



ASSOCIATION DES DIPLOMÉS EN ADMINISTRATION DE LA SANTÉ DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

MOT DE LA PRÉSIDENTE



nous par courriel : adasum@umontreal.ca, et nous communiquerons avec vous. Nous avons besoin de relève, de votre apport pour réaliser des projets et répondre aux attentes de nos membres. Appel à tous !!

Une date à fixer à votre agenda : le 22 mai 2008 aura lieu le banquet annuel de l'ADASUM au Club St-Denis. Soyez des nôtres, il y aura prix de présence et assemblée générale annuelle.

Au plaisir de vous y rencontrer.

Colette Tracyk

Voilà, notre site web est en ligne : www.adasum.com. Nous finalisons actuellement la rédaction de textes et alimentons notre site, dans cette première phase de développement. Et nous avons changé notre image graphique pour la moderniser et tenir compte de notre membership.

Si vous avez envie de contribuer au développement de notre association, à l'organisation de certains événements et participer à des comités, écrivez-

PERSPECTIVE 2008 SUR L'AGRÈMENT

ENTREVUE AVEC CAROLINE BARBIR, DG DU CSSS PIERRE-BOUCHER

Mme Caroline Barbir est directrice générale du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Pierre-Boucher. Détentrice d'une maîtrise en administration de la santé (promotion 1982) et d'un baccalauréat en biologie, Mme Barbir œuvre au sein du réseau de la santé et des services sociaux depuis 25 ans, dont quatre années à titre de directrice générale du Centre hospitalier régional de Lanaudière et ensuite du CSSS du nord de Lanaudière. Mme Barbir a aussi travaillé au sein du Centre universitaire de santé McGill, notamment à l'Insti-

tut thoracique de l'Hôpital Royal Victoria, ainsi qu'au Centre de soins prolongés Grace Dart. Elle agit également comme visiteur du Conseil canadien d'agrément des services de santé

Introduction

Depuis quelques années déjà, les établissements de santé au Québec doivent obligatoirement s'inscrire à une démarche d'agrément auprès d'un des deux organismes accrédités par le Ministère de la santé et des services sociaux du Québec : le Conseil québécois d'agrément (CQA) et le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS).

Compte tenu de mes vingt-

Restons Zen...

" L'agrément obligatoire, c'est contraignant, mais ça peut être agréable aussi "

Najja H.-I.

PERSPECTIVE 2008 SUR L'AGRÉMENT - ENTREVUE AVEC CAROLINE BARBIR, DG DU CSSS PIERRE-BOUCHE (SUITE)

cinq dernières années d'expérience avec le système Canadien, mes propos seront teintés de ce contexte particulier. Quelques questions me viennent dès lors à l'esprit.

Au-delà de la nouvelle exigence d'obligation, et ce depuis une cinquantaine d'années, plusieurs établissements ont réalisé une telle démarche sur une base volontaire; pourquoi?

Considérant que cet exercice requiert un engagement et des ressources considérables de la part de l'ensemble de l'organisme et de toutes celles et tous ceux qui y œuvrent, pourquoi tant investir ?

Quels sont les avantages que les établissements retirent d'une pareille démarche ?

Pourquoi devenir visiteur?

Des normes évolutives qui orientent les priorités d'action.

Les normes du CCASS sont en constante évolution. Elles sont revues régulièrement, grâce à un processus de révision et de développement, mené par un groupe d'experts composé de gestionnaires et de professionnels reconnus pour leur expertise dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Ce programme met à la disposition de l'établissement un processus systémique et systématique qui oriente ses priorités d'actions en matière d'amélioration continue de la qualité.

Cette démarche cyclique d'amélioration continue dans lequel s'engage l'organisation est validée périodiquement par un groupe de visiteurs externes. Ce groupe d'experts, formule des recommandations par rapport au degré d'atteinte des normes.

Des équipes mobilisés et engagés.

Un des avantages indéniables que j'ai pu observer dans le contexte des six cycles d'agrément auxquels j'ai eu le plaisir de participer, c'est la mobilisation et l'engagement que cette démarche génère auprès des intervenants et des partenaires internes et externes de l'organisation.

En effet, les équipes sont en mesure de comparer leur pratique et d'évaluer de façon concrète les processus et résultats obtenus par rapport à des normes d'excellence reconnues.

Ces normes confèrent un langage unifié qui permet aux équipes de travail d'en développer une compréhension commune et se les approprier.

Le résultat: une meilleure communication et collaboration au sein des équipes, une mobilisation et une adhésion à des objectifs communs, clairs, visant l'amélioration de la qualité des soins et services dispensés.

Une question de crédibilité et de confiance.

Le CCASS mentionne que « la démarche d'agrément offre aux organismes un moyen de faire preuve de transparence



et de responsabilisation à l'égard du public ».

En effet, s'engager dans une démarche d'agrément ne permet pas uniquement aux organisations d'évaluer leur degré de conformité à des normes de qualité et d'excellence. Elle permet également de rendre des comptes à la communauté desservie et au public. Ces deux avantages d'une démarche d'agrément confèrent, en contrepartie, une crédibilité accrue à l'organisation, suscitent et entretiennent des rapports basés sur la confiance.

Être visiteur: une contribution gagnante.

La démarche d'agrément est soutenue par une équipe de personnes ressources externes à l'organisation. On parle généralement de visiteurs, de pairs experts. Ils valident l'exercice d'évaluation de conformité aux normes mené par l'organisme à l'intérieur de l'ensemble de la démarche.

Les visiteurs sont des professionnels d'expérience qui occupent généralement un poste de haute direction ou d'expert dans une organisation. Ils ont une bonne connaissance du système de santé et de services sociaux. Ils sont reconnus pour leurs habiletés de communication et leurs relations interpersonnelles ainsi que pour leur capacités d'analyse et de synthèse. Les visiteurs évaluent les progrès réalisés, l'atteinte des résultats, et formulent des recommandations en vue d'orienter l'établissement sur des priorités d'amélioration.

Être visiteur demande en engagement minimal de deux semaines par année. C'est un travail relativement exigeant mais qui offre de grandes opportunités et beaucoup de plaisir à ceux et celles qui désirent s'y investir, comme par exemple:

- la possibilité d'être exposé à des environnements de santé et de services sociaux variés et de pouvoir participer à un processus actif de transfert de connaissances localement, régionalement, nationalement et même sur la scène internationale;
- l'opportunité de rencontrer et de faire du réseautage avec de nombreux collègues;
- l'avantage de pouvoir participer à des programmes de développement et de formation continus offerts par le CCASS et pour celles et ceux qui sont membres du Collège canadien des directeurs de services de santé, de pouvoir obtenir des crédits de maintien de certification.

Le plus grand défi pour un visiteur réside dans l'impératif de faire équipe instantanément avec plusieurs autres personnes possédant des expertises et expériences variées, provenant d'établissements distincts et bien souvent de provinces différentes.

La nouvelle équipe doit se solidariser rapidement autour d'un chef, s'entendre sur une répartition du travail en fonction des expertises respectives de chacun, et développer le respect et la complicité néces-

saire à la réalisation du mandat. En effet, ce sont les pré requis essentiels à une juste appréciation du portrait de l'établissement visité.

Chaque expérience est unique et permet non seulement de découvrir et d'apprécier des collègues, mais aussi la richesse et la diversité des établissements, des systèmes et des cultures.

La dimension culturelle trouve toute son importance dans le contexte d'une visite internationale car elle ajoute non seulement un niveau de complexité additionnel à la compréhension de l'établissement et des enjeux particuliers qui le caractérisent, mais doit être comprise et maîtrisée très rapidement par l'ensemble des membres de l'équipe.

Caroline Barbir

L'Université de Sherbrooke et détenteur d'un diplôme international en gestion de la qualité dans les établissements de santé (QUÉOPS - collaboration France-Québec), Jean-Bernard Trudeau exerce actuellement plusieurs fonctions à l'Institut universitaire en santé mentale Douglas. Il est Directeur des services professionnels et hospitaliers, Directeur médical des Activités cliniques, du transfert des connaissances et de l'enseignement, chef médical du programme clinique de rétablissement, médecin omnipraticien avec privilèges au département de psychiatrie et médecin examinateur.

À l'Institut universitaire en santé mentale Douglas, nous venons de vivre notre première visite dans le cadre du nouveau programme d'agrément Qmentum du CCASS (Conseil canadien d'agrément des services de santé). Première visite, partie intégrante et combien importante de tout le processus d'agrément, qui dans les faits, n'est jamais terminé. Amélioration continue oblige !

À titre de Directeur des services professionnels et hospitaliers et de co-directeur des activités cliniques, de l'enseignement et de la recherche, j'ai eu la chance dans les mois qui ont précédé cette visite, d'être un témoin privilégié de cette vaste opération organisationnelle. Ma formation au DASUM (Quéops 2001-2002) m'a permis d'apprécier encore plus le cheminement grandissant de notre établissement dans l'appropriation d'une culture qualité de plus en plus soucieuse de la sécurité des soins et services.

C'est avec beaucoup de fierté que j'ai vécu cette dernière expérience car j'ai vraiment ressenti l'implication des membres de notre personnel à tous les niveaux de l'organisation

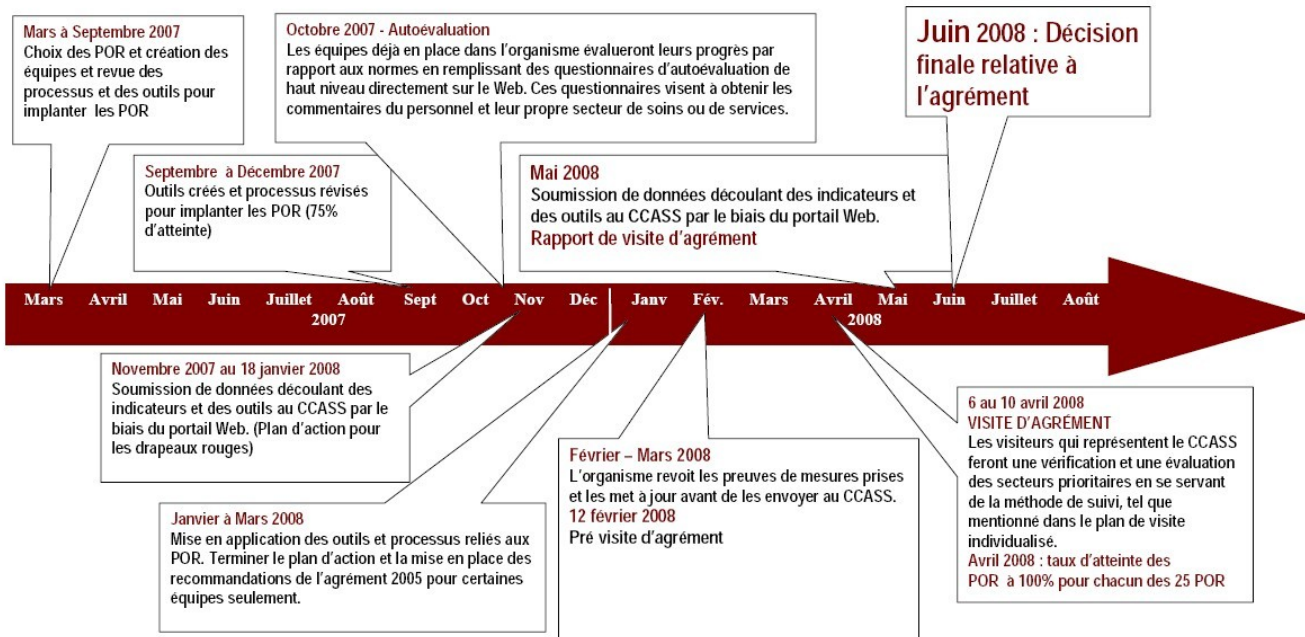
L'AGRÈMENT: L'EXPÉRIENCE VÉCUE PAR UN DIPLÔMÉ — Dr Jean-Bernard Trudeau, Président de l'Association médicale du Québec (promotion de 2003, Quéops)



Jean-Bernard Trudeau est actuellement le président de l'Association médicale du Québec. Il est depuis avril dernier, le nouveau président du conseil d'administration de La Fondation pour l'art thérapeutique et l'art brut du Québec, mieux connue sous le nom «Les Impatients». Diplômé en médecine de



PROCESSUS D'AGRÈMENT



L'AGRÈMENT: L'EXPÉRIENCE VÉCUE PAR UN DIPLÔMÉ — Dr Jean-Bernard Trudeau, Président de l'Association médicale du Québec

(utilisateurs, employés, cliniciens, médecins, psychiatres, chercheurs, enseignants, gestionnaires, administrateurs du conseil d'administration... pour ne nommer que ceux là).

Madame Hélène Racine, notre Directrice des soins infirmiers et Directrice de la qualité secondée plus qu'efficacement par monsieur Pedro Villagran, Coordonnateur en amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques avaient toutes les raisons, eux aussi, d'être fiers du travail accompli et du niveau de participation des employés du Douglas. En effet, plus de 538 personnes parmi le personnel et les utilisateurs de services du Douglas ont répondu de façon individuelle aux questionnaires d'autoévaluation en ligne, soit un taux de participation global de 80%.

Nouvelle approche développée par le CCASS, les résultats du questionnaire sur la sécurité des patients et des autoévaluations ont permis d'identifier les points forts et ceux qui doivent être améliorés pour chaque équipe du Douglas au niveau de la qualité des soins et des services offerts aux patients ainsi que de la qualité des services administratifs.

Deux volets prioritaires sont ressortis au niveau des équipes cliniques, soit :

1. La sécurité avec la mise en œuvre des pratiques organisationnelles requises (POR) visant la promotion de la sécurité dans les lieux où sont offerts les services soit :

- Informer les familles et les patients au sujet de la sécurité;
- Utiliser au moins deux identificateurs de clients avant le début de la prestation de soins;
- Améliorer la stratégie de prévention des chutes;
- Implanter des processus de vérifications pour les activités de soins et services à risques élevés.

2. La continuité des services avec la mise en œuvre des pratiques organisationnelles requises (POR) du CCASS visant l'amélioration de la sécurité des patients pendant les processus de transfert et de congé soit :

- Établir un bilan comparatif des médicaments avec le client lors de l'admission ou du transfert.
- Communiquer efficacement les renseignements relatifs au patient lors d'un transfert vers une autre ressource ou unité.

Les résultats des autoévaluations de chacune des équipes ont permis à notre établissement d'amorcer une réflexion et une planification des actions à entreprendre pour améliorer les points faibles en prévision de la venue des visiteurs. Ainsi au fil des semaines précédant la visite, les 13 équipes d'agrément ont élaboré leur plan d'action et ont rapidement débuté l'implantation de ces derniers pour vraiment en arriver à des livrables significatifs lors de la visite.

Je retiens de cette mobilisation des plus positives, que la grande majorité des membres de notre personnel sont résolument devenus des vecteurs importants et puissants des changements opérés

par notre organisation dans tout ce processus d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services. Le tout a permis de reconnaître encore plus, ainsi que de faire émerger, le leadership des individus au sein de notre organisation.

Donc, une expérience des plus positives, sur laquelle il nous faut construire comme jamais. La corvée (avec connotation négative) qui s'annonçait en prévision de la visite s'est finalement transformée en un chantier où tout le monde voulait devenir partie prenante du processus d'agrément. Je suis convaincu maintenant et plus que jamais, que la culture qualité anime le Douglas.

Personnellement, j'ai réalisé encore plus dans toute cette aventure, que l'écoute attentive des besoins permet de recadrer les perceptions vers la réalité. C'est une leçon importante à se rappeler. Le tout a aussi permis une plus grande appropriation de tout le processus d'agrément et de réitérer l'importance de la mesure (le plus souvent par nos différents indicateurs). D'ailleurs, tout au long de ma formation Quéops, on nous l'avait dit et redit : «La qualité ça se mesure». C'est vrai, que ça se mesure... croyez-moi! Et c'est bien tant mieux pour nos patients.

Jean-Bernard Trudeau

Banquet annuel de l'ADASUM

L'Association des diplômés

du département d'administration de la santé

de l'Université de Montréal (ADASUM) vous convie à son banquet annuel.

Venez rencontrer des diplômés et des professeurs.

Un rendez-vous à ne pas manquer!

Jeudi le 22 mai 2008

de 17h30 à 21h30.

Club St-Denis

257, est rue Sherbrooke

Montréal

*Stationnement sur la rue

(Parcomètre jusqu'à 21h)

Cocktail, dîner, animation, prix de présence, assemblée annuelle.

FÉLICITATIONS à M. Khiem Dao, directeur

général du CHU Ste-Justine et diplômé du DASUM en 1980 : il est le récipiendaire du prix d'excellence 2008 remis par l'Association des directeurs généraux des services de santé et des services sociaux du Québec!

Suggestion de lecture :

« De chair et d'âme »

du Dr Boris Cyrulnik

Boris Cyrulnik
De chair et d'âme



En 1942, alors qu'il grandit à Bordeaux, les parents de Boris Cyrulnik, juifs russo-polonais, sont arrêtés et déportés. Abandonné à l'assistance publique, l'enfant est protégé par son institutrice. Échappant de peu à la déportation, suite à une rafle en janvier 1944, l'orphelin trouve refuge dans l'humour et la biologie. Dans les années soixante, ses études de médecine s'achevant, il se dirige vers l'éthologie, discipline alors très controversée. Redoutant la spécialisation, il se diversifie au maximum : éthologie, psychologie, neurologie, psychia-

analyse... Il développe alors le concept de résilience en psychologie, en partant de l'observation des survivants des camps de concentration, puis dans divers groupes d'individus, dont les enfants des orphelinats roumains et des enfants des rues boliviens. Actuellement, des groupes de travail l'étendent à d'autres situations difficiles comme par exemple celles que vivent les aidants des malades d'Alzheimer. La résilience est un phénomène psychologique qui consiste, pour quelqu'un touché par un traumatisme, à prendre acte de son traumatisme pour ne plus vivre dans la dépression et le poison que ce traumatisme peut causer. C'est « vivre avec », dans le sens où cela fait partie de la vie de cet individu, ne

le diminue pas mais au contraire lui permet de revivre. La résilience est rendue possible grâce à la réflexion, à la parole, et dans le meilleur des cas grâce à l'encadrement médical d'une thérapie, d'une analyse. Boris Cyrulnik est l'auteur de nombreux livres, et jouit d'une popularité croissante en France ainsi qu'au Québec. Il était d'ailleurs récemment l'invité, à Montréal, du Groupe inter-réseaux de recherche sur l'adaptation de la famille et de son environnement (GIRAFE) dans le cadre de son colloque sur la résilience.

ve refuge dans l'humour et la biologie. Dans les années soixante, ses études de médecine s'achevant, il se dirige vers l'éthologie, discipline alors très controversée. Redoutant la spécialisation, il se diversifie au maximum : éthologie, psychologie, neurologie, psychia-

ADRESSE CIVIQUE

Département d'administration de la santé
1420, boul. Mont-Royal, secrétariat bureau 2390
Montréal, Québec H2V 4P3
Téléphone : (514) 343-6170, Télécopieur : (514) 343-2448

Contact:

ADASUM

Pavillon Mont-Royal
1420, boulevard du Mont-Royal, 1^{er} étage bureau 1388
Montréal, Québec, H2V 4P3

CANADA

Tél. avec messagerie :
+1-514-343-6111 #4938

Fax: +1-514-343-2448
adasum@umontreal.ca

Changement d'adresse ?

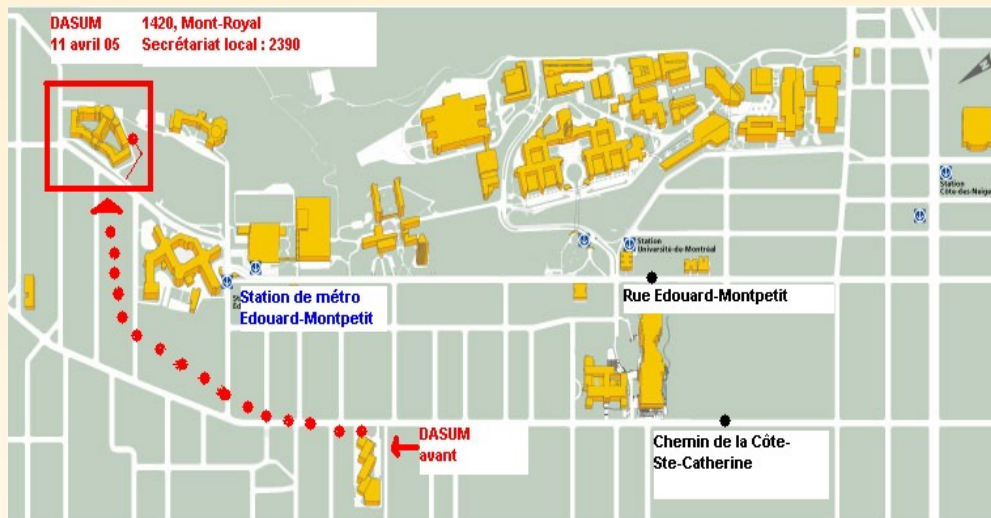
Pour ceux qui changent d'organisation ou de fournisseur Internet : n'oubliez pas de nous transmettre votre nouvelle adresse électronique afin de continuer à recevoir l'infolettre
adasum@umontreal.ca

Annonces

Vous êtes diplômé ou professeur du DASUM, vous pouvez annoncer vos services dans l'Infolettre, au coût de 250 \$ par parution, et soutenir ainsi les activités de l'ADASUM. Communiquez avec nous :
adasum@umontreal.ca

Comité de rédaction de l'Infolettre de l'ADASUM

Robert Bilterys
Huguette Blouin
Najia Hachimi-Idrissi
Julie Ricciardi
Gyslaine Samson Saulnier
Robert St-Pierre



L'adresse postale est la suivante:

Département d'administration de la santé
Université de Montréal
Case postale 6128, succursale Centre-ville
Montréal, Québec H3C 3J7

LA PAROLE EST À VOUS....

Vous désirez nous envoyer une information, un commentaire ou tout simplement partager vos idées, alors vos textes sont les bienvenus!

Voici les consignes:

Le texte devra compter 200 mots maximum et adressé par courriel à l'ADASUM

Petit truc pour compter le nombre de mots :

Dans Word, cliquez sur l'onglet «Outils», puis sur «Statistiques». Vous obtiendrez ainsi le nombre de mots.

Au plaisir de vous lire !