

community, quality, equity, together communauté, qualité, équité, ensemble

2019/20

Annual Report | Rapport annuel



Centre canadien de l'agrément
L'excellence en matière de services communautaires



Canadian Centre for Accreditation
Excellence in community services

About CCA

In response to growing interest in a Canadian accreditation program tailored to community based health and social services, five associations of community service providers came together to form CCA.

CCA supports community service organizations to continually improve quality and efficiency in the services they provide grounded in equity, inclusion and social justice.

Values

Continuous Learning and Improvement : We pursue continuous learning and improvement towards excellence and innovation; we recognize and celebrate key milestones achieved.

Meaningful Collaboration : We inclusively engage the diverse organizations we serve, as well as other CCA stakeholders, in dialogue to shape our vision, mission, goals and services.

Inclusion and Equity : We value the diverse contributions of our stakeholders and strive to promote inclusive environments and elimination of systemic barriers to equity.

Responsible Stewardship : We manage CCA resources ethically, transparently and responsibly, in order to ensure its sustainability.

Accountability : We hold ourselves accountable for the quality of our work and the achievement of established outcomes that are aligned with our values.

Vision

Effective organizations strengthen healthy and resilient communities.

Mission

We provide excellence and leadership in accreditation by assuring quality and continuous improvement in community-based health and social services.



Au sujet du CCA

En réponse à l'intérêt accru envers un programme d'agrément canadien pour les organismes de santé axés sur la communauté et de services sociaux, cinq associations de prestataires de services communautaires se sont réunies pour former le CCA.

Le CCA offre un soutien aux organismes de services communautaires afin d'améliorer de façon constante la qualité et l'efficacité des services qu'ils offrent fondés sur l'équité, l'inclusion et la justice sociale.

Valeurs

Apprentissage et amélioration continus : Par la promotion de l'apprentissage et de l'amélioration, nous visons l'excellence et l'innovation; nous reconnaissons et célébrons toutes les étapes majeures qui sont franchies.

Véritable collaboration : Nous faisons participer, de manière inclusive, les divers organismes que nous desservons ainsi que les autres parties intéressées du CCA au dialogue servant à définir notre vision, notre mission, nos objectifs et nos services.

Inclusion et équité : Nous accordons de l'importance aux diverses contributions de nos parties intéressées et nous nous efforçons de promouvoir des environnements inclusifs et d'éliminer les obstacles systémiques à l'équité.

Gérance responsable : Nous gérons les ressources du CCA conformément à l'éthique et de façon transparente et responsable, afin d'assurer la durabilité.

Responsabilisation : Nous assumons l'entière responsabilité de la qualité de notre travail et de l'accomplissement des résultats escomptés, qui sont harmonisés à nos valeurs.

Vision

Des organismes efficaces viennent renforcer des communautés saines et résilientes.

Mission

Nous apportons excellence et leadership en matière d'agrément en assurant la qualité et l'amélioration continue des services de santé et des services sociaux axés sur la communauté.

CHAIR AND INTERIM EXECUTIVE DIRECTOR MESSAGE

The year 2019/20 was ushered in with enthusiasm and creative energy celebrating the strengths, the learning and potential of CCA. Then the coronavirus arrived, eclipsing our plans and demanding we respond, pivot, reflect upon and meet the challenge of our lifetime. And, this is now what we are doing. Learning from the past, taking responsibility in the present and playing an active role in building a more equitable future together. This is continuous quality improvement.

It is an intense time. We are now facing the fact there are many epidemics that have become pandemics, converging and impossible to ignore. We've been compelled to face the racism, discrimination and power differentials that we have accepted by normalizing inequity, moral injustice and dismissing the cries from marginalized populations to be seen and heard. As an accreditation model built on the ethics and principles of community-based organizations, programs and services, we believe that it is by ensuring that the ongoing relevance and quality of the standards and measures CCA develops, that we can contribute to refining the health and social systems upon which we all depend.

To this end, we see the coronavirus as an invitation to encourage that the quality improvement of policies, practises and systems of care and support are developed based on equity, inclusion and the voices of people with lived experience to inform and evaluate. Now is the time to drive quality improvement with intention and a renewed focus to be more conscious, just and equitable. We also challenge ourselves with these same principles as we develop, pilot and create virtual options for training reviewers and engaging in "on-site" visits while continuing to improve the standards of accreditation.

An Accreditation model like CCA, grounded in the principles and practices of equity and inclusion, embedded in and informed by community and held to account by the people with whom we work, is foundational. It is essential that we remain open to being perpetually challenged and to keep improving in response to the contexts we are experiencing. At this moment we know exactly why the values we espouse matter. Driving quality through the lens of equity; engaging with respect, courage and humility; and enabling people to enjoy the best health possible can only be achieved through building equitable and accessible systems. That these systems are measured by an accreditation process built on equitable frameworks woven through the standards, modules, reviewer training, theory and practises is critical. We cannot ignore our responsibility to recognize organizations which understand that equity matters and to encourage others to be sensitized to and learn as we work towards creating a more just world together. In fact, failing to leverage this would be an opportunity and a responsibility missed.

At this time, CCA thanks those on the front lines and others who have supported them, that have continued to put themselves at risk committed to healing, caring, listening and planning. With our visionary board, committed staff, generous reviewers, participating organizations and focus on quality improvement, CCA continues to be prepared to engage with and respond to system change, deepening partnerships and transformative thinking as we consider our past and future priorities.

And with special thanks to Barbara Wiktorowicz who has steered CCA over the past many years, wishes for a restful, healthy and well- deserved retirement.

Michelle Hurtubise, Board Chair
Lynne Raskin, Interim Executive Director

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE INTÉRIMAIRE

L'année 2019/20 a été inaugurée avec enthousiasme et énergie créatrice en célébrant les points forts, l'apprentissage et le potentiel du CCA. Et puis le coronavirus est arrivé, éclipsant nos plans et nous demandant de réagir, de pivoter, de réfléchir et de relever le défi de notre vie. Et c'est ce que nous faisons maintenant. Tirer les leçons du passé, assumer nos responsabilités dans le présent et jouer un rôle actif dans la construction d'un avenir plus équitable ensemble. Voilà ce qu'est l'amélioration continue de la qualité.

C'est une période intense. Nous sommes maintenant confrontés au fait qu'il existe de nombreuses épidémies qui sont devenues des pandémies, convergentes et impossibles à ignorer. Nous avons été contraints de faire face au racisme, à la discrimination et aux différences de pouvoir que nous avons acceptés en normalisant l'iniquité, l'injustice morale et en rejetant les cris des populations marginalisées qui veulent être vues et entendues. En tant que modèle d'agrément fondé sur l'éthique et les principes des organismes, programmes et services communautaires, nous croyons que c'est en assurant la pertinence et la qualité continues des normes et mesures élaborées par le CCA que nous pouvons contribuer à l'amélioration des systèmes de santé et des systèmes sociaux dont nous dépendons tous.

À cette fin, nous considérons le coronavirus comme une invitation à encourager que les politiques, pratiques et systèmes de soins et de soutien visant à améliorer la qualité, soient élaborés sur la base de l'équité, de l'inclusion et de la voix de personnes ayant une expérience vécue à informer et à évaluer. Le moment est venu de promouvoir l'amélioration de la qualité avec une intention et une attention renouvelée pour être plus conscient, plus juste et plus équitable. Nous nous remettons également en question en appliquant ces mêmes principes et alors que nous développons, pilotons et créons des options virtuelles pour former des réviseurs et entreprendre des visites « sur place », tout en améliorant les normes d'agrément.

Un modèle d'agrément comme le CCA, fondé sur les principes et les pratiques d'équité et d'inclusion, ancré dans la communauté, informé par celle-ci et tenu de rendre des comptes par les personnes avec lesquelles nous travaillons, est fondamental. Il est essentiel que nous restions ouverts à un défi perpétuel et que nous continuions à nous améliorer en fonction des contextes que nous connaissons. À l'heure actuelle, nous savons exactement pourquoi les valeurs que nous épousons sont importantes. Promouvoir la qualité dans une optique d'équité, s'engager avec respect, courage et humilité et permettre aux gens de bénéficier de la meilleure santé possible ne peut se faire que par la mise en place de systèmes équitables et accessibles. Il est essentiel que ces systèmes soient mesurés par un processus d'agrément reposant sur des cadres équitables tissés par les normes, les modules, la formation des réviseurs, la théorie et les pratiques. Nous ne pouvons pas ignorer notre responsabilité de reconnaître les organismes qui comprennent que l'équité est importante et d'encourager les autres à être sensibilisés et à apprendre alors que nous travaillons ensemble à la création d'un monde plus juste. En fait, si nous ne parvenons pas à tirer parti de cette situation, nous manquerons une occasion et une responsabilité.

À cette occasion, le CCA remercie les personnes de première ligne et les autres qui les ont soutenues, qui ont continué à prendre des risques en s'engageant à guérir, à prendre soin, à écouter et à planifier. Avec son conseil d'administration visionnaire, son personnel engagé, ses généreux réviseurs, ses organismes participants et son accent sur l'amélioration de la qualité, le CCA continue d'être prêt à s'engager et à répondre aux changements du système, à approfondir les partenariats et la pensée transformatrice en tenant compte de nos priorités passées et futures.

Et avec des remerciements particuliers à Barbara Wiktorowicz qui a dirigé le CCA au cours des dernières années, nous lui souhaitons une retraite reposante, saine et bien méritée.

Michelle Hurtubise, présidente du conseil
Lynne Raskin, Directrice générale intérimaire

ACHIEVEMENTS BY NUMBERS | RÉALISATIONS EN CHIFFRES

ACTIVE REVIEWERS BY FISCAL YEAR | RÉVISEURS ACTIFS PAR ANNÉE FINANCIÈRE

2017 | 184

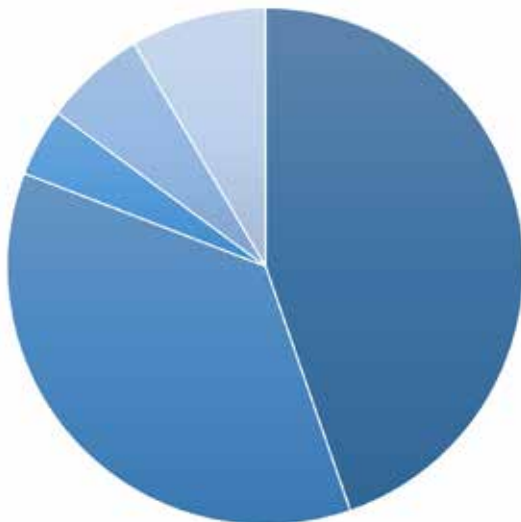
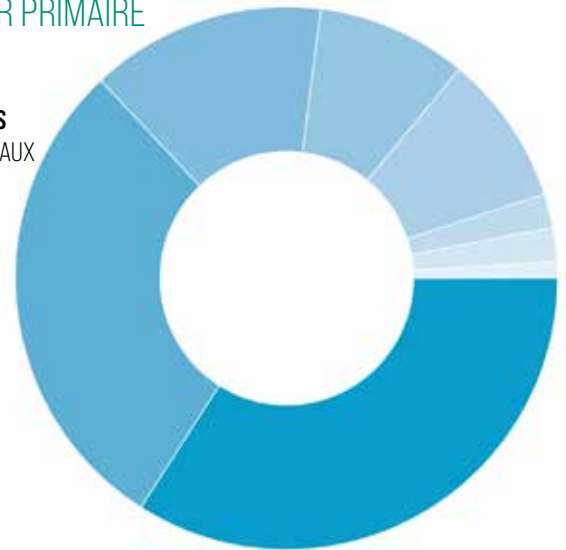
2018 | 191

