

De Hamilton au Koweït : des visiteurs au pays et à l'étranger

Bienvenue, à tous, à une autre édition du bulletin *En Contact*. Dans le présent numéro, on vous présente des nouvelles sur ce qui se passe au pays et à l'étranger, de même que de l'information provenant d'un visiteur.

Lisez sur les normes relatives au don d'organes et de tissus, et la transplantation (p. 2), puis transportez-vous au Koweït pour obtenir un sommaire de la récente mise à l'essai effectuée dans les hôpitaux de la région (p.4). Jetez un coup d'oeil aux conseils pratiques de Kris Gustavson sur le rôle de chef d'équipe (p.6) et faites la connaissance de certaines de nos récentes recrues dans les services de santé des Autochtones. (p.5)

Les commentaires reçus des clients concernant le modèle révisé pour la séance-synthèse et le rapport de visite sauront aussi sans doute vous intéresser (p.7).

Nous vous remercions de lire le bulletin *En Contact* et d'y contribuer. Votre partenariat, qui se traduit par votre participation, est sincèrement apprécié de même que les idées pratiques dont vous nous faites part.

Profitez bien du printemps,

Wendy Nicklin
Présidente-directrice générale

À l'intérieur

- 2 Normes relatives au don d'organes et de tissus, et transplantation
- 4 Formation des visiteurs dans les hôpitaux koweïtiens participant à la mise à l'essai
- 5 Les visiteurs des services de santé des Autochtones reçoivent une formation sur le programme Qmentum
- 6 L'union fait la force
- 7 Commentaires des clients au sujet du modèle pour la séance-synthèse et le rapport de visite
- 8 Calendrier des activités

Résultats découlant du questionnaire de satisfaction

Merci à ceux d'entre vous qui ont rempli le questionnaire de satisfaction des visiteurs l'automne dernier. Votre contribution est grandement appréciée.

Metrics@Work, l'entreprise qui a mené le sondage et effectué les analyses préliminaires des résultats, nous a fourni des données brutes découlant du sondage à la fin de 2009.

Agrément Canada analyse depuis les résultats. Nous avons hâte de vous donner un aperçu des résultats et du plan d'action qui en découlera dans le prochain numéro du bulletin *En Contact*. À suivre!



ACCREDITATION CANADA
AGRÈMENT CANADA

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



Normes relatives au don d'organes et de tissus, et transplantation

Mireille Cyr-Hansen, Gestion des projets et des partenariats

Agrément Canada offre-t-il des normes sur le don d'organes et de tissus, et la transplantation?

Oui. Le 1^{er} février 2010, les nouvelles normes ont été affichées sur le portail des visiteurs :

- Don d'organes et de tissus (donneurs décédés)
- Transplantation d'organes et de tissu

De plus, du contenu spécifique portant sur l'identification de donneurs potentiels et la façon de les prendre en charge une fois qu'ils ont été identifiés a été ajouté aux sections de normes sur le service des urgences (norme 9.0) et les soins intensifs (normes 8.0).

Qu'en est-il des normes sur le don d'organes et de tissus de donneurs vivants?

Cette section de normes sera publiée en septembre 2010.

Sur quels éléments l'accent est-il mis dans les normes sur le don d'organes et de tissus, et la transplantation (DOTT)?

Les normes sur le DOTT portent principalement sur ce qui suit :

- Investir dans les services
- Favoriser la préparation et la participation proactive des employés

- Évaluer l'acceptabilité des donneurs de façon uniforme et respectueuse
- Prélever de façon efficace et sécuritaire les organes et les tissus
- Prendre soin des familles après le don
- Sélectionner les receveurs potentiels de façon transparente et équitable
- Effectuer la transplantation de façon sécuritaire et efficace
- Prendre soin des greffés après la transplantation
- Tenir des systèmes d'information clinique accessibles et efficaces
- Évaluer la qualité et obtenir des résultats positifs

À compter de 2011, les organismes de soins de courte durée qui sont désignés en tant que centres de transplantation, ainsi que ceux qui ont un programme structuré de dons (c.-à-d. avec un coordonnateur et un comité de dons qui prennent en charge des donneurs ou qui s'occupent de prélever des organes) utiliseront les normes sur le DOTT.

Dans les hôpitaux qui ne sont pas dotés d'un programme structuré de dons, l'ajout de contenu propre au don d'organes dans les sections de normes sur le service des urgences et les soins intensifs permettra de faire une évaluation appropriée de leurs services de dons.

À compter de 2011, quatre nouveaux processus prioritaires seront instaurés : dons d'organes, dons de

tissus, transplantation d'organes et transplantation de tissus. Ceux-ci seront assignés de la même manière que tous les autres processus prioritaires, et ils seront ajoutés à l'horaire de visite, s'il y a lieu.

Les autres processus prioritaires qui seront utilisés en conjonction avec les normes sur le DOTT refléteront celles qui sont utilisées pour un épisode de soins, notamment l'aide à la décision, l'impact sur les résultats, la direction clinique et les compétences.

Le processus prioritaire relatif au don d'organes et celui relatif aux tissus seront utilisés dans les sections de normes pour le service des urgences et les soins intensifs. Selon le type de services qu'ils offrent, les organismes qui utilisent ces sections de normes utiliseront ou non les deux processus prioritaires.

Une tranche de temps sera allouée à l'épisode de soins entourant un don et à l'épisode de soins entourant une transplantation. La planification à l'avance d'entrevues avec les familles des donneurs, les greffés et les receveurs potentiels figurant sur une liste d'attente est essentielle. Cela nécessitera une planification et une coordination à l'avance entre l'organisme client, le chef de l'équipe de visiteurs et Agrément Canada.

Y aura-t-il des mesures de rendement?

Un sondage national visant un consensus sur les mesures de rendement a été effectué en octobre 2009, mais les mesures de rendement ne sont pas comprises

suite sur la page 3



dans ces premières versions des normes sur le don d'organes et de tissus (donneurs décédés) et des normes sur la transplantation d'organes et de tissus.

Bien que le sondage ait cerné des mesures potentielles qui pourraient être incluses dans les normes, on tente d'harmoniser les mesures choisies avec celles de l'Organisation mondiale de la santé. On s'attend à ce que les mesures du rendement soient intégrées aux prochaines versions des normes.

Qu'en est-il des services d'approvisionnement en organes?

Conformément aux lois et règlements provinciaux, certaines fonctions et exigences abordées dans les normes sont régies par les services d'approvisionnement en organes (SAO). Dans certaines provinces, les lois précisent que le SAO est désigné pour assumer des responsabilités précises qui sont liées à la coordination des dons d'organes et de tissus et à la transplantation, et il est autorisé à le faire. Afin de pouvoir se conformer aux normes, il sera important pour les organismes que leurs partenaires en matière de dons d'organes et de tissus et de transplantation participent au processus d'agrément.

SAO provinciaux

British Columbia Transplant, C.-B.

HOPE Program North, Alb.

Southern Alberta Organ and Tissue Donation Program, Alb.

Saskatchewan Transplant Program, Sask.

Transplant Manitoba, Gift of Life, Man.

Réseau Trillium pour le don de vie, Ont.

Québec-Transplant, Qué.

Organ and Tissue Procurement Program, Department of Health, N.-B.

Critical Care Organ Donation Program, N.-É.

Organ Procurement Exchange Network, T.-N.

Comment Agrément Canada appuiera-t-il la mise en oeuvre de ces nouvelles normes?

Ces normes s'appliquent principalement aux organismes de soins de courte durée et aux organismes régionaux. Tous les efforts possibles seront faits pour assigner des visiteurs qui ont de l'expérience dans ces marchés de même qu'une expertise en DOTT. Une séance de formation sur le Web à l'intention des visiteurs est en cours d'élaboration.

Si vous avez de l'expérience dans le domaine des DOTT, veuillez envoyer un courriel à visiteurs@accreditation.ca pour nous en informer.

Le saviez-vous?

La Semaine nationale de sensibilisation aux dons d'organes et de tissus se déroulera du 18 au 25 avril 2010.



In memoriam



Susan Ann (Laurin) Beckermann

(12 décembre 1948 - 19 décembre 2009) a reçu sa formation d'infirmière à Montréal et à Sydney, en Australie. Elle a rapidement gravi les échelons pour devenir directrice administrative de divers services au St. Joseph's Hospital à

Hamilton, en Ontario, et directrice de l'unité de soins au Sunnybrook Health Sciences Centre, à Toronto.

Elle a complété sa carrière en tant qu'administratrice des services de santé de la Northern Health Authority, à Prince George et à Prince Rupert, en Colombie-Britannique, avec un détachement à la British Columbia Provincial Renal Agency, à Vancouver, dernier poste qu'elle a occupé avant de prendre sa retraite en décembre 2008.

Susan était aussi Diplomate du Collège canadien des directeurs de services de santé, Fellow du American College of Health Service Executives, et présidente-sortante du Nursing Leadership Network de l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario.

Susan est devenu visiteur pour le compte d'Agrément Canada en février 2008.

Au nom des visiteurs et des membres du personnel d'Agrément Canada, nous offrons nos plus sincères condoléances à la famille et aux amis de Susan.

Formation des visiteurs dans les hôpitaux koweïtiens participant à la mise à l'essai

Luba Shumsky, Services internationaux

Six visiteurs d'Agrément Canada ont récemment eu la chance extraordinaire de partager leurs connaissances et compétences avec des visiteurs koweïtiens durant les visites de mise à l'essai tenues dans trois hôpitaux publics du ministère de la Santé du Koweït.

En 2008, Agrément Canada s'est vu confier la tâche d'élaborer un programme national d'agrément pour le ministère de la Santé du Koweït. En plus de l'élaboration des normes, l'entente contractuelle prévoyait la formation des équipes d'auto-évaluation des trois hôpitaux participant à la mise à l'essai; cela a eu lieu en avril 2009. La prochaine étape comprenait la formation de 40 visiteurs koweïtiens qui ont été recrutés par le Quality and Accreditation Directorate du ministère de la Santé du Koweït, conformément au modèle des compétences de base élaboré par Agrément Canada.



La formation des visiteurs koweïtiens a été animée par les visiteurs Robyne Kershaw-Bellemare (Québec) et Joan Whelan (Terre-Neuve) et moi-même, Luba Shumsky (Ontario). La formation, qui a eu lieu du 24 au 27 janvier 2010, était très interactive et comportait une part importante de travail pratique lié aux aptitudes nécessaires aux entrevues, à l'élaboration de questions, à la gestion des dynamiques de groupe ainsi qu'à la rédaction du rapport de visite et de recommandations.



Carla Williams (à l'avant, deuxième à partir de la gauche) et Ed Mantler (à l'arrière, deuxième à partir de la droite) avec l'équipe de l'hôpital Al Amiri.

Les visites de mise à l'essai ont été menées dans les cinq jours suivant la formation des visiteurs. Quatre autres visiteurs d'Agrément Canada se sont joints à Robyne et Joan, soit Paul Charron et Peter Quick (Colombie-Britannique), Ed Mantler (Alberta), et Carla Williams (Terre-Neuve). Les visiteurs koweïtiens ont été doublement privilégiés, car non seulement ils ont appris les secrets du métier de visiteur auprès de ce

groupe de personnes chevronnées, mais ils ont aussi fait l'expérience des nuances culturelles qui existent d'un océan à l'autre au Canada.

Les visiteurs d'Agrément Canada ont travaillé en équipe de deux. Ils étaient chargés de conseiller 13 visiteurs en apprentissage qui étaient tous assignés à l'un des trois hôpitaux participant à la mise à l'essai.



Paul Charron et Robyne Kershaw-Bellemare (deuxième et quatrième à partir de la gauche, respectivement) avec l'équipe de l'hôpital Al Jahra.

Il a été très gratifiant pour nos mentors canadiens de constater que les visiteurs koweïtiens ont non seulement appris ce qu'on leur a enseigné, mais qu'ils ont rapidement mis en application les connaissances acquises. Nous avons tous été très impressionnés par le dévouement et l'engagement avec lesquels ils se sont acquittés de leurs responsabilités en tant que visiteur.

suite sur la page 5



suite de la page 4 ... Formation des visiteurs dans les hôpitaux koweïtiens participant à la mise à l'essai



Peter Quick (à l'avant, deuxième à partir de la gauche) et Joan Whelan (à l'avant, à droite) avec l'équipe de l'hôpital Al Razi.

Les journées de formation étaient longues et intenses. Heureusement, elles ont été contrebalancées par le temps d'arrêt passé à se rendre aux souks (places du marché ou bazars) pour y magasiner.

Nous remercions Lynn Rimer Caissy de l'Équipe d'apprentissage et perfectionnement qui a élaboré le programme d'orientation des visiteurs, et Megan McComb qui a habilement géré les arrangements relatifs au transport des visiteurs.

Les visiteurs des services de santé des Autochtones reçoivent une formation sur le programme Qmentum

Chris Niro, Perfectionnement des compétences

Un programme d'orientation à l'intention des visiteurs des services de santé des Autochtones (SSA) a eu lieu du 23 au 25 février 2010 à Hamilton, en Ontario. L'orientation est venue appuyer la mise en œuvre du programme Qmentum dans le marché des services de santé des Autochtones. Tant les nouveaux visiteurs que les visiteurs actuels des SSA ont participé à la formation.

En tout, 17 visiteurs ont assisté au programme d'orientation de trois jours. Au moyen d'une série de présentations, d'ateliers et de travail en petits groupes, ces visiteurs ont reçu de la formation sur le programme Qmentum et ils se sont préparés à mener une visite simulée dans un organisme de santé local. La visite

a eu lieu dans l'organisme Six Nations of the Grand River Health Services, qui participe au programme d'agrément depuis 2003.

Nous remercions sincèrement Ruby Jacobs et David Vigar, deux visiteurs chevronnés, qui ont animé le programme d'orientation et partagé leur expérience du programme Qmentum avec les participants.

Agrément Canada souhaite la plus cordiale des bienvenues aux nouveaux visiteurs des SSA qui ont participé à cette séance, soit Kim Hallock, Hilda King, Jeanne LeSage Hebert, Connie McKee, Karen Russell et Peter Vlahos.



Bruce Handley et Ray Harris, visiteurs



Kim Hallock et Karen Russell, nouveaux visiteurs



L'union fait la force

Kris Gustavson, visiteur

Le rôle du chef d'équipe

Nous avons tous déjà fait partie d'une équipe, sportive ou au travail, et avons été guidés et appuyés par un chef d'équipe. Dans le milieu des sports, on appelle cette personne « capitaine », un rôle honorifique qui exige une prise en charge de la stratégie et du travail d'équipe pendant la partie. Dans le monde des visites, Agrément Canada désigne un chef d'équipe pour chaque visite d'agrément pour des raisons semblables.

On demande au chef d'équipe d'assumer des responsabilités additionnelles pour veiller à ce que la visite se déroule bien, assurant la liaison entre Agrément Canada, l'organisme client et les autres visiteurs pour s'assurer que tous les aspects de la visite aient lieu comme prévu.

Le chef d'équipe joue un rôle important pour l'organisme, car il est un intermédiaire pour transmettre l'information et un ambassadeur d'Agrément Canada.

Le leadership peut avoir des répercussions importantes sur le succès de l'équipe et de la visite. Lorsque j'ai demandé à mes collègues ce qu'ils recherchent chez un chef d'équipe et ce qu'ils attendent de celui-ci, et après y avoir réfléchi moi-même, plusieurs thèmes sont ressortis.

Les gens d'abord

Bien que les visiteurs soient ensemble pendant une période relativement courte, ils ont besoin de se sentir appréciés, respectés et à l'aise dans le groupe. Le chef

d'équipe peut aider à donner le ton en communiquant avec tous et en créant un sentiment d'appartenance au groupe. Il est particulièrement important que les chefs d'équipe veillent à ce que les nouveaux visiteurs et les internes se sentent bien dans l'équipe; ainsi, tous sont à l'aise et cela aide à maximiser la contribution de chacun. De plus, le chef d'équipe joue un rôle important pour l'organisme, car il est un intermédiaire pour transmettre l'information et un ambassadeur d'Agrément Canada.

L'organisation est clé

Il est utile d'avoir une approche qui fait en sorte que les membres de l'équipe sont là où ils devraient être (lieu physique et contexte), que tout se fasse, et qu'en tant qu'équipe vous trouviez le temps de faire les choses qui vous plaisent (profiter d'un bon repas ou trouver le temps d'aller au gymnase). La seule façon d'y arriver, c'est d'être organisé.

Il n'y a pas une méthode d'organisation universelle proprement dite, car chacun d'entre nous a un style qui lui est propre, et chaque visite est unique. Votre esprit créatif vous permettra, en bout de ligne, de découvrir des méthodes efficaces de gérer diverses situations, chacune exigeant un processus légèrement différent.

Parmi les idées qui peuvent vous aider, il y a le recours à un modèle ou un ordre du jour pour la journée de planification, l'établissement de délais pour différentes composantes de la visite telles qu'un objectif pour la synchronisation et une date d'achèvement pour la présentation PowerPoint qui servira à la séance-synthèse. Il arrive souvent, malgré tous nos efforts et la

planification, que les choses tournent mal et que cela entraîne un débordement d'activités à la fin de la visite. Un chef d'équipe calme, confiant et organisé peut aider à alléger le stress que l'équipe de visiteurs peut vivre.

Désir d'appuyer et d'aider les autres

Bien que les membres de l'équipe veuillent être guidés par un chef capable de prendre l'initiative, ils sont aussi grandement motivés par l'occasion de prendre les rênes. Le chef d'équipe peut prêcher par l'exemple pour créer un équilibre en ce qui concerne sa volonté d'assumer des responsabilités, tout en permettant aux autres d'effectuer des tâches qui les intéressent tout particulièrement et pour lesquelles ils ont des compétences.

Les chefs d'équipe sont parfois mis à l'épreuve lorsqu'ils sont sous pression. Quand il survient des difficultés, et cela arrive inévitablement, le chef d'équipe doit voir à remédier à la situation et s'assurer que l'équipe en ressorte plus solide. Dans la mesure du possible, le chef d'équipe devrait adopter une attitude proactive pour aider l'équipe à maintenir le cap.

Enthousiasme, énergie, expertise et inspiration

Les membres de l'équipe recherchent un chef d'équipe qui saura les inspirer et les motiver. Ils veulent aussi avoir la certitude que le chef d'équipe possède l'expertise nécessaire pour mener l'équipe ou encore qu'il y a accès. Il se peut que le chef d'équipe ne soit pas toujours celui qui connaît le mieux les normes, les critères et les processus prioritaires, alors il est

suite sur la page 7



Commentaires des clients au sujet du modèle pour la séance-synthèse et le rapport de visite —

Équipe Qualité, risques et évaluation

L'équipe Qualité, risques et évaluation (QRÉ) d'Agrément Canada a été créée en septembre 2009. Elle a pour but d'évaluer et d'utiliser l'information liée à la visite et les données découlant des indicateurs de rendement de façon systématique et compétente afin de mieux mesurer la qualité, d'en faire rapport et de la promouvoir chez Agrément Canada et parmi ses organismes clients.

Le présent article résume les impressions initiales des organismes clients en ce qui concerne le **modèle révisé pour la séance-synthèse** et le **rapport de visite**. Le modèle est utilisé pour que le contenu de la séance-synthèse corresponde mieux aux résultats du rapport, lequel renferme les cotes et les commentaires des visiteurs, et est remis à l'organisme client à la fin de la visite.

Le personnel de l'équipe QRÉ a évalué ces nouvelles composantes en communiquant avec un échantillon de 14 organismes clients, choisis au hasard, provenant de différents secteurs et régions au Canada, qui ont été visités entre les mois de septembre et décembre 2009. Certains des commentaires qu'ils ont faits sont présentés ci-dessous.

Continued from page 6 ... L'union fait la force

important qu'il encourage les autres à donner leurs commentaires.

Un niveau d'énergie adéquat et une volonté manifeste d'endosser des responsabilités sont toujours appréciés. Tout comme le ferait le capitaine d'une équipe sportive, le chef d'équipe aide à inspirer l'équipe en ayant une éthique du travail rigoureuse et en s'assurant d'atteindre les buts fixés. C'est par le travail en équipe plutôt

Utilité du rapport de visite

Il est perçu comme étant utile car il donne l'occasion à l'organisme de commencer à accorder un suivi aux recommandations immédiatement, et de maintenir l'enthousiasme envers le processus d'agrément.

Utilité de la séance-synthèse pour l'équipe de leadership et pour le personnel

La plupart des organismes étaient d'avis que le modèle facilite les séances-synthèses et les aident à comprendre les recommandations et à les mettre en oeuvre.

Impressions générales

La plupart des organismes sont d'accord pour dire que ces nouveaux éléments sont efficaces. Le personnel et l'équipe de leadership sont satisfaits des aspects pratiques et utiles de ces composantes. Certaines préoccupations ont été exprimées par rapport au fait qu'on met moins l'accent sur les aspects positifs des constatations découlant de la visite que sur les possibilités d'amélioration et les critères non respectés.

que le travail individuel que les membres de l'équipe réussissent à en accomplir davantage. Le chef d'équipe joue un rôle clé dans la création d'un milieu qui fait ressortir les forces de chacun.

Nous tenons donc à féliciter et à remercier tous ceux d'entre vous qui ont été chefs d'équipe! Pour ceux d'entre vous qui n'ont pas encore eu l'occasion de jouer ce rôle, n'hésitez pas faire le saut.

Possibilités d'améliorations

Les commentaires au sujet de Qmentum dans l'ensemble incluent des préoccupations à l'égard de l'horaire de visite, la nécessité d'avoir un rapport plus équilibré à présenter au public (faits saillants positifs de même que possibilités d'amélioration), et le fait d'éviter d'utiliser du jargon ou de la terminologie propre à Agrément Canada pour que le personnel et le grand public puissent mieux comprendre le processus d'agrément et l'information qui s'y rattache.

Les organismes se sont aussi dits satisfaits des améliorations continues apportées au programme Qmentum, de même que de l'accent placé sur les services offerts aux clients aux points de services.

Bien que ces commentaires représentent seulement un petit nombre d'organismes qui ont participé à des visites à la fin de 2009, ils appuient directement le but qui veut qu'il y ait une meilleure correspondance entre le contenu de la séance-synthèse et le rapport de visite. Nous allons continuer de recueillir des commentaires des organismes clients par l'entremise des spécialistes en agrément, au moyen du portail des organismes, de questionnaires et de sondages.

« Si je devais recommencer ma carrière, il y a une chose que je ferais différemment : je me serais élancé plus souvent. Les 1 200 fois où j'ai marché au premier but, personne ne s'en souvient. »

*—Harold Henry « PeeWee » Reese
(capitaine, Los Angeles Dodgers)*



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 faire les réservations vous-même.**

Vous recevrez bientôt par courriel d'autres détails au sujet du congrès.

Plus de renseignements suivront dans les prochains numéros d' *En Contact*.

Appel aux visiteurs des services de santé des Autochtones

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. Assurez-vous donc d'être des nôtres en le notant tout de suite à votre agenda!

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.

