



L'agrément : Pourquoi est-il important ?

Tous les établissements de la santé et des services sociaux du Québec doivent se soumettre au processus d'agrément tous les trois ans. Mais l'agrément c'est **beaucoup plus qu'une obligation légale**.

L'agrément est une façon d'assurer que tous les **automatismes régulateurs de services de qualité** sont en place afin de permettre aux organisations de services de mieux répondre aux attentes de leurs usagers, aujourd'hui ou à l'avenir.

L'agrément est le **carnet de route** qui nous aide à définir, promouvoir et inculquer des **standards d'excellence et de responsabilisation** tout en favorisant la qualité au sein d'une **culture de sécurité**.

Agrément Canada

Pour obtenir l'agrément, le Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal utilise Agrément Canada.

Agrément Canada est une organisation nationale indépendante à but non lucratif, qui existe depuis 1958.

Le mandat d'Agrément Canada est de mettre en place des normes nationales de pratiques exemplaires, fondées sur la recherche et les données probantes les plus récentes ainsi que sur les commentaires des usagers, des familles, des membres du conseil d'administration et des employés.

Les normes aident les organisations de services à intégrer les activités d'amélioration de la qualité de l'agrément à leurs opérations quotidiennes.



Huit éléments servant à définir la **qualité** constituent le **fondement des normes d'Agrément Canada** :

1. **La population au centre des préoccupations**
2. **L'accessibilité**
3. **La sécurité**
4. **La vie au travail**
5. **Les services centrés sur l'utilisateur**
6. **La continuité des services**
7. **L'efficacité**
8. **L'efficacité**

Les normes d'excellence, les pratiques organisationnelles requis et les autoévaluations

incitent notre établissement à repousser ses limites dans les domaines suivants :

- ✓ Une culture de qualité qui défend le droit des usagers d'avoir un personnel compétent, attentif et motivé.
- ✓ Le respect du droit des usagers à la confidentialité et à sa vie privée.
- ✓ L'évaluation continue de la satisfaction de nos usagers envers nos services.
- ✓ Une emphase sur la sécurité de nos usagers, de telle sorte que ceux-ci puissent vivre, travailler et se distraire en toute sécurité dans leur collectivité.
- ✓ Une planification menée en collaboration, assurant à nos usagers des services qui répondent à leurs besoins, en associant ce qui se fait de mieux tant en matière de ressources que de partenariats issus de la collectivité.
- ✓ Une attention privilégiée à la qualité de la prévention des infections et des pratiques de sécurité, pour garantir la sécurité de nos usagers et de nos employés.
- ✓ Des pratiques solides dans le domaine des ressources humaines, consistant à sélectionner les personnes les plus capables de fournir un soutien et des soins à nos usagers, tout en offrant à notre personnel de la formation et une saine conciliation travail / famille.
- ✓ L'adhésion à des normes de pratiques exemplaires, en cherchant toujours comment fournir des services de la plus haute qualité tout en s'engageant à œuvrer à leur amélioration continue.

Plus que jamais
Travaillons ensemble
pour rehausser la qualité

Le certificat d'Agrément Canada démontre que l'établissement se préoccupe de **la sécurité des usagers** et de **la qualité des services** qu'il offre.

Cela signifie que l'organisme **évalué par ses pairs répond ou dépasse** les normes d'excellence nationales et qu'il **continue de viser** la plus haute qualité de services qui soit.

Le rôle du personnel

L'amélioration continue de la qualité et l'engagement vers l'excellence sont des responsabilités partagées par tout le personnel.

Il revient donc à chacun de :

- ✓ Collaborer pour atteindre les meilleurs résultats possibles pour nos usagers.
- ✓ Fournir en temps utile aux usagers et à leur famille une information exacte et complète pour leur permettre de faire des choix en matière de services et de prestation de services.
- ✓ Soutenir les usagers dans leur processus de développement et connaître leurs attentes.
- ✓ Promouvoir la sécurité dans les milieux de service en réduisant les dangers physiques et les problèmes d'équipements et en pratiquant une hygiène sécuritaire.
- ✓ Jouer un rôle de chef de file relativement à la prévention d'événements indésirables.
- ✓ Promouvoir le droit des usagers et de leur famille à la vie privée, à la confidentialité et à un traitement respectueux.
- ✓ Veiller à ce que les usagers aient donné un consentement éclairé préalablement à la prestation de services.
- ✓ Conserver de façon sécuritaire des données exactes, accessibles et récentes sur les usagers.

**L'AGRÉMENT
AU CROM**
*Ce que cela
implique
pour vous*



CENTRE
DE READAPTATION
DE L'OUEST DE MONTRÉAL
WEST MONTREAL
READAPTATION
CENTRE