

AGRÉÉ



ACCRÉDITATION
AGRÉMENT
CANADA

INFO-CISSL

Spécial Agrément

Édition spéciale pré-visite

CISSS de la Côte-Nord

L'excellence
au cœur de nos
préoccupations

Dans cette parution :

Outils d'aide à la décision | page 2

Affiche Agrément Simplement

INFO-CISSL Spécial Agrément

Manuel INFO-POR (pratiques organisationnelles requises)

SharePoint Agrément

Outils d'aide à la décision | page 3

Fiche synthèse POR

Fiche synthèse service / direction

Amuse-Gueule à saveur d'Agrément

Calendrier d'Agrément

Documents «aide-mémoire» | page 4

Fiche préparatoire par chapitre

Plan d'évaluation par chapitre

Manuel d'évaluation de séquence 1

Guide pratique intégré

Boîte à outils | page 5

Outils disponibles pour vous

Nouvellement disponible

Bientôt à l'affiche



“La qualité c'est de bien faire les choses quand personne ne regarde.”

Henry Ford

Guide du gestionnaire Comment se préparer à la visite d'Agrément

Visite d'Agrément Séquence 1 - Leadership du 7 au 11 octobre 2024

Installations visitées

	Hôpital Le Royer	Hôpital de Sept-Îles	CMSSS de la Minganie	CMSSS de Forestville	CMSSS de Port-Cartier	CHSLD de Sept-Îles	CHSLD Boisvert	Foyer de groupe La Traversée	GMF-U de Manicouagan et CLSC Lionel-Charest
DSTHL		x							
URDM	x	x	x	x					x
PCI	x	x	x	x	x	x	x	x	x
BCM	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Côte-Nord

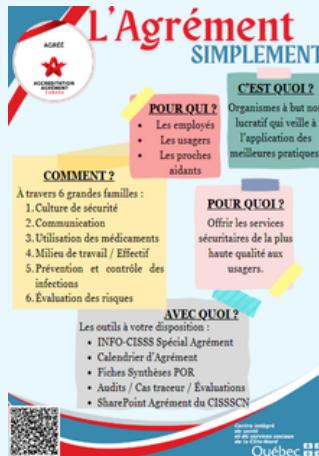
Québec



Spécial Agrément



Outils d'aide à la décision



Affiche Agrément Simplement

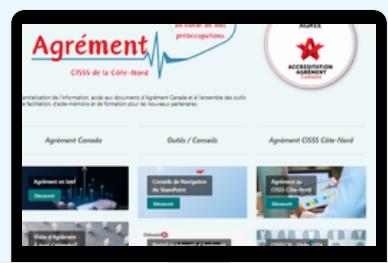
- Introduit le concept d'Agrément
- Présente des mots-clés
- Idéal pour aborder l'Agrément avec vos équipes

- Formations ENA
- Fiches et affiches
- Pages intranet
- Indicateurs POWER BI
- Guides, politiques et procédures

INFO-CISSL Spécial Agrément

- Éditions mensuelles
- Informations pertinentes à relire avant la visite
- Méthode efficace pour se tenir informé

SharePoint Agrément



Manuel INFO-POR

- Regroupe l'information à propos des POR dans un seul manuel
- Explique comment lire les POR
- Regroupe les fiches synthèses POR



Visite du
7 au 11 octobre



Spécial Agrément



Outils d'aide à la décision



Fiche synthèse POR

- Explique les exigences d'un POR spécifique
- Introduit ce qui se fait au CISSS de la Côte-Nord
- Regroupe les différents outils d'aide à la décision clinique pertinentes pour le POR



Fiche synthèse service / direction

- Présente la mission et les mandats d'un service ou une direction au CISSS
- Résume l'implication de ce service dans le processus d'Agrément



Amuse-Gueule à saveur d'Agrément

- Jeux d'équipe
- Casse-tête
- Quiz



Calendrier Agrément

- Regroupe les outils cliniques d'aide à la décision et favorise leur utilisation
- Rappels d'administration des audits

Visite du
7 au 11 octobre



Spécial Agrément



Documents «aide-mémoire»

Chapitre 2 : Leadership – Planification et organisation des services selon les besoins de la population

Date publique : septembre 2023. Pour les notes de séquenza !

Documents pré-visite

- Rapport annuel
- Plan stratégique
- Plan d'amélioration de la qualité
- Plan d'assurance de la sécurité
- Checklist politiques et procédures
- Rapport de l'évaluation du cheminement et rapports de progrès pour le cheminement de l'usager

Exemples de questions

- Comment et quand se fait la révision de la mission, de l'objectif et des résultats de l'organisme ?
- Comment voyez-vous l'éthique et son application ?
- Quels sont les éléments d'une situation éthique suivie et dites-moi comment vous les gériez.
- Tenez-moi informé d'un management au code de conduite et de l'éthique.
- Comment les usagers et les procédés sont-ils impliqués dans la culture et les processus de gestion ?
- Comment définissez-vous vos partenariats ?
- Comment vos partenaires contribuent-ils à des données précises et aux utilisateurs ?
- Parlez-nos des meilleures initiatives d'amélioration de la qualité et de la sécurité proposées par nos partenaires.
- Comment se fait la sécurité et la sécurité dans les établissements et les services que vous gérez ?
- Comment faites-vous pour connaître les besoins de l'usager et comment améliorez-vous ces besoins communiqués ?
- Comment définissez-vous cette appellation culturelle ?
- Comment l'usager va-t-il faire pour pas trop faire de mal à soi ou aller à la maison ?
- Comment l'organisme gère-t-il les situations ? Différez-Subi au métro opérations ?
- Comment est-ce réalisée la mise en place d'actions pour l'amélioration continue ?
- Comment l'organisme gère les personnes empêchées, actifs, indicateurs, usagers, communications et évaluations ?
- Comment l'organisme gère les risques et l'assurance ?
- Comment vous évaluez vous le niveau de satisfaction de l'usager ?
- Comment l'organisme gère les politiques publiques, des initiatives et vos façons d'en mesurer l'efficacité. Comment intégrez-vous le personnel ?

Interlocuteurs

- Haute direction (PDG, PDGA, OSIA)
- Directeur, Directrice Adjoints
- Service de l'information et de la communication
- Service d'éthique et éthique
- Service de la sécurité
- DQEPE
- Équipe Communication
- Direction CM
- Personnel
- Usagers et proches aidants

Partenaires

- Comité des usagers
- Usagers partenaires
- Organismes du secteur public
- Ressources humaines
- Autres établissements
- Organismes communautaires et instances publiques

Cahiers de référence provincial (lien)

- Plan stratégique du MSSS
- Accès à la participation
- Développement durable

Fiche préparatoire par chapitre

- Donne des exemples de questions qui peuvent être posées durant la visite
 - Identifie des documents pertinents à avoir à proximité
 - Identifie des partenaires et des interlocuteurs

Cycle 2-Séquence 1 Guide de référence : Plan d'évaluation, Détails par chapitre				
Chapitres	Nom(s) principaux de discussion et d'enseignement	Personnages/acteurs à rencontrer et temps de rencontre à prévoir	Détails (exemples et liens)	Exemple de performances
Chapitre 3 : Leadership, communication et collaboration	• Leadership et communication - 1.1.1. Le leadership et la communication - 1.1.2. La communication et la collaboration	• Personnes à rencontrer : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines - 1.1.3. Gouverneur et administrateur - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances	• Temps de rencontre à prévoir : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal : 1 à 2 heures - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines : 1 à 2 heures - 1.1.3. Gouverneur et administrateur : 1 à 2 heures - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances : 1 à 2 heures	• Évaluation et critères de réussite : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal : Évaluation et critères de réussite - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines : Évaluation et critères de réussite - 1.1.3. Gouverneur et administrateur : Évaluation et critères de réussite - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances : Évaluation et critères de réussite
Chapitre 4 : Gouvernement et gestion des risques	• Gouvernement et gestion des risques - 1.1.1. Le gouvernement et la gestion des risques - 1.1.2. La gestion des risques	• Personnes à rencontrer : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines - 1.1.3. Gouverneur et administrateur - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances	• Temps de rencontre à prévoir : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal : 1 à 2 heures - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines : 1 à 2 heures - 1.1.3. Gouverneur et administrateur : 1 à 2 heures - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances : 1 à 2 heures	• Évaluation et critères de réussite : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal : Évaluation et critères de réussite - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines : Évaluation et critères de réussite - 1.1.3. Gouverneur et administrateur : Évaluation et critères de réussite - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances : Évaluation et critères de réussite
Chapitre 5 : Gouvernement et évaluation et des résultats	• Gouvernement et évaluation et des résultats - 1.1.1. Le gouvernement et l'évaluation et des résultats - 1.1.2. L'évaluation et des résultats	• Personnes à rencontrer : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines - 1.1.3. Gouverneur et administrateur - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances	• Temps de rencontre à prévoir : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal : 1 à 2 heures - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines : 1 à 2 heures - 1.1.3. Gouverneur et administrateur : 1 à 2 heures - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances : 1 à 2 heures	• Évaluation et critères de réussite : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal : Évaluation et critères de réussite - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines : Évaluation et critères de réussite - 1.1.3. Gouverneur et administrateur : Évaluation et critères de réussite - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances : Évaluation et critères de réussite
Chapitre 6 : Gouvernement et planification stratégique	• Gouvernement et planification stratégique - 1.1.1. Le gouvernement et la planification stratégique - 1.1.2. La planification stratégique	• Personnes à rencontrer : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines - 1.1.3. Gouverneur et administrateur - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances	• Temps de rencontre à prévoir : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal : 1 à 2 heures - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines : 1 à 2 heures - 1.1.3. Gouverneur et administrateur : 1 à 2 heures - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances : 1 à 2 heures	• Évaluation et critères de réussite : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal : Évaluation et critères de réussite - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines : Évaluation et critères de réussite - 1.1.3. Gouverneur et administrateur : Évaluation et critères de réussite - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances : Évaluation et critères de réussite
Chapitre 7 : Gouvernement et évaluation et des résultats	• Gouvernement et évaluation et des résultats - 1.1.1. Le gouvernement et l'évaluation et des résultats - 1.1.2. L'évaluation et des résultats	• Personnes à rencontrer : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines - 1.1.3. Gouverneur et administrateur - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances	• Temps de rencontre à prévoir : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal : 1 à 2 heures - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines : 1 à 2 heures - 1.1.3. Gouverneur et administrateur : 1 à 2 heures - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances : 1 à 2 heures	• Évaluation et critères de réussite : - 1.1.1. Directeur et administrateur principal : Évaluation et critères de réussite - 1.1.2. Directeur et administrateur des ressources humaines : Évaluation et critères de réussite - 1.1.3. Gouverneur et administrateur : Évaluation et critères de réussite - 1.1.4. Directeur et administrateur des finances : Évaluation et critères de réussite

Plan d'évaluation par chapitre

- Présente la mission et les mandats d'un service ou une direction au CISSS
 - Résume l'implication de ce service dans le processus d'Agrément



**AGRÉMENT
CANADA**

Manuel d'évaluation Qmentum Québec^{MC}

Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales

Manuel d'évaluation - Séquence 1

- Manuel de référence pour la séquence 1
 - Présente l'ensemble des critères évalués durant la visite d'octobre

Guide pratique intégré pour la préparation des visites d'Agrément au CISSS de la Côte-Nord



Conseils généraux / Lignes

Conseils généraux donnés par Agrement Canada

- ⇒ Laisser le visiteur se promener librement : tracer pour accentuer l'influence des regards
- ⇒ La présence des directeurs et des directrices des cadres supérieurs seront interpellées lors de l'entretien
- ⇒ Libérer un employé/gestionnaire par instant pendant le temps de sa visite : planifier l'encontre avec une carte d'hôpital;
- ⇒ L'horaire final n'est pas modifiable, ni peut être suivi à la lettre. Pas d'ajouts de la part du visiteur
- ⇒ Plastifier un ordinateur, une imprimante et les deux appels avec des parties prenantes c



Aide-mémoire du gestionnaire – Préparer la visite d'Agrement Canada

Feuille de consentement (pour les usagers/employés rencontrés sur le territoire)	Outil proposé
Assurer la présence des outils d'aide à la décision aux endroits appropriés	Plusieurs exemples de formulaire de consentement
Informez / Préparez vos équipes à visite d'Agrement	Faire une liste des outils présents
Assurer le respect des mesures de sécurité et d'hygiène et assurer la conformité des bureaux d'accès	Annexe-Guide à suivre d'Agrement
	Regles PCI / SST et message des bureaux d'accès

- Conseils généraux / Lignes directrices
 - Aide-mémoire du gestionnaire
 - Fiche synthèse - cas traceur
 - Préparation de cas traceur
 - Aide-mémoire POR

Visite du 7 au 11 octobre



Spécial Agrément



Boîte à outils en lien avec le processus d'Agrément

01 SharePoint Agrément CISSCN

Centralisation de l'information en lien avec le processus d'accréditation d'Agrément Canada



02 INFO-CISSL Spécial Agrément

Restez à l'affût des nouveautés en continu, informez-vous et soyez proactifs



03 Fiches synthèses

Regroupement de l'information sous forme d'une fiche pour favoriser la diffusion

Fiches synthèses POR

04 Manuel INFO-POR

Explication détaillée des différentes POR évaluées par les visiteurs



Fiche synthèse service / direction

05 Amuse-gueule à saveur d'Agrément

Défis différents qui visent la diffusion d'information de manière innovante, amusante et collaborative

Serpents et échelles

Mots croisés

Cryptogrammes

06 Calendrier thématique Agrément

Promotion des activités en fonction de la thématique des critères d'évaluation d'Agrément Canada



Bandes dessinées

Mots cachés

Jeux de cartes

Demande de création d'un outil personnalisé???



Outils en élaboration



agrement.09cisss@ssss.gouv.qc.ca



Forms



Visite du
7 au 11 octobre

