



Cette fiche vise à promouvoir les meilleures pratiques cliniques et administratives pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services au quotidien.

L'importance de bien se préparer à la visite d'Agrément Canada

Une visite d'Agrément Canada est une occasion précieuse de démontrer que notre organisation est digne de confiance et engagée dans l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins et services. C'est aussi une opportunité de mettre en valeur les efforts quotidiens des équipes et de souligner notre engagement à placer l'utilisateur et ses proches au cœur des soins, en fonction de leurs besoins et valeurs.

Personnel concerné

Tous les employés du CISSS de la Montérégie-Ouest sont concernés. Bien que la visite cible certains secteurs, le programme **Qmentum d'Agrément Canada** s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue qui s'applique **en tout temps et pour tous**, même en dehors des périodes de visite.

La visite se tiendra du 15 au 20 mars 2026

- Les secteurs visés sont :
 - **Programmes-services – Santé physique** (*urgence, imagerie médicale et médecine nucléaire, hospitalisation, soins et services ambulatoires : par ex. : cliniques externes, suppléance rénale, réadaptation, etc., secteurs péri-interventionnels : par ex. : bloc opératoire, endoscopie, etc., soins critiques, oncologie*);
 - **Programmes-services – Services généraux** (*GAP, AAOR, soins courants, GMF, consultation sociale et psychologique, services psychosociaux en contexte de sécurité civile*).

Éléments clés pour bien se préparer

1. **Se préparer en tant que gestionnaire**
2. **Préparer son équipe**
3. **Préparer son service**

Saviez-vous que : Les visiteurs utiliseront la **méthode par traceur** pour évaluer les processus en place selon les normes d'Agrément Canada. Cette approche permet de suivre le parcours d'un usager à travers différents services afin d'identifier les processus bien intégrés et ceux à améliorer.

Lors de leur évaluation, les visiteurs :

- ✓ **Échangeront** avec le personnel, les usagers, leurs proches et les partenaires;
- ✓ **Consulteront** des dossiers et des documents d'encadrement;
- ✓ **Observeront** les soins et services offerts;
- ✓ **Consigneront** leurs observations.

Important : Ce sont les **processus** qui sont évalués, et non les compétences individuelles.

À inclure dans nos pratiques

Se préparer avant la visite:

1. Comme gestionnaire :

- ✓ Je **participe aux activités** de préparation à la visite d'Agrément Canada;
- ✓ Je **veille à la réalisation des audits** qualité en suivant le calendrier organisationnel, **je partage les résultats** à mon équipe et je **mets en œuvre un plan** d'amélioration au besoin;
- ✓ Je **m'assure** que les **employés sont à jour** dans leur **formation** et consigne l'information.

2. Préparer mon équipe :

- ✓ Je **les informe des dates** possibles de la visite, de sa durée (2 à 4h) et de ses **objectifs**:
 - Mettre en lumière nos forces et nos pistes d'amélioration;
 - Intégrer la qualité et la sécurité des soins dans les pratiques quotidiennes;
 - Valoriser l'engagement et le travail des employés.
- ✓ Je **mets à leur disposition** les outils et ressources pertinentes disponibles sur la page de la démarche qualité (Info-POR, Info-Qualité, présentations POR, etc.).
- ✓ Je **collabore à l'organisation et participe** aux visites qualité préparatoires avec mon équipe, puis je leur **partage les résultats** pour poursuivre les améliorations.
- ✓ J'**explique les attentes** pour la visite:
 - **Rester naturel** et répondre aux questions des visiteurs au mieux de ses connaissances;
 - **Faciliter l'observation** des soins et services;
 - **Aider à consulter** les documents et dossiers usagers si requis.
- ✓ Je **m'assure** que chaque employé **porte sa carte d'identité** en tout temps.

3. Préparer son service (en tout temps la tenue des lieux demeure essentielle):

- ✓ Je fais le tour de mon environnement et je m'assure de (liste non exhaustive):
 - **Sécurité et ordre** : espaces dégagés, non encombrés, propres;
 - **Affichages à jour** : ex. : droits des usagers, processus de plainte;
 - **Information claire pour les usagers** : dépliants et documents accessibles;
 - **Disponibilité des équipements essentiels** : ex. : protection individuelle, solution hydroalcoolique.

Le jour de la visite (ou dès que possible)

- ✓ Je **désigne** un remplaçant en cas d'absence (ex. : ASI ou autre professionnel de coordination) pour accueillir le visiteur et discuter avec lui;
- ✓ J'**avise** l'équipe de coordination de la démarche qualité si un événement peut perturber la visite (ex. : éclosion).

La qualité au cœur de nos actions !



Consultez toutes les fiches
de la Démarche qualité !

Nos personnes-ressources :

Annie Halpin-Benoit, coordonnatrice gestion de la qualité et des risques par intérim

Annie Tremblay, conseillère cadre qualité

Viviane Lambert, conseillère cadre qualité

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique