

Un mot de Wendy

Bonjour à tous,



Bienvenue au numéro de novembre d'*En Contact*. Dans le présent numéro, vous pourrez lire des articles au sujet du guide sur les pratiques exemplaires de l'Association des hôpitaux de l'Ontario et du site Web AGORA, une banque de pratiques exemplaires (p. 3).

Vous pourrez aussi prendre connaissance des mises à jour relatives aux comptes créditeurs (p. 3) et au rapport d'agrément (p. 3). Assurez-vous de suivre les liens qui vous mèneront aux deux rapports que nous avons récemment publiés (p. 3). Si ce n'est déjà fait, profitez de l'occasion pour vous inscrire à la conférence sur la qualité intitulée Reconnaître l'excellence dans les soins de santé, qui aura lieu en février 2012 à Mississauga; nous offrons un tarif spécial aux visiteurs (p. 5).

Assurez-vous de lire l'avis important concernant les webémissions du programme de certification que les visiteurs doivent visionner (voir ci-dessous). Vous trouverez également dans ce numéro d'importantes mises à jour concernant les nouveaux types d'agrément (p. 4), ainsi que le nouveau processus de soumission amélioré des pratiques exemplaires (p. 4).

Nous vous remercions très sincèrement de votre engagement à l'égard de l'agrément et du programme Qmentum. Votre contribution est des plus appréciées.

Wendy Nicklin
Présidente-directrice générale

Note importante – Webémissions du programme de certification à visionner pour l'année 2011

Ceci est un rappel amical pour ceux et celles d'entre vous qui n'ont pas encore visionné les deux webémissions du programme de certification pour l'année 2011.

Chaque webémission (*Suivre efficacement le parcours des traceurs (parties A et B); Rédiger des rapports clairs et efficaces*), y compris l'examen, prendra environ 90 minutes de votre temps. Vous devrez donc consacrer au moins trois heures aux webémissions que vous êtes tenus de visionner.

N'oubliez pas de tenir compte du temps nécessaire à consacrer aux webémissions, de manière à répondre à leurs exigences d'ici la fin janvier 2012. Le temps des Fêtes est à nos portes, apportant son lot de préparatifs, de sorte que ces webémissions risquent d'être reléguées à votre liste de résolutions pour la nouvelle année (et nous savons tous combien il est difficile de respecter ces résolutions!)

La date d'échéance pour répondre aux exigences de ces deux webémissions est le 27 janvier 2012.

À l'intérieur

- 2 Randy Penney, président du Comité consultatif des visiteurs, a obtenu la médaille Trudeau décernée par l'École de gestion Telfer
- 2 Nouvelle agente aux comptes créditeurs
- 3 Un guide sur les pratiques exemplaires de l'année 2010 de l'Association des hôpitaux de l'Ontario sera affiché sur le site Web AGORA
- 3 Processus de distribution du rapport d'agrément
- 3 Résultats de l'évaluation du programme Qmentum
- 3 Nouvelles publications d'Agrément Canada offertes en ligne
- 4 Nouveaux types d'agrément
- 4 Révision du processus de soumission des pratiques exemplaires
- 5 Calendrier des activités



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

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



Randy Penney, président du Comité consultatif des visiteurs, a obtenu la médaille Trudeau décernée par l'École de gestion Telfer

Randy Penney, président-directeur général, Renfrew Victoria Hospital et St. Francis Memorial Hospital, a reçu la médaille Trudeau décernée par l'École de gestion Telfer de l'Université d'Ottawa. Cette médaille est l'honneur le plus prestigieux qu'accorde l'École de gestion Telfer.

Instaurée en 1989, la médaille a été nommée à la mémoire du Père Roland Trudeau, directeur du département de Commerce de l'Université d'Ottawa de 1950 à 1965. Elle est décernée en reconnaissance du leadership, de l'esprit d'initiative et de l'engagement des lauréats à l'égard de leur entreprise, de la collectivité et de leur alma mater.

Monsieur Penney fait partie de l'équipe de visiteurs d'Agrément Canada depuis près de vingt ans. À ce titre, il a travaillé dans l'ensemble du Canada et a représenté Agrément Canada sur la scène internationale à plusieurs occasions.

Vibha Bahl, présidente de l'Association des anciens de l'École de gestion Telfer, nous a fait part de ses commentaires : « Nous sommes heureux de pouvoir honorer une personne telle que Randy qui personnifie tous les aspects rattachés à ce prix par ses contributions importantes à son travail, à sa communauté et à notre communauté universitaire. »

« En tant qu'administrateur de services de santé possédant une vision communautaire, Randy Penney a dû faire appel à ses qualités de chef et a été une source d'inspiration

pour les autres, déclare Brian Malcolmson, directeur du programme de Maîtrise en gestion des services de santé (MGSS) de l'École Telfer. À Renfrew, il est un mentor de choix pour la nouvelle génération de dirigeants du programme de MGSS de l'Université d'Ottawa. »

« J'apprécie grandement cet honneur, nous confie monsieur Penney, surtout parce qu'il est présenté par mes collègues professionnels. Parmi les anciens de l'École Telfer, de nombreux et dignes candidats méritent également cette médaille, c'est donc avec beaucoup d'humilité et de fierté que je me joins aux lauréats. Je tiens à remercier le programme de Maîtrise en gestion des services de santé, l'École de gestion Telfer et l'Université d'Ottawa de cet honneur. »

Le 24 septembre 2011 au Centre des congrès d'Ottawa, la médaille Trudeau a été présentée à Randy Penney dans le cadre du Gala de l'excellence de l'Association des anciens de l'École de gestion Telfer.

Félicitations, monsieur Penney!

Article de source : [Barry's Bay This Week](#)

Nouvelle agente aux comptes créditeurs

Mary MacLean-Bradley, Finance et infrastructure

Félicitations à Fabiola Antoine et à son mari! Ils sont maintenant parents d'une adorable petite fille. Nous leur souhaitons de la santé et une première année des plus heureuses.

Nous sommes fiers d'annoncer que Rita Rivera s'est jointe à l'équipe de la Finance et infrastructure à titre d'agente aux comptes créditeurs et remplacera madame Antoine durant son congé de maternité. Madame Rivera sera responsable du traitement des formulaires de remboursement des dépenses des visiteurs. Vous pouvez communiquer avec elle au poste 293, ainsi qu'en lui envoyant un courriel à Rita.Rivera@accreditation.ca.

Félicitations

À Wendy Nicklin qui a été élue au conseil consultatif international du ministère de la Santé de l'Arabie saoudite.



Un guide sur les pratiques exemplaires de l'année 2010 de l'Association des hôpitaux de l'Ontario sera affiché sur le site Web AGORA

Le guide présente les réalisations des hôpitaux de l'Ontario et les leçons importantes qu'ils ont apprises en appliquant les pratiques entourant l'amélioration de la sécurité des patients et de la qualité des soins.



L'Association des hôpitaux de l'Ontario a établi un partenariat avec Agrément Canada dans le but de donner accès à certaines parties du guide à ses homologues du Québec. Le contenu du guide, présenté par thèmes, sera affiché en français sur le site Web Agora. Ce site est une banque de pratiques exemplaires qui ont été reconnues par des organismes crédibles. Il est le résultat d'un partenariat entre Agrément Canada, Les éditions du Point et l'Agence de santé et de services sociaux de la Montérégie, un organisme régional de gouvernance des services de santé et des services sociaux du Québec.

Le guide aidera à combler une lacune en ce qui concerne l'information dont dispose la communauté francophone en matière de qualité et de sécurité des patients.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec [Sudha Kutty](#), directrice, Sécurité des patients, Questions médicales et professionnelles ou avec [Sharon Walker](#), consultante, Association des hôpitaux de l'Ontario, Sécurité des patients.

Processus de distribution du rapport d'agrément

Mourad Ouadi et Suzanne Larocque, Qualité, risques et évaluation

En vue d'offrir un accès facile au rapport d'agrément et d'en assurer la confidentialité, Agrément Canada a changé sa façon de le distribuer aux organismes clients.

Le rapport était antérieurement envoyé par courriel au président-directeur général de l'organisme dans les dix à quinze jours ouvrables suivant la visite d'agrément. Depuis septembre 2011, le rapport d'agrément, qui comprend maintenant un nouveau sommaire, est téléchargé sur le portail des organismes. L'organisme reçoit un courriel l'informant que le rapport est offert sur le portail.

De plus, le rapport ne sera plus acheminé par courriel aux visiteurs. Vous aurez toutefois encore la possibilité de le passer en revue pendant la visite d'agrément et à la fin de celle-ci lorsque vous synchroniserez l'information.

Résultats de l'évaluation du programme Qmentum

Les résultats de la récente évaluation du programme Qmentum intitulée Évaluation du programme Qmentum : résultats et améliorations au programme se trouvent sur le site Web d'Agrément Canada, de même que sur les deux portails.



Nouvelles publications d'Agrément Canada offertes en ligne

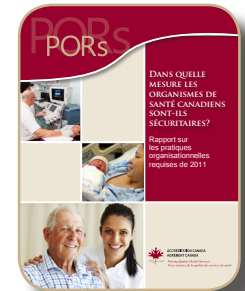
Daniel Robichaud, Communications stratégiques

Les publications suivantes sont maintenant offertes sur le site Web d'Agrément Canada :



Rapport canadien sur l'agrément des services de santé : La qualité commence en haut de l'échelle – Le rôle déterminant du conseil d'administration

Dans quelle mesure les organismes de santé canadiens sont-ils sécuritaires? Rapport sur les pratiques organisationnelles requises de 2011



Vos commentaires sont grandement appréciés. Laissez-nous savoir ce vous en pensez!



Nouveaux types d'agrément

Agrément Canada a récemment terminé une évaluation en profondeur des éléments clés du Programme d'agrément Qmentum, y compris le libellé des types d'agrément.

L'évaluation fut entreprise après que le premier cycle de trois ans du programme ait été terminé et tient compte de la rétroaction de nos clients en ce qui a trait à deux questions :

- l'ambiguïté créée par l'appellation agrément conditionnel;
- les capacités limitées du système de libellé actuel à établir efficacement une distinction entre les différents niveaux de rendement des organismes.

À la suite de cette évaluation exhaustive, nous avons élaboré de nouveaux libellés qui seront maintenant plus précis et qui représenteront mieux l'engagement que démontrent les organismes par rapport à l'amélioration continue de la qualité des soins de santé.

Jusqu'à maintenant, les organismes recevaient l'un des trois libellés suivants : agrément, agrément conditionnel ou refus d'agrément.

Les quatre nouveaux libellés qui remplaceront les anciens sont les suivants :

- agréé avec mention d'honneur;
- agréé avec mention;
- agréé;
- non agréé.

Comme vous pouvez le constater, les organismes ne se verront plus attribués le type d'agrément qualifié de conditionnel.

Les nouveaux types d'agrément seront basés sur l'évaluation de la conformité de l'organisme par rapport aux normes, aux critères à priorité élevée et aux pratiques organisationnelles requises. Un autre facteur consistera à vérifier si les taux de réponse minimaux ont été obtenus pour les outils d'évaluation appropriés : le Sondage sur la culture de sécurité des patients et le Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail. Pour les clients du Québec agréés dans le cadre du programme conjoint du Conseil québécois d'agrément (CQA) et d'Agrément Canada, les résultats découlant des sondages du CQA aideront également à déterminer le type d'agrément qui sera décerné.

Les changements apportés aux types d'agrément sont rétroactifs au mois de janvier 2011 pour s'assurer que tous les organismes qui ont participé à une deuxième visite Qmentum profitent de cette amélioration. Il importe de noter que les organismes devront tout de même adhérer aux exigences de suivi établies lors de leur visite d'agrément, peu importe leur nouveau type d'agrément.

À compter de janvier 2012, Agrément Canada délivrera de nouveaux certificats aux organismes qui ont été agréés en 2011, et ce, une fois que le type d'agrément final aura été confirmé dans les six mois suivant la visite d'agrément.

Révision du processus de soumission des pratiques exemplaires

Anne Jutras, Qualité, risques et évaluation

Cet été, nous avons mis à l'essai un nouveau processus de soumission des pratiques exemplaires. La présentation de ce nouveau processus avait pour but d'améliorer la **flexibilité** (en permettant aux organismes de soumettre des pratiques exemplaires en tout temps au cours du cycle d'agrément) ainsi que la **qualité** (en fournissant aux organismes des commentaires sur les soumissions qui ne sont pas acceptées afin que les futures soumissions répondent aux exigences).

Voici une description du nouveau processus de soumission :

1. Le représentant de l'organisme soumet une pratique au moyen du portail des organismes en tout temps au cours du cycle d'agrément.
2. Un membre de l'équipe Qualité, risques et évaluation (QRÉ) d'Agrément Canada reçoit la pratique, l'examine et l'envoie au groupe d'experts.
3. Les membres du groupe d'experts évaluent la pratique et décident s'ils considèrent la pratique à être « exemplaire » ou non, et rendent leurs décisions à l'équipe QRÉ.
4. L'équipe QRÉ recueille les commentaires et les envoie au Comité d'approbation qui, avec l'aide des commentaires des experts, décide si la pratique sera acceptée comme une pratique exemplaire.
5. Un représentant de l'équipe QRÉ envoie une lettre et un certificat, ou des commentaires, à l'organisme dans les six semaines suivant la date de réception de la pratique (voir le point 2).
6. L'équipe QRÉ affiche les pratiques reconnues comme étant exemplaires dans [la base de données sur le site Web d'Agrément Canada](#).





Calendrier des activités

Réservez cette date!

Les 2 et 3 février 2012
Mississauga, Ontario

Conférence sur la qualité : Reconnaître l'excellence dans les soins de santé

Agrément Canada vous invite à participer à cette nouvelle possibilité d'apprentissage. 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 de nouvelles idées très utiles pour votre organisme.

Un tarif spécial est offert aux visiteurs!

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.

