du programme Qmentum.

Les compétences des visiteurs ont donc été revues et deux nouvelles se sont ajoutées au sujet des chefs d'équipe.

Compétences du visiteur

- Adaptabilité
- Raisonnement analytique
- Services axés sur le client
- Communication

- Planification et organisation
- Travail d'équipe

Compétences relatives au chef d'équipe :

- Gestion des problèmes
- Direction de l'équipe

Le formulaire d'évaluation sera aussi révisé pour y intégrer ces changements.

Ces compétences entreront en vigueur à l'automne dans le cadre du processus de sélection des nouveaux visiteurs et de la rétroaction sur le rendement que nous offrons aux visiteurs.

Notre but est de pouvoir commencer à offrir des sommaires d'évaluation du rendement chaque année à tous les visiteurs, ce qui comprendra les commentaires des clients, des autres visiteurs et du personnel.

Des spécialistes en agrément pour les Services de santé des Autochtones

Équipe des services de santé des Autochtones

Pour nos visiteurs des SSA, voici une liste des spécialistes en agrément et des secteurs géographiques dont elles sont respectivement responsables.

Spécialiste en agrément	Région	Poste
Madeleine Drew	Colombie-Britannique, Saskatchewan, Territoires	228
Brenda Emerson	Alberta, Manitoba	443
Hélène Tassé	Ontario, Québec, provinces de l'Atlantique	292

Dans le bulletin *La Norme de l'agrément* publié ce mois-ci, vous trouverez aussi un article sur les nouvelles normes de toxicomanie qui sont mises à l'essai.



Guide d'utilisation des traceurs

Les traceurs s'avèrent des outils utiles pour recueillir de l'information concrète sur les processus et les procédures des organismes clients. Leur utilisation est essentielle à la réussite de la visite d'agrément. N'oubliez pas que le but est de déterminer dans quelle mesure l'organisme se conforme aux normes; tout ce sur quoi portent vos questions et vos discussions, la consultation de documents ou les observations que vous faites mènent à l'évaluation de la conformité aux normes.

Sam Kearns, l'un de nos visiteurs, a donné quelques exemples de la façon de mener une activité liée à un traceur relatif au retraitement et à la stérilisation des instruments médicaux réutilisables. Merci Sam!

Traceur 1

Commencez dans une salle d'opération et suivez le parcours de pièces d'équipement contaminées tout au long des processus de retraitement et de remplacement jusqu'à leur rangement pour utilisation ultérieure. Parlez à autant de membres du personnel que possible qui participent à ce processus.

Observez et notez :

- nettoyage des appareils ou instruments contaminés
 - gants
 - masques et écrans faciaux
 - blouses ou tabliers imperméables
 - couvre-chaussures
- attention des membres du personnel à l'égard de la propreté
- utilisation (ou omission de porter) de l'équipement de protection individuel
- vérification du caractère approprié de l'espace fourni
- nombre de changements d'air par heure (doit être d'au moins 12)

- affiches qui limitent l'accès à tous les points d'entrée
- station pour l'hygiène des mains à toutes les entrées et les sorties
- aires de retraitement désignées
 - contaminées
 - propres
 - stériles
 - pour l'entreposage
- aucune utilisation de carton ondulé
- déroulement du processus
 - réception des articles contaminés
 - démontage
 - décontamination
 - nettoyage
 - inspection
 - préparation
 - conditionnement et emballage
 - fonctionnement et contrôle
 - déchargement (vérification des paquets et des résultats des indicateurs chimiques externes)
 - manutention adéquate après la stérilisation
 - entreposage (limite et contrôle de l'accès aux aires d'entreposage)
 - transport et distribution (assurer la stérilité pendant le transport, p. ex. l'utilisation de chariots et de bacs fermés ou couverts ou de sacs de plastique)
 - documentation
 - contrôle de la qualité
 - amélioration de la qualité

Traceur 2

Examinez l'aire de rangement des fournitures stériles à l'extérieur du service de retraitement et de stérilisation, souvent nommé Service central de distribution (p. ex. salle d'urgence).

Observez et notez :

- accès limité à l'entrepôt
- l'entrepôt assure le maintien de l'intégrité des produits stériles
- aucun carton ondulé utilisé
- vérification régulière par le chef d'équipe du service de retraitement et de stérilisation.

Rencontrez le directeur pour consulter la documentation (p. ex. des dossiers faisant état de la formation et des évaluations de compétences, des outils qui servent à vérifier les compétences, des politiques et procédures, etc.). Demandez au directeur de vous faire visiter le secteur avant d'entreprendre l'activité liée au traceur.

Rassemblez de l'information et posez des questions pendant votre visite. Voici quelques exemples de questions à poser et des processus à observer :

- Quel type d'information écrite provenant des fabricants conservez-vous dans vos dossiers pour l'équipement utilisé dans votre secteur?
- Parlez-moi du programme d'amélioration de la qualité de votre service.
- Pourriez-vous me parler d'améliorations qui ont été apportées à la qualité dans votre service? (Demandez de voir le plus récent rapport transmis au comité d'amélioration de la qualité.)
- Travaillez-vous étroitement avec des partenaires de votre domaine afin d'offrir des soins ou des services?
- Consignation de renseignements sur les relations avec la salle d'opération



- Prévention des infections
 - Politiques et procédures en place
 - Vérification particulière du code vestimentaire, des mesures d'hygiène des mains et de la procédure de rappel
- Procédures opératoires normalisées
 - Précautions spéciales à prendre pour le retraitement de l'équipement et des appareils ou instruments qui sont difficiles à nettoyer ou à stériliser
- Enseignement et formation du personnel
 - Quelles sont les exigences minimales pour travailler dans ce secteur?
 - En quoi consiste l'orientation?
- Buts et objectifs
 - Obtenir une copie des buts et objectifs du service.
 - Quels sont les buts et objectifs du service pour l'année en cours?
 - Qui a contribué à leur élaboration?
 - Sont-ils liés au plan stratégique?
 - Comment vous y prenez-vous pour assurer le suivi et produire des rapports en lien avec l'atteinte de ces buts et objectifs?
- Vérification de l'entreposage et de la tenue des dossiers de stérilisation
 - Dossier complet pour chaque cycle de stérilisation, ce qui inclut :
 - l'étiquette de contrôle du chargement;
 - les graphiques ou imprimés d'enregistrement;
 - la fiche de consignation du processus;
 - la durée d'exposition;
 - la température;
 - la pression;
 - les résultats des contrôles de stérilité.

- Procède-t-on au retraitement ou à la stérilisation des appareils ou instruments à usage unique sur place?
- Quel processus suivez-vous pour la sélection des désinfectants?
- Quels types de rapport sont envoyés à la haute direction?
- Comment faites-vous pour assurer un retraitement de haute qualité à l'extérieur du service (p. ex. pour les endoscopes)?
- Quelles étapes suivez-vous pour intégrer un nouveau stérilisateur ou pour recommencer à utiliser un stérilisateur qui a subi d'importantes réparations?
- La consignation des renseignements sur l'appréciation de la stérilité (p. ex. trois cycles consécutifs en vérifiant le rendement à l'aide d'un dispositif PCD (test de performance).
- Est-ce qu'un processus permet d'effectuer des vérifications internes et externes pour évaluer les systèmes d'évaluation de la qualité qui sont en place?
- Comment faites-vous pour vous assurer que vous disposez de suffisamment de personnel?
- Tenez-vous régulièrement des séances d'information sur la sécurité? Quels sont les sujets dont vous discutez?
- Que faites-vous des renseignements relatifs au signalement d'incidents?

Rencontrez le personnel du Service de retraitement et de stérilisation. Procédez à la collecte de renseignements et posez des questions.

- Formation
 - Quelle formation avez-vous reçue pour travailler dans ce secteur?
 - En quoi a consisté votre orientation?
 - Bénéficiez-vous d'une évaluation annuelle des compétences nécessaires pour travailler ici?
 - Quel type de formation recevez-vous chaque année?
- Vérification du matériel de formation sur l'hygiène des mains
- Comment êtes-vous informé quand des changements sont apportés à une procédure?
- Quel est votre rôle dans le service?
- En quoi consiste la procédure de rappel?
- Comment faites-vous pour effectuer le suivi de chaque article ou appareil qui se rattache à une stérilisation ou à un cycle de stérilisation?
- Est-ce que certains appareils ou instruments à usage unique sont retraités sur place?

suite sur la page 8

Exemples : documents et preuves à vérifier pendant l'activité liée aux traceurs

DOCUMENTS	PREUVES
Descriptions de poste	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les descriptions de postes du personnel du Service central de stérilisation. • Les rôles sont-ils bien définis et traite-t-on de la responsabilité en matière de sécurité des patients? • Y détermine-t-on les besoins du personnel en matière de formation?
Procédures opératoires normalisées	Vérification de la politique de rappel
Amélioration de la qualité	Examiner les projets d'amélioration de la qualité
Formation (annuelle)	Vérification des dossiers de formation



suite de la page 7

- En quoi consiste le processus de divulgation des incidents?
- Quels sont les types d'incidents signalés?
- Tenez-vous régulièrement des séances d'information sur la sécurité?
- Quel est votre rôle en ce qui concerne la sécurité des patients?
- Êtes-vous au courant du programme d'amélioration de la qualité du service central de distribution?
- Pourriez-vous donner des exemples d'améliorations apportées?

Rencontrez le personnel de la salle d'opération. Procédez à la collecte de renseignements et posez des questions.

- Que vérifiez-vous pour vous assurer que le produit que vous utilisez est stérilisé et qu'il est sécuritaire de s'en servir?
- Procédez-vous à la stérilisation rapide de certains produits? Dans l'affirmative, consignez-vous la date de la stérilisation rapide et le nom de l'article traité?
- Consignation du mode de transport d'un article de la salle d'opération au service de retraitement et de stérilisation.

Rencontrez le personnel de soutien (préposés à l'entretien, personnel de prévention des infections, etc.). Procédez à la collecte de renseignements et posez des questions.

- Parlez-moi du travail que vous effectuez dans ce service.
- Quel est votre rôle en ce qui concerne la sécurité des patients?

Recrutement

Sylvie Lachapelle, Gestion des ressources-visiteurs

Nous cherchons actuellement des visiteurs qui ont de l'expérience dans les domaines suivants :

- soins et services à domicile;
- soins de longue durée;
- services de santé des Autochtones;
- lutte contre l'abus de substances;
- santé mentale;
- services médicaux d'urgence.

Nous remercions les visiteurs qui ont recommandé un collègue. Veuillez noter que, bien que nous soyons reconnaissants de toutes ces suggestions, seuls les candidats qui sont aptes à effectuer des visites dans les domaines mentionnés dans cet article seront pris en considération pour l'instant.

Congrès national des visiteurs 2010 : à inscrire au calendrier!

La planification va bon train pour le Congrès national des visiteurs de 2010 qui aura lieu du 27 au 29 août, à l'Hôtel Westin d'Ottawa.

Le tout débutera le vendredi 27 août avec l'inscription qui aura lieu de 16 h à 17 h, suivie d'une réception de bienvenue de 19 h à 21 h.

Le samedi 28 août, nous entreprendrons une série de conférences et d'ateliers visant à vous motiver et à rafraîchir vos connaissances et vos compétences afin de vous aider à être encore meilleurs dans vos visites auprès des organismes de soins de santé du Canada. Le congrès se terminera à 17 h 15 le dimanche 29 août.

Nous vous prions de ne pas effectuer vous-mêmes vos réservations, car c'est Agrément Canada qui se chargera des réservations pour votre transport ou votre hébergement. Restez à l'affût d'autres renseignements qui vous parviendront bientôt!



Amélioration du modèle de séance-synthèse

Suzanne Larocque, directrice, Services aux individus

À la séance régionale des visiteurs tenue en juillet 2009, un nouveau modèle de séance-synthèse a été présenté aux chefs d'équipe. Le nouveau modèle aide les visiteurs à présenter les données qui se trouvent dans le rapport préliminaire, et il fournit des renseignements dont Agrément Canada tiendra compte pendant le processus d'agrément.

La séance-synthèse a pour but de partager les premières constatations et les impressions générales des visiteurs au moment de la visite avec l'équipe de direction et le personnel de l'organisme.

Nous demandons aux visiteurs de commencer à se préparer dès la journée de planification pour déterminer les rôles de chacun eu égard à la séance-synthèse. L'horaire a été adapté afin que vous ayez le temps de vous préparer. Vous devrez rassembler des exemples à l'appui dans les diapositives fournies dans le modèle.

Pendant toute la visite, prenez en note les points que vous aimeriez soulever à la séance-synthèse ainsi que les thèmes pertinents (p. ex. l'éthique, la sécurité des patients, etc.).

Remettez le rapport préliminaire à l'organisme au moment de la séance-synthèse avec l'équipe de direction.



En mai et en juin, un premier modèle a été mis à l'essai au cours de cinq visites d'agrément, dont deux au Québec, deux en Ontario, et une en Colombie-Britannique. Les chefs d'équipe nous ont fait part des commentaires suivants, fondés sur les observations de l'équipe et celles obtenues auprès du personnel de l'organisme :

- Qmentum et la séance-synthèse effectuée avec le nouveau modèle étaient très différents.
- Les séances étaient plus courtes.
- L'équipe de direction avait plus de questions au fur et à mesure qu'elle tentait d'interpréter les données et de cerner la priorité quant aux possibilités d'amélioration.
- Le nombre de POR auxquelles l'organisme ne s'était pas conformé devait être mis en contexte, soit en regard du nombre total de POR. Les résultats semblaient négatifs puisque le nombre de POR auxquelles l'organisme était conforme ne se trouvait pas sur la diapositive.
- L'équipe n'était pas à l'aise par rapport à l'information relative aux mesures de rendement étant donné qu'elles ne se rapportaient pas spécifiquement à la visite d'agrément.
- L'information était recueillie auprès de l'équipe chaque soir afin d'organiser les idées par rapport aux thèmes.
- Les chefs d'équipe ont présenté l'information au cours des séances.
- Il aurait été utile d'expliquer le processus à l'aide de la flèche.
- L'échelle de conformité doit être expliquée. (P. ex. est-ce que les critères sont en place ou non?)

Cette rétroaction a servi à modifier le modèle de la séance-synthèse. L'information relative aux POR auxquelles l'organisme ne se conforme pas est maintenant présentée comme un « défi » dans la diapositive qui traite de la sécurité des patients, et l'information relative aux mesures de rendement a été retirée.

Voici quelques recommandations sur la façon d'utiliser le nouveau modèle plus efficacement. Souvenez-vous que bien que le chef d'équipe soit responsable de produire la présentation PowerPoint pour la séance-synthèse, tous les visiteurs doivent contribuer à sa préparation.

- Familiarisez-vous avec les directives relatives à l'attribution du type d'agrément et le modèle de séance-synthèse sur PowerPoint avant la tenue de la visite. Les deux sont disponibles sur le portail des visiteurs.
- Au cours de la rencontre de planification des visiteurs, discutez de la façon de recueillir l'information et attribuez les responsabilités.
- Discutez des thèmes à la fin de chaque journée et planifiez la façon dont la présentation sera répartie entre les visiteurs. Par exemple, une personne peut présenter les tableaux tandis qu'une autre présentera les réussites et les défis liés à la sécurité des patients.
- Synchronisez tous les renseignements obtenus des membres de l'équipe de visiteurs avec ceux du chef d'équipe pour produire la présentation PowerPoint puisque les tableaux du rapport préliminaire sont transférés dans le modèle de la séance-synthèse. Veillez à ce que tous les membres de l'équipe connaissent et respectent les délais de soumission de leurs cotes.

Veillez prendre note que nous avons modifié la flèche Qmentum qui décrit le processus et les délais propres au programme d'agrément. Vous serez avisé lorsqu'elle sera en vigueur et nous l'afficherons dans le portail des visiteurs.

N'hésitez pas à demander des clarifications au sujet des améliorations faites au modèle de la séance-synthèse et au processus auprès d'une spécialiste en agrément ou d'un membre de l'équipe de soutien technique.



Calendrier des activités

2^e Forum annuel sur la stérilisation des appareils et instruments médicaux

Présenté par l'Association canadienne de normalisation (CSA) et Agrément Canada

Les 29 et 30 septembre 2009

Edmonton, Alberta

Pour obtenir plus d'information, veuillez visiter le [site Web de la CSA](#).

L'éthique dans les soins de santé : Plus qu'un simple choix

Présenté par Agrément Canada

Les 1^{er} et 2 octobre 2009

Toronto, Ontario

Pour plus d'information, visitez notre page web [sur la conférence](#).

Pleins feux sur les pratiques organisationnelles requises (POR)

Présenté par le Quality Health Network (QHN) et Agrément Canada

Le 8 octobre 2009

King City, Ontario

Pour plus d'information et pour s'inscrire, prière d'envoyer un courriel au QHN à l'adresse suivante : info@qhn.ca.

26^e Congrès scientifique de médecine d'urgence

Présenté par l'Association des médecins d'urgence du Québec (AMUQ)

Du 2 au 6 novembre 2009

Victoriaville, Québec

Pour plus d'information et pour s'inscrire, visitez le [site Web de l'AMUQ](#).

Gestion des laboratoires médicaux : Améliorer la sécurité des patients et du personnel au moyen d'un leadership efficace

Présenté par l'Association canadienne de normalisation et Agrément Canada

Les 24 et 25 novembre 2009

Boucherville, Québec

Pour plus d'information et pour s'inscrire, prière de visiter le [site Web de la CSA](#).

Healthy Workplaces in Action: Working Together to Deliver Quality Care

Présenté par la Coalition pour la qualité de vie au travail et des soins de santé de qualité (QVT-CMSSQ)

Les 25 et 26 février 2010

Ottawa (Ontario)

Pour de plus amples renseignements, consultez le [site Web de la Coalition](#).

Commentaires

Nous espérons que cette édition d'*En Contact* : Un bulletin pour les visiteurs vous a plu. 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 de futurs articles, veuillez communiquer avec Erin Guthrie à l'adresse suivante : communications@accreditation.ca.

