

Agrément Canada

**Démarche d'amélioration continue
de la qualité des soins et services**

Décembre 2023

Qui est Agrément Canada?



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
UNIVERSITÉ LAVAL



- Organisme indépendant, non gouvernemental et sans but lucratif
 - Actif partout dans le monde
 - Basé à Ottawa (bureaux satellites à Toronto, Montréal et Bruxelles – Belgique)
- Depuis plus de 60 ans, travaille avec des organismes de santé, de services sociaux et communautaires pour améliorer la qualité et la sécurité (public et privé)
- Mandaté par le *ministère de la Santé et des Services sociaux* (MSSS) pour le processus d'accréditation des établissements de santé



- Affilié à l'Organisation de normes en santé (HSO)
 - Élabore des normes (fondées sur des données probantes, plus de 120 référentiels), des programmes d'évaluation et des solutions d'amélioration de la qualité
 - Collabore avec des experts et des personnes ayant une expérience concrète
- Philosophie **La santé par les personnes**
 - « *apporte différents points de vue, expériences, apprentissages et connaissances pour favoriser un changement positif et une amélioration continue de la qualité* »
- Travaille avec plus de 900 visiteurs pairs experts



Processus d'agrément



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
UNIVERSITÉ LAVAL

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











Programme Qmentum Québec^{MC}

« **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** (...) tout en insistant sur le fait que **l'utilisateur et sa famille constituent de véritables partenaires dans la prestation des services** »



Fondement des normes

8 dimensions de la qualité

-  **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

Copyright © 2023 Agrément Canada ou ses concédants de licences. Tous droits réservés.

13



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
UNIVERSITÉ LAVAL

Critères

Pratique

POR : Organisationnelle **Requise**

Critère possédant un nombre de tests de conformité que l'établissement DOIT mettre en œuvre pour assurer la sécurité des usagers et minimiser les risques

Critère à priorité **élevée**

Critère qui porte sur la sécurité, l'éthique, la gestion des risques et l'amélioration de la qualité

Critère à priorité **normale**

Critère qui ne porte pas sur des secteurs à priorité élevée



Structure des critères

Critère: L'instance de gouvernance applique un cadre reconnu pour orienter les activités liées à la qualité des soins et services offerts par l'établissement

1. L'imputabilité: instance de gouvernance
2. L'intention/Action: applique un cadre reconnu
3. Le résultat: orienter les activités liées à la qualité des soins et services

Copyright © 2022 Agrément Canada et ses concédants de licence. Tous droits réservés. 9



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
UNIVERSITÉ LAVAL

Cycle d'agrément



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
UNIVERSITÉ LAVAL

Composantes



- Manuels d'évaluation
- Autoévaluations
- Visites
- Sondages
 - Gouvernance (retiré pour cycle 2)
 - Culture de sécurité
 - Pulse (médecins)
 - Mobilisation du personnel
 - Expérience de l'utilisateur

Copyright © 2023 Agrément Canada ou ses concédants de licences. Tous droits réservés.

22



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
UNIVERSITÉ LAVAL

Cycle d'évaluation à l'Institut

Début du cycle 2

Janvier 2024

Janvier 2026

Fin du cycle 2

	2023		2024		2025		2026		2027	
	Q1-Q2	Q3-Q4	Q1-Q2	Q3-Q4	Q1-Q2	Q3-Q4	Q1-Q2	Q3-Q4	Q1-Q2	Q3-Q4
<u>Séquence 1</u>	Auto-évaluations		Gouv, Leadership, Santé Publique, Normes transversales							
Séquence 2			Auto-évaluations		Jeunesse, Santé Mentale et Dépendances					
<u>Séquence 3</u>					Auto-évaluations		Santé Physique, Services Généraux			
Séquence 4							Auto-évaluations		DP, DI-TSA	
Séquence 5							Auto-évaluations		SAPA	

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



Cycle 2 en cours : 2023-2027

Source : Agrément Cycle 2_Calendrier des séquences, décembre 2022



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
UNIVERSITÉ LAVAL

**Fin d'un cycle =
accréditation
renouvelée**



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC
UNIVERSITÉ LAVAL