2019 | 189

ACCREDITATION PROGRAM | PROGRAMME D'AGRÈMENT

TOTAL PARTICIPATING ORGANIZATIONS IN CCA BY PRIMARY SECTOR

NOMBRE TOTAL D'ORGANISMES PARTICIPANT AU CCA PAR SECTEUR PRIMAIRE



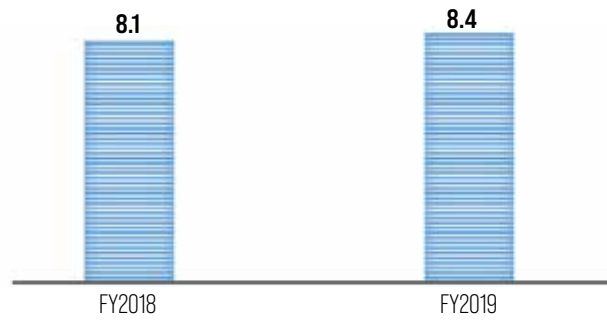
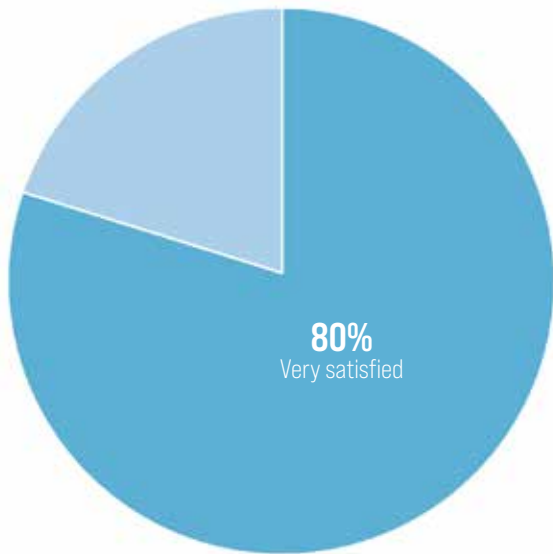
NUMBER OF SITE VISITS BY SECTOR

NOMBRE DE VISITES SUR PLACE PAR SECTEUR

Total Visits FY2019: 47



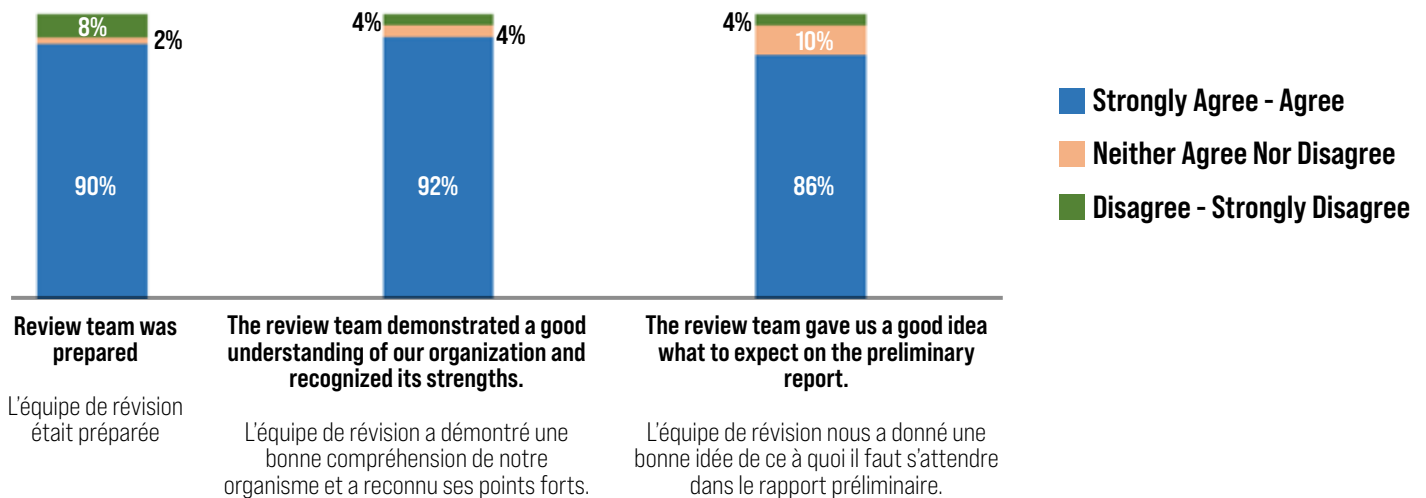
ORGANIZATION RATINGS | CLASSEMENT DE L'ORGANISME
CCA ACCREDITATION PROