

Une année d'excellence et de croissance

Alors que l'année 2009 tire à sa fin, le temps est venu de faire le point sur nos réalisations jusqu'à présent.

Le développement continu du programme Qmentum et les améliorations qui y ont été apportées (p. ex. le peaufinage des rapports, l'accent accru mis sur les traceurs) nous ont permis de continuer à offrir des commentaires concis et utiles à nos organismes clients pendant leur démarche d'agrément.

Les défis logistiques ainsi que ceux liés aux ressources qu'a engendrés la grippe H1N1 se sont avérés assez complexes. Nous continuons vaillamment à relever ces défis. Nous apprécions votre collaboration ainsi que la patience et la souplesse dont vous avez fait preuve.

Dans le présent numéro d'*En Contact*, vous trouverez des détails sur les moyens employés pour faire face à la situation sur la grippe H1N1 (p. 3), de l'information sur les nouvelles ressources en matière de traceurs (en dessous)

et les nouveaux rapports laissés sur place (p. 2) de même que des mises à jour liées au programme de distinction à l'intention des services aux victimes d'accident vasculaire cérébral (AVC) (p. 4).

Je tiens à vous remercier très sincèrement pour le professionnalisme et le dévouement à l'égard de l'excellence dans les soins de santé dont vous êtes l'exemple lorsque vous menez des visites d'agrément et d'autres activités connexes. Vous êtes partie intégrale de l'équipe d'Agrément Canada, le visage véritable de l'organisme, et nous sommes grandement reconnaissants des efforts que vous déployez.

Nous vous souhaitons une joyeuse saison des fêtes en toute sécurité.

Wendy Nicklin
Présidente-directrice générale

Nouvelles ressources en matière de traceurs maintenant disponibles

Kathrina Loeffler, Apprentissage et perfectionnement

La webémission sur l'introduction aux traceurs, de même que les vidéos sur les traceurs cliniques et administratifs, sont maintenant disponibles dans leur intégralité sur le portail des visiteurs.

Pour accéder à ces ressources, il suffit d'entrer sur le portail et de cliquer sur « Éducation » du côté gauche de l'écran. Vous pouvez ensuite choisir « Introduction à la

méthode des traceurs à l'intention des visiteurs » sur la page d'accueil ou « Vidéo sur les traceurs » (dans le menu à gauche sous la rubrique « Éducation »).

Nous espérons que ces ressources vous offriront un soutien additionnel alors que nous continuons à travailler ensemble pour peaufiner le processus entourant les traceurs.

À l'intérieur

- 2 Les rapports laissés sur place ont un effet positif
- 2 Le rapport final sera bientôt chose du passé
- 3 La crise H1N1 : comment nous y faisons face?
- 3 Grippe H1N1 : votre rôle essentiel à titre de visiteur
- 3 Divulcation des événements sentinelles
- 4 Programme de distinction à l'intention des services aux victimes d'accident vasculaire cérébral
- 5 Retracer une note de frais
- 6 Mise à jour sur les travaux du Comité consultatif sur le programme d'agrément
- 7 Agrément de l'Interior Health Authority
- 8 Mise à jour sur les services de santé des Autochtones
- 8 Possibilité d'acheter des normes en ligne
- 9 Calendrier des activités



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

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



Les rapports laissés sur place ont un effet positif

Danielle Dorschner, Service à la clientèle nationale

Rapport Qmentum laissé sur place

Tout d'abord, je vous remercie tous de votre contribution au nouveau processus qui consiste à laisser le rapport sur place. Nous avons reçu proportion de commentaires positifs et constructifs qui se sont avérés des plus informatifs.

Voici quelques faits saillants que nous tenons à souligner :

- Le nouveau rapport plus exhaustif est très utile aux organismes puisqu'il leur permet de poursuivre leur démarche d'agrément dès que la visite se termine.
- Les organismes ont précisé qu'ils appréciaient l'information qui est maintenant transmise à la séance-synthèse.
- Le Comité d'approbation du type d'agrément a constaté que les commentaires qui accompagnent les cotes « Sans objet » et « Non » sont très utiles.
- La décision relative au type d'agrément est rendue dans les délais prescrits aux organismes clients, soit dans les dix jours ouvrables.
- Grâce à un processus d'évaluation efficace, les visiteurs ont reçu en temps opportun les commentaires d'Agrément Canada sur les rapports.

En vue de poursuivre sur la lancée positive du nouveau processus relatif aux rapports, veuillez noter ces quelques rappels :

1. Fournir un nombre suffisant de preuves qui viennent expliquer la décision relative au type d'agrément. Le Comité d'approbation du type d'agrément utilise ces renseignements décisifs lorsqu'il passe en revue les résultats de la visite.

2. Produire le rapport au milieu de la visite et l'imprimer, si possible. Si vous attendez à la fin de la visite d'agrément, vous risquez de faire face à des obstacles qui peuvent être difficiles à surmonter (par ex., vous devez installer le logiciel Acrobat, des erreurs ont lieu lorsque vous produisez le rapport). Il faut noter que vous devez avoir évalué au moins un processus prioritaire avant de procéder de cette façon.
3. Noter aussi les pratiques exemplaires proposées avec vos commentaires généraux relatifs à la visite, ce qui vous permettra de souligner ces points forts exceptionnels de l'organisme. Si une pratique exemplaire n'est pas acceptée par le Comité d'approbation du type d'agrément, l'organisme aura au moins eu la satisfaction d'être reconnu dans ce secteur pour son excellence.
4. Ne supprimer aucune des diapositives de la présentation PowerPoint qui affichent des résultats de la visite d'agrément. Ces données aident à harmoniser le rapport et la séance-synthèse. En plus des données recueillies lors de la visite, Agrément Canada aimerait que vous téléchargiez la présentation PowerPoint sur le portail pour compléter sa documentation.
5. Si vous ne disposez pas d'un projecteur pour la présentation PowerPoint, veuillez imprimer et utiliser celle-ci pour orienter vos discussions.
6. Télécharger les résultats de la visite avant de quitter l'organisme. Il est important pour Agrément Canada de recevoir les résultats dès que possible afin d'entamer les processus de révision à l'interne.
7. Laisser le rapport sur place.

Nous vous remercions à nouveau de fournir des commentaires complets et clairs, en temps opportun.

Nouveau : le rapport de visite d'agrément de base est laissé sur place

Bonne nouvelle! Depuis le mois de novembre, nous laissons le rapport de visite d'agrément de base à l'organisme.

De plus amples renseignements sur ce nouveau processus seront fournis lorsque vous recevrez l'information à propos de vos prochaines visites d'agrément de base.

Le rapport final sera bientôt chose du passé

Agrément Canada élimine progressivement ce qui était devenu le « rapport final ». Jusqu'en septembre dernier, les organismes clients recevaient un rapport comparant les résultats découlant de leur visite d'agrément avec les moyennes nationales. Cette information est maintenant offerte sur le portail des organismes.

Six mois après la fin de la visite, les organismes clients recevront une lettre d'Agrément Canada qui soulignera les progrès accomplis concernant les possibilités d'amélioration qui avaient été cernées au moment de la visite d'agrément. Pour préparer cette lettre, le Comité d'approbation du type d'agrément se fiera aux preuves des améliorations soumises par les organismes au moyen du portail. La décision relative au type d'agrément sera revue et notée dans la lettre, s'il y a lieu.



La crise H1N1 : comment nous y faisons face?

Chris Niro, Perfectionnement des compétences

Cet automne, les organismes de santé de partout au Canada ont eu à composer avec les répercussions de la grippe H1N1. Comme bon nombre d'organismes, Agrément Canada a mis en oeuvre son plan relatif à la pandémie pour faire face à la situation.

Nous avons été régulièrement en contact avec nos organismes clients devant être visités cet automne pour discuter de leur capacité à aller de l'avant avec la tenue de la visite. Des décisions ont été prises au cas par cas, en tenant compte des circonstances uniques de chaque organisme. Jusqu'à présent, la majorité des visites d'agrément ont eu lieu comme prévu. Certaines visites ont été reportées, et dans certains cas, cela était attribuable au fait que les organismes devaient s'occuper de l'épidémie active.

Un certain nombre de visiteurs ont accepté de faire partie d'une liste de visiteurs sur demande. Cela nous a aidés énormément, dans les cas où les visiteurs ont dû renoncer à effectuer une visite d'agrément car leur organisme devait

répondre aux besoins suscités par la grippe H1N1, car nous avons pu rapidement trouver des remplaçants. Nous tenons à remercier très sincèrement tous les visiteurs qui ont accepté de nous aider de cette façon. Votre appui et votre souplesse sont réellement appréciés.

Au cours des prochaines semaines alors que la situation de la grippe H1N1 se poursuit, nous demandons aux visiteurs qui ont des préoccupations en ce qui a trait à leur participation aux visites, de communiquer avec nous le plus tôt possible.

Pour assurer leur propre protection lorsqu'ils effectuent des visites d'agrément, les visiteurs sont encouragés à se faire vacciner contre la grippe H1N1.

De plus, assurez-vous de vérifier régulièrement la rubrique « Nouveautés » sur le portail des visiteurs pour obtenir des mises à jour et de l'information sur la grippe H1N1 et ses répercussions sur les visites d'agrément.

Grippe H1N1 : votre rôle essentiel à titre de visiteur

L'émergence du virus H1N1 confronte les organismes de santé du pays à d'importants défis. En tant que visiteurs pour le compte d'Agrément Canada, vos efforts sont essentiels pour aider les organismes de soins de santé à préconiser l'importance d'être bien équipé et de bien réagir à la grippe H1N1.

Lorsque vous effectuerez des visites, prenez note de la façon dont les organismes font face à la situation. Examinez leurs activités à la lumière des normes d'Agrément Canada, telles que les normes sur la prévention des infections et la santé publique, en vue d'aider les organismes à cerner les secteurs à priorité élevée et à acquérir les outils nécessaires pour prendre des mesures efficaces contre les risques réels et potentiels de la grippe H1N1.

Il est important de vous souvenir que vos rôles en tant que visiteur et qu'ambassadeur de la qualité des soins sont plus importants que jamais. Votre expérience et votre savoir-faire en matière de promotion de la qualité et la sécurité dans les services de santé constituent d'importants atouts pour les organismes clients que vous visitez.

Divulgarion des événements sentinelles

Comme vous le savez, les normes d'Agrément Canada mettent notamment l'accent sur les événements indésirables et les événements sentinelles, ce qui englobe des éléments tels que la divulgation de ceux-ci, la transparence et un examen rigoureux menant à des recommandations et aux changements qui s'imposent afin de minimiser les probabilités que ces événements se reproduisent.

Ces normes renforcent la pratique actuelle fondée sur des données probantes qui a reçu l'appui des conseils de la qualité des services de santé, de l'Institut canadien

pour la sécurité des patients et d'autres organismes et professionnels du domaine du leadership en matière de qualité des soins et de sécurité des patients.

Le signalement officiel des événements sentinelles à Agrément Canada n'est pas obligatoire pour le moment. Nous continuons toutefois d'étudier cette composante du programme et vous tiendrons au courant de toutes mises à jour des exigences au fur et à mesure que celles-ci ont lieu.



Programme de distinction à l'intention des services aux victimes d'accident vasculaire cérébral

Tracy Murphy, consultante, Agrément Canada

Mise à jour sur le programme

Saviez-vous qu'environ 50 000 Canadiens et Canadiennes auront un accident vasculaire cérébral cette année? Cela représente environ une personne chaque dix minutes. Au moyen de son programme de distinction à l'intention des services aux victimes d'un AVC, Agrément Canada travaille en collaboration avec le Réseau canadien contre les accidents cérébrovasculaires pour aider à assurer une prestation de soins de haute qualité aux victimes d'AVC, et à favoriser une utilisation répandue des pratiques exemplaires.

Le programme de distinction à l'intention des services aux victimes d'accident vasculaire cérébral est offert aux clients d'Agrément Canada qui sont déjà agréés dans le cadre du programme Qmentum. La participation au programme de distinction constitue une occasion pour les organismes clients :

- d'être reconnu pour leur engagement exceptionnel à l'égard de l'excellence et d'atteindre des résultats positifs pour leurs clients;
- de faire partie d'un programme innovateur qui contribue à une mise en application plus uniforme des recommandations pour les pratiques optimales de soins de l'AVC;
- d'atteindre et de maintenir l'excellence en démontrant une conformité à des normes nationales et en atteignant les seuils liés aux mesures de rendement.

Le programme de distinction à l'intention des services aux victimes d'accident vasculaire cérébral reconnaît les organismes qui font preuve d'excellence au plan clinique et d'un engagement exceptionnel à l'égard du leadership en matière de soins aux victimes d'accident vasculaire cérébral. Ce programme comporte des normes rigoureuses et hautement spécialisées, un ensemble exhaustif d'indicateurs de rendement ainsi qu'une visite effectuée

par des évaluateurs experts en la matière qui ont une vaste expérience clinique dans le domaine.

La mise à l'essai a eu lieu en septembre 2009 dans six organismes situés dans l'ensemble du Canada. Christopher Dean, Marty Huynh, Alex Rosé, Monique Marcoux et Jonathan Mitchell y ont participé à titre de facilitateurs. Nous remercions sincèrement les évaluateurs qui ont participé aux visites, c'est-à-dire Robert Crossland, Kathryn Leblanc, Catherine Danbrook, Rick Riopelle, Andre Bianki, Mario Bolduc, Patricia Lindsay, Terri Green, Marg Bachle, Barbara Ansley, Patti Leonard, Kelli O'Brien et Rita Den Otter. Nous sommes maintenant à recueillir les commentaires émis dans le cadre de l'évaluation et apporterons des révisions au programme au cours des prochains mois.

Les activités de formation et de communication se poursuivent tout au long de l'automne :

- En octobre, Agrément Canada a fait une présentation sur le programme de distinction à la table ronde provinciale-territoriale du Réseau canadien contre les accidents cérébrovasculaires.
- Une campagne de marketing ciblée fera en sorte que les organismes clients potentiels reçoivent des communications au sujet du programme.
- La formation sera offerte aux spécialistes en agrément en décembre.

Rencontre du comité consultatif

La rencontre du comité consultatif d'Agrément Canada et du Réseau canadien contre les accidents cérébrovasculaires a eu lieu le 10 novembre à Ottawa. Les membres du personnel ont présenté au comité les commentaires découlant de la consultation nationale sur les normes de distinction à l'intention des services aux victimes d'accident vasculaire cérébral, et de la mise

à l'essai qui s'est déroulée en septembre 2009. Les membres du comité ont fait part de leurs commentaires et suggestions concernant les améliorations, les directives relatives à l'attribution du prix de distinction ainsi que les prochaines étapes, y compris la visite sur place, les indicateurs liés aux AVC, l'enseignement au client et à la famille, de même que l'excellence et l'innovation.

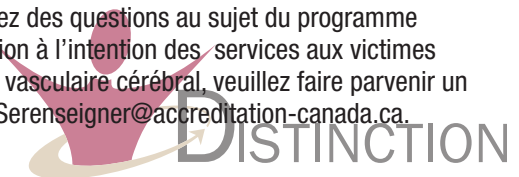
Des membres du service de gestion de l'information ont fait une démonstration du portail du programme de distinction et du logiciel à l'intention des évaluateurs; ils ont aussi obtenu des suggestions en matière d'amélioration.

Les membres du comité ont également été renseignés au sujet du recrutement et de la formation des évaluateurs, du marketing et des communications entourant le programme. Ils ont aussi eu l'occasion d'émettre leurs commentaires à ce sujet.

Le programme de distinction à l'intention des services aux victimes d'accident vasculaire cérébral en est aux étapes finales de révision. Son lancement aura lieu en janvier 2010.

Agrément Canada espère que tous les organismes agréés ayant un programme spécialisé en soins aux victimes d'AVC chercheront à obtenir le prix de distinction. Ce programme constitue un moyen très efficace de reconnaître les organismes qui font preuve d'excellence au plan clinique et d'un engagement exceptionnel à l'égard du leadership en matière de soins aux victimes d'accident vasculaire cérébral.

Si vous avez des questions au sujet du programme de distinction à l'intention des services aux victimes d'accident vasculaire cérébral, veuillez faire parvenir un courriel à Serenseigner@accreditation-canada.ca.



Retracer une note de frais

Mireille Cyr-Hansen, Partenariats et contrats

Mary MacLean-Bradley, Finances et infrastructure

Réception de la note de frais chez Agrément Canada

Quand votre note de frais arrive, notre réceptionniste l'inscrit, appose la date de réception sur la note de frais et place celle-ci dans le pigeonier approprié, selon l'indication sur le formulaire.

Le Service à la clientèle nationale se sert d'un formulaire précis pour le programme Qmentum dans le cadre des visites d'agrément. Ces formulaires sont envoyés directement à l'agente des comptes créditeurs, au Service des finances, pour des fins de vérification, d'autorisation et de paiement.

Pour les visites relatives à des contrats particuliers, on utilise des formulaires spécifiques. Ceux-ci sont acheminés à l'équipe appropriée pour des fins de vérification et d'autorisation. Après vérification et autorisation, le formulaire est envoyé à l'agente des comptes créditeurs, au Service des finances, afin d'effectuer le paiement.

Voici, entre autres, les contrats en cours chez Agrément Canada :

- Services de santé des Autochtones;
- Services de santé des Forces canadiennes;
- Service correctionnel Canada.

Processus de vérification

Le personnel d'Agrément Canada vérifie chaque note de frais. Voici les points qui sont vérifiés pour toutes les notes de frais reçues :

A) lieu de la visite;

B) présence du visiteur;

C) durée de la visite;

D) frais — honoraires et préparatifs;

E) frais pour l'hébergement, les repas, les déplacements, frais accessoires et autres.

Il importe que chaque note de frais soit accompagnée de tous les reçus et cartes d'embarquement de train et ou d'avion, le cas échéant. S'il manque des reçus et des

cartes d'embarquement, cela ralentit le processus de vérification et d'approbation. L'utilisation du bon formulaire nous permet de régler plus rapidement les notes de frais.

S'il advient qu'il y ait une différence entre la somme indiquée sur la note de frais et celle qui est remboursée, une explication sera fournie.

Les formulaires de remboursement des dépenses des visiteurs sont accessibles dans le portail des visiteurs.

DATE DE LA VISITE :		DÉPENSES LIÉES À LA VISITE Services à la clientèle 2009 Qmentum Faire parvenir au : Service des finances			NOM :			
N° DE LA VISITE :					ADRESSE :			
ORGANISMES VISITÉS :					Téléphone :		Télocopieur :	
					Courriel :			
HONORAIRES / FRAIS DE PRÉPARATION		DÉPENSES RÉELLES		TRANSPORT		DIVERS		
Membre : 203 \$ par jour Chef : 291 \$ par jour		Hébergement Un maximum de 165 \$ par soir		Repas Un maximum de 73 \$ par jour		Kilométrage 0,488 \$/km		
				Avion		Train, voiture de location, stationnement, taxi		
# de jours =						Téléphone		
Tarif =						Coût (rencontre)		
TOTAL \$ =						Autre (préciser)		
						Stationnement		
						Taxi		
# de jours de préparation =								
TOTAL \$ =								
						Ordinateur portatif utilisé (100 \$)		
						Oui: Non:		
7503-10-102 (Hon.) 7507-10-102 (Prép.)		7502-10-102		7501-10-102		7504-10-102		
						7505-10-102		
						7506-10-102 (Divers) 7508-10-102 (Inclutif pour ord. portatif)		
Calcul des frais de préparation :				Notes explicatives :		Total réclamé		
Si la visite est de > 3 jours (sans tenir compte du temps de planification faisant partie de la visite), veuillez réclamer 1 jour (tarif de membre d'équipe ou de chef d'équipe).						Total révisé		
Si la visite est de <= 3 jours (sans tenir compte du temps de planification faisant partie de la visite), veuillez réclamer 0,5 jour (tarif de membre d'équipe ou de chef d'équipe).						Moins avancé		
						Solde		
Service Delivery			Finance					
Received on ____/____/____		Survey (Invoice) # _____		#TPS (s'il y a lieu) -				
Verified by _____		A/P Code _____		Signature du demandeur : _____				
Date ____/____/____		Inv. Batch # _____ Entry # _____		Tous les recus doivent être soumis. Les recus manquants peuvent entraîner un délai dans le remboursement de vos dépenses.				
Approved by _____		Invoice date ____/____/____ PP _____						
Date ____/____/____		Processed by _____						

Agrément Canada - 1730 St Laurent Blvd, Suite 100, Ottawa, ON K1G 5L1 (1-800-

Exemple de formulaire de remboursement du programme Qmentum



Mise à jour sur les travaux du Comité consultatif sur le programme d'agrément

Tracy Murphy, consultante, Agrément Canada

Le Comité consultatif sur le programme d'agrément s'est réuni les 5 et 6 octobre. Le 5 octobre fut réservé à un exposé de Sam Kearns, visiteur, qui a parlé des points forts et des défis du programme Qmentum du point de vue du visiteur. Sam a présenté différents points de vue et a suggéré des améliorations.

Le 6 octobre, Chris Niro, Perfectionnement des compétences, a fourni de l'information générale sur l'effectif-visiteur, le modèle d'évaluation par les pairs, le rôle des visiteurs dans l'organisme. Chris a revu les nouvelles compétences des visiteurs pour 2009, et discuté du recrutement, de l'affectation et de l'encadrement des visiteurs. Le comité a fait plusieurs commentaires et suggestions à prendre en considération.

Karen Kieley, Élaboration des programmes d'agrément, et Michael Friesen, Gestion de l'information, ont parlé des améliorations apportées au processus de visite, en mettant l'accent sur la préparation à la visite par le biais du portail des visiteurs. Les membres du comité ont émis des suggestions visant à faciliter et à rationaliser le travail des visiteurs à cet égard.

Christopher Dean, Élaboration des programmes d'agrément, a présenté les récentes améliorations apportées aux pratiques organisationnelles requises (POR), ainsi que les résultats des recherches et des consultations relatives aux nouvelles POR proposées. Le comité a suggéré que les nouvelles POR soient mises à l'essai avant d'être intégrées au programme Qmentum en 2011.

Karen Kieley a revu les définitions et les catégories des événements sentinelles, l'analyse du milieu, ainsi que le processus de divulgation des événements sentinelles (voir la page 3 pour plus de détails).

D'autres personnes ont présenté des exposés sur le rôle et la fonction du Service à la clientèle nationale, le processus annuel visant à revoir les directives relatives à l'attribution du type d'agrément dans le cadre du programme Qmentum (le comité s'est dit d'accord pour recommander au conseil d'administration de maintenir les directives de 2009 pour l'année 2010), de même que les directives relatives à l'attribution de l'agrément de base.

La prochaine réunion du Comité consultatif sur le programme d'agrément est prévue en février 2010.

Accueillons notre nouvelle agente aux comptes créditeurs

Finances et infrastructure



Agrément Canada tient à souhaiter la bienvenue à sa nouvelle agente aux comptes créditeurs, Fabiola Antoine!

Si vous avez des questions sur les notes de frais des visites ou que vous voulez une avance avant d'effectuer un voyage, veuillez communiquer avec Fabiola par courriel au fabiola.antoine@accreditation.ca ou par téléphone au poste 293.

Nous tenons aussi à souhaiter à Shane Pigeon, qui a quitté Agrément Canada pour poursuivre d'autres intérêts, la meilleure des chances dans ses projets à venir.

Résultats de l'enquête par sondage auprès des lecteurs du bulletin *En Contact*

En août, une enquête par sondage a été effectuée auprès des lecteurs du bulletin *En Contact* afin de déterminer quelles habitudes de lecture étaient les plus populaires : soit la lecture en ligne ou la lecture d'un imprimé.

Sur les 124 réponses obtenues, près de 75 % des répondants (91) ont mentionné qu'ils lisent *En Contact* en ligne (de ce nombre 21 % des visiteurs l'impriment aussi).

Habitude de lecture	Lecteurs
Lecture en ligne	72
Lecture en ligne et impression	19
Impression	33
Total	124



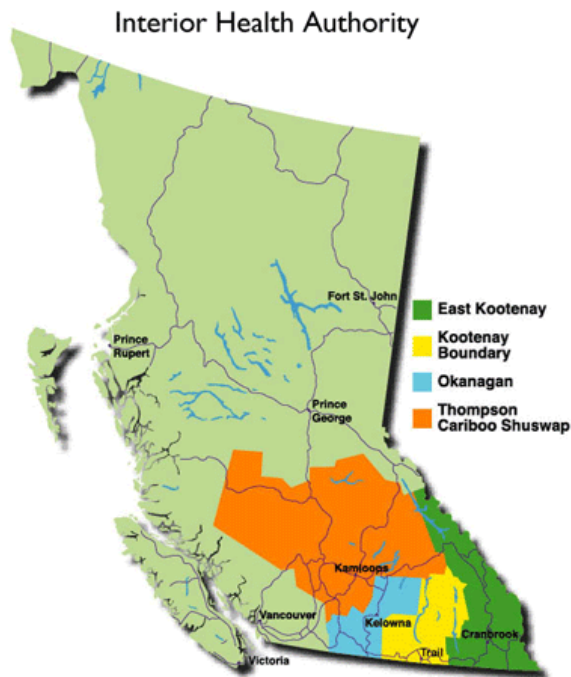
Agrément de l'Interior Health Authority

Conny Menger, Service à la clientèle nationale

Des visites d'agrément ont été menées récemment dans l'Interior Health Authority par une équipe de 16 visiteurs. Il a fallu une semaine pour évaluer cette grande région, qui compte une population de presque 740 000 habitants, dont 18 500 sont employés par l'Interior Health.

Les visiteurs se sont divisés en trois sous-équipes qui ont voyagé d'un établissement à l'autre, en passant par des cols de montagnes, des vignobles et la région des lacs, tandis que le chef d'équipe demeurait au siège central. Tous se sont réunis à la fin de la semaine, à Kelowna, pour la séance-synthèse en ligne.

Un horaire serré pour la tenue de téléconférences et de vidéoconférences, ainsi qu'une communication constante par téléphone et appareils sans fil, ont permis à tout le monde de respecter l'horaire et se rendre au prochain point de chute pour l'activité des traceurs avec un peu d'avance.



Équipe d'agrément de l'Interior Health Authority



Mise à jour sur les services de santé des Autochtones

Tracy Murphy, consultante, Agrément Canada

Notre Comité consultatif stratégique des services de santé des Autochtones (SSA) s'est réuni le 3 novembre 2009 au siège social d'Agrément Canada situé à Ottawa. La rencontre a débuté et s'est terminée par une prière spéciale récitée par Annie St-Georges, aînée. Les membres du comité ont émis des commentaires sur plusieurs sujets, y compris les services à la clientèle, les activités de communication, les plans de formation, les questionnaires du programme d'agrément de base, ainsi que les normes des SSA actuelles et à venir.

Une année chargée en perspective

L'an prochain, nous serons fort occupés à faire des visites dans les SSA. Trois visites de mise à l'essai du programme d'agrément de base sont prévues dans des SSA en janvier 2010. Douze visites d'agrément de base des SSA sont prévues en 2010, de même que dix visites Qmentum régulières. Les séances de formation à l'intention des organismes clients et des visiteurs sont déjà commencées et se poursuivront l'an prochain.

Nous continuons de chercher activement de nouveaux visiteurs pour le programme des SSA. Trois nouveaux visiteurs ont déjà été recrutés cet automne, et le recrutement se poursuit.

Trois spécialistes en agrément travaillent auprès des organismes des services de santé des Autochtones, soit : Madeleine Drew (Colombie-Britannique, Saskatchewan, les territoires), Brenda Emerson (Alberta, Manitoba), et Hélène Tassé (Ontario, Québec, provinces de l'Atlantique).

Les normes

La série de normes pour la lutte contre l'abus de substances est prête et comprend ce qui suit :

- Gouvernance durable;
- Efficacité organisationnelle des Services de santé des Autochtones;
- Lutte contre l'abus d'alcool et de drogues auprès des Autochtones
- Services de lutte contre l'abus de substances chez les Autochtones - Gestion des médicaments
- Services de lutte contre l'abus de substances chez les Autochtones – Prévention des infections

Les normes *Santé et bien-être des communautés autochtones* sont aussi prêtes (elles mettent l'accent sur les groupes de clients), de même que les normes *Soins primaires intégrés des Autochtones* (qui mettent l'accent sur chaque client individuellement).

Les normes à l'intention des postes de soins infirmiers en région éloignée sont en cours de révision. Un groupe de travail se réunira tôt au cours l'année pour obtenir d'autres données. Les normes seront ensuite mises à l'essai en 2010.

Agrément Canada prévoit élaborer une autre section de normes pour les SSA. Les discussions visant à décider ce qu'elle portera sont en cours.

Restez à l'affût d'autres renseignements dans les prochaines éditions d'*En Contact*.

Possibilité d'acheter des normes en ligne

Jennifer Drouin, Gestion des projets et des partenariats

Agrément Canada est souvent abordé par des étudiants, des fournisseurs d'appareils médicaux, des clients potentiels et autres personnes qui veulent obtenir des exemplaires de nos normes. Nous avons donc ajouté l'option *Accès aux normes* dans le site Web afin que ceux qui veulent acheter une section de normes puissent le faire en ligne.

La page *Accès aux normes* se trouve sous l'onglet *Programmes d'agrément* dans la page d'accueil. En cliquant sur *Acheter des normes*, les utilisateurs seront acheminés vers une page où il sera possible de naviguer parmi les sections de normes, d'ajouter des normes à leur panier d'achat, et de créer un compte pour passer une commande.

Les sections de normes sont offertes en français et en anglais; elles peuvent être téléchargées ou expédiées sur un disque compact. Les sections de normes coûtent 100 \$ chacune, et un rabais de 20 % est offert à l'achat de cinq sections ou plus. Le paiement s'effectue par le biais de PayPal.

Pour les organismes clients d'Agrément Canada, le coût des normes est déjà compris dans les frais demandés.

Pour toute question, veuillez communiquer avec Jennifer Drouin par courriel au LearnMore@accreditation.ca ou par téléphone au 613-738-3800 ou au 1 800 814-7769 (poste 299 aux deux numéros).



Calendriers des activités

Prévention de la violence en milieu de travail dans les organismes de santé – webinaire

Organisé par Agrément Canada et l'Ontario Safety Association for Community and Health Care

Date : 10 février 2010

Heure : 13 h à 15 h HNE

Pour en apprendre davantage, visitez la page [Ressources en formation](#) dans le site Web d'Agrément Canada.

La santé dans les milieux de travail : travailler ensemble pour des soins de qualité

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

Date : 25 et 26 février 2010

Lieu : Ottawa, Ontario

Pour en savoir plus, visitez le site Web de la [Coalition](#).

Congrès national des visiteurs de 2010

Présenté par Agrément Canada

Date : 26 au 29 août 2010

Lieu : Hôtel Westin – Ottawa, Ontario

Prière de ne pas réserver vous-même, car Agrément Canada se chargera des arrangements entourant le transport et l'hébergement.

Soyez à l'affût pour en apprendre davantage au début de la nouvelle année.

Qmentum Quarterly

Qmentum Quarterly est un moyen de partager l'expertise, l'innovation et les pratiques exemplaires à l'échelle nationale. Cette revue se veut une tribune pour les organismes de santé et de services sociaux qui souhaitent améliorer la qualité et la sécurité des patients, tout en se renseignant.

Nous remercions tous nos collaborateurs et abonnés.

Prochains thèmes

Cet hiver : L'agrément

Au printemps : Les services de santé d'urgence



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.

