

## Sondage sur la satisfaction des visiteurs : nous avons reçu les résultats!

Nous sommes heureux de vous faire connaître les résultats du sondage 2008 sur la satisfaction des visiteurs. Cinquante-cinq pour cent des visiteurs y ont répondu, ce qui représente 30 pour 100 de plus qu'en 2007. Il s'agit d'une amélioration importante puisque plus le nombre de réponses est grand, plus les résultats s'avèrent représentatifs.

**Points forts :** Parmi les points forts mentionnés par les visiteurs figurent les services et le soutien en matière de technologie de l'information, la diffusion de l'information par des bulletins, ainsi que les séances de formation exhaustives. Le fait de donner une orientation généralement axée sur l'amélioration de la qualité a aussi été mentionné comme un point fort (normes nationales, pratiques organisationnelles requises et accent constant sur la sécurité des patients). Étant donné le lancement du programme Qmentum en 2008, les visiteurs ont dû préciser s'ils avaient eu l'occasion de participer à une visite Qmentum. Quatre-vingt-trois pour cent d'entre eux ont répondu avoir déjà vécu l'expérience. La réponse qui est revenue le plus souvent est que le nouveau programme constitue une étape positive qui saura favoriser l'amélioration de la qualité.

**Possibilités d'amélioration :** L'une des principales suggestions concernant les améliorations nécessaires porte sur l'amélioration de la qualité, la cohérence et la fréquence des communications ainsi que l'augmentation du soutien fourni par le personnel d'Agrément Canada. Cette suggestion se retrouve aussi dans les résultats du sondage annuel sur la satisfaction des clients.

Parmi les autres possibilités d'amélioration, on retrouve la nécessité d'améliorer les processus et les détails entourant l'élaboration de l'horaire de visite, l'évaluation continue du programme Qmentum à l'aide des commentaires de visiteurs, ainsi que l'augmentation du nombre de séances de formation. Il a été mentionné que les séances de formation sont appréciées; par contre, les visiteurs aimeraient pouvoir participer davantage à de telles séances.

Nous sommes en train d'élaborer des plans d'action à partir des points forts et des possibilités d'amélioration cernés dans ces résultats. Le rapport final des résultats sera affiché sur le portail des visiteurs d'ici le 17 avril.



Merci d'avoir pris le temps de donner votre opinion dans le sondage annuel. En tant qu'organisme qui s'enorgueillit de son programme d'amélioration de la qualité, le fait de savoir dans quelle mesure nous réussissons à répondre à vos besoins s'avère extrêmement important. Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez communiquer avec Sarah Dickson, spécialiste en amélioration de la qualité et en gestion des risques, par téléphone au 1-800-814-7769, poste 299, ou par courriel à l'adresse suivante : [communications@accreditation.ca](mailto:communications@accreditation.ca).

## À l'intérieur

- 2 Ateliers de formation régionaux à l'intention des visiteurs : une réussite!
- 2 Examen des reports de visites : un projet d'amélioration de la qualité
- 3 Évaluation de la conformité à la POR sur la divulgation des événements indésirables
- 3 Programme de maintien des compétences
- 4 Révision des compétences des visiteurs d'Agrément Canada
- 4 Nouvelles internationales : notre travail au Koweït
- 5 Projets menés à l'étranger : foire aux questions



ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA

## Ateliers de formation régionaux à l'intention des visiteurs : une réussite!

Agrément Canada organise des ateliers de formation régionaux afin de permettre aux visiteurs de réseauter avec leurs collègues. Les derniers ateliers ont eu lieu en mars et en avril à Halifax, Montréal, Toronto et Vancouver. Près de 400 visiteurs se sont présentés aux séances, lesquelles portaient sur les nouveautés du Programme d'agrément Qmentum. De plus, une séance d'une demi-journée a été offerte aux visiteurs que cela intéresse afin d'expliquer les rôles et responsabilités du chef d'équipe.

Nous tenons à remercier sincèrement tous les visiteurs qui ont pu participer aux ateliers régionaux : nous apprécions votre engagement et accordons de l'importance aux points de vue que vous avez exprimés. Bon nombre de possibilités d'apprentissage restent à venir, et la prochaine rencontre en personne sera le

Congrès national des visiteurs qui aura lieu à Ottawa en août 2010.

À titre de visiteurs, vous connaissez déjà la qualité et l'intégrité du programme d'agrément. L'atelier régional des visiteurs a permis d'obtenir des renseignements importants au sujet du programme Qmentum. Afin de nous assurer que tout le monde est sur la même longueur d'onde en ce qui concerne l'information donnée et la façon d'appliquer le programme Qmentum, nous organiserons une téléconférence à l'intention des visiteurs qui n'ont pas pu participer à l'atelier. Cette téléconférence leur permettra de connaître les points importants et de se tenir à jour. D'autres détails à ce sujet seront acheminés sous peu. Le matériel de la séance sera aussi affiché sur le portail des visiteurs dans la section *Formation*.

*Lena Cuthbertson, Queenie Choo et Michelle Pivniuk participent à l'un des ateliers de formation régionaux à l'intention des visiteurs qui se tient à Vancouver.*



## Examen des reports de visites : un projet d'amélioration de la qualité

En votre qualité de visiteur, vous savez que nous devons souvent changer les visites qui vous sont assignées. Ces changements surviennent pour plusieurs raisons, y compris le report de la visite même, la réception de renseignements de la part du client qui a une incidence sur les exigences relatives à la composition de l'équipe de visiteurs, ainsi que les annulations faites par des visiteurs. Ces changements présentent certaines difficultés pour les organismes clients, l'équipe de visiteurs et le personnel.

Agrément Canada a entrepris un projet d'amélioration de la qualité afin d'élaborer des stratégies visant à réduire le nombre de ces changements. Les constatations qui ont découlé de ce projet ont fait l'objet de discussions au cours de la rencontre du Comité consultatif des visiteurs tenue le 3 avril. Si vous avez des commentaires ou des suggestions à ce sujet, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante : [visiteurs@accreditation.ca](mailto:visiteurs@accreditation.ca).

---

## Pour un traitement rapide des notes de frais

Le traitement des notes de frais peut parfois être un peu plus long qu'à l'habitude. Pour éviter de longs délais, veuillez vous assurer de remplir le formulaire de dépenses correctement. Tous les formulaires sont munis d'un code. Les visiteurs qui effectuent des visites et animent des séances de formation (régionales ou dans un établissement) doivent se servir du formulaire approprié. Pour les séances telles que les ateliers régionaux à l'intention des visiteurs, le bon formulaire se trouve dans la trousse de formation fournie.



## Évaluation de la conformité à la POR sur la divulgation des événements indésirables

*POR : Instaurer une politique et un processus transparents de déclaration des événements indésirables aux patients et aux familles, y compris un mécanisme de soutien pour les patients, les familles, le personnel et les prestataires de soins concernés par les événements indésirables.*

Agrément Canada a élaboré une pratique organisationnelle requise (POR) qui exige que les organismes disposent d'une politique et d'un processus pour la divulgation des événements indésirables. La divulgation et la communication ouverte s'avèrent d'importants éléments dans la création d'une culture de sécurité. Le fait d'exiger qu'un organisme ait mis en place une politique et un processus qui englobent « des mécanismes de soutien pour les clients, les familles, le personnel et les prestataires de services qui sont touchés par l'événement indésirable » constitue un élément clé de cette POR. Les mécanismes de soutien offrent des directives claires en ce qui concerne les



communications, le soutien émotionnel, l'aide concrète aux clients, aux familles et aux prestataires de soins de santé.

Nous tenons à rappeler aux visiteurs que les processus ou mécanismes de soutien des clients, des familles et des prestataires de soins de santé doivent être pris en considération lorsqu'on évalue dans quelle mesure un organisme se conforme à la POR, et que l'organisme doit les avoir mis en place pour qu'il y ait conformité à la POR.

Nous suggérons que les visiteurs suivent les étapes suivantes lorsqu'ils appliquent les tests de conformité :

1. Existe-t-il une politique et des processus écrits sur la divulgation?
2. Est-ce que la politique et le processus permettent de cerner et de décrire des mécanismes de soutien pour les clients, les familles et les prestataires de soins?
3. Est-ce que des preuves écrites démontrent que la politique et le processus, y compris les mécanismes de soutien, ont été mis en œuvre?

Si vous désirez de plus amples renseignements sur cette POR, communiquez avec le service de Recherche et développement des produits, à l'adresse suivante : [recherchedeveloppement@accreditation.ca](mailto:recherchedeveloppement@accreditation.ca).

## Programme de maintien des compétences

Un certain nombre des visiteurs d'Agrément Canada sont très actifs dans le milieu des soins de santé sans toutefois être au service d'un organisme agréé. Ces visiteurs possèdent une mine d'expérience accumulée comme visiteurs dans le cadre de leur ancien poste ainsi que par leur participation à divers autres projets.

Les visiteurs et les clients agréés s'entendent pour dire qu'il importe que tous les visiteurs connaissent bien les questions de l'heure en matière de santé ainsi que les pratiques exemplaires. Cela peut être d'une aide inestimable pour les clients qui participent au processus d'agrément.

Agrément Canada est conscient qu'il est important de disposer d'un mécanisme qui permet aux visiteurs qui ne sont plus au service d'un organisme agréé de démontrer qu'ils se tiennent à jour. C'est dans ce but que nous avons instauré le programme de maintien des compétences.

À compter de janvier 2010, les visiteurs qui ne sont plus au service d'un organisme agréé depuis deux ans devront fournir une mise à jour annuelle des activités de perfectionnement professionnel auxquelles ils ont participé. D'autres renseignements à ce sujet seront affichés sur le portail des visiteurs.

## Révision des compétences des visiteurs d'Agrément Canada

Certaines des nouvelles caractéristiques du programme Qmentum, telles qu'un intérêt de plus en plus marqué à l'égard des secteurs à risque élevé (la gestion des médicaments et la prévention des infections) et l'utilisation de traceurs en vue d'adapter les activités liées à la visite des organismes, ont mené à des changements dans la façon dont les visiteurs se préparent aux visites et les effectuent.

Par conséquent, Agrément Canada reconnaît qu'il doit modifier les aptitudes requises de ses visiteurs à l'heure actuelle, ainsi que déterminer de nouvelles compétences. Un projet visant à revoir les exigences en matière de compétences et à déterminer celles qui correspondent particulièrement au programme Qmentum a été mis en œuvre. Agrément Canada, dans le cadre de ce projet, cernera également les compétences que devront avoir les chefs d'équipe.

Le projet consiste à faire remplir des questionnaires confidentiels à un échantillon de visiteurs et d'organismes clients, de même qu'à former des groupes de discussion. Une approche favorisant la collaboration

a été adoptée, tout en s'assurant d'une représentation régionale.

Tim McConnell et Kathy Bedard, de McConnell HR Consulting, dirigeront le projet. Cette entreprise située à Ottawa donne des conseils et oriente ses clients du secteur public, privé et du milieu de la santé en ce qui concerne la gestion stratégique des ressources humaines. Grâce à votre aide, nous pourrions nous assurer que les compétences requises des visiteurs et des chefs d'équipe vous permettront d'assumer plus efficacement vos responsabilités dans le cadre du programme Qmentum. Nous vous encourageons à participer au projet si Kathy ou Tim communique avec vous.

Ce projet est déjà en cours et les résultats seront connus à l'automne.

*(Le bulletin La Norme de l'agrément (numéro 1, 2009) contenait lui aussi des renseignements sur la révision des compétences des visiteurs.)*



## Nouvelles internationales : notre travail au Koweït

En juillet 2008, Agrément Canada s'est vu confier la tâche d'élaborer un programme national d'agrément pour le ministère de la Santé du Koweït. Ce contrat d'une durée de 24 mois vise globalement à offrir des conseils techniques au ministère pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un modèle en vue de procéder à l'agrément des services de santé du pays. Ce modèle prévoit la conception des processus requis pour effectuer les activités nécessaires à la réalisation du processus d'agrément sur une base permanente au Koweït.

Plusieurs éléments du projet sont déjà en cours. En janvier 2010, Agrément Canada offrira de la formation sur place à 40 visiteurs koweïtiens. Ces visiteurs seront sélectionnés par le ministère de manière à assurer que la composition du groupe de visiteurs corresponde bien aux besoins du programme d'agrément koweïtien, tant en ce qui a trait à sa structure qu'à sa réalité. Nous allons recourir aux services des visiteurs actuels d'Agrément Canada pour guider les visiteurs koweïtiens pendant les visites de mise à l'essai qui auront lieu en février 2010.

Jusqu'à présent, nos efforts se sont avérés fructueux et gratifiants. Agrément Canada est fier de pouvoir travailler avec le ministère de la Santé afin d'établir un programme d'agrément qui contribuera, en fin de compte, à améliorer les soins de santé prodigués aux habitants du Koweït.

*De plus amples renseignements sur les travaux d'Agrément Canada au Koweït figureront aussi dans une prochaine édition du bulletin La Norme de l'agrément.*



## Projets menés à l'étranger : foire aux questions

Comme vous le savez, Agrément Canada réalise divers projets sur la scène internationale. La participation des visiteurs s'est toujours avérée un aspect important de la réussite de notre volet international et nous nous réjouissons de l'intérêt que vous démontrez à l'égard de ce programme. Bien que moins de projets soient menés à l'étranger qu'à l'échelle nationale, nous continuons de faire de notre mieux pour permettre aux visiteurs d'y participer lorsqu'ils sont disponibles. Plus le volet international prendra de l'ampleur, plus les occasions d'y prendre part seront nombreuses pour les visiteurs.

Nous avons décidé de créer cette foire aux questions afin de répondre aux questions qui nous sont le plus souvent posées et pour vous donner des renseignements généraux au sujet des projets menés sur la scène internationale.

### ***Quel type de projets Agrément Canada mène-t-il à l'étranger en ce moment?***

Les contrats avec d'autres pays portent sur des activités liées à l'agrément, à la formation et au rôle d'expert-conseil. Les visiteurs participent le plus souvent à la tenue des visites d'agrément et aux séances de formation. La plupart de nos clients à l'étranger s'avèrent des organismes de soins de courte durée.

### ***Comment fait-on pour sélectionner les visiteurs qui prendront part à des projets internationaux?***

Les principes qui servent à sélectionner les visiteurs sont assez semblables à ceux qui sont utilisés pour choisir les visiteurs dans le cadre des projets menés au Canada. Nous faisons en sorte que vos compétences et votre expérience correspondent aux services offerts par l'organisme. Dans certains cas, la continuité s'avère un élément important et il se peut que nous devions choisir un visiteur qui connaît bien les caractéristiques culturelles de la région touchée et qui est en mesure

d'aider les autres membres de l'équipe. Nous offrons une formation sur la culture aux visiteurs qui sont appelés à travailler au Moyen-Orient.

Les projets internationaux ne sont pas assignés au cours du processus de planification des visites effectuées à l'échelle nationale. Nous recevons de nouvelles demandes pour effectuer des projets à l'étranger tout au long de l'année; par conséquent, les projets sont assignés durant toute l'année. Les jours que vous décidez de nous consacrer vont en priorité aux visites nationales et ce n'est qu'après avoir tenu compte des besoins nationaux que nous pouvons confirmer qui prendra part aux projets menés à l'étranger.

### ***Dois-je connaître une autre langue (que l'anglais ou le français)?***

Pour certaines visites, il faut connaître d'autres langues. Par exemple, nous effectuerons quelques visites en Italie à l'automne 2009 et nous demandons que les visiteurs qui y participeront sachent lire, écrire et parler couramment en italien. Pour les visites au Brésil, les visiteurs doivent avoir une bonne connaissance du portugais. Si vous parlez couramment une langue autre que l'anglais ou le français, veuillez à l'inscrire dans la section Connaissances linguistiques dans le portail des visiteurs, sous la rubrique *Administration* → *Profil biographique*.

### ***Quels programmes d'agrément sont utilisés pour nos marchés internationaux?***

Certains clients de l'international se servent du Programme d'agrément MIRE (Mesures implantées pour le renouveau de l'évaluation) ou du Programme d'agrément centré sur le client; dans ce cas, nous cherchons des visiteurs qui ont l'expérience de ces programmes.

## Qmentum et les groupes de discussion des partenaires de la communauté

Bien que les groupes de discussion des partenaires de la communauté ne s'avèrent pas une exigence du programme Qmentum, ils peuvent aider les visiteurs à obtenir de l'information sur certains processus prioritaires. Les groupes de discussion des partenaires de la communauté sont utiles pour obtenir la bonne information et évaluer la conformité aux critères des normes qui portent sur la santé de la population. Le moment où les groupes de discussion ont lieu doit être déterminé conjointement par l'organisme, le chef d'équipe et la spécialiste en agrément avant de mettre la dernière main à l'horaire de visite. Les partenaires de la communauté pourraient aussi être questionnés au téléphone ou en personne.

---

## Feuille de disponibilité : la vôtre est-elle à jour?

Il reste encore certaines visites pour lesquelles il nous faut des visiteurs en 2009. Veuillez prendre quelques minutes pour mettre votre feuille de disponibilité à jour dans le portail des visiteurs. Nous vous demandons aussi de profiter de l'occasion pour revoir votre profil biographique et vous assurez qu'il est à jour. De plus, vous pouvez maintenant nous avertir si vous avez des allergies alimentaires en allant à la section *Administration* → *Renseignements relatifs au visiteur*.



## Des nouvelles de vos collègues



Lynn Stevenson, vice-présidente, Services aux individus, Développement organisationnel, pratique et infirmière en chef à la Vancouver Island Health Authority, a reçu le Prix de leadership en soins infirmiers de 2008 décerné par le Collège canadien des directeurs des services de santé. Félicitations Lynn!

**Avez-vous des nouvelles sur un visiteur que vous aimeriez voir paraître dans le bulletin *En Contact*?**

Veillez les faire parvenir à Erin Guthrie à [communications@accreditation.ca](mailto:communications@accreditation.ca).

## Tristes nouvelles



Claudette Rivard, collègue respectée et amie de plusieurs d'entre vous, est décédée le 18 décembre 2008. Elle était experte-conseil en gestion des soins de santé et faisait partie de l'équipe des visiteurs d'Agrément Canada depuis 1999. Sa carrière en soins infirmiers l'a amenée à travailler à l'Hôpital Sacré-Cœur, l'Hôpital Sainte-Justine, et le Centre hospitalier Pierre-Le Gardeur à Montréal, ainsi qu'au Centre hospitalier universitaire de Québec, à Québec. Elle détenait une maîtrise en administration des soins de santé et avait pris part à plusieurs missions comme conférencière en France et en Espagne. Claudette a apporté une précieuse contribution à la qualité des soins de santé et à Agrément Canada. Nous tenons à témoigner notre sympathie à sa famille. Elle nous manquera énormément.

## Commentaires

Nous espérons que cette édition d'*En Contact : Un bulletin pour les visiteurs* vous a plu. *En Contact* est publié tous les deux mois. 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 des articles à venir, veuillez communiquer avec Erin Guthrie à [communications@accreditation.ca](mailto:communications@accreditation.ca). De plus, veuillez nous avertir si votre adresse de courriel change afin de ne pas manquer le prochain numéro du bulletin *En Contact*.

## Information sur l'Ontario : changements à la Loi sur les professions de la santé réglementées

Le 31 mai 2007, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2007 sur l'amélioration du système de santé*. Cette loi venait modifier la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, qui régit les 23 professions du domaine de la santé en Ontario. Les changements apportés, dont la plupart doivent entrer en vigueur le 4 juin 2009, auront une incidence sur la façon dont les collèges régissant les professionnels de la santé communiquent avec le public, dont ils régissent leurs membres et administrent leurs programmes. Les modifications font en sorte que les collèges régissant

les professionnels de la santé doivent sensibiliser davantage le public au sujet de leurs membres et de la profession elle-même et permettre d'accéder plus facilement aux services offerts par ces professionnels. Les changements prévus aideront aussi les collèges régissant les professionnels de la santé à améliorer les communications et l'échange d'information entre leurs membres, les employeurs de professionnels de la santé, les étudiants et autres intervenants. Veuillez consulter le [http://www.cno.org/ms/qp/archive/2008/Winter/index\\_fr.html](http://www.cno.org/ms/qp/archive/2008/Winter/index_fr.html) pour obtenir d'autres renseignements à ce sujet.

