

Qmentum Québec

Formation générale sur l'agrément



Danielle Martin

Chef, Mobilisation de la clientèle
Accreditation Canada



**ACCREDITATION
AGRÉMENT
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

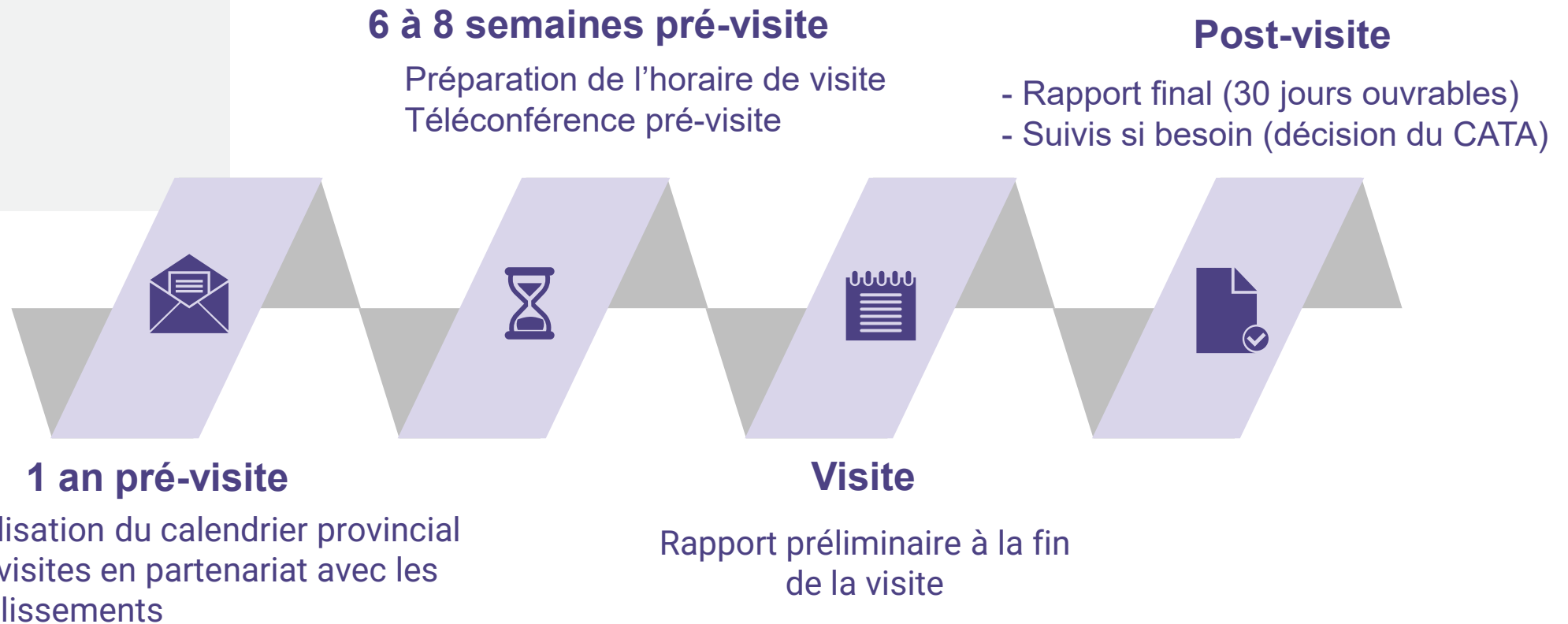




03

Planification et déroulement d'une visite

Étapes de planification



Exemple d'horaire

À titre indicatif – cette diapositive présente un exemple de la structure générale d'un horaire. Les horaires sont développés en collaboration avec les établissements. Des ajustements sont apportés pour répondre aux besoins particulier d'évaluation des différentes séquences, à la grandeur de la visite et à l'offre de service de l'établissement.

Journée 1 - Dimanche							
Visiteurs #	1	2	3	4	5	6	7
Emplacement	Salle de travail	Salle de travail	Salle de travail	Salle de travail	Salle de travail	Salle de travail	Salle de travail
Heure	13:30-14:30	13:30-14:30	13:30-14:30	13:30-14:30	13:30-14:30	13:30-14:30	13:30-14:30
Activité	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs
Notes	Installation salle de travail, branchement informatique	Installation salle de travail, branchement informatique	Installation salle de travail, branchement informatique	Installation salle de travail, branchement informatique	Installation salle de travail, branchement informatique	Installation salle de travail, branchement informatique	Installation salle de travail, branchement informatique
Emplacement	Salle de travail	Salle de travail	Salle de travail	Salle de travail	Salle de travail	Salle de travail	Salle de travail
Heure	14:30-16:30	14:30-16:30	14:30-16:30	14:30-16:30	14:30-16:30	14:30-16:30	14:30-16:30
Activité	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs	Séance de planification des visiteurs
Types d'activité	Temps de travail des visiteurs	Temps de travail des visiteurs	Temps de travail des visiteurs	Temps de travail des visiteurs	Temps de travail des visiteurs	Temps de travail des visiteurs	Temps de travail des visiteurs

Journée 2 - Lundi							
Visiteurs #	1	2	3	4	5	6	7
Heure	8:00-8:45	8:00-8:45	8:00-8:45	8:00-8:45	8:00-8:45	8:00-8:45	8:00-8:45
Activité	Rencontre avec l'équipe de direction	Rencontre avec l'équipe de direction	Rencontre avec l'équipe de direction	Rencontre avec l'équipe de direction	Rencontre avec l'équipe de direction	Rencontre avec l'équipe de direction	Rencontre avec l'équipe de direction
Heure	9:00-10:30	9:00-10:30	9:00-10:30	9:00-10:30	9:00-10:30	9:00-10:30	9:00-10:30
Activité	Excellence des services (Programme-services A)	Excellence des services (Programme-services A)	Excellence des services (Programme-services A)	Excellence des services (Programme-services A)	Excellence des services (Programme-services B)	Excellence des services (Programme-services B)	Excellence des services (Programme-services B)
Heure	10:30-11:00 BCM	10:30-11:00 BCM	10:30-11:00 BCM	10:30-11:00 BCM	10:30-11:00 BCM	10:30-11:00 BCM	10:30-11:00 BCM
Lunch	11:00-12:00						
Heure	12:00-16:30	12:00-16:30	12:00-16:30	12:00-16:30	12:00-16:30	12:00-16:30	12:00-16:30
Activité	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre
Échange entre les visiteurs 16:30-17:00							
Échange avec l'équipe de coordination en agrément 17:00-17:15							

Journée 3 et 4 – Mardi, Mercredi							
Visiteurs #	1	2	3	4	5	6	7
Heure	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00
Activité	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre
Lunch	12:00-13:00						
Heure	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30
Activité	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre
Échange entre les visiteurs 16:30-17:00							
Échange avec l'équipe de coordination en agrément 17:00-17:15							

Journée 5 – Jeudi Scénario 1*							
Visiteurs #	1	2	3	4	5	6	7
Heure	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00
Activité	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre	Évaluation par chapitre
Lunch	12:00-13:00						
Heure	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30
Activité	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)
Échange entre les visiteurs 16:30-17:00							
Échange avec l'équipe de coordination en agrément 17:00-17:15							

Ou

Journée 5 – Jeudi Scénario 2*							
Visiteurs #	1	2	3	4	5	6	7
Heure	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00
Activité	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)
Lunch	12:00-13:00						
Heure	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30	13:00-16:30
Activité	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement) *Rencontre entre le chef d'équipe et le PDG en fin PM (45 min)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)	Rédaction des cotes et commentaires (Visiteurs seulement)
Échange entre les visiteurs 16:30-17:00							
Échange avec l'équipe de coordination en agrément 17:00-17:15							

Journée 6 – Vendredi Scénario 1*							
Visiteurs #	1	2	3	4	5	6	7
Heure	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00	8:00-12:00
Activité	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement) *Rencontre entre le chef d'équipe et le PDG (45 min)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)
Heure	13:00-13:45 (si PM)	13:00-13:45 (si PM)	13:00-13:45 (si PM)	13:00-13:45 (si PM)	13:00-13:45 (si PM)	13:00-13:45 (si PM)	13:00-13:45 (si PM)
Activité	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction
Heure	14:00-15:00 (si PM)	14:00-15:00 (si PM)	14:00-15:00 (si PM)	14:00-15:00 (si PM)	14:00-15:00 (si PM)	14:00-15:00 (si PM)	14:00-15:00 (si PM)
Activité	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel

Ou

Journée 6 – Vendredi Scénario 2*							
Visiteurs #	1	2	3	4	5	6	7
Heure	8:00-10:00	8:00-10:00	8:00-10:00	8:00-10:00	8:00-10:00	8:00-10:00	8:00-10:00
Activité	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)	Préparation aux séances synthèse (visiteurs uniquement)
Heure	10:00-10:45 (si AM)	10:00-10:45 (si AM)	10:00-10:45 (si AM)	10:00-10:45 (si AM)	10:00-10:45 (si AM)	10:00-10:45 (si AM)	10:00-10:45 (si AM)
Activité	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction
Heure	11:00-12:00 (si AM)	11:00-12:00 (si AM)	11:00-12:00 (si AM)	11:00-12:00 (si AM)	11:00-12:00 (si AM)	11:00-12:00 (si AM)	11:00-12:00 (si AM)
Activité	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel	Séance synthèse à l'intention du personnel

* L'évaluation des chapitres se termine le mercredi soir ou le jeudi midi selon le nombre d'emplacements à évaluer et selon les déplacements. Par la suite, les visiteurs complètent leurs cotes et commentaires dans la salle de travail.



Horaire de visite – sélection des milieux

- Échantillonnage par chapitre
- Représentativité territoriale
- Diversité des milieux
- Présence et participation des emplacements et des équipes
- Adapté selon la structure de gestion et de l'offre de service
- Expertise des visiteurs
- Maximiser le temps d'évaluation sur le terrain
- Optimiser les déplacements

