



## Questions – Réponses

### Visite d'Agrément Canada du 7 au 11 octobre 2024

#### 1. Qui sont les visiteurs et les thématiques évaluées ?

Ce sont des pairs du Réseau de la santé et des services sociaux. Leur objectif est d'évaluer les façons de faire, les processus cliniques et administratifs, par rapport aux normes établies qui représentent les meilleures pratiques dans les thématiques suivantes :

Mario Bolduc (chef d'équipe)	Mélanie Dubé	Donald Haineault	Visal Uon
Chapitre 2-Leadership – Planification et organisation des services selon les besoins de la population	Chapitre 8-Programme de prévention et de contrôle des infections	Chapitre 5-Planification des soins et des services dans les situations d'urgence et de sinistres	Chapitre 10-Gestion du circuit du médicament
Chapitre 3-Leadership – Gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles	Chapitre 9-Services de retraitement des dispositifs médicaux	Chapitre 6-Santé publique	Chapitre 7-Télésanté
Chapitre 4-Leadership – Gestion de la qualité et des risques			

Leurs profils des visiteurs sont disponibles sur [l'intranet](#).

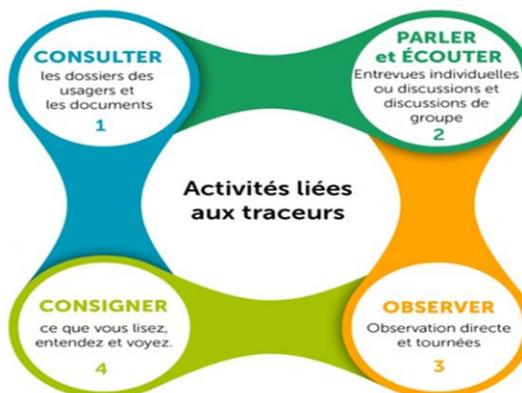
#### 2. Quelles seront les installations visitées ?

- Hôpital Maisonneuve-Rosemont et Hôpital Santa Cabrini Ospedale
- Institut universitaire en santé mentale de Montréal
- CLSC Hochelaga, Mercier-Est, Olivier-Guimond, Rosemont, St-Michel
- CHSLD Jean-Hubert-Biermans et Dante
- Clinique Chauveau, Centre de chirurgie ambulatoire ophtalmologie Angus et la Maison de naissance Anne-Courtemanche



#### 3. Quelles sont les étapes de la visite ?

Les visiteurs seront accueillis par un gestionnaire du site, puis ils peuvent poursuivre la visite sans lui. Ils utilisent la méthode traceur qui implique les quatre étapes suivantes : Consulter – Parler et écouter – Observer – Consigner



### 3. À qui s'adresseront les visiteurs ?

- À tout le monde : employés, gestionnaires, médecins, étudiants, stagiaires, usagers, proches, main d'œuvre indépendante (MOI), etc.
- Ils peuvent questionner les employés des directions de soutien durant la visite (ex. : hygiène salubrité, service alimentaire).
- Ils se promènent généralement sans les gestionnaires et peuvent interroger les employés ou les usagers et leurs familles qu'ils croisent sur différents sujets.
- Ils peuvent demander d'observer une rencontre (interdisciplinaire, comité, etc.)



### 4. Comment se préparer ?

- Visionner les **RDVs Qualité**, réaliser des tournées dans les installations visitées (Scan de l'environnement, marches qualité PCI, circuit du médicament, etc.), et diffuser les bulletins *Amélioration continue à retenir*.
- Contribuer à promouvoir les bonnes pratiques telles que les **10 comportements sécuritaires à renforcer** et animer les fiches des **Pratiques organisationnelles requises (POR)** lors des salles de pilotage, SVO, rencontres d'équipe et entre pairs.
- Répondre au meilleur de votre connaissance aux questions posées par les visiteurs afin de témoigner de nos succès ainsi que de l'amélioration continue qui fait partie de notre quotidien. Profiter de l'occasion pour mettre en valeur vos bons coups !
- Veiller à la confidentialité des informations liées aux usagers.
- Vérifier la propreté et la sécurité de votre environnement.
- Être mobilisé pour accueillir les visiteurs d'Agrément Canada au sein des différentes installations visitées.
- Porter fièrement sa carte d'employé.
- Consulter la section [Agrément](#) et les outils disponibles sur l'intranet.
- Animer ce bulletin auprès des équipes.



### 5. Que se passe-t-il après la visite ?

- À la fin de la visite, une rencontre synthèse sera organisée pour que les visiteurs puissent partager leurs observations.
- Un rapport détaillant les résultats sera envoyé par la suite, mettant en lumière les aspects positifs et les points à améliorer.
- Les recommandations émises seront mises en œuvre et les bonnes pratiques seront maintenues.



**L'agrément représente une opportunité d'amélioration continue, permettant le maintien des meilleures pratiques afin d'assurer la qualité et la sécurité des soins et services offerts aux usagers.**



Contact:

Équipe de l'amélioration continue de la qualité et agrément

[agrement.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:agrement.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

**Thème : Se préparer à la visite**

Septembre 2024 | Parution 16

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec

