

Un mot de Wendy

Bonjour à tous!

J'espère que vous passez tous un été fantastique. La première moitié de 2011 a été composée de nombreuses réalisations, notamment l'annonce de notre partenariat avec l'Institut Rick Hansen afin d'élaborer des normes qui portent sur les traumatismes médullaires, et la publication de nouvelles normes (normes sur les services de santé mentale communautaires et le soutien offert aux clients; normes sur les établissements médicaux ou chirurgicaux indépendants), entre autres activités. C'est avec joie que nous envisageons de travailler avec vous cet automne.

Dans le présent numéro, Elizabeth Mason vous présentera les résultats du Sondage annuel sur la satisfaction des visiteurs de 2010 (p. 2). Sheila Buchanan vous donnera une mise à jour sur le programme de certification des visiteurs (p. 3), et Toby Yan présente un article intéressant sur les soins de longue durée en Ontario (p. 5).

Assurez-vous de lire l'information importante sur le nouveau système de rétroaction sur le rendement des visiteurs (p. 4) ainsi que sur le programme de maintien des compétences (p. 4), fournie par Sylvie Lachapelle. Allez à la page 7 pour lire l'article de Randy Penney sur le déplacement des visiteurs.

Nous vous remercions des efforts et de l'expertise que vous offrez au processus d'agrément. Vous êtes un partenaire qui nous est très précieux et vous faites partie intégrante de la réussite d'Agrément Canada. À nouveau, nous vous remercions!

Sincères salutations,

Wendy Nicklin
Présidente-directrice générale

Le Gala de remise de prix du Collège canadien des leaders en santé de 2011 a eu lieu à Whistler, en Colombie-Britannique, le 5 juin 2011



Wendy Nicklin est debout entre **Lucie Tremblay** (gauche), directrice des services infirmiers et cliniques du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman et du Centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD) juif (Montréal, Québec), et récipiendaire du Prix de leadership en soins infirmiers, et **Sandra Bassett** (droite), directrice générale de la résidence Wexford Inc. (Scarborough, Ontario) et récipiendaire du Prix pour la sécurité des soins de santé.

À l'intérieur

- 2 Résultats du Sondage annuel sur la satisfaction des visiteurs de 2010
- 3 Lancement officiel du programme de certification des visiteurs
- 3 De nombreux organismes de santé au Canada mettent en œuvre des initiatives du NHS Institute
- 4 Système de rétroaction sur le rendement des visiteurs
- 4 Programme de maintien des compétences – Augmentation du nombre d'heures
- 5 Le milieu des soins de longue durée de l'Ontario connaît des changements
- 6 Votre rôle dans les séances de formation
- 7 Déplacement volontaire en classe économique pour les visiteurs
- 7 Déclaration des incidents et des accidents liés à la transfusion
- 7 Système de dépôt direct pour tous les visiteurs
- 8 Mises à jour du programme pour septembre 2011
- 9 Pratiques exemplaires : nouveaux processus d'examen des pratiques présentées par les organismes clients
- 9 Évaluation du programme d'agrément Qmentum

Résultats du Sondage annuel sur la satisfaction des visiteurs de 2010

Elizabeth Mason, *Qualité, risques et évaluation*



Le Sondage annuel sur la satisfaction des visiteurs d'Agrément Canada a été distribué en mars 2011. Les questions ont été conçues pour obtenir des données jugées manquantes par l'équipe de direction, et pour évaluer les

changements apportés aux produits et aux services en 2010. Certaines questions du sondage antérieur ont été modifiées pour permettre de faire certaines comparaisons d'une année à l'autre.

Le sondage contient 41 questions (sept qualitatives et 34 quantitatives), organisées selon cinq thèmes : soutien et formation, rôle du chef d'équipe, finances, communication et soutien technique, et réalisations de 2010. Les questions visaient à savoir si l'information, les programmes et les services d'Agrément Canada sont :

- accessibles (faciles à trouver);
- précis (sans erreur);
- appropriés (utiles ou pertinents pour les visiteurs);
- clairs (compréhensibles);
- ponctuels (reçus en temps opportun);
- uniformes (information similaire dans les différentes sources);
- conviviaux (faciles à utiliser);
- exhaustifs (complets).

On a incité les 558 visiteurs d'Agrément Canada à remplir le sondage mené par Metrics@Work. Il y a eu 343 répondants, y compris les visiteurs actifs et temporairement inactifs, pour un taux de réponse de 61 %, le plus élevé des quatre dernières années.

Dans l'ensemble, les réponses se sont avérées très positives. Des 34 points quantitatifs du sondage, 24 (71 %) ont obtenu une moyenne pondérée de 80 % ou plus. Cela indique un niveau élevé d'approbation par rapport aux énoncés et, par conséquent, des niveaux élevés de satisfaction des visiteurs.

Points forts

Vous avez affirmé être traités avec respect et courtoisie quand vous communiquez avec Agrément Canada. Vous avez également dit que vous recevez de l'information appropriée à votre rôle de visiteur. Vous avez également ajouté que vous avez reçu des séances de formation de haute qualité dans le cadre du Congrès national des visiteurs, et que le soutien et la formation continue vous aident à acquérir de nouvelles compétences. Le bulletin *En Contact* vous tient également informés dans votre rôle de visiteurs.

Vous avez confirmé que vous avez reçu un soutien de haute qualité des membres du service de gestion de l'information. Vous avez également fait part de votre appréciation à l'égard du rôle du chef d'équipe et du soutien qu'offre le chef d'équipe aux visiteurs tout au long du processus d'agrément.

Points faibles

Les visiteurs ont déterminé la nécessité d'une formation améliorée et approfondie pour les chefs d'équipe comme point principal à améliorer dans le sondage sur la satisfaction de 2010. Il a également été souligné que le manque d'information uniforme est un point à améliorer. Même s'il a été dit que les téléconférences avant la visite étaient plus productives, vous avez dit que vous aimeriez qu'elles soient encore plus productives. Vous avez également proposé qu'Agrément Canada permette de présenter les notes de frais en ligne afin d'accélérer leur traitement.

Plan d'action

Afin d'effectuer un suivi du dernier sondage sur la satisfaction des visiteurs, un plan d'action a été élaboré et sera bientôt circulé parmi les membres du Comité consultatif des visiteurs. Les points ciblés pour le suivi sont l'élaboration d'un programme de formation approfondie des chefs d'équipe, qui sera élaboré au cours de 2011-2012, en vue de le mettre en œuvre en 2012. La capacité de présenter en ligne les dépenses liées aux visites est également en cours d'élaboration en 2011. L'uniformité de l'information et les réponses rapides aux demandes de renseignements sont également ciblées cette année.

Vous pouvez consulter les résultats complets du sondage sur la satisfaction des visiteurs sur le portail des visiteurs.

Nous vous remercions d'avoir participé au sondage sur la satisfaction de cette année!



Lancement officiel du programme de certification des visiteurs

Sheila Buchanan, Apprentissage et perfectionnement

L'équipe d'Apprentissage et perfectionnement est très heureuse d'annoncer le lancement officiel du programme de certification des visiteurs qui a eu lieu le 27 juillet 2011. Vous vous rappellerez que dans le dernier numéro d'*En Contact*, nous avons prévu que le programme serait prêt et mis en œuvre en juin. Des obstacles imprévus ont entraîné le retard du lancement de ce programme, mais nous sommes maintenant heureux d'annoncer le lancement du programme au centre d'apprentissage d'Agrément Canada.

Qu'est-ce que le centre d'apprentissage d'Agrément Canada?

Comme vous avez été informés dans une communication précédente sur le programme de certification, les exigences relatives au programme seront accessibles au moyen d'un système de gestion électronique de l'apprentissage. Le processus de sélection d'un fournisseur, puis l'adaptation du système à nos besoins relatifs au programme ont été beaucoup plus longs que prévu, mais nous croyons que vous serez satisfaits du résultat. Vous pourrez utiliser ce système non seulement pour vos exigences de certification, mais également pour accéder aux séances diffusées sur le Web, consulter des ressources et communiquer les uns avec les autres par l'intermédiaire des tribunes en ligne.

En plus, nous avons travaillé très fort pour veiller à ce que toutes les formations que suivent les visiteurs dans le cadre du programme de certification soient admissibles aux équivalences certifiées des diplômes des professions médicales par le biais du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada, du Collège des médecins de famille du Canada et du Collège canadien des leaders en santé. Comme vous le savez peut-être, le processus d'obtention de ces crédits est rigoureux et long, mais il en vaut bien l'effort. Vous pourrez accéder aux certificats dans le centre d'apprentissage, en indiquant le nombre d'équivalences certifiées des diplômes des professions médicales, qui sont acquises pour un cours donné, et pour quel collège.

Merci à nos membres du comité!

Les membres de l'équipe d'Apprentissage et perfectionnement aimeraient profiter de l'occasion pour remercier les membres du comité qui ont examiné et commenté les séances diffusées sur le Web du programme de certification afin de s'assurer que nous répondons à toutes les exigences relatives aux équivalences certifiées des diplômes des professions médicales. Nous remercions tout spécialement Robert Crossland, Edouard Hendriks, Susan Kwolek, Ed Mantler, Jim Robblee, Willine Rozefort et Cam Waddell pour leurs précieux commentaires.

Qu'est-ce qui est demandé aux visiteurs pour 2011-2012?

Vous avez six mois, à compter du 27 juillet, pour répondre aux exigences de certification de 2011. Ces exigences englobent les séances diffusées sur le Web sur la méthode par traceurs et sur la rédaction de rapports, que vous devrez avoir terminées à la fin de janvier 2012. En 2012, nous ajouterons du matériel de formation sur la gouvernance des soins de santé, que les visiteurs devront suivre à ce moment. En plus, selon notre communication originale au sujet de ce programme, vous devrez également participer à l'examen de renouvellement de la certification en 2012, qui sera diffusé au cours du premier trimestre.

Merci de votre patience!

Nous sommes convaincus que vous profiterez de la possibilité qu'offre le centre d'apprentissage d'Agrément Canada de communiquer avec d'autres visiteurs, ainsi que de la capacité d'accéder à la formation et de suivre vos progrès. Nous vous remercions de votre patience pendant que nous terminons le travail sur ce système, et n'hésitez pas à envoyer un message à l'équipe d'Apprentissage et perfectionnement à apprentissage@accreditation.ca si vous avez des questions sur le nouveau système de gestion électronique de l'apprentissage ou le programme de certification.

De nombreux organismes de santé au Canada mettent en œuvre des initiatives du NHS Institute

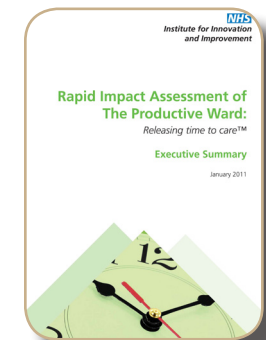
Des organismes de services de santé au Canada, en particulier en Saskatchewan, mettent en œuvre des initiatives du NHS Institute for Innovation and Improvement (Royaume-Uni).

Ces initiatives ont les mêmes principes de qualité, de sécurité et d'amélioration continue présents dans nos normes du programme Qmentum.



- Improving healthcare quality at scale and pace – Lessons from The Productive Ward: *Releasing time to care™* programme

- Rapid Impact Assessment of The Productive Ward: *Releasing time to care™* – Executive Summary



Consultez-les et dites-nous ce que vous en pensez!



Système de rétroaction sur le rendement des visiteurs

Sylvie Lachapelle, Perfectionnement des compétences

Nous procédons en ce moment à la mise en œuvre des derniers éléments du système de rétroaction sur le rendement des visiteurs. Ce système est composé de nombreux outils d'évaluation : évaluation par des pairs, évaluation par les clients, évaluation par le personnel et auto-évaluation. La rétroaction découlant de chaque outil contribue au rapport sur le rendement des visiteurs; ce rapport présente des données qualitatives et quantitatives. Les rapports seront distribués chaque année, et présenteront des données fondées sur les visites d'agrément effectuées au cours de la dernière année précédant la date du rapport.

Les outils d'évaluation par les pairs et par les clients ont été lancés à l'automne 2010. L'outil d'auto-évaluation a été mis à l'essai auprès de 40 visiteurs ce printemps. Au 31 décembre 2011, tous les visiteurs auront reçu le rapport sur leur rendement. Les rapports seront accessibles sur le portail des visiteurs.

La rétroaction sur le rendement des visiteurs sera utilisée pour effectuer le suivi auprès des visiteurs et pour discuter des questions relatives au rendement, s'il y a lieu. Elle permettra de fournir des données à l'équipe de Perfectionnement des compétences sur les tendances, les besoins et les possibilités d'amélioration. Enfin, elle aidera Agrément Canada à vous fournir les connaissances,

les ressources et la formation dont vous avez besoin pour exceller dans votre rôle de visiteur.

Nota : Lorsque vous remplissez l'auto-évaluation, celle-ci devient un élément crucial du système de rétroaction, étant donné qu'elle vous permet d'exprimer vos commentaires, vos préoccupations et vos suggestions. Si vous voulez recevoir une rétroaction, c'est-à-dire la rétroaction de vos pairs, des clients et des membres du personnel d'Agrément Canada – **vous devez remplir votre auto-évaluation.**

Pour de plus amples renseignements, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse visiteurs@accreditation.ca.

Programme de maintien des compétences – Augmentation du nombre d'heures

Sylvie Lachapelle, Perfectionnement des compétences

Suivant la première année d'opération et une révision des exigences, et grâce au conseil du Comité consultatif des visiteurs, nous effectuons quelques améliorations au Programme de maintien des compétences. En particulier, le nombre d'heures de perfectionnement professionnel requis a augmenté à 50 heures plutôt que 25. Cette augmentation soulignera davantage le besoin pour les visiteurs membres de demeurer à date en fonction de perfectionnement professionnel, et aidera à fournir à nos organismes clients une expérience optimale d'examen mené par des pairs.

Pour effectuer un suivi sur ce changement, nous aimerions souligner et préciser certaines des activités de perfectionnement professionnel qui peuvent compter parmi ces 50 heures.

Travailler comme expert-conseil dans le domaine des soins de santé

- Participer à des congrès, à des séminaires ou à des ateliers en matière de soins de santé
- Présenter des exposés ou faire de l'animation dans le cadre de congrès en matière de soins de santé
- Agir à titre de mentor dans un contexte structuré (p. ex., dans le cadre de programmes d'orientation à l'intention des visiteurs)
- Participer à un comité consultatif
- Mener des projets de recherche, être auteur ou avoir publié un article dans le domaine de la santé

- Participer à des webémissions d'Agrément Canada (telles que des webémissions du programme de certification)

Veuillez lire la mise à jour de Sheila Buchanan sur le programme de certification des visiteurs pour obtenir d'autres détails (p. 3).

Pour déterminer si des activités autres que celles présentées dans la liste ci-dessus sont admissibles, veuillez envoyer un courriel à l'adresse visiteurs@accreditation.ca.



Le milieu des soins de longue durée de l'Ontario connaît des changements

Toby Yan, Services à la clientèle nationale



Faites-vous des visites dans des foyers de soins de longue durée? Habitez-vous à l'extérieur de la province? Si c'est le cas, cet article s'adresse particulièrement à vous.

Le secteur des soins de longue durée de l'Ontario a fixé des objectifs importants afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins offerts aux résidents dans la province. Conjointement avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, les réseaux locaux d'intégration des services de santé, l'organisme Qualité des services de santé Ontario, l'Ontario Long Term Care Association et l'Ontario Association of Non-Profit Homes and Services

for Seniors, un plan triennal a été élaboré afin d'orienter ces objectifs.

Les objectifs sont :

- d'améliorer l'expérience des résidents en favorisant une qualité de vie élevée pour tous ces derniers;
- d'améliorer la sécurité et l'efficacité des soins offerts dans les foyers de soins de longue durée;
- d'améliorer les capacités et de renforcer l'imputabilité dans le secteur des soins de longue durée.

Pour atteindre ces objectifs, des initiatives importantes ont été mises en œuvre. Elles comprennent entre autres une nouvelle **Loi sur les foyers de soins de longue durée (LFSLD)**, entrée en vigueur en juillet 2010, une transformation du programme de conformité et l'initiative Priorité aux résidents.

La LFSLD établit des normes de soins fondées sur des données probantes et des exigences générales pour les programmes et les services dans les foyers. Elle établit la qualité et l'amélioration continue comme objectif fondamental, et elle reconnaît une responsabilité d'agir

quand les soins, la sécurité et les droits des résidents peuvent être compromis.

Le nouveau processus d'inspection fondé sur des données probantes comprend l'inspection obligatoire des services des foyers, notamment la prévention des infections, ainsi que l'administration des médicaments et les compétences du personnel, afin de cerner les risques potentiels pour les résidents, et d'y remédier. Ce processus fait également participer directement les résidents et les familles, et incite les dirigeants des foyers à cibler la qualité de vie des résidents et la qualité des soins.

L'**initiative Priorité aux résidents** permet d'aider les foyers de soins de longue durée à développer les capacités en matière d'amélioration de la qualité en offrant de la formation, de l'animation et de l'expertise ainsi que des méthodes d'amélioration aux foyers de soins de longue durée en Ontario.

Chez Agrément Canada, on a élaboré une stratégie qui nous permet de prendre en considération les répercussions de ces changements sur le processus d'agrément. La stratégie cible entre autres une meilleure préparation des visiteurs pour leurs affectations dans le secteur des soins de longue durée en Ontario. Pour ce faire, nous mettrons en œuvre des stratégies de communication et de formation pour garantir que les visiteurs comprennent bien le milieu des soins de longue durée en Ontario.

Restez à l'affût pour obtenir plus d'information!



Votre rôle dans les séances de formation

Équipe d'Apprentissage et perfectionnement

Un grand nombre de visiteurs travaillent en partenariat avec nous pour animer les séances de formation que nous offrons aux organismes clients et à leurs collègues. Nous sommes très reconnaissants de leur travail ardu et de leur dévouement. Nos publics profitent grandement de leur expertise et de leur expérience.

Vous vous demandez peut-être pourquoi nous structurons nos séances de formation comme nous le faisons. La conception de nos séances gravite autour des principes d'éducation des adultes. Voici quelques exemples.

PRINCIPE D'ÉDUCATION DES ADULTES	EN QUOI LES SÉANCES INCARNENT CE PRINCIPE
Les connaissances sont acquises en interagissant avec les autres.	Exercices en petits groupes; discussions en grands groupes
Tout le monde a un style d'apprentissage différent, et il est important de répondre aux besoins des différents apprenants (auditifs, visuels ou kinesthésiques).	Des images, des graphiques, des vidéos, des discussions, des lectures, des jeux de rôle, des études de cas et l'écoute des expériences des autres sont intégrés à nos séances.
Les adultes sont des partenaires dans leur apprentissage.	Faire le lien entre les connaissances antérieures des participants et le nouveau contenu, et appliquer les nouvelles connaissances.
Les connaissances doivent être pertinentes et applicables.	Explorer et se pratiquer à l'aide d'outils pendant la séance, puis les utiliser dans le milieu de travail.

Parmi les commentaires que nous avons reçus des participants aux séances de formation, certains ont exprimé leur appréciation à l'égard des éléments suivants.

- Exercices pratiqués pendant la séance, que les participants peuvent ensuite recréer avec leurs collègues dans le milieu de travail.
- Documents pertinents aux sujets explorés et qui aident les participants à faire des liens entre leur expérience antérieure et les nouvelles connaissances présentées.
- Discussions où les participants apprennent des expériences et des points de vue des autres.
- Les connaissances et l'expertise que les visiteurs agissant à titre d'animateurs amènent dans la séance de formation.

Comme vous pouvez le constater, les visiteurs qui agissent à titre d'animateurs contribuent grandement à notre réussite!

Les visiteurs nous demandent souvent des conseils sur la façon de mieux animer les séances. Voici quelques idées que nous avons recueillies pour vous aider à cibler vos efforts quand vous animez des séances de formation pour un groupe de participants.

1. Quand vous recevez votre cahier, prenez le temps de le consulter avant la rencontre des animateurs. De cette façon, le ou la spécialiste en formation peut répondre immédiatement à vos questions à l'égard du contenu, du cheminement, de la logistique ou des ressources.

2. Quand vous regardez les diapositives, pensez à la façon dont vous pouvez utiliser votre expérience pour améliorer l'apprentissage sur des sujets en particulier. Avez-vous des exemples tirés de votre expérience, qui font ressortir un point? Avez-vous des conseils pour le public?
3. Pendant votre préparation, prenez le temps de lire les exercices afin de comprendre leurs objectifs et la façon dont ils aideront les participants à appliquer les concepts. Si vous avez le temps, essayez de les réaliser vous-même. Cela vous permettra de bien comprendre les objectifs des exercices et la façon dont ils devraient se dérouler du début à la fin. Communiquez avec votre spécialiste en formation si vous avez des questions sur la façon d'animer efficacement les exercices.
4. Quand les participants font les exercices, faites le tour des tables et écoutez les conversations des participants, et répondez aux questions. Vous pouvez les conseiller en leur donnant des exemples ou en les aidant à faire des liens entre le sujet et leur expérience quotidienne.

Si vous avez des suggestions ou des questions pour nous, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Nous vous remercions du temps et des efforts que vous consacrez à l'animation de nos séances. Sans vous, nous n'y arriverions pas!



Déplacement volontaire en classe économique pour les visiteurs

Randy Penney, Président, Comité consultatif des visiteurs



Avec l'augmentation des coûts du transport aérien, Agrément Canada a examiné comment l'organisme peut être plus responsable sur le plan économique. Un examen financier récent a

révélé que le total des coûts de déplacement par avion des visiteurs l'année dernière était de 933 101 \$. À environ 4 fois le coût d'un billet en classe économique, les voyages en classe affaire ont représenté 67 % du total des coûts de voyage par avion, soit 625 865 \$. Si les visiteurs choisissaient de voyager en classe économique, les coûts de voyage par avion seraient réduits de 52 %. Comme vous le savez, de nombreux clients et organismes ont éliminé l'option de voyage en classe affaire pour leurs membres du personnel et médecins.

Au cours de la dernière réunion du Comité consultatif des visiteurs, tenue le 3 juin, ce point a été porté à notre

attention afin de connaître notre opinion et que les visiteurs formulent des commentaires. Après une longue discussion, les membres du Comité ont recommandé à l'unanimité une stratégie volontaire qui viserait à inciter tous les visiteurs à voyager en classe économique à partir de maintenant. À compter du 1^{er} septembre 2011, pour indemniser les visiteurs qui choisissent de voyager en classe économique pour les vols de plus de trois heures, Agrément Canada est prêt à offrir une demi-journée supplémentaire d'honoraires.

Partout au pays, nos organismes doivent relever des défis similaires, et je vous demanderais de voir cela comme une mesure positive. À titre de visiteurs, nous pouvons faire preuve de leadership de nombreuses façons, et je demande votre aide dans cette initiative volontaire. Au bout du compte, cela profitera à tous nos organismes.

Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez m'envoyer un courriel à penney@renfrewhosp.com.

Système de dépôt direct pour tous les visiteurs

Kerri-Lynn Herbert, Perfectionnement professionnel

À la suite de commentaires qu'elle a reçus de la part des visiteurs, l'équipe de Finance et infrastructure instaurera le système de dépôt direct pour tous les visiteurs, et ce, **à compter du 1^{er} septembre 2011**. Cette mesure est prise pour payer les notes de frais des visiteurs plus rapidement et pour améliorer l'efficacité du processus. La majorité des visiteurs d'Agrément Canada reçoivent déjà leurs paiements de cette façon.

Les visiteurs qui ne reçoivent pas déjà leurs paiements par dépôt direct doivent faire parvenir par télécopieur une copie d'un chèque annulé, au 1-800-811-7088, à l'attention des Comptes créditeurs, ou une saisie d'image par courriel à Finances@accreditation.ca dès que possible pour que les dispositions nécessaires soient prises par rapport à votre compte.

N'hésitez pas à communiquer avec l'équipe de Finance à Finances@accreditation.ca si vous avez des questions.

Déclaration des incidents et des accidents liés à la transfusion

Danielle Dorschner, Services à la clientèle nationale

Un rappel et une clarification concernant la déclaration des incidents et des accidents liés à la transfusion :

Au Québec, les chargés de sécurité transfusionnelle demeurent responsables de l'enquête et des déclarations des incidents et accidents transfusionnels dans le système

d'hémovigilance. Par contre, une entente avec le comité de gestion des risques peut être partie prise pour déterminer sous quelle forme et à quel intervalle les statistiques peuvent leur être fournies.

Durant la visite d'agrément, les visiteurs sont appelés à vérifier si les procédures entourant la communication entre ces deux piliers soit adéquate, plutôt que d'attribuer les rôles de la chargée de sécurité transfusionnelle à la gestionnaire de risques.



Mises à jour du programme pour septembre 2011

Michelle Lee, *Élaboration des programmes*



L'aperçu de la *Mise à jour sur le programme Qmentum* de juin a fait ressortir des changements et des mises à jour pour le programme, qui seront mis en œuvre en septembre. Voici quelques détails.

1. Rapport d'agrément : sommaire des constatations de l'équipe des visiteurs

Il est maintenant plus important que jamais que les observations faites par votre équipe au cours de la visite (axées sur les points forts, les possibilités d'amélioration et les défis), soient concises et exactes, tout en étant complètes. Ces données font maintenant partie du nouveau sommaire dans le rapport d'agrément. Nous nous attendons à ce que nos organismes clients les communiquent à leurs partenaires et au public.

De nouvelles directives dans le logiciel à l'intention des visiteurs pour cette section du rapport d'agrément laissent entendre que vous pourriez songer à organiser vos commentaires de façon à traiter du conseil d'administration, de la communauté et des partenariats établis avec celle-ci, de la direction, de la dotation en personnel et de la qualité de vie au travail, de la prestation des soins et des services, et de la

satisfaction des clients. La section doit être écrite sous forme narrative plutôt qu'une longue énumération de points.

2. Lettre de présentation des résultats de la visite d'agrément

Nous avons élaboré une lettre de présentation pour accompagner les résultats de la visite d'agrément que vous remettrez à l'organisme à la fin de la visite. La lettre sera générée automatiquement, et proviendra de l'équipe de visiteurs au nom d'Agrément Canada. Elle sera adressée au président-directeur général, et l'on demandera à l'organisme client de vérifier s'il y a des erreurs techniques (noms, titres, programmes), et de formuler des commentaires sur son expérience relative au programme Qmentum, s'il le souhaite. Vous devriez songer à expliquer que si l'organisme formule des commentaires, ils seront intégrés au rapport d'agrément, et que les directives sur la façon de présenter des commentaires se trouvent sur le portail des organismes.

La lettre explique également à quel moment le client peut s'attendre à recevoir son rapport d'agrément et le type d'agrément qui lui est décerné. Quand la lettre est générée, le logiciel la personnalise afin d'inscrire la date, le nom du président-directeur général ainsi que le nom et l'adresse de l'organisme. Assurez-vous que ces champs sont exacts avant de remettre la lettre à l'organisme client.

3. Aperçu des changements aux normes

Comme il a été mentionné dans l'aperçu de la *Mise à jour sur le programme Qmentum* de juin, des changements ont été apportés à des sections de normes. Notre équipe d'Élaboration des programmes crée un document de concordance de ces changements afin qu'il soit plus facile pour les visiteurs et les clients de les repérer et de les comprendre. Le document de concordance sera affiché sur le portail des visiteurs quand les normes révisées seront publiées en septembre.

Dans le Sommaire

Quand le nouveau logiciel des visiteurs sera livré à la mi-août, il sera accompagné d'un carton aide-mémoire qui vous rappellera ces changements. Nous vous demandons en particulier de :

- (1) vérifier et contre-vérifier le contenu, la grammaire et l'orthographe du sommaire de vos observations;
- (2) vous assurer que la lettre de présentation a été personnalisée de façon appropriée avant de l'ajouter aux résultats de la visite.



Pratiques exemplaires : nouveaux processus d'examen des pratiques présentées par les organismes clients

Anne Jutras, Qualité, risques et évaluation

À titre de visiteurs, vous avez formulé des commentaires à l'intention d'Agrément Canada, et nous vous avons entendus : Agrément Canada a amélioré le processus de présentation et d'évaluation des pratiques exemplaires. **À compter de septembre 2011, les visiteurs n'auront plus à examiner les pratiques présentées pendant les visites d'agrément.**

Cela vous permettra de consacrer plus de temps aux processus prioritaires. Cela permettra également aux organismes de présenter des pratiques en tout temps pendant le cycle d'agrément. Le processus de présentation des pratiques exemplaires par l'intermédiaire du portail des organismes demeurera le même.