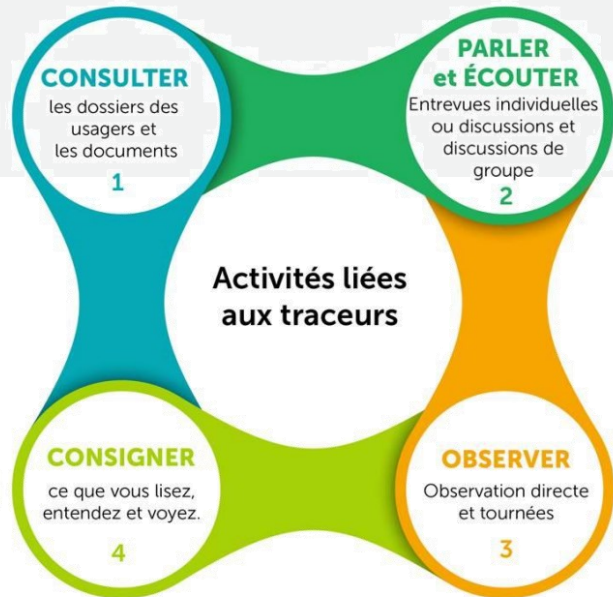


Horaire de visite - éléments clefs

Blocs d'évaluation	brève introduction/échange avec le gestionnaire (max. 15 minutes) suivi de l'évaluation sur le terrain selon la méthodologie par traceurs. Visiteurs circules, observes, échanges, consultations de manière autonome dans le secteur de soins ou services. Chaque visiteur adapte son approche et l'organisation de son traceur à la réalité du terrain et aux opportunités qui se présente au moment de la visite.
Accueil et installation	période d'une heure – bien respecter délais prévus, généralement le dimanche après-midi, pour accueillir et installer les visiteurs dans la salle de travail. Présence du soutien informatique est importante. Moment pour présenter l'arborescence des preuves, revoir le déroulement de la semaine, s'assurer d'avoir des mécanismes de communication claire, état de situation PCI, communiquer enjeux/problématiques/défis pertinents, etc Suivi d'une période de travail réservé aux visiteurs
Rencontre avec l'équipe de direction	rencontre le premier matin de la visite (lundi am), 45 minutes, éléments de la rencontre: mot d'ouverture de la haute direction, présentations/tour de table, mot de bienvenu du chef d'équipe, présentation de l'établissement par la haute direction (15 min), discussion/questions, remarques finales du chef d'équipe
Excellence des services (seq 2 à 5)	(référence: Guide sur l'Excellence des services_mars 2022) pour les séquences 2 à 5, par programme-service, durée 1h30, idéal de limité les participants (5 à 8 personnes de l'établissement) pour favoriser les échanges et la discussion, débute par petite présentation de 15 minutes pour alimenter les discussions
Prise de contact avec les partenaires	prévoir une liste des partenaires principaux, ceux qui viennent compléter l'offre de services/avec qui vous avez des ententes formelles ou informelles, peut aussi inclure des patients-partenaires/proches aidants/collaborateurs clefs. Une liste par programme-services. Échanges téléphoniques (+ ou - 10 minutes) dans le bloc prévu à l'horaire. Important d'aviser les partenaires qu'ils seront peut-être contactés.
Séances synthèses	Séance synthèse à l'intention de l'équipe de direction : Rencontre d'environ 45 minutes introduite par le PDG et animée par le chef d'équipe, on présente un sommaire des résultats de la visite d'agrément, en soulignant les points forts et les domaines où il s'avère nécessaire de considérer des mesures d'amélioration. À la suite de la présentation, l'équipe de leadership et le chef d'équipe clarifient les étapes suivantes. À noter que cette séance est une présentation des résultats et non une occasion pour l'organisme de fournir plus de rétroaction. Séance synthèse à l'intention du personnel: Cette rencontre d'environ une heure à l'intention des employés et des parties prenantes a lieu après la séance de compte rendu à l'intention de l'équipe de leadership animée par le chef d'équipe. Les visiteurs résument les résultats, cernent les points forts et les domaines nécessitant un suivi et présentent les messages importants. L'organisme peut décider d'inviter des membres du conseil d'administration, des employés, des bénévoles, des usagers, des membres des familles et des partenaires de la communauté, ou toute autre partie intéressée
Échanges de fin de journée	rencontre de 15 minutes entre l'équipe de visiteurs et quelques représentants de l'équipe qualité de l'établissement (1 ou 2) pour faire le point sur la journée. C'est l'occasion de partager tout problème qui pourrait avoir une incidence sur l'évaluation, ainsi que des points forts, des défis, des problèmes et les questions qui doivent être abordés. C'est le moment de prendre le pouls de la situation et fournir ses commentaires de façon transparente.

Visites

Traceurs



Rencontre 10-15 minutes avec le gestionnaire
Ensuite, le reste du temps est utilisé pour compléter le traceur
De base, on prévoit un bloc de 4 heures, mais l'approche est flexible et adaptable.

La méthode par traceurs est celle qu'utilisent les visiteurs pour évaluer les chapitres pendant la visite d'agrément. Les visiteurs ont recours à l'observation directe et à des interactions avec une grande variété de membres de l'équipe, de prestataires de services, d'usagers, de familles et de partenaires, dans le but de recueillir des preuves quant à la qualité et la sécurité des soins et services dans un secteur en particulier. Les traceurs permettent d'évaluer les processus pour les soins et services directs aux usagers et les processus administratifs comme la gestion de la qualité et la gestion des ressources.

La méthode par traceurs est flexible et peut être adaptée; elle permet aux visiteurs d'observer et d'interagir directement avec les membres du personnel et les médecins dans leur milieu de travail. Les interactions individuellement sont privilégiées. Pendant qu'ils mènent les activités liées au traceur, les visiteurs prennent des notes pour pouvoir évaluer chaque critère, soit « oui » car le critère est en place, « non » si le critère n'est pas en place ou « ne s'applique pas » lorsque le critère ne s'applique pas.

Il est important de souligner que les visiteurs n'évaluent pas le rendement individuel des membres de l'équipe ou des médecins lorsqu'ils appliquent la méthode par traceurs. Ils observent les processus et les procédures afin d'évaluer la conformité aux normes.

La méthode par traceur comporte quatre principales étapes :

- **Consulter les dossiers et les documents** : les visiteurs consultent des dossiers d'usagers, ceux des ressources humaines (seq 1), ainsi que d'autres documents et outils, en fonction du chapitre à l'étude.
- **Parler et écouter** : les visiteurs rencontrent des membres de l'équipe, des médecins, des usagers, des familles ou des partenaires qui sont liés au chapitre qu'ils évaluent. Ils peuvent également discuter avec d'autres personnes pendant qu'ils se déplacent dans l'organisme. Il se peut que les visiteurs aient aussi des discussions avec le personnel d'encadrement et les autres membres de l'équipe pour avoir plus d'information au sujet du contexte dans lequel le service ou le programme est offert, par exemple, un aperçu du fonctionnement d'un programme clinique. Habituellement, ces discussions sont brèves et informelles.
- **Observer** : les visiteurs observent les processus, les procédures et les activités de soins et services directs dans les secteurs de services.
- **Consigner** : les visiteurs consignent leurs perceptions et leurs observations au sujet de ce qu'ils voient, entendent et lisent.



Logistique

Hébergement	suggestions des établissements, réservation sous la responsabilité d'Agrément Canada
Repas	l'établissement se doit de fournir un dîner et des collations aux visiteurs, pas nécessaire d'offrir un choix tout en offrant une diversité et en tenant compte des restrictions alimentaires. Les visiteurs travaillent généralement pendant leur temps de dîner, il est donc important de ne pas prévoir un déplacement à la cafétéria, mais plutôt une livraison du repas au local identifié.
Transport	Pour le <u>transport</u> il est important de statuer au début de la planification de la visite, selon la capacité et la préférence de l'établissement, si le transport sera organisé et pris en charge par l'établissement ou si les visiteurs seront autonomes. Adopter une approche uniforme pour tous. S'assurer de bien validé les adresses inscrites à l'horaire
Accompagnement	<u>L'accompagnement</u> des visiteurs dans les emplacements devrait être prévu pour guider le visiteur de l'entrée (ou autre porte indiqué au visiteur) vers l'unité ou le secteur. Ensuite, il est important de permettre le plus possible une circulation libre du visiteur dans le secteur évalué. Prévenir les intervenants qu'ils peuvent être interpellé pour faciliter l'accès aux dossiers usagers et outils cliniques.
Salle(s) de travail	Une salle de travail principale est à prévoir (organisée avec un minimum pour permettre aux visiteurs de travailler – (ex: accès internet, accès à une imprimantes, post de travail avec accès intranet, prises ou <i>power bar</i> , eau/café, papier/crayons/post-it, kleenex...). Dans les emplacements visités, il est demandé de prévoir un local ou bureau sécuritaire pour déposer ses effets personnels et, selon l'horaire, un local privé pour dîner et travailler.
Documentation	Voir guide de gestion documentaire – s'assurer que les visiteurs ont accès à la majorité de la documentation à partir de l'hôtel également, les jeton d'accès ne fonctionne pas généralement, les <i>mifi</i> sont appréciés
Consignes PCI et ÉPI	Fournir les directives à jour et selon les milieux de votre équipe PCI. Si requis, l'ÉPI est fourni par l'établissement aux visiteurs.
Communication avec les visiteurs	Avant la visite, la communication est assurée par vos personnes-ressources chez Agrément Canada. Pendant la visite, le point de contact est le chef d'équipe des visiteurs. Profitez des moments prévus d'échange à leur arrivée et en fin de journée pour communiquer tout enjeux, défis, changement pour s'assurer du bon déroulement de la visite, mais aussi que vos équipes aient une expérience positive qui servira de levier dans votre démarche d'amélioration continue.

Équipes qualités des établissements

- Point de contact avec Agrément Canada
 - Interprétation des critères
 - Communication et soutien aux équipes tout au long du cycle d'agrément
 - Portrait de l'offre de service et sa structure
 - Coordination des visites d'agrément
 - Collaboration au développement des horaires de visite



Enregistrement du webinaire 3

Lien : <https://vimeo.com/789038047/be463b4ba2>



Connectez avec nous



qmentum.quebec@accreditation.ca



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA



Copyright © 2022 Agrément Canada et ses concédants de licence. Tous droits réservés.