



## MISE À JOUR SUR LE PROGRAMME QMENTUM

### Message de la présidente-directrice générale et du président du conseil d'administration

Le programme Qmentum continue d'évoluer avec la précieuse contribution de nos clients et de nos visiteurs. Cette rétroaction est essentielle au maintien d'un programme rigoureux et pertinent. Avec votre aide, les éléments du programme sont peaufinés, le programme est expliqué avec plus de clarté, et de nouveaux outils ainsi que de nouvelles normes sont créés pour mieux répondre à vos besoins.

La mise à jour, qui paraît deux fois l'an, permet de consolider nos communications avec vous au sujet des changements apportés au programme, et elle permet aux coordonnateurs en agrément et aux visiteurs de demeurer plus facilement informés et préparés. Elle est affichée dans le portail des organismes et vient aussi compléter *La Norme de l'agrément*, notre bulletin à l'intention des clients, ainsi qu'*En Contact*, notre bulletin à l'intention des visiteurs.

À noter : Si vous avez déjà terminé votre auto-évaluation ou que vous êtes en train de l'effectuer, ces changements n'auront pas d'incidence sur le processus qui vous concerne. Vous ne devez pas refaire l'auto-évaluation.

Au cours des derniers mois, nous nous sommes concentrés sur un certain nombre de secteurs. D'autres améliorations ont été faites aux rapports de visite d'agrément. De nouvelles normes, de même que des normes modifiées, ont été introduites, des améliorations ont été apportées à certains conseils, les tests de conformité sont présentés avec plus de clarté, de nouvelles sections de référence ont été ajoutées aux POR, et un outil qui permet de mieux personnaliser le programme a été développé. Nous procédons actuellement à la mise à l'essai d'un outil qui permet d'évaluer l'expérience vécue par les clients dans le milieu des soins de courte durée. Vous recevrez plus d'information au sujet de ce projet dans les mois qui viennent.

Des améliorations ont été apportées au portail des clients. Je suis heureuse d'annoncer que les organismes qui seront visités en 2012 seront en mesure de commencer leurs auto-évaluations dès septembre 2010. Les organismes concernés recevront une lettre qui offrira des explications plus détaillées de la part de leur spécialiste en agrément.

Les coordonnateurs en agrément jouent un rôle de premier ordre dans le processus d'agrément, et nous apprécions sincèrement tous leurs efforts. Nous les remercions de collaborer à l'avancement de la qualité des soins de santé.

Wendy Nicklin

Septembre 2010

## **UN NOUVEL ÉLÉMENT AMÈNE UNE PLUS GRANDE CAPACITÉ D'ADAPTATION**

Agrément Canada a introduit un nouvel élément qui lui permet d'adapter le programme d'agrément à chaque organisme. Par le biais du portail des organismes, ces derniers doivent répondre à des questions sur les services de l'organisme, fournissant ainsi des renseignements sur le type de services offerts, en particulier ceux qui se rapportent à la gestion des médicaments et à la prévention des infections. À partir de ces renseignements, on produira des sections de normes adaptées aux besoins de l'organisme, excluant les normes et les critères qui ne s'appliquent pas à l'organisme. Par exemple, les organismes qui n'ont pas de pharmacie sur place n'auront plus à remplir toute la section de normes sur la gestion des médicaments.

Ce nouvel élément est particulièrement intéressant pour les organismes qui offrent des soins et services à domicile, des soins de longue durée, des soins de santé communautaire et des services d'inhalothérapie.

## **MISE À JOUR DES NORMES**

Les normes, nouvelles et modifiées, sont disponibles dans le portail au cours du mois de septembre. Les clients qui veulent savoir comment ces normes peuvent être intégrées à leur préparation en vue de la visite d'agrément doivent communiquer avec leur spécialiste en agrément.

### **Nouvelles normes**

- Services de soutien à domicile
- Procréation médicalement assistée, efficacité organisationnelle
- Don d'organes et de tissus de donneurs vivants

### **Légères modifications**

- Techniques de procréation médicalement assistée, recours à des tiers
- Techniques de procréation médicalement assistée, services cliniques (critères remaniés)
- Techniques de procréation médicalement assistée, laboratoires (critères remaniés)
- Services de télésanté (conseils revus et nouvelles normes 11 et 12)

## **Modifications importantes**

- Services aux personnes présentant des déficits sur le plan du développement
- Services de soins à domicile
- Services palliatifs et soins de fin de vie
- Services correctionnels, services nationaux

## **PROGRAMME DE DISTINCTION À L'INTENTION DES SERVICES DE RETRAITEMENT ET DE STÉRILISATION**

Le programme de distinction à l'intention des services de retraitement et de stérilisation sera bientôt offert aux clients. Il comprend des normes d'excellence rigoureuses et hautement spécialisées, des indicateurs de rendement et des protocoles exhaustifs, ainsi qu'une visite menée par des évaluateurs, experts en la matière, qui ont une vaste expérience pratique des services de retraitement et de stérilisation.

## **MISE À JOUR SUR LES PROTOCOLES LIÉS AUX INDICATEURS**

Les protocoles liés aux indicateurs ont subi quelques mises à jour :

- Le protocole lié à l'indicateur du bilan comparatif des médicaments a été mis à jour afin d'y inclure des méthodes d'échantillonnage.
- Le protocole lié à l'indicateur sur les infections nosocomiales comprend une définition modifiée de la C. difficile.

## **PRATIQUES EXEMPLAIRES**

Les organismes clients doivent présenter leurs pratiques exemplaires sur le portail. Cela doit être effectué au minimum six semaines avant la tenue de la visite d'agrément afin que les visiteurs aient suffisamment de temps pour en prendre connaissance.

## **DONNÉES DECOULANT DES INDICATEURS : À REMETTRE AU PLUS TARD LE 31 MAI DE CHAQUE ANNÉE**

N'oubliez pas l'importance de remettre les données découlant des indicateurs chaque année. Les données découlant des indicateurs pour les quatre trimestres précédents qui se sont terminés le 31 mars doivent être présentées dans le portail des organismes au plus tard le 31 mai.

## **SIMPLE RAPPEL**

Comme il fut mentionné dans l'édition de février 2010 du présent bulletin, quatre nouvelles POR entreront en vigueur en janvier 2011 :

- Prévention de la violence en milieu de travail
- Évaluation des risques en matière de sécurité à domicile
- Liste de contrôle d'une chirurgie sécuritaire
- Prophylaxie de la thrombo-embolie veineuse (TEV)

Les autres sujets couverts dans cette édition étaient la POR sur le bilan comparatif des médicaments et l'information relative aux protocoles liés aux indicateurs. Pour revoir ces articles, veuillez accéder à la *Mise à jour sur le programme Qmentum* de février 2010 sur votre portail.