

Collaboration avec les conseils de la qualité des soins de santé du Canada

Wendy Nicklin, présidente-directrice générale

Les partenariats entre collègues ont gagné en importance dans les soins de santé au cours des dernières années. Plus la demande est grande à l'égard des organismes de soins de santé, plus une interaction efficace entre tous les organismes revêt une grande importance. La charge de travail ainsi que la complexité de l'organisation et de la prestation des soins de santé signifient que nous devons prendre d'autres mesures pour réduire le recoupement des tâches, simplifier la communication et harmoniser les éléments que les programmes ont en commun.

À l'instar de cet engagement, Agrément Canada a tenu des discussions avec les membres de chacun des

conseils de la qualité des soins de santé au Canada, notamment avec le Conseil de la santé du Canada. Les discussions portent, entre autres, sur les outils qui permettent d'évaluer l'expérience vécue par le client et sur les mesures de rendement. En plus de ces relations individuelles, Agrément Canada rencontre deux fois par année les directeurs généraux et les présidents des conseils d'administration du *British Columbia Patient Safety and Quality Council*, du *Health Quality Council of Alberta*, du *Saskatchewan's Health Quality Council*, du Conseil ontarien de la qualité des services de santé, du Conseil de santé du Nouveau Brunswick et du Conseil de la santé du Canada pour que tous connaissent le mandat de chacun, pour garantir une communication efficace

ainsi que pour cerner les secteurs où il est possible d'établir une synergie et une collaboration.

Même si nos mandats varient, notre engagement général pour aider à améliorer la qualité des soins de santé est évident. La poursuite de ces discussions avec les conseils de la qualité des soins de santé, que ce soit de façon individuelle ou en groupe, aura des retombées significatives sur le programme Qmentum, et nos clients remarqueront les effets d'une collaboration accrue.

À l'intérieur

- 2 Téléconférences sur le programme Qmentum
- 2 Poste vacant au Comité consultatif des visiteurs
- 3 Orientation des visiteurs à Québec
- 4 Attribuer une note aux critères, rédiger des commentaires et entrer des notes dans le logiciel
- 5 Déterminer les commentaires et les notes qui doivent apparaître dans le rapport préliminaire
- 6 Services de santé des Autochtones – Forum des visiteurs
- 7 Instauration du programme Qmentum auprès des services de santé des Autochtones
- 8 Visite d'agrément de base dans les services correctionnels en Ontario

Compte rendu des réunions des membres du Comité consultatif des visiteurs et du Comité consultatif des médecins

Les membres du Comité consultatif des visiteurs se sont réunis le 3 avril. Les membres du Comité ont discuté des compétences des visiteurs et de la planification de l'horaire de la visite, notamment du temps alloué aux processus prioritaires. Ils ont émis des commentaires sur un projet d'amélioration de la qualité visant à réduire les changements aux visites assignées, et on leur a donné un aperçu du plan d'action pour le sondage sur la satisfaction des visiteurs. Le procès-verbal de la réunion est affiché sur le portail des visiteurs. La prochaine réunion aura lieu le 13 novembre 2009.

Les membres du Comité consultatif des médecins se sont réunis la même journée. Une réunion conjointe avec les membres du Comité consultatif des visiteurs a été tenue en matinée. Dans l'après-midi, les membres du Comité consultatif des médecins ont abordé différents sujets dont le programme d'agrément pour la médecine de laboratoire, la proposition de valeur de l'agrément pour les médecins, et les fonctions potentielles des médecins chez Agrément Canada. La prochaine réunion aura lieu le 13 novembre 2009.



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

Téléconférences sur le programme Qmentum

Agrément Canada est heureux de vous présenter certaines caractéristiques clés du programme Qmentum qui seront mises en vigueur à l'automne 2009. Ces caractéristiques simplifieront le processus relatif aux rapports et permettront de prendre les décisions relatives à l'attribution du type d'agrément en temps opportun, tout en contribuant à accroître la satisfaction des clients à l'égard du processus d'agrément.

En vue de vous aider dans votre rôle de visiteur, nous avons tenu une téléconférence pour vous familiariser avec ces nouvelles caractéristiques. Si vous n'avez pu y participer, nous vous invitons à vous joindre à nous à l'une des dates suivantes :

Téléconférence en anglais

Mercredi 26 août, de 15 h à 15 h 30 (HAE)

Téléconférence en français

Mardi 1^{er} septembre, de 11 h 30 à 12 h (HAE)

Le numéro à composer est le **613-565-1052** ou le **1-866-696-5875 (sans frais)**. Vous n'avez pas besoin d'un code du participant pour cette téléconférence. Si vous avez de la difficulté à vous joindre à la téléconférence, veuillez composer le 0 pour obtenir de l'aide. Veuillez composer le numéro ci-dessus au moins cinq minutes avant le début de la téléconférence.

Nous demandons à tous les visiteurs de participer. Si vous ne pouvez participer à la téléconférence à l'une des dates proposées, vous serez en mesure d'accéder à un enregistrement de celle-ci sur le portail des organismes. Il est essentiel d'obtenir l'information qui sera communiquée.

Révision des compétences des visiteurs

Comme il a été mentionné dans l'édition de mars-avril 2009 du bulletin *En contact*, une révision des compétences des visiteurs est en cours. Cette révision est effectuée pour deux raisons : garantir que les compétences correspondent aux exigences du programme Qmentum et définir les compétences des chefs d'équipe. On a obtenu des commentaires des organismes clients, des visiteurs et du personnel. Les résultats ont été présentés aux membres du Comité consultatif des visiteurs afin de valider les compétences et d'obtenir des commentaires sur les outils et les processus liés à l'évaluation des compétences. On s'attend à ce que tous les résultats de cette révision soient accessibles d'ici l'automne 2009.

Poste vacant au Comité consultatif des visiteurs

Marilyn Rook, membre du Comité consultatif des visiteurs depuis 2004, a quitté le Comité étant donné qu'elle démissionnera de son poste de visiteuse en juin 2009. M^{me} Rook a été nommée au conseil d'administration de la *First Nations Health Society*, qui guidera la mise en œuvre du plan de santé des Premières nations en Colombie Britannique. Nous remercions sincèrement M^{me} Rook pour son engagement à l'égard d'Agrément Canada et pour sa contribution au Comité consultatif des visiteurs.

Le départ de M^{me} Rook crée un poste vacant au Comité consultatif des visiteurs. Les visiteurs qui souhaitent devenir membres du Comité sont priés de faire parvenir un courriel dans lequel ils font part de leur intérêt à l'adresse visiteurs@accreditation.ca, au plus tard le 30 juin 2009.

Planification stratégique 2009–2012

Le conseil d'administration d'Agrément Canada a entamé un processus de planification stratégique afin de définir les orientations stratégiques pour 2009–2012. Une analyse du milieu a été effectuée, et des consultations ont été tenues (individuelles et en groupe) auprès des visiteurs, des organismes clients, des membres du personnel, des membres du Comité consultatif sur le programme d'agrément, des organismes nationaux de santé, des conseils de la qualité des soins de santé, des associations provinciales de santé, de collègues de l'étranger et des gouvernements provinciaux.

Le but de la consultation était d'obtenir des commentaires sur les programmes et les services actuels d'Agrément Canada et sur la façon dont les intervenants perçoivent l'organisme. De plus, la consultation a permis de recueillir de l'information et d'avoir une bonne idée des orientations stratégiques futures d'Agrément Canada selon les intervenants et les partenaires de l'organisme à l'interne et à l'externe.

Pour la première fois, le public a participé à la consultation. Les employés de l'entreprise de sondage EKOS ont mené des entrevues par téléphone auprès de 1 500 membres du public. La consultation publique visait à savoir si le public connaît l'existence de l'agrément dans les soins de santé et celle d'Agrément Canada, ainsi qu'à connaître les attentes en matière d'agrément en ce qui concerne la qualité des soins et la sécurité des patients.

Nous remercions les visiteurs qui ont formulé des commentaires pendant la consultation. Il est prévu que les membres du conseil d'administration ratifieront le nouveau plan stratégique à leur réunion en août, et qu'il sera distribué aux intervenants en septembre.



Orientation des visiteurs à Québec

Dix nouveaux visiteurs de divers domaines, dont l'imagerie diagnostique, la pharmacie et la traumatologie, se sont réunis à Québec en avril pour prendre part à une séance d'orientation de trois jours. Nous tenons à remercier les visiteurs Sylvie Gaudreault et Bernard Nadeau qui ont participé au programme en faisant de l'accompagnement et en échangeant sur leur expérience de visiteur. Ils ont partagé de nombreux trucs, et ils ont donné des conseils sur la façon de se préparer aux activités simulées liées aux traceurs, tenues au CSSS de la Vieille-Capitale et au Centre hospitalier universitaire de Québec.



De gauche à droite : Daniel Rizzo, Bernard Nadeau (mentor), Sylvie Nolet, Marc Vallée



Des participants s'affairent à préparer la tenue d'une activité simulée liée aux traceurs.



De gauche à droite : Sylvie Gaudreault (mentor), Mélanie Drouin, Patrick Murphy-Lavallée, Hélène Desjardins

À titre de renseignement : Les données découlant des indicateurs devaient être présentées le 31 mai

Dans le cadre du programme Qmentum et de l'accent accordé à l'évaluation et l'amélioration continues de la qualité, les données découlant des indicateurs pour les quatre trimestres précédents qui se sont terminés le 31 mars doivent être présentées annuellement afin de maintenir l'agrément. Les données découlant des indicateurs sur le bilan comparatif des médicaments, SARM, *C. difficile* et les infections des champs opératoires devaient être présentées le 31 mai.

Le portail des organismes clients comprend des tableaux sommaires illustrant les données découlant des indicateurs qu'un organisme a présentées jusqu'ici. Ils sont divisés par sections de normes et par champs. Les cases marquées d'un « x » indiquent que les données n'ont pas encore été présentées.

Les données découlant des indicateurs doivent être présentées à compter des deux trimestres précédant la visite d'agrément et de façon continue par la suite, et ce, pour les organismes qui ont été visités en 2009 et qui seront visités à une date ultérieure. Les organismes peuvent présenter les données par le biais du portail des organismes, une fois par année ou à chaque trimestre, pourvu que toutes les données soient reçues au plus tard le 31 mai. Si les données ne sont pas présentées, cela pourrait entraîner la révision du statut d'agrément.

Les données découlant des indicateurs sont utilisées pour aider à planifier la visite. Elles illustrent les secteurs à cibler en ce qui concerne les processus prioritaires. Les visiteurs reçoivent un résumé de cette information avant la visite d'agrément.

Veillez noter que cette exigence ne s'applique pas aux organismes qui participent à l'agrément de base.



Visites d'agrément de 2010

On a commencé la planification des visites d'agrément de 2010. L'attribution des visites aux visiteurs s'effectuera en deux étapes :

Visites d'agrément de janvier à juin 2010 :

Les visiteurs commenceront à recevoir leurs affectations à la fin de juin 2009.

Visites d'agrément de l'automne 2010 :

Les affectations des visiteurs seront envoyées d'ici octobre 2009.

Construire pour l'avenir : Agrément Canada en action!

Le conseil d'administration d'Agrément Canada a décidé que la construction de son siège social s'avère la décision financière la plus sensée et la plus avantageuse pour ses partenaires et ses clients. Cela est particulièrement vrai de nos jours puisque la situation économique actuelle favorise grandement l'achat de terrains et la construction d'immeubles.

La démarche axée sur l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins de santé au Canada a connu une évolution importante. Nous nous réjouissons à l'idée de poursuivre notre collaboration avec nos clients et partenaires pendant les années à venir. Notre nouveau siège social, qui sera terminé en 2010, nous aidera à mieux répondre à vos besoins et à soutenir notre engagement continu à l'égard de la qualité.

(Vous trouverez également de l'information sur notre nouveau siège social dans notre bulletin La norme de l'agrément (numéro 2, 2009)).

Attribuer une cote aux critères, rédiger des commentaires et entrer des notes dans le logiciel

Au cours des ateliers de formation régionaux à l'intention des visiteurs en mars et de l'orientation des visiteurs en avril, on a beaucoup discuté de la façon d'attribuer une cote aux critères et de rédiger des commentaires et des notes dans le logiciel des visiteurs. Nous avons pensé qu'il serait utile de donner une mise à jour à tous les visiteurs.

L'une des améliorations du programme Qmentum est l'introduction de différentes options d'évaluation. Les visiteurs doivent encore attribuer une cote à chacun des critères, mais ils doivent maintenant choisir entre trois options : « oui », « non » ou « sans objet ».

- Si un organisme répond à toutes les exigences du critère, la case « oui » doit être cochée.
- Si un organisme répond en partie aux exigences du critère, les visiteurs doivent cocher la case « non ». S'il y a lieu, les visiteurs devraient choisir une brève explication à partir du menu déroulant dans la fenêtre qui apparaît, ou rédiger eux-mêmes une explication.

Voici un exemple. Si pour un critère, il est exigé que « les dirigeants de l'organisme élaborent et mettent en oeuvre un cadre conceptuel en matière d'éthique qui est adopté par le conseil d'administration » (efficacité organisationnelle, 5.3) et que l'organisme se conforme en partie au critère, il serait utile d'indiquer à l'organisme où se situe la lacune. Ce peut être que le cadre conceptuel a été élaboré, mais qu'il n'a pas été mis en oeuvre, ou qu'il n'a pas encore été adopté par le conseil d'administration.

Si vous choisissez de donner une brève explication, elle n'apparaîtra que sur le plan d'amélioration de la qualité du rendement de l'organisme. Le plan d'amélioration, accessible sur le portail en ligne, constitue l'outil que l'organisme utilise pour gérer les projets d'amélioration de la qualité. En fournissant ces détails, vous aiderez les organismes à mieux cibler leurs activités d'amélioration.

Il n'est pas nécessaire d'indiquer le numéro de critère dans votre explication. Le logiciel appariera automatiquement vos commentaires au bon critère.

- Si un critère ne s'applique pas à l'organisme, il faut cocher la case « sans objet ». Vous pouvez choisir de donner une brève explication, si cela est utile à l'organisme, mais ce n'est pas obligatoire.

N'oubliez pas... Vous pouvez toujours cliquer sur les hyperliens pour accéder à la formulation des critères.

Message clé

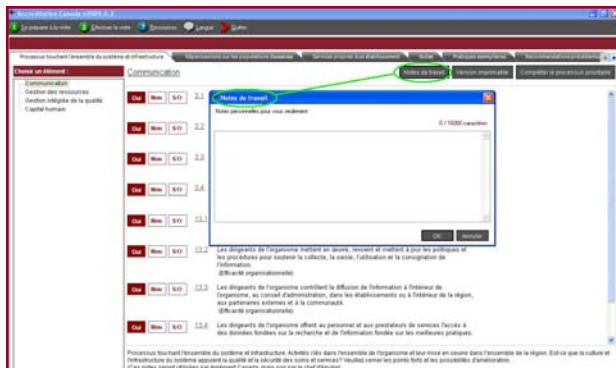
Vous n'êtes pas obligé de donner une justification quand vous choisissez les options « non » ou « sans objet ». Une brève explication ne devrait être fournie que lorsque vous croyez que cela aidera les organismes à planifier leurs activités d'amélioration de la qualité.



Déterminer les commentaires et les notes qui doivent apparaître dans le rapport préliminaire

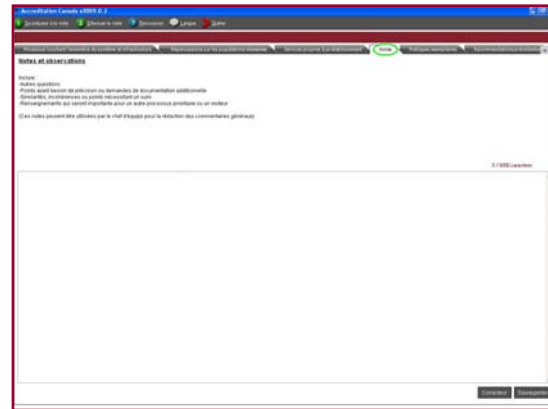
Dans le logiciel des visiteurs, il y a plusieurs endroits où vous pouvez entrer des notes et des commentaires. Certains vous sont strictement réservés; d'autres apparaissent dans le rapport d'agrément remis à l'organisme à la fin de la visite.

- L'information que vous entrez dans les *notes de travail* n'est vue que par vous. Elle apparaît au bas de la version imprimable. Il est donc pratique d'apporter ces notes quand vous menez les activités liées aux traceurs. Ces notes de travail ne sont pas transférées au chef d'équipe; le personnel d'Agrément Canada ne les voit pas non plus.



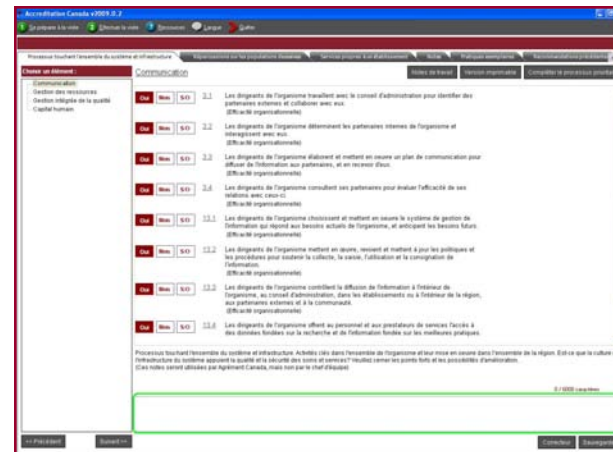
Notes de travail

- L'information que vous entrez dans les *notes* pourrait comprendre d'autres questions, des demandes pour d'autres documents, des points à suivre et de l'information qui pourrait s'avérer utile pour l'évaluation d'autres processus prioritaires. Cette information est transférée au chef d'équipe pendant la synchronisation. Elle peut être utilisée par le chef d'équipe pour préparer les commentaires généraux.



Notes

- Les commentaires que vous entrez dans la zone de texte au bas de l'écran qui porte sur les *processus prioritaires* sont censés être un résumé de vos observations des processus prioritaires que vous devez évaluer. Ils apparaissent au bas de la version imprimable.



Processus prioritaires

À partir de cet automne, vous n'aurez plus à indiquer à quel processus prioritaire s'appliquent vos commentaires étant donné que la prochaine version du logiciel des visiteurs comprendra une zone de texte distincte pour chacun des processus prioritaires.

Vos commentaires sur le rendement de l'organisme en ce qui concerne les processus prioritaires sont transférés au chef d'équipe pendant la synchronisation. Ces commentaires apparaîtront maintenant mot à mot dans le rapport préliminaire. *Il est essentiel que vous donniez suffisamment de renseignements à l'organisme pour que le personnel ait une compréhension claire du secteur où il devrait concentrer ses efforts.* Deux ou trois courts paragraphes, avec des phrases complètes, suffisent habituellement.

N'oubliez pas... Vous devriez toujours utiliser le correcteur d'orthographe avant de cliquer sur « *Compléter le processus prioritaire* ».

Messages clés

- Vos commentaires sur les processus prioritaires que vous évaluez doivent être écrits sous forme de phrases complètes plutôt qu'en abrégé.
- Dès l'automne 2009, vos commentaires feront partie du rapport préliminaire. À la demande des visiteurs, Agrément Canada leur fournira une rétroaction quant au contenu du rapport préliminaire pour les visites de septembre 2009.



Services de santé des Autochtones – Forum des visiteurs

Équipe des services de santé des Autochtones

Un forum des visiteurs des services de santé des Autochtones a eu lieu en mars, à Toronto. Nous remercions la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (DGSPNI) de Santé Canada d'avoir fourni un soutien financier pour ce forum. M. John Monroe, un ancien vivant dans la région de Toronto, a ouvert et clôturé l'assemblée. Les objectifs de la première journée étaient de cerner des stratégies pour améliorer l'expérience, l'engagement et le maintien en poste des visiteurs, et de partager les leçons apprises et les meilleures pratiques observées au cours des visites menées dans le secteur des services de santé des Autochtones. Cette séance a été dirigée par Mme Hilary Samuel, une animatrice de l'externe. Douze visiteurs ont participé à la séance, et ils ont fourni beaucoup de commentaires constructifs et de solutions. Des représentants d'Agrément Canada et de la DGSPNI ont également participé à la séance.

En mai, le rapport préparé par l'animatrice de l'externe a été envoyé aux visiteurs qui mènent régulièrement des visites dans le secteur des services de santé des Autochtones, dans le but d'obtenir leurs commentaires. Toutes les recommandations sont examinées, mais il

sera impossible d'intégrer toutes les suggestions au plan de travail des services de santé des Autochtones pour cette année financière. Un groupe de travail constitué de visiteurs des services de santé des Autochtones est formé pour surveiller l'évolution du dossier et nous informer des nouveaux projets.

La seconde journée du forum des visiteurs portait sur l'interprétation des pratiques organisationnelles requises (POR) et la mise en évidence des données probantes appropriées pour chacune des trois catégories : culture, communication et milieu de travail ou effectifs. Cet atelier d'une demi-journée a été animé par M^{me} Liz Wigfull, spécialiste en formation chez Agrément Canada. Deux spécialistes en agrément des services de santé des Autochtones se sont jointes au groupe pour cette séance. L'atelier a été une réussite, et l'on a reçu d'excellents commentaires des visiteurs qui ont aimé le format pratique et axé sur les discussions seulement. Les interprétations des POR ont été rassemblées et transmises aux membres de l'équipe de Recherche et développement des produits afin qu'ils les utilisent pour l'élaboration des normes Qmentum à l'intention des services de santé des Autochtones.



John Hassan, Judie Birns et Janet Brant Nelles



Deborah Davis Van Every, Sheilagh Simes et Bernice Johansen

Besoin de visiteurs pour les services de santé des Autochtones

Agrément Canada est à la recherche de visiteurs travaillant dans le domaine des services de santé des Autochtones. Connaissez-vous quelqu'un qui est un meneur dans les services de santé, qui souhaite devenir visiteur et qui travaille dans un organisme agréé (ou un organisme qui participe au processus d'agrément)? Si c'est le cas, demandez à cette personne d'envoyer un courriel à l'adresse suivante : visiteurs@accreditation.ca. Elle pourra nous faire part de son intérêt et en apprendre davantage sur le rôle des visiteurs d'Agrément Canada.

Information à partager : Pour les visites dans les hôpitaux de l'Ontario

Kris Gustavson, directrice, Agrément et expérience des clients, pour la Provincial Health Services Authority en Colombie Britannique, a transmis un conseil pour quiconque effectue des visites dans un hôpital de l'Ontario. L'Association des hôpitaux de l'Ontario a un nouveau site Web, logé au www.myhospitalcare.ca, qui comprend des indicateurs sur les soins de courte durée, la pédiatrie, les services des urgences, la réadaptation, la santé mentale, les soins complexes pour malades chroniques et la satisfaction générale, ainsi que des mesures illustrant les taux de décès et d'infections dans les hôpitaux. M^{me} Gustavson suggère que les visiteurs consultent le site Web pour les aider à se préparer à leurs visites des hôpitaux de l'Ontario.

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@accreditation.ca.



Instauration du programme Qmentum auprès des services de santé des Autochtones

Storm J. Russell, spécialiste en recherche et développement des produits

La mise en œuvre du programme Qmentum dans les services de santé des Autochtones est guidée par le Comité consultatif stratégique des services de santé des Autochtones. Ce Comité a été formé en octobre 2008. Il est composé de spécialistes provenant d'organismes autochtones clients et d'intervenants clés travaillant dans le domaine de la santé des Autochtones, provenant des quatre coins du pays. Les membres du Comité se sont réunis en janvier et en avril 2009. Ils ont donné des conseils et nous ont guidés en ce qui concerne le plan de mise en œuvre du programme, des normes et du processus d'agrément Qmentum dans les services de santé des Autochtones.

Au cours des six derniers mois, Agrément Canada a participé à une série de consultations auprès des coordonnateurs en agrément, des visiteurs et des représentants d'organismes de partout au pays (notamment des représentants d'organismes de services de santé des Autochtones, de centres de traitement des toxicomanies et de l'abus de solvants), de gestionnaires régionaux en agrément pour les régions de Santé des Premières nations et des Inuits, et de la DGSPNI. Les commentaires et suggestions qui découlent de cette consultation élargie ont été pris en considération dans l'élaboration de toutes les composantes du programme Qmentum à l'intention des services de santé des Autochtones.

L'ébauche des cinq premières séries de normes du programme Qmentum à l'intention des services de santé des Autochtones a été élaborée, et la mise en œuvre commencera en juillet dans les organismes qui doivent faire l'objet d'une visite planifiée en 2010. Au cours de l'été, d'autres normes abordant les besoins plus vastes des services de santé des Autochtones (notamment les services offerts par les postes de soins infirmiers en milieu éloigné) ainsi que le processus d'agrément de base pour les services de santé des Autochtones seront complétés en vue d'une mise à l'essai qui commencera à l'automne 2009.

En 2010, tous les organismes de services de santé des Autochtones utiliseront le programme Qmentum. Une orientation à l'intention des visiteurs des services de santé des Autochtones sera offerte avant la tenue des premières visites du programme Qmentum. De plus, une cyberconférence axée sur les services de santé des Autochtones sera organisée afin de guider les visiteurs qui connaissent déjà le programme Qmentum. On communiquera avec les visiteurs quand les dates de ces activités auront été déterminées.

RAPPEL :

Tarifs d'entreprise dans les hôtels

Agrément Canada a négocié des tarifs d'entreprise avec certains hôtels dans les grandes villes du Canada. L'information est affichée sur le portail des visiteurs sous Ressources → Autres ressources. En réservant dans ces hôtels, vous pouvez réaliser des économies importantes. C'est avec plaisir que nous recevrons vos commentaires sur votre expérience dans l'un ou l'autre des hôtels inscrits sur la liste. Veuillez faire parvenir vos commentaires à l'adresse suivante : visiteurs@accreditation.ca.



Visite d'agrément de base dans les services correctionnels en Ontario

Donna Hutton, conseillère principale, Bureau de l'Ouest et du Nord

En avril, j'ai fait partie de l'équipe de visiteurs de la visite d'agrément de base qui a eu lieu dans le cadre du programme Qmentum du Service correctionnel du Canada (SCC), Secteur des services de santé. L'administration centrale à Ottawa, à l'instar de plusieurs établissements en Ontario, a fait l'objet d'une visite.

Le SCC a déployé des efforts considérables pour entamer les processus visant à appuyer l'amélioration de la qualité. Les membres du personnel souhaitaient

réellement s'aider entre établissement en vue d'améliorer la qualité des services de santé dans les services correctionnels. Pour les visiteurs, il était intéressant d'être exposé aux initiatives de réadaptation des détenus ainsi qu'au milieu qui appuie la réinsertion sociale. Il était également bien de noter l'applicabilité du programme Qmentum à divers établissements. Je suis contente d'avoir eu l'occasion de prendre part à cette expérience.



Visiteurs d'Agrément Canada et membres du personnel du Secteur des services de santé du SCC à l'administration centrale (de gauche à droite) : Marian Harymann, directrice générale, Politiques, planification et amélioration de la qualité; Henry de Souza, directeur général, Services cliniques; Glenda Reid, visiteuse; Gil Vergilio, visiteur; Marcie Lorenzen, visiteuse; Judith Sammon, coordonnatrice nationale, Agrément (à l'avant); Donna Hutton, visiteuse; Marilyn Rook, chef de l'équipe des visiteurs; Normand Legault, visiteur; et Thérèse Gascon, directrice, Amélioration de la qualité et agrément.

Calendrier des activités

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

Présenté par l'Association canadienne de normalisation et Agrément Canada

Les 29 et 30 septembre 2009
Edmonton, Alberta

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le https://learningcentre.csa.ca/lc_site/be.asp?gid=50016245&tid=50041650

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

Les 1^{er} et 2 octobre 2009
Toronto, Ontario

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le <http://www.accreditation.ca/formation-et-ressources/seances-de-formation/conferences>



Des visiteurs au Koweït

Luba Shumsky, gestionnaire des dossiers internationaux

D'une certaine manière, la semaine du 26 avril s'est avérée une réunion pancanadienne de visiteurs, au Four Points Sheraton Kuwait. Ed Mantler et Lee Hall, tous deux d'Alberta, étaient au Koweït pour effectuer une visite simulée dans l'un de nos organismes clients. Au même moment, Joan Whelan de Terre Neuve et Labrador, Elma Heidemann d'Ottawa et moi-même animions des séances de formation pour trois hôpitaux participant à la mise à l'essai et 40 coordonnateurs en agrément dans le cadre du projet du ministère de la Santé du Koweït.

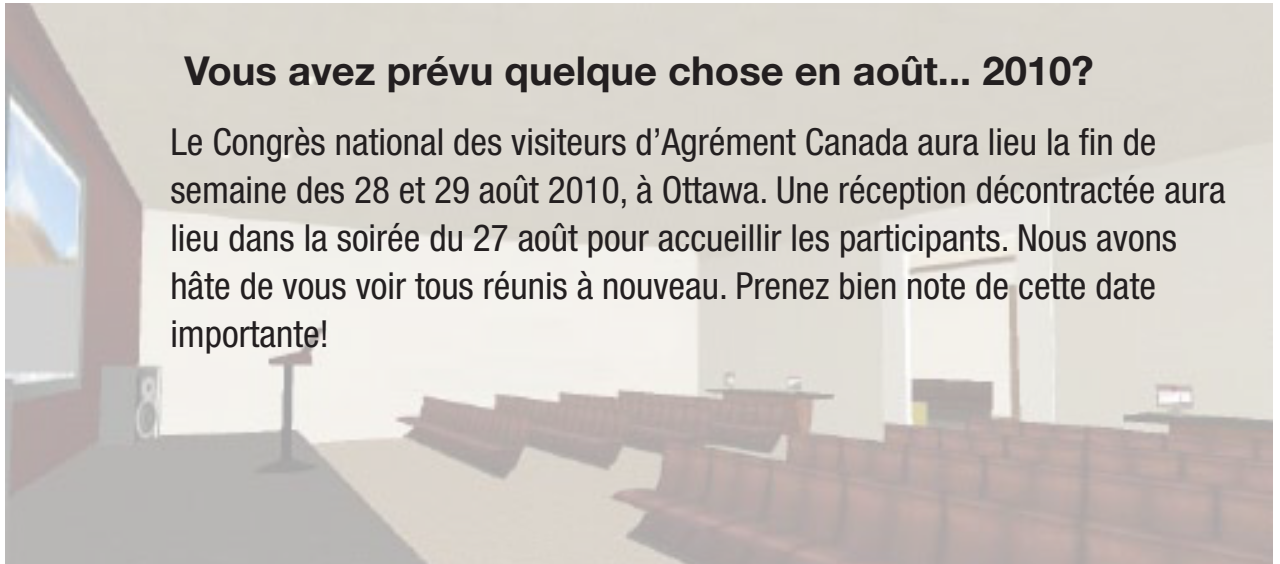
Les journées bien remplies commençaient en général à 7 h 15. Le soir, les visiteurs et moi nous réunissions pour un souper relaxant (sans vin) au cours duquel nous rendions compte de la journée. Voici ce que nous avons appris de chacun : Ed peut acheter une paire de chaussures en ne se fiant qu'à un seul pied, et ses yeux sont toujours aussi bleus. Lee est une négociatrice solide pour une si petite personne. Joan adore (et mérite) des sacs à main très dispendieux. Quant à Elma, elle peut réellement survivre de longs voyages avec seulement un bagage à main.



Luba Shumsky, Elma Heidemann, Ed Mantler, Lee Hall et Joan Whelan au Koweït.

Vous avez prévu quelque chose en août... 2010?

Le Congrès national des visiteurs d'Agrément Canada aura lieu la fin de semaine des 28 et 29 août 2010, à Ottawa. Une réception décontractée aura lieu dans la soirée du 27 août pour accueillir les participants. Nous avons hâte de vous voir tous réunis à nouveau. Prenez bien note de cette date importante!



Profitez de vos vacances d'été!

Ce communiqué est le dernier d'ici l'automne. Profitez bien de vos vacances d'été et veuillez nous avertir si votre adresse de courriel change au cours des prochains mois.



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.