



**ACCREDITATION CANADA**  
**AGRÉMENT CANADA**

*Driving Quality Health Services*  
*Force motrice de la qualité*  
*des services de santé*



# Les soins centrés sur la personne et la famille dans le programme d'Agrément Canada

Karen J. Kieley, spécialiste en développement des produits,  
Agrément Canada

Conférence 2014 de l'IASI-CUSM : La participation des patients ; le 3 octobre 2014

Accredited by  
Agréé par



# Qmentum et les soins centrés sur la personne et la famille (SCPF)

- Partie intégrante du programme Qmentum :
  - Un cadre de qualité
  - Les normes
  - Processus d'enquête sur place
  - Instruments
  - Exigences des pratiques exemplaires

# Renforcement des soins centrés sur la personne et la famille

## ■ Notre objectif

- Soutenir les organisations dans l'adoption de principes et dans la mise en œuvre de pratiques qui exemplifient une approche de prestation de services centrés sur la personne et la famille
- 
- Favoriser le changement de culture à tout les niveaux – essentiel à la réussite

# Les principes directeurs du travail

- Dignité et respect
- Partage d'information
- Partenariat et participation
- Collaboration

## Sécurité

- Me protéger

## Services centrés sur la clientèle

- Collaborer avec moi et avec ma famille dans nos soins

## Milieu de travail

- Prenez soin de ceux qui prennent soin de moi

## Efficacité

- Faire le meilleur usage des ressources

## Pertinence

- Faire la bonne chose afin d'obtenir les meilleurs résultats

## Accessibilité

- Donnez-moi des services rapides et équitables

## Accent sur la population

- Travailler avec ma communauté pour anticiper et répondre à nos besoins

## Continuité

- Coordonner mes soins tout le long du continuum

# Notre parcours : Considérations supplémentaires

- Enquête sur place
  - Conseillers client ou famille sur l'équipe d'enquête
  - Discussions structurées avec les conseillers-clients
  - Formation des enquêteurs
  - Des outils éducatifs co-conçus avec, ou vérifiés par, des conseillers client ou famille
- Développement de produits et de programmes
  - Renforcement de la participation des patients dans l'élaboration des normes et sur les comités consultatifs

# Tirer parti de l'agrément

- L'accréditation pour faire progresser les soins centrés sur la personne et la famille
- Encourager les organisations à adopter la philosophie SCPF alors qu'ils s'efforcent de respecter les normes d'excellence
- Passer des connaissances à l'action



**ACCREDITATION CANADA**  
**AGRÉMENT CANADA**

*Driving Quality Health Services*  
*Force motrice de la qualité*  
*des services de santé*



**Proud to be a  
Top 25 employer  
for five consecutive years**

**Fier de faire partie des  
25 meilleurs employeurs  
depuis 5 années consécutives**



Accredited by  
Agréé par

