

Qmentum Québec

Formation générale sur l'agrément



Danielle Martin

Chef, Mobilisation de la clientèle
Accreditation Canada



**ACCREDITATION
AGRÈMENT
CANADA**



Copyright © 2023, Organisation de normes en santé (HSO) ou ses concédants de licences. Tous droits réservés.

Toute utilisation et autre exploitation de ce document est couverte par les conditions d'utilisation établies ici

<https://healthstandards.org/fr/normes/termes/org-jan-2019/>.

Tout autre usage est strictement interdit. Si vous n'acceptez pas les Conditions d'utilisation (en tout ou en partie) vous n'avez pas le droit de vous servir, de reproduire ou d'exploiter de quelque façon que ce soit le présent document, d'aucune façon et sous aucun prétexte.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec HSO en écrivant à publications@healthstandards.org.

Site Web: www.healthstandards.org Téléphone: 1.613.738.3800





01

Introduction à l'amélioration continue de la qualité et au processus d'agrément

Des soins et services de qualité

- Les organismes définissent la qualité différemment (Raleigh et Foot, 2010). Agrément Canada la définit à partir de huit dimensions de la qualité qui sont le fondement des normes.

-  **Accent sur la population** : Travailler avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre
-  **Accessibilité** : M'offrir des services équitables, en temps opportun
-  **Sécurité** : Assurer ma sécurité
-  **Qualité de vie au travail** : Prendre soin des personnes qui s'occupent de moi
-  **Services centrés sur l'utilisateur** : Collaborer avec moi et ma famille dans le cadre des soins
-  **Continuité des services** : Coordonner mes soins dans le continuum de soins
-  **Pertinence** : Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats
-  **Efficiencia** : Utiliser les ressources le plus adéquatement possible

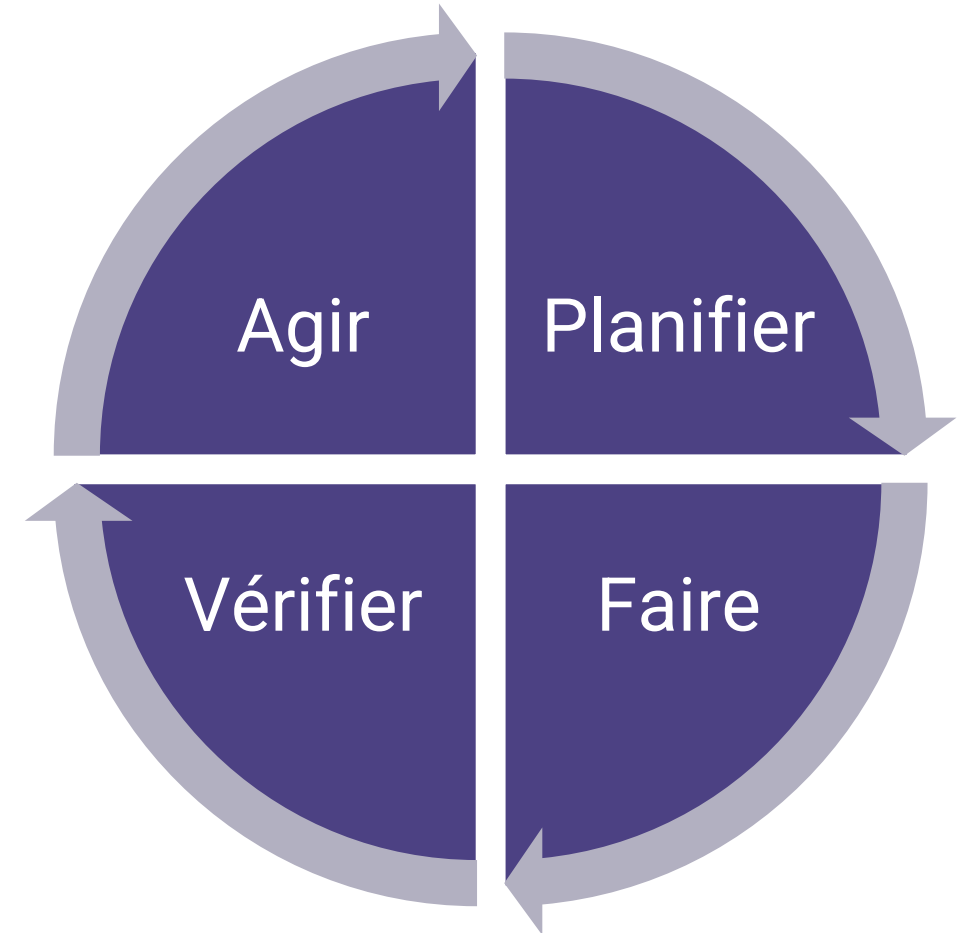




Amélioration de la qualité

Trois questions fondamentales :

1. Que tentons-nous d'accomplir?
2. Comment saurons-nous si un changement représente une amélioration?
3. Quels changements pouvons-nous apporter qui mèneront à une amélioration?