Un groupe d'experts externe évaluera régulièrement les présentations. Ce groupe a pour but d'aider Agrément Canada à cibler et à évaluer les pratiques exemplaires. Il fournira également aux membres du personnel d'Agrément Canada des connaissances, des données et des commentaires sur la conception d'outils ou de ressources pour les pratiques exemplaires dans le cadre de l'agrément.

Après avoir confirmé les décisions du groupe d'experts, le Comité d'approbation du type d'agrément avisera les organismes du résultat de leurs présentations. Les pratiques exemplaires acceptées seront affichées dans le site Web d'Agrément Canada, et les organismes recevront un certificat reconnaissant leur réalisation.

Nous nous attendons que ce nouveau processus augmentera le nombre de pratiques exemplaires identifiées durant les visites et aidera à peupler le site Web plus efficacement.

L'un des objectifs stratégiques d'Agrément Canada est de cerner et de partager les pratiques exemplaires en tant qu'outil d'échange de connaissances dans le but d'améliorer la qualité et la sécurité dans les services de santé, ainsi que les résultats relatifs aux clients et aux familles. Nous témoignons de la reconnaissance aux organismes clients pour leurs initiatives et ils ont la possibilité de les échanger dans l'ensemble du secteur des soins de santé.

Évaluation du programme d'agrément Qmentum

Heather Howley et Christopher Dean, Élaboration des programmes

Agrément Canada s'est engagé à promouvoir l'amélioration continue de la qualité dans ses programmes ainsi que dans ses organismes clients. Janvier 2011 a marqué la fin du premier cycle d'agrément de trois ans depuis le lancement du programme Qmentum. En utilisant des données empiriques et des commentaires d'organismes clients, de visiteurs et de partenaires, Agrément Canada effectue une évaluation complète du programme Qmentum.

L'évaluation du programme Qmentum porte sur la démarche d'agrément complète, de l'auto-évaluation à la remise du rapport à l'organisme en passant par la visite d'agrément. Les objectifs de l'évaluation sont :

- de revoir, de valider et d'évaluer l'atteinte des objectifs du programme;
- d'évaluer la mise en œuvre;

- de recommander des améliorations.

Les observations préliminaires ont été communiquées aux organismes clients, aux partenaires, aux intervenants et aux ministères de la Santé, et validées auprès de ceux-ci, par l'intermédiaire d'un sondage en ligne, du 7 au 17 juin 2011.

L'évaluation du programme Qmentum intègre les commentaires de visiteurs de sources variées, notamment des commentaires du Comité consultatif des visiteurs, du service de Perfectionnement des compétences des visiteurs, des sondages annuels sur la satisfaction des visiteurs, et des commentaires des visiteurs découlant d'une mise à l'essai ou d'une consultation nationale sur les nouveaux produits du programme Qmentum ou les programmes.

À quel moment les résultats seront-ils accessibles?

Les résultats de l'évaluation du programme Qmentum devraient être publiés à la fin août.

Quelles sont les prochaines étapes?

Au cours de l'été, Agrément Canada élaborera des plans d'action pour mettre en œuvre les améliorations recommandées.

Agrément Canada reconnaît la nécessité de faire participer davantage les visiteurs et élabore actuellement un plan pour recueillir plus de commentaires des visiteurs à l'automne 2011.

Pour de plus amples renseignements et pour présenter vos commentaires, veuillez communiquer avec Heather Howley ou Christopher Dean à l'adresse ElaborationProgramme@accreditation.ca.





À inscrire au calendrier!

Agrément Canada vous invite à participer à une nouvelle et passionnante possibilité d'apprentissage. Reconnaître l'excellence dans les soins de santé, une première nationale, est une conférence sur la qualité qui a pour sujet les organismes clients d'Agrément Canada.

Ne ratez pas cette occasion d'apprendre de vos pairs et des experts en matière de qualité; nous sommes persuadés que vous pourrez y glaner des idées très utiles pour votre organisme.

Tarif spécial offert aux visiteurs!

Les 2 et 3 février 2012
Ottawa (Ontario)

Veillez noter que cette conférence devait se tenir en septembre 2011, mais elle a été reportée en février 2012.

Rétroaction et 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 Daniel Robichaud à l'adresse suivante : communications@accreditation.ca.

