

Un mot de Wendy

Bonjour à tous,

La Semaine nationale de la sécurité des patients (du 1^{er} au 5 novembre) est de nouveau à nos portes.

Je suis certaine que vous et vos collègues avez mené certaines activités qui démontrent votre engagement actuel envers la sécurité des patients. Amorcée en 2005 par l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), la Semaine nationale de la sécurité des patients a pour but d'augmenter la sensibilisation en matière de sécurité des patients et d'échanger de l'information au sujet des meilleures pratiques dans ce domaine. Pour en apprendre davantage, visitez le [site Web de l'ICSP](#).

Je suis heureuse d'annoncer la récente publication du *Rapport canadien sur l'agrément des services de santé 2010* d'Accréditation Canada. Le rapport de cette année met l'accent sur le lien étroit entre la qualité de vie au travail et la sécurité des patients dans les soins de santé. Si vous n'avez pas encore lu le rapport, vous pouvez le consulter en cliquant [ici](#). Nous avons reçu des commentaires positifs et très encourageants au sujet de ce rapport en particulier.

Notre *Rapport sur les pratiques organisationnelles requises de 2010 : Résultats des organismes de santé canadiens* fut publié cette semaine. Ce rapport analyse les résultats relatifs aux pratiques organisationnelles requises (POR); ces résultats découlant de toutes les visites menées dans les organismes en 2010. Vous pouvez y accéder en cliquant [ici](#).

Dans la présente édition d'*En Contact*, vous découvrirez l'importance d'assister aux téléconférences qui ont lieu

avant la visite (p. 3), les améliorations significatives et sur mesure apportées au programme Qmentum pour les petits organismes et les organismes communautaires (p. 2), ainsi que le nouveau logiciel pour les visites supplémentaires (p. 4).

Nous vous remercions à nouveau de votre formidable appui à l'égard de l'agrément et d'Accréditation Canada, de même que de votre engagement sincère envers l'amélioration de la qualité des soins de santé.

Je souhaite à tous santé et bonheur cet automne.

Sincères salutations,

Wendy Nicklin
Présidente-directrice générale



À l'intérieur

- 2 Mise à jour sur le programme Qmentum : nouvelles POR, normes et adaptation du programme aux organismes communautaires
- 3 La téléconférence avant la visite : un élément crucial
- 3 À la recherche d'une personne à la vice-présidence, Développement des affaires, et d'un ou d'une PDG, Accréditation Canada Mondial
- 4 Logiciel des visiteurs pour les visites supplémentaires
- 4 Besoin de visiteurs
- 5 Calendrier des activités



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

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

Mise à jour sur le programme Qmentum : nouvelles POR, normes et adaptation du programme aux organismes communautaires

Jason Miller, Gestion de l'information

En septembre 2010, Agrément Canada a ajouté un certain nombre de nouvelles caractéristiques au programme Qmentum et a également modifié ce dernier. Vous avez peut-être déjà remarqué certaines de ces nouvelles caractéristiques dans le logiciel des visiteurs.

Vous trouverez ci-dessous une liste complète des nouveaux critères ainsi que des explications qui s'y rattachent, des questions tirées du profil des organismes clients et des normes en ligne.

Retrait de certains critères

Dans le but d'aider au lancement de nouvelles normes mises à jour qui a eu lieu le 8 septembre 2010, nous sommes maintenant en mesure de supprimer (ou de dissimuler) des critères dans le logiciel des visiteurs, les rapports d'agrément et la lettre avisant du type d'agrément décerné. De nouveaux critères ont été cernés et placés dans un calendrier qui détermine si ces derniers seront dissimulés ou visibles selon leur date de lancement.

À compter du 1^{er} janvier 2011

- Quatre nouvelles pratiques organisationnelles requises (POR) :
 - Prévention de la violence en milieu de travail
 - ◆ Efficacité organisationnelle (8.5)
 - ◆ Efficacité organisationnelle, version adaptée (6.2)
 - Évaluation des risques en matière de sécurité à domicile
 - ◆ Services de soins à domicile (8.1)

- ◆ Gestion des cas (7.5)
- Liste de contrôle d'une chirurgie sécuritaire
 - ◆ Salles d'opération (6.8)
 - ◆ Établissements médicaux ou chirurgicaux indépendants (21.2)
- Prophylaxie de la thrombo-embolie veineuse (TEV)
 - ◆ Services médicaux (7.4)
 - ◆ Soins intensifs (7.5)
 - ◆ Cancer et services d'oncologie (7.3)
 - ◆ Transplantation d'organes et de tissus (12.1)
 - ◆ Dons d'organes de donneurs vivants (13.1)
 - ◆ Services de chirurgie (7.7)
- Nouveaux indicateurs
 - Infections des plaies non chirurgicales
 - ◆ Services de soins à domicile (8.9)
- Modifications importantes apportées aux normes
 - Soins intensifs : dons d'organes et de tissus et la transplantation (de 8.1 à 8.19)
 - Service des urgences : dons d'organes et de tissus et la transplantation (de 9.1 à 9.14)

À compter du 1^{er} septembre 2011

- Nouvelles normes
 - Services de soins à domicile (4.1, 4.8, 5.3, 8.2, 8.7 et 9.5)

- Modifications importantes apportées aux normes
 - Services aux personnes présentant des déficits sur le plan du développement (1.5, 1.6, 1.7, 2.4, 4.3, 6.13, 7.4, 9.3 et 10.4, ainsi que toute la section 11, 12.3, 13.3, 14.3, 16.2 à 16.6)
 - Services de soins palliatifs et de soins de fin de vie (2.3, 2.4, 2.7, 2.8, 2.9, 4.2, 4.3, 4.4, 5.7, 5.8, 7.3, 8.4 et 13.3)

Adaptation du programme Qmentum aux organismes communautaires

Nous avons ajouté des questions au profil des organismes clients afin de mieux répondre à leurs besoins, particulièrement ceux des organismes communautaires plus petits qui offrent des soins et services à domicile, des soins de longue durée et des services de santé mentale communautaires.

Nous demandons aux organismes clients de répondre à des questions sur leurs services concernant la taille de l'établissement (plus de 100 employés, ou 100 employés ou moins) et le type de services offerts (tels que des services aux patients en milieu hospitalier, la manipulation ou la distribution de médicaments, ou l'utilisation de pompes à perfusion).

Nous avons aussi ajouté au profil des organismes clients des questions en relation avec les normes suivantes :

- Prévention des infections
- Gestion des médicaments

suite à la page 3



Mise à jour sur le programme Qmentum : nouvelles POR, normes et adaptation du programme aux organismes communautaires – suite de la page 2

- Efficacité organisationnelle
- Soins et services à domicile

À compter de janvier 2011, tous les clients qui seront visités devront répondre à ces questions.

Nous utilisons les réponses aux questions relatives au profil des organismes clients pour adapter les normes de plusieurs manières :

- les plans de visite sont mis à jour et comportent les sections de normes appropriées qui ont été choisies selon les réponses aux questions relatives au profil (par exemple, la section de normes adaptée sur l'efficacité organisationnelle au lieu de la section de normes complète sur l'efficacité organisationnelle);
- des critères sont supprimés des programmes logiciels d'Agrément Canada (par exemple, dans le logiciel des visiteurs, les rapports) selon un ensemble de règles administratives prédéfinies pour chaque section de normes;
- des questions d'auto-évaluation sont supprimées selon un ensemble de règles administratives prédéfinies.

Normes en ligne

Bien que les normes soient toujours offertes en format PDF, vous pouvez maintenant les consulter en ligne sur le Web.

Cette nouvelle façon de consulter les normes nous permet de supprimer des critères bien précis ainsi que ceux qui relèvent de règles administratives associées aux questionnaires servant à créer le profil des organismes.

La téléconférence avant la visite : un élément crucial

Sylvie Lachapelle, Perfectionnement des compétences

La téléconférence avant la visite s'avère une étape clé qui vous prépare à la visite d'agrément; c'est la raison pour laquelle votre participation est un aspect crucial du processus d'agrément. Bon nombre de sujets importants sont discutés pendant l'appel, tels que l'horaire de visite en ligne et l'attribution des processus prioritaires. La téléconférence est également la première occasion pour l'équipe de visiteurs de discuter avec l'organisme. Il s'agit en quelque sorte d'une première rencontre.

Chaque mois, les adjointes administratives sont chargées de coordonner plusieurs téléconférences avant la visite, auxquelles 2 à 16 personnes participent. Compte tenu des horaires chargés de tous les participants et du besoin de reporter à l'occasion les téléconférences, nous vous encourageons à confirmer votre disponibilité avec l'adjointe administrative aussi longtemps à l'avance que possible.

Veillez noter que si le chef d'équipe ne peut assister à la téléconférence, celle-ci doit être reportée.

À la recherche d'une personne à la vice-présidence, Développement des affaires, et d'un ou d'une PDG, Agrément Canada Mondial

Wendy Nicklin, présidente-directrice générale

À la suite du départ de Gilles Lanteigne, vice-président exécutif, nous avons entamé le processus de recrutement et sommes à la recherche d'un nouveau vice-président ou d'une nouvelle vice-présidente. Le titre de ce poste est vice-président ou vice-présidente, Développement des affaires.

De plus, en restructurant notre organisme pour offrir plus de soutien à nos activités internationales se rattachant à l'agrément, nous avons créé un nouveau poste à

pourvoir, soit celui de PDG, Agrément Canada Mondial. Je conserverai mon titre de présidente-directrice générale d'Agrément Canada.

Si ces défis vous intéressent ou que vous souhaitez obtenir plus d'information sur l'un ou l'autre de ces postes, n'hésitez pas à communiquer avec Michael Naufal à l'adresse suivante : michael.naufal@odgersberndtson.ca.



Logiciel des visiteurs pour les visites supplémentaires

Jason Miller, Gestion de l'information
Jessica Peters, Qualité, risques et évaluation

Jusqu'à présent, les visites supplémentaires ont été menées sans l'aide de logiciel. Les visiteurs, au moyen de Microsoft Word, devaient indiquer manuellement les critères auxquels l'organisme s'était conformé et ceux auxquels il ne s'était pas conformé dans le cadre de la visite supplémentaire. Les visiteurs devaient par la suite rédiger leurs commentaires dans le document Word et l'acheminer à Agrément Canada comme rapport final.

Agrément Canada, en vue d'aider les visiteurs à mener des visites supplémentaires efficaces, a élaboré un nouveau logiciel à leur intention. Trois semaines avant d'effectuer la visite supplémentaire, les visiteurs recevront de l'information sur la façon d'accéder au nouveau logiciel.

Les visiteurs utiliseront le logiciel pour :

- évaluer les critères dans le cadre de la visite supplémentaire et déterminer si l'organisme s'y est conformé (OUI) ou ne s'y est pas conformé (NON);
- émettre des commentaires sur TOUS les critères évalués,

y compris les critères auxquels l'organisme s'est conformé;

- fournir des commentaires généraux qui soulignent :
 - les secteurs qui ont connu d'importantes améliorations, lesquelles ont été notées pendant la visite supplémentaire;
 - les secteurs qui connaissent encore des lacunes et qui ont besoin d'être améliorés.

Le chef d'équipe doit mettre la dernière main aux commentaires généraux si plus d'un visiteur mène la visite supplémentaire.

Les visiteurs envoient les résultats de la visite supplémentaire à Agrément Canada en utilisant le logiciel. Le Comité d'approbation du type d'agrément s'occupe de revoir le rapport de la visite supplémentaire et décide des prochaines étapes que devra suivre l'organisme.

Besoin de visiteurs

Sylvie Lachapelle, Perfectionnement des compétences

Compte tenu du lancement des nouvelles sections de normes, nous sommes actuellement à la recherche de visiteurs francophones qui ont de l'expérience ou une expertise dans les domaines suivants :

- établissements médicaux ou chirurgicaux indépendants;
- services médicaux d'urgence;
- imagerie diagnostique (de préférence avec une expérience au sein d'organismes indépendants).

Si vous avez de l'expérience dans ces domaines, veuillez nous en informer en cochant les cases correspondant à ces nouveaux secteurs qui se trouvent dans la section administrative du portail des visiteurs.

Vos recommandations sont les bienvenues. Si vous connaissez une personne qui souhaite devenir visiteur et qui possède de l'expérience dans l'un ou plusieurs de ces secteurs, veuillez communiquer avec nous dès que possible.

Nous prévoyons recruter bientôt d'autres candidats et candidates anglophones expérimentés dans ces domaines.



Calendrier des activités



Cinquième sommet annuel de la Coalition pour la qualité de vie au travail et des soins de santé de qualité

Intégrer les perspectives : des milieux de travail sains, des résultats sains, des populations saines

Les 2 et 3 mars 2011
Hôtel Delta Meadowvale – Mississauga, Ontario

Joignez-vous à la Coalition qui, pour une cinquième année, tiendra un sommet captivant regroupant des gens de partout au Canada afin qu'ils partagent leurs idées, leurs innovations, leurs pratiques et leurs inspirations.

Profitez de l'occasion pour en apprendre davantage au sujet de divers moyens de créer un milieu de travail sain et d'améliorer la qualité de vie au travail dans les soins de santé. Élargissez votre réseau de collègues qui contribuent à faire avancer ce dossier.

Rendez-vous au www.qwqhc.ca pour obtenir des détails sur le programme.

Vous pouvez maintenant vous inscrire.

Inscriptions hâtives (d'ici le 29 novembre) :	385 \$
Inscription régulière :	435 \$
Atelier donné après le sommet :	95 \$
Chambres d'hôtel retenues :	139 \$ la nuit

Pour en apprendre davantage, veuillez communiquer avec :

Sally Cleford
Présidente et directrice des activités
Face 2 Face Events Management
Téléphone : 613-288-9239, poste 101
Numéro sans frais : 1-866-306-5714
Courriel : sally@f2fe.com

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.