En quoi consiste l'agrément des services de santé?

- L'agrément des services de santé, dans le cadre de nos programmes Qmentum, est un **processus d'évaluation continue** des organismes de santé et de services sociaux par rapport à nos **normes d'excellence** pour déterminer ce qui **fonctionne bien et ce qui doit être amélioré**. Les normes fournissent également un outil permettant aux organismes d'**intégrer** le processus d'agrément et les démarches d'amélioration de la qualité à leurs activités quotidiennes tout en insistant sur le fait que l'usager et sa famille constituent de véritables partenaires dans la prestation des services
- Quelle est la valeur de l'agrément?
 - L'agrément aide les organismes de santé à améliorer la qualité et la sécurité en mettant en lumière les **processus** qui fonctionnent bien et ceux auxquels il faut accorder son attention. Il en résulte une **réduction des risques et une meilleure qualité de soins**.
 - La démarche d'agrément permet de consolider les équipes en **améliorant la communication et la collaboration**, de même qu'en favorisant l'échange de connaissances relatives aux pratiques exemplaires. Cela a pour résultat de favoriser une plus grande efficacité au sein des équipes et d'améliorer les résultats sur le plan de la santé.
 - En participant au processus d'agrément, les établissements démontrent leur **engagement** à l'égard de la qualité, de la sécurité et de la reddition de comptes.



Définir l'agrément



- Une **mesure** des services de l'organisme par rapport à des normes nationales et internationales d'excellence



- Un **outil** pour cerner les possibilités d'amélioration



- Un **processus** pour que les organismes examinent et améliorent leurs services de façon régulière et uniforme



Cycle d'agrément



Qui sommes-nous

La santé par les personnes



L'Organisation de normes en santé (HSO) collabore avec des experts de premier plan et des personnes ayant une expérience concrète afin d'élaborer des normes, des programmes d'évaluation et des solutions d'amélioration de la qualité



**ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA**

Agrément Canada donne à des personnes du monde entier l'envie d'améliorer les résultats grâce à des évaluations indépendantes par rapport aux normes mondiales.





Qu'est-ce qu'une norme HSO?

- Une norme est un document fondé sur des données probantes et les meilleures pratiques qui présente et définit le niveau nécessaire de qualité et de réalisation d'un établissement envers un sujet ou des pratiques particulières.
- Les normes se veulent garantes d'une offre de service saine, sécuritaire et priorisant les soins centrés sur la personne.
- Des exemples de normes dans le catalogue d'HSO sont:
 - HSO 0001:2020 (F) Excellence des services
 - CAN/HSO 2001:2020 (F) Leadership
 - CAN/HSO 1001:2021 (F) Gouvernance
 - CAN/HSO 3001:2019 (F) Gestion des médicaments
 - QC/HSO 60004:2022 (F) Santé publique

Les normes contiennent les éléments suivants:

- Introduction (raisonnement)
- Applicabilité
- Critères techniques
 - Classifiés selon huit dimensions de la qualité, un niveau de priorité et une méthode d'évaluation
- Conseils aux critères
- Références

Ainsi, les normes d'HSO sont à la base des programmes d'agrément d'Agrément Canada et d'autres organismes d'accréditation à l'étranger (p. ex., IQG).



Structure générale d'une norme

Le corps d'une norme est divisé comme suit:

Dimension de la qualité



1 Établir clairement l'orientation de l'organisme

1.1 L'instance de gouvernance aide l'organisme à établir ses orientations avec la contribution des intervenants, y compris des usagers, des proches et de la communauté.

1.1.1 L'instance de gouvernance veille à ce que l'organisme établisse régulièrement un dialogue avec les intervenants pour évaluer le mandat et les attentes en matière de rendement de l'organisme.

Conseils :

Le mandat de l'organisme peut être défini par la loi. Lorsque ce n'est pas le cas, le mandat peut être établi au moyen d'ententes avec le gouvernement, les bailleurs de fonds et avec d'autres intervenants afin qu'il y ait une compréhension commune des attentes en matière de rendement, de prestation ou d'exécution d'un organisme.

Section

Clause

Critère

Conseils / lignes directrices



Dimensions de la qualité

Le contenu des normes d'HSO est sous-tendu par huit dimensions de la qualité, ainsi nommées car elles soulignent des thèmes de sécurité et de services de haute qualité dans tous les secteurs de la santé et des services sociaux. Ainsi, chaque critère d'une norme HSO peut être classifié et défini selon l'une des huit dimensions.

Les huit dimensions de la qualité sont définies comme suit:

-  **Accent sur la population** : Travailler avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre
-  **Accessibilité** : M'offrir des services équitables, en temps opportun
-  **Sécurité** : Assurer ma sécurité
-  **Qualité de vie au travail** : Prendre soin des personnes qui s'occupent de moi
-  **Services centrés sur l'utilisateur** : Collaborer avec moi et ma famille dans le cadre des soins
-  **Continuité des services** : Coordonner mes soins dans le continuum de soins
-  **Pertinence** : Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats
-  **Efficiencia** : Utiliser les ressources le plus adéquatement possible



Les soins centrés sur la personne

Les soins centrés sur la personne (SCP) font partie intégrante de la philosophie et de l'approche de HSO.

HSO a élaboré les principes directeurs suivants en matière d'approche de soins centrés sur la personne :

1. **Intégrité et pertinence** : Respecter l'expertise des personnes tirée de leur expérience de soins; planifier et offrir des soins au moyen de processus qui font place à la compréhension mutuelle des besoins ou des points de vue et qui permettent l'obtention de résultats influencés par l'expertise de tous.
2. **Communication et confiance** : Communiquer et échanger des renseignements complets et objectifs de manière affirmée et utile; fournir des renseignements complets et exacts en temps opportun pour participer efficacement aux soins et au processus décisionnel
3. **Inclusion et préparation** : Assurer un accès équitable aux soins et fournir des occasions de planifier et d'évaluer les services offerts à des personnes de différents horizons et contextes; encourager et appuyer la participation des personnes à la prestation de soins et au processus décisionnel dans la mesure qui leur convient.
4. **Humilité et apprentissage** : Encourager les personnes à faire part de leurs problèmes et préoccupations afin de favoriser l'apprentissage continu et l'amélioration de la qualité; favoriser une culture juste et l'amélioration du système plutôt que les reproches et les jugements.



Types de critères



POR

Pratique
Organisationnelle
Requis

Un critère possédant un nombre de tests de conformité qui décrit une pratique standardisée que l'établissement DOIT mettre en œuvre pour assurer la sécurité des usagers et minimiser les risques.



Critères à priorité élevée

Les critères à priorité élevée portent sur la sécurité, l'éthique, la gestion des risques et l'amélioration de la qualité.



Critères à priorité normale

Les critères qui ne portent pas sur des secteurs à priorité élevée sont considérés comme étant des critères à priorité normale



POR

Pratiques organisationnelles requises (POR) : Les POR sont des pratiques qui ont été déterminées comme étant essentielles et qui doivent être en place dans l'organisme pour améliorer la sécurité des usagers et minimiser les risques.

Énoncé de la POR : L'énoncé de la POR définit la pratique attendue dans l'organisme. Par exemple : Le transfert de l'information de l'utilisateur aux points de transition : L'équipe transfère l'information efficacement aux prestataires aux points de transition.

Conseils : Les conseils fournissent un contexte et les raisons pour lesquelles les POR sont importantes pour la sécurité des usagers et la gestion des risques. Ils contiennent aussi des données probantes et de l'information sur les moyens de se conformer aux tests de conformité. Même si les conseils éclairent et renseignent, l'information qu'ils véhiculent ne fait pas partie des exigences. De fait, il est possible de se conformer aux Tests de conformité sans suivre les conseils.

Tests de conformité : Les tests de conformité sont les exigences particulières que les visiteurs évaluent sur place pour déterminer si l'organisme client respecte la POR. L'organisme doit répondre aux exigences de tous les tests de conformité d'une POR pour que l'évaluation indique qu'il est en conformité avec cette POR.

Six secteurs liés à la sécurité des usagers

CULTURE DE SÉCURITÉ : Instaurer une culture de sécurité dans l'organisme.

COMMUNICATION : Promouvoir le transfert efficace de l'information aux usagers et aux membres de l'équipe tout au long du continuum des soins.

UTILISATION DES MÉDICAMENTS : Assurer l'utilisation sécuritaire des médicaments à risques élevés.

MILIEU DE TRAVAIL OU EFFECTIFS : Créer un milieu de travail et un environnement physique qui appuient la prestation sécuritaire des soins et services.

CONTRÔLE DES INFECTIONS : Réduire les risques d'infections nosocomiales, ainsi que leurs répercussions dans l'ensemble du continuum des soins.

ÉVALUATION DES RISQUES : Cerner et réduire les risques liés à la sécurité et propres à la clientèle desservie



Exemple

- PRÉVENTION DES CHUTES ET RÉDUCTION DES BLESSURES
 1. Les précautions universelles en matière de **prévention des chutes**, applicables au milieu, sont **déterminées** et **mises en œuvre** pour assurer un environnement sécuritaire qui permet de prévenir les chutes et de réduire les blessures causées par les chutes.
 2. Les membres de l'équipe et les bénévoles reçoivent de la **formation**, et de l'**information** est fournie aux usagers, aux familles et aux prestataires de soins pour prévenir les chutes et réduire les blessures causées par les chutes.
 3. L'efficacité des précautions en matière de prévention des chutes et de réduction des blessures, de la formation et de l'information est **évaluée** et les résultats sont utilisés pour apporter des **améliorations**, au besoin.



Enregistrement du webinaire 1

Lien : <https://vimeo.com/789038712/b7a9d998ae>



Connectez avec nous



qmentum.quebec@accreditation.ca



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA

