

Un mot de Wendy

L'été est là... tout comme notre nouveau siège social d'Ottawa!

Nous sommes fiers d'annoncer que le personnel d'Agrément Canada est enfin déménagé dans notre nouvel édifice situé au 1150, chemin Cyrville. Ce projet a mis plusieurs années à voir le jour, et un nombre incalculable de personnes y ont contribué. Cette orientation s'appuie sur une solide analyse de rentabilité. La prochaine fois que vous serez à Ottawa, venez faire un tour pour voir nos nouveaux locaux.

Dans ce numéro d'*En Contact*, vous obtiendrez des détails sur le prochain **Congrès national des visiteurs** (p. 3), le nouveau programme de certification des visiteurs qui entrera en vigueur l'automne prochain (p. 4), les résultats des sondages annuels sur la satisfaction des visiteurs (p. 5) et des clients (p. 7) pour 2009, et plus encore.

Comme toujours, si vous voulez présenter des articles, des photos ou des remerciements relatifs à des visiteurs afin qu'ils fassent partie du bulletin *En Contact*, nous vous invitons à consulter la dernière page pour savoir comment vous y prendre.

Je vous souhaite une saison estivale des plus chaudes, ensoleillées et relaxantes.

Wendy Nicklin
Présidente-directrice générale



À l'intérieur

- 2 Services de soins palliatifs et de fin de vie : volet bénévolat
- 2 Un visiteur d'Agrément Canada est nommé au sein d'un RLISS
- 3 Congrès national des visiteurs de 2010
- 4 Programme de certification des visiteurs : lancement à l'automne
- 5 Résultats du sondage de satisfaction des visiteurs
- 7 Résultats du sondage sur la satisfaction des clients 2009
- 8 Comité consultatif sur le programme d'agrément : récents développements
- 9 Calendrier des activités



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé



Services de soins palliatifs et de fin de vie : volet bénévolat

Amanda Bonacci, Gestion des partenariats et des projets

Depuis le 31 mars 2010, Agrément Canada a terminé la révision des normes à l'intention des services de soins palliatifs et de fin de vie en y incorporant le volet bénévolat. Les normes ainsi améliorées seront mises à la disposition des clients et des visiteurs d'Agrément Canada à l'automne, et une séance Web à l'intention des visiteurs est déjà disponible.

Ce changement a été effectué pour s'assurer que les normes tiennent compte de l'importance des bénévoles dans les soins palliatifs et les soins de fin de vie, de même que le rôle intégral qu'ils jouent au sein de l'équipe de soins interdisciplinaire. Pendant plus de cinq ans, le groupe de travail Inukshuk a effectué un travail minutieux au sujet des meilleures pratiques et de la qualité en matière de bénévolat dans les services de soins palliatifs et de soins de fin de vie grâce au Secrétariat des soins palliatifs et des soins de fin de vie. Le groupe Inukshuk s'est adressé à Agrément Canada pour intégrer ses constatations aux normes élaborées à l'intention des services de soins palliatifs et de fin de vie.

Les normes et le processus d'agrément qui existent actuellement pour ces services mettent l'accent sur le bénévolat qui est essentiel à bon nombre de programmes de soins palliatifs; cependant, il a été constaté qu'il fallait fournir davantage de renseignements sur le rôle du bénévolat. Par conséquent, Agrément Canada a revu ses normes et a pu y intégrer du contenu relatif au volet bénévolat dans la prestation de services de soins palliatifs et de fin de vie.

En incluant le volet bénévolat, on vise à améliorer la qualité des soins dans les organismes de santé du Canada en faisant la promotion de services qui intègrent mieux les

meilleures pratiques et les plus récentes recherches qui se rapportent au rôle des bénévoles.

Voici certains des sujets couverts dans les normes qui se rapportent au bénévolat dans les services de soins palliatifs et de soins de fin de vie :

- Les bénévoles sont désignés comme faisant partie intégrante de l'équipe interdisciplinaire de soins palliatifs et de soins de fin de vie.
- Le soutien nécessaire est en place pour appuyer le bénévolat, comme des politiques et des ressources ainsi qu'une personne nommée pour superviser les services de bénévolat.
- Les bénévoles reçoivent du soutien tout au long de l'expérience vécue par le client.
- Les bénévoles sont officiellement reconnus pour leur contribution.

Les normes modifiées seront accessibles à partir du portail des visiteurs cet automne.

Un visiteur d'Agrément Canada est nommé au sein d'un RLISS

Ruby Jacobs, visiteur d'Agrément Canada, a été nommée membre du conseil des réseaux locaux d'intégration des services de santé de Hamilton Niagara Haldimand Brant par le lieutenant-gouverneur en conseil pour un mandat de trois ans qui a débuté le 3 mars.

M^{me} Jacobs, infirmière autorisée des Six Nations et membre de la communauté de cette réserve depuis toujours, a été directrice des services de santé pendant 13 ans pour le conseil de bande élu, avant de quitter ce poste en 2007.

Elle a réalisé des visites d'agrément de services de santé pour le compte d'Agrément Canada et est membre de la *Six Nations Health Foundation Inc.*

Nouveau livret sur les POR

Le nouveau livret sur les POR peut être consulté dans la section « Ressources – Qmentum » du portail des visiteurs.

Le livret est mis à la disposition des clients dans le portail des organismes clients.



Congrès national des visiteurs de 2010

Chantale Mercier, Apprentissage et perfectionnement

Dans les 12 heures suivant le début de la période d'inscription au *Congrès national des visiteurs*, Agrément Canada avait déjà reçu 77 demandes! Les inscriptions se poursuivront jusqu'au mercredi 30 juin. Tous les visiteurs sont fortement encouragés à y prendre part. Un avant-goût du congrès sera bientôt affiché sur le portail des visiteurs.

Nous sommes heureux d'annoncer que le *Collège canadien des directeurs de services de santé (CCDSS)* a accepté d'attribuer sept crédits aux visiteurs qui se présenteront à ce congrès.

Nous sommes aussi très contents d'annoncer que M. Adrian Harewood, journaliste et animateur accompli pour CBC, se joindra à nous comme maître de cérémonie. Parmi les principaux conférenciers se trouvent M. Mike Wagner, D^r Charles Shaw, M. Rick Powers et D^r Jean-Louis Denis.

Profil des principaux conférenciers

Mike Wagner est directeur général du Advisory Board of Academies, une division de la Advisory Board Company, à Washington, DC. Les Academies aident les dirigeants de divers niveaux du milieu des soins de santé à maximiser leurs capacités en leadership et à améliorer leurs aptitudes en gestion, et ce, tout en guidant les prestataires de soins de santé pour qu'ils atteignent des standards de soins encore plus élevés. Il a animé des ateliers auprès de plus de 600 organismes de soins de santé, y compris des organismes gouvernementaux, des associations professionnelles, des fabricants d'appareils médicaux et des compagnies pharmaceutiques.

Nous sommes heureux d'annoncer que le *Collège canadien des directeurs de services de santé (CCDSS)* a accepté d'attribuer sept crédits aux visiteurs qui se présenteront à ce congrès.

C'est en 1975, alors qu'il occupait le poste de directeur médical de l'hôpital général des Bermudes, que le **D^r Charles Shaw** a été formé au rôle de visiteur au Canada. De 1975 à 1979, D^r Shaw a rempli la fonction de visiteur du *Conseil canadien d'agrément des hôpitaux* (aujourd'hui Agrément Canada). Il a contribué à implanter des programmes d'agrément au Royaume-Uni et a travaillé dans beaucoup de pays afin d'y établir des systèmes de gestion de la qualité auprès des ministères de la Santé et de l'*Organisation mondiale de la santé*. Le D^r Shaw a mené une étude globale sur la qualité et l'agrément dans les services de santé; d'autres sondages ont ensuite été lancés dans le but de suivre les développements en Europe et de formuler des hypothèses sur l'avenir de l'agrément, ce qui pourrait être vérifié dans le monde entier dans le cadre d'une seconde étude qui aura lieu en 2010.

Rick Powers est le doyen associé et directeur général, Programmes du M.B.A. et de la maîtrise en finance, ainsi que directeur pédagogique, Programme de formation des directeurs, Programme de principes essentiels de gouvernance, à la Rotman School of Management. M. Power est spécialisé dans les domaines de la gouvernance d'entreprise, de l'éthique, du marketing sportif, ainsi qu'en droit corporatif et en droit commercial.

D^r Jean-Louis Denis est professeur au sein du Groupe de recherche interdisciplinaire en santé de l'Université de Montréal. Il a travaillé dans bon nombre d'établissements liés au monde de la santé, ce qui l'a amené à effectuer des recherches sur des questions relatives à l'organisation et à la gestion dans le système de santé. D^r Denis est titulaire d'une chaire et pilote le programme de transformation et de gouvernance des organismes de santé de la *Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé* et des *Instituts de recherche en santé du Canada*. Il a joué un rôle de premier plan dans l'élaboration des normes d'Agrément Canada qui portent sur la gouvernance durable.

Séances et présentations d'experts

Il y aura deux séries de séances simultanées. La première portera sur le perfectionnement des aptitudes des visiteurs; l'autre traitera plus précisément de nos normes.

Parmi les présentations d'experts, une traitera des défis et des réussites du point de vue des clients. Les experts invités seront appelés à réfléchir sur leur expérience du programme Qmentum. Un groupe d'experts fournira également de l'information sur nos nouvelles normes et un groupe formé des dirigeants des conseils de la qualité de tout le pays nous tiendra au courant des derniers développements dans le milieu de la santé au Canada.

Le programme s'annonce comme une possibilité d'apprentissage des plus passionnantes. Inscrivez-vous rapidement! Les détails sont disponibles sur le portail des visiteurs.



Programme de certification des visiteurs : lancement à l'automne

Kathrina Loeffler, Apprentissage et perfectionnement, et Randy Penney, Comité consultatif des visiteurs

Agrément Canada entreprendra un nouveau programme de certification des visiteurs cet automne. Ce programme vise à offrir davantage de formation aux visiteurs et à améliorer la qualité et l'uniformité du déroulement des visites. Tous les nouveaux visiteurs participeront à ce programme.

Plusieurs facteurs ont mené à la mise sur pied de ce programme. D'abord, le lancement du programme Qmentum en janvier 2008 a modifié les attentes à l'égard des visiteurs. L'arrivée de la méthode par traceurs s'avère un changement radical par rapport à la méthode de visite utilisée dans le processus MIRE, et cela exige plus de rigueur dans les méthodes de vérification utilisées. Deuxièmement, les visiteurs ont demandé de recevoir plus de formation et de séances de perfectionnement afin de réussir à maintenir leurs compétences, en plus de demander de clarifier les attentes en ce qui concerne les exigences en matière de formation. De plus, les commentaires obtenus des clients ont permis de constater certaines incohérences dans la méthode utilisée par les visiteurs au cours de la visite d'agrément. Chez Agrément Canada, nous avons la responsabilité de veiller à ce que les visiteurs disposent de toute l'information nécessaire pour répondre à ces exigences.

Avec plus de 500 visiteurs, et puisque nous tentons continuellement de répondre aux besoins des clients actuels et nouveaux, une méthode plus structurée devient nécessaire pour maintenir les compétences des visiteurs.

Nous sommes assurés que le programme de certification vous permettra, à vous visiteurs d'Agrément Canada, d'avoir tout le soutien dont vous avez besoin pour que vous appliquiez d'excellentes méthodes pendant les visites d'agrément. Il relèvera du personnel d'Agrément Canada de fournir des séances de formation qui savent répondre

aux besoins des visiteurs. De votre côté, vous devrez vous engager à participer à ces séances.

Le comité consultatif des visiteurs a participé à l'élaboration du programme de certification; et il continuera d'aider le personnel d'Agrément Canada à mesure que le programme progressera.

Entrée en vigueur du programme

Le programme de certification sera lancé progressivement sur une période de deux ans et demi.

Automne 2010

- Les nouveaux visiteurs effectueront un examen à la fin du programme d'orientation.
- Trois nouvelles séances de formation sur le Web, comprenant un bref examen, seront élaborées pour les visiteurs actuels; ces derniers pourront participer aux séances sur une base volontaire.

Les sujets couverts dans les séances sont les suivants :

- Comprendre le rôle de la gouvernance et assurer la réussite du processus de visite
- Rédiger des rapports de visite efficaces
- Réussir les activités liées aux traceurs
- Les visiteurs actuels peuvent décider de faire l'examen prévu pour eux, s'ils le désirent.

Hiver 2011

- Tous les visiteurs devront participer à des séances sur le Web (pas plus de trois), ce qui englobe le bref examen.

- Les visiteurs actuels peuvent décider de faire l'examen en ligne qui a été conçu pour eux (différent de celui des nouveaux visiteurs).

Hiver 2012

- Tous les visiteurs devront faire un examen en ligne en 2012, et tous les trois ans par la suite.
- Tous les visiteurs devront participer à un maximum de trois séances sur le Web par année.
- Tous les visiteurs seront encouragés à participer à des séances en personne offertes par Agrément Canada. Pour ceux qui ne seront pas capables d'y participer en personne, les enregistrements des séances, ainsi que le matériel transmis, seront affichés dans le portail des visiteurs.

Nota : Les visiteurs actuels obtiendront leur certification quand le programme sera lancé à l'automne 2010. Ils devront maintenir leur certification en prenant part à toutes les activités exigées au fur et à mesure qu'elles seront offertes, ce qui englobe la participation à des webémissions et à l'examen de renouvellement de la certification.

Tous les efforts seront déployés pour que toutes les séances de formation soient créditées par le *Collège canadien des directeurs de services de santé (CCDSS)* et le *Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada (CRMCC)*.

Pour toute question ou suggestion au sujet du programme de certification, n'hésitez pas à communiquer avec Kathrina Loeffler, directrice, Apprentissage et perfectionnement (apprentissage@accreditation.ca), ou Chris Niro, directrice, Perfectionnement des compétences (visiteurs@accreditation.ca).



Résultats du sondage de satisfaction des visiteurs 2009

Le Sondage annuel de satisfaction des visiteurs s'est déroulé d'octobre à novembre 2009. Les questions ont été élaborées par Agrément Canada et jumelées à une méthode à la fois qualitative et quantitative axée sur cinq principaux éléments de satisfaction : les services nationaux, la technologie de l'information, l'apprentissage et le perfectionnement, les communications stratégiques et le programme d'agrément.

Nous avons eu recours aux services d'une entreprise externe, Metrics@Work, pour rendre disponible le questionnaire en ligne et assurer l'anonymat des répondants.

Le Sondage sur la satisfaction des visiteurs avait les objectifs spécifiques suivants :

- déterminer le niveau de satisfaction des visiteurs en ce qui concerne le soutien et les services offerts par Agrément Canada;
- cerner les secteurs dans lesquels Agrément Canada réussit particulièrement bien;
- cerner les secteurs prioritaires en matière d'amélioration;
- contribuer à l'élaboration du plan d'action visant à donner suite aux possibilités d'amélioration.

Le sondage comprenait 32 questions : 24 portaient sur des renseignements quantitatifs et 8, sur des renseignements qualitatifs. Le présent rapport fait état du résumé des résultats et les réponses qualitatives ont été analysées et regroupées par thème.

Participation et taux de réponse

Un total de 312 visiteurs a répondu au questionnaire, sur les 575 visiteurs qui l'ont reçu, ce qui équivaut à un taux de réponse de 54 %. Il s'agit de visiteurs actifs, de ceux qui sont temporairement inactifs, d'internes et de visiteurs associés. Une comparaison nous permet de constater que le taux de réponse était de 55 % en 2008.

Sommaire des constatations

Les points forts

L'analyse des données reçues des visiteurs a révélé des taux de satisfaction assez élevés pour chacun des éléments ayant fait l'objet du questionnaire. On a particulièrement fait référence à la pertinence des normes Qmentum pour les organismes clients.

Les visiteurs ont mentionné qu'ils étaient très satisfaits du soutien reçu d'Agrément Canada en ce qui concerne la technologie de l'information, ainsi que de la convivialité du logiciel, des ressources et des outils. L'accès à des séances de formation en ligne par le biais de webémissions a aussi été apprécié des visiteurs.

Un taux impressionnant de 85 % des répondants est satisfait de l'ensemble du soutien, des produits et des services offerts par Agrément Canada.

Ce que nos visiteurs trouvent que nous faisons bien...

- Nous élaborons des normes pertinentes qui sont importantes pour nos clients.

- Nous offrons des services de soutien informatique de qualité (technologie de l'information).
- Notre logiciel, nos ressources et nos outils sont faciles d'utilisation.
- Nous offrons l'apprentissage en ligne, ce qui rend la formation plus accessible.

Possibilités d'amélioration

Les visiteurs ont mentionné un certain nombre de secteurs où Agrément Canada pourrait apporter des changements afin d'améliorer ses services.

Satisfaction à l'égard des services nationaux

Les visiteurs ont soulevé la nécessité de clarifier davantage les fonctions des visiteurs et des spécialistes en agrément. Ils ont aussi suggéré de respecter de près les délais prévus dans l'ordre du jour de la téléconférence précédant la visite et, dans la mesure du possible, que certains points soient traités par courriel avant la téléconférence. Il a été recommandé qu'un point soit ajouté à l'ordre du jour afin de permettre aux organismes clients de communiquer certains renseignements.

Des taux d'insatisfaction relativement plus élevés ont été notés par rapport à l'horaire de visite parmi les visiteurs qui sont chez Agrément Canada depuis moins de cinq ans et parmi ceux qui occupent des fonctions de médecins, d'administrateurs et de personnel infirmier autorisé.



suite sur la page 6



Les répondants ont aussi suggéré de réviser les normes Qmentum et de les adapter afin de s'assurer qu'elles tiennent davantage compte des différents secteurs propres à chaque clientèle ainsi que de la taille des organismes.

Satisfaction à l'égard de la technologie de l'information

Les visiteurs se sont généralement montrés satisfaits du soutien informatique et des services qu'ils reçoivent d'Agrément Canada.

Satisfaction à l'égard de l'apprentissage et du perfectionnement

Les visiteurs ont mentionné qu'ils aimeraient avoir plus de soutien d'Agrément Canada pour les aider à maintenir le niveau de compétence exigé d'eux. Parmi les suggestions faites pour s'occuper de ce point, mentionnons une participation plus fréquente aux visites, plus d'information sur les possibilités de formation, ainsi que d'autres stratégies de formation en ligne sur des sujets directement liés aux visites. Les répondants ont aussi demandé de clarifier les attentes d'Agrément Canada à l'égard des visiteurs pour ce qui concerne la formation. Un taux d'insatisfaction relativement élevé a été relevé parmi les visiteurs qui agissent à titre d'administrateur ou de personnel infirmier autorisé.

Satisfaction à l'égard des communications stratégiques

Bien que les visiteurs disent qu'ils trouvent que la plupart des publications d'Agrément Canada sont utiles, le *Rapport annuel* et le *Rapport canadien sur l'agrément des services de santé* ont reçu une note plus faible.

Satisfaction à l'égard du programme d'agrément

Les visiteurs qui ont répondu au questionnaire se sont dits généralement satisfaits ou très satisfaits de la pertinence des normes pour les organismes de santé. Certains visiteurs ont recommandé que les normes soient revues afin de vérifier la longueur, la clarté, la complexité et le chevauchement de certains critères.

Ce que nos visiteurs aimeraient nous voir améliorer...

- Clarifier le rôle de chacun dans le tandem constitué des visiteurs et d'Agrément Canada.
- Réserver du temps pour discuter de l'organisme client et du processus d'agrément au cours de la téléconférence qui a lieu avant la tenue de la visite.
- S'en tenir à l'ordre du jour établi avant la visite; traiter de certains points par courriels s'il y a lieu.
- Accroître les possibilités d'apprentissage; clarifier les attentes entourant la formation des visiteurs.
- Transmettre l'information sur les possibilités de formation offertes.

Prochaines étapes

Même si les visiteurs considèrent qu'Agrément Canada peut encore s'améliorer, ce sondage a révélé un taux de satisfaction plus élevé à l'égard de plusieurs éléments lorsqu'on compare avec les résultats de 2008.

Agrément Canada élabore chaque année un plan d'action en se fondant sur les commentaires des visiteurs. En plus du plan d'action établi à partir des commentaires

reçus de ces derniers en 2009, un rapport résumant l'état d'avancement de la mise en œuvre du plan d'action qui découle du questionnaire de satisfaction de 2008 est en cours de préparation.

Les mêmes questions ont été utilisées dans le questionnaire de satisfaction des visiteurs d'une année à l'autre afin de faciliter l'analyse des tendances au fil du temps. Cependant, Agrément Canada examinera et modifiera peut-être le questionnaire et les autres mécanismes de rétroaction afin que les données recueillies soient encore plus utiles. Ces démarches nous aideront à continuer d'améliorer la qualité des services que nous offrons à nos clients.

Le rapport complet est affiché sur le portail des visiteurs.

Mise à jour de la séance Web sur les services d'imagerie diagnostique

Danielle Dorschner, Service à la clientèle nationale

Une mise à jour de la séance sur les services d'imagerie diagnostique a été affichée dans le portail des visiteurs.

Services d'imagerie diagnostique : comprendre et utiliser les normes se trouve sous l'onglet « Éducation » du portail.



Résultats du sondage sur la satisfaction des clients 2009

Le Sondage annuel sur la satisfaction des clients d'Agrément Canada a été effectué en octobre 2009. Les questions ont été élaborées par Agrément Canada et jumelées à une méthode à la fois qualitative et quantitative axée sur trois principaux éléments, soit la valeur de l'agrément, les services à la clientèle ainsi que les publications et la communication. C'est l'entreprise Metrics@Work qui a réalisé le sondage en ligne et recueilli les données de manière à assurer l'anonymat des réponses.

Le sondage avait pour objectif de :

- déterminer quel est le niveau de satisfaction des clients en ce qui concerne les produits et services offerts par Agrément Canada;
- cerner les secteurs dans lesquels Agrément Canada réussit particulièrement bien;
- cerner les secteurs prioritaires en matière d'amélioration;
- contribuer aux plans d'action visant à donner suite aux possibilités d'amélioration.

Tous les organismes clients d'Agrément Canada ont été invités à répondre au questionnaire, ce qui comprend les clients agréés, les clients non agréés, ceux qui participent au programme de base et les clients à l'international. Un total de 410 organismes clients a répondu au sondage (sur 1 075 clients qui l'ont reçu), ce qui équivaut à un taux de réponse de 38 %. Une comparaison nous permet de constater que les taux de réponse au questionnaire de satisfaction des clients étaient de 49 % en 2008 et de 35 % en 2007.

Points forts

L'analyse des données démontre des niveaux de satisfaction allant de modérés à élevés dans chacun des secteurs ayant fait l'objet du questionnaire.

Les clients ont mentionné plus précisément le rôle important de leadership d'Agrément Canada et sa solide réputation en ce qui concerne la promotion de la sécurité et de l'amélioration de la qualité dans les soins de santé au moyen de l'élaboration de normes en matière de santé qui reposent sur les meilleures pratiques et les résultats de la recherche fondés sur des données probantes.

Les répondants ont aussi mis l'accent sur l'utilité du processus d'examen mené par des pairs et la participation de visiteurs compétents et chevronnés, de même que sur l'utilisation des analyses comparatives comme outil pouvant aider dans l'évaluation de l'amélioration de la qualité.

Voici ce que nos clients considèrent comme nos bons coups :

- Nous sommes des leaders en ce qui a trait à la promotion de la sécurité et à l'amélioration de la qualité dans les soins de santé.
- Nos normes reposent sur les meilleures pratiques et les résultats de la recherche fondée sur des données probantes.
- Nos visiteurs sont des pairs compétents et chevronnés, membres d'organismes clients agréés.
- Nous avons recours à des analyses comparatives fondées sur des normes nationales en matière de soins de santé.

Possibilités d'amélioration

Les organismes clients ont cerné un certain nombre de secteurs où des améliorations sont nécessaires.

La valeur de l'agrément

Les clients ont souligné la nécessité de simplifier le processus d'agrément, ce qui englobe le fait d'adapter les normes de manière à réduire leur complexité et à mieux répondre aux divers besoins des organismes clients. Il a été suggéré qu'Agrément Canada utilise un langage simple dans tous ses documents écrits, particulièrement ceux à l'intention des clients, de sorte que le personnel à tous les paliers des organismes clients puisse mieux les comprendre.

Services à la clientèle

Les résultats ont démontré qu'il faut améliorer l'accès à la formation et aux ressources, y compris les possibilités d'apprentissage en ligne. Les clients ont demandé qu'Agrément Canada continue de travailler pour harmoniser ses normes avec les exigences d'autres organismes législatifs et de réglementation reconnus afin d'éviter le double emploi dans les organismes clients.

Un niveau de satisfaction relativement plus faible a été noté dans les provinces de l'Ouest (Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba) ainsi que dans un certain nombre d'organismes n'appartenant pas au secteur des soins de courte durée (santé communautaire, soins et services à domicile, et soins de longue durée), et ce, par rapport aux services à la clientèle.



suite sur la page 8



Publications et communication

Il a été recommandé qu'Agrément Canada améliore la communication, la cohérence des messages véhiculés ainsi que le niveau de soutien apporté aux clients en général. Les clients ont suggéré que des stratégies soient élaborées pour faciliter et améliorer le réseautage et le partage d'expériences, de ressources et de meilleures pratiques entre les organismes clients.

Un niveau de satisfaction relativement plus faible a été noté dans les provinces de l'Ouest (Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba) et les provinces de l'Est (Terre-Neuve et Labrador, Nouvelle-Écosse et Nouveau-Brunswick) en ce qui a trait au caractère exhaustif des rapports émis par Agrément Canada. Des taux de satisfaction plus faibles ont aussi été signalés dans certains organismes régionaux de santé, de soins et services à domicile et de soins de courte durée.

Nos clients estiment que nous devrions :

- simplifier le processus d'agrément;
- faciliter l'utilisation des outils d'apprentissage et des ressources en ligne;
- utiliser un langage simple;
- réduire les coûts;
- faciliter le réseautage et l'échange de ressources avec les pairs;
- adapter les normes en fonction de secteurs particuliers dans les organismes;
- améliorer le soutien offert aux clients et la communication avec eux;
- harmoniser les normes avec les exigences des lois et règlements.

Conclusion

Agrément Canada a commencé à établir un plan d'action annuel à partir des commentaires importants reçus des clients. Un rapport qui résume l'état de parachèvement de la mise en œuvre du plan d'action découlant du sondage de satisfaction effectué en 2008 est en cours de préparation. Le plan d'action qui résulte des commentaires émis par les clients en 2009 est en cours d'élaboration.

Les mêmes questions ont été utilisées dans le questionnaire de satisfaction des clients chaque année pour faciliter l'analyse des tendances. Nous sommes actuellement à revoir le sondage attentivement et il est possible que nous devions modifier le questionnaire et les autres mécanismes de rétroaction pour arriver à en accroître l'utilité et à obtenir une rétroaction ciblée. Ces démarches nous aideront à continuer d'améliorer la qualité des services que nous offrons à nos clients, ainsi que le soutien que nous donnons aux visiteurs.

Comité consultatif sur le programme d'agrément : récents développements

Tracy Murphy, consultante, Agrément Canada

Le Comité consultatif sur le programme d'agrément s'est réuni les 6 et 7 avril 2010, à Ottawa. Cette rencontre avait pour but d'obtenir des conseils sur des éléments détaillés du programme Qmentum, ainsi que sur la possibilité d'adapter le programme aux grands organismes.

Jo Longson de la *Interior Health Authority*, en Colombie-Britannique, s'est joint aux membres à titre d'invité spécial pour présenter un exposé sur l'expérience vécue par une autorité régionale dans le cadre du programme Qmentum, en présentant les points forts et les défis à relever. *Interior Health* est une grande région géographique qui se trouve au sud-est de la Colombie-Britannique, qui dessert plus de 700 000 personnes. *Interior Health* a vécu sa première visite d'agrément Qmentum en septembre 2009. M. Longson a présenté différents points de vue,

et a fourni plusieurs suggestions concrètes en vue d'améliorer le programme. Les membres du comité et le personnel d'Agrément Canada ont été reconnaissants de bénéficier de l'expérience pratique et des commentaires de M. Longson.

Le comité a discuté de la possibilité de modifier son mandat, y compris la possibilité d'améliorer des objectifs et normes opérationnels. Le comité a recommandé que, pour sa composition, on tienne compte d'une série bien précise de connaissances, d'aptitudes et d'expérience (p. ex. spécialisation en sécurité des patients, science de l'amélioration de la qualité). À partir de ces discussions, le mandat sera revu et les membres du comité seront consultés au sujet de leur intérêt à demeurer au sein du comité.

Le comité a présenté des commentaires au sujet des modifications proposées pour les normes portant sur des populations spécifiques, de la possibilité d'appliquer les POR dans un contexte régional, du portail des organismes clients, de la collecte de données découlant des mesures du rendement et des auto-évaluations, de la préparation en vue de la visite, ainsi que des éléments clés du suivi à la visite. Bon nombre de suggestions fort intéressantes ont été fournies par le comité, et le personnel d'Agrément Canada poursuivra ses recherches et donnera suite aux conseils du comité.

Nous nous réjouissons déjà à l'idée de la première rencontre que le Comité consultatif sur le programme d'agrément doit tenir en juin dans nos nouveaux locaux.



Calendrier des activités



Congrès national des visiteurs de 2010

Présenté par Agrément Canada

Date : 27 au 29 août 2010

Lieu : Hôtel Westin – Ottawa, Ontario

Agrément Canada prendra les dispositions nécessaires relatives aux déplacements et à l'hébergement pour le Congrès national des visiteurs. **Prière de ne pas réserver par vous-même.**

Pour vous inscrire et obtenir plus de détails, veuillez consulter le portail des visiteurs.

Appel aux visiteurs des services de santé des Autochtones (SSA)

Il y aura un atelier d'une demi-journée pour tous les visiteurs des SSA, le jeudi 26 août en après-midi, soit la journée avant le début du Congrès national des visiteurs de 2010. N'oubliez pas de vous joindre à nous!

Base de données sur les pratiques exemplaires

La base de données interrogeable sur les pratiques exemplaires est maintenant disponible dans le site Web d'Agrément Canada, sous la section *Échange de connaissances*.

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.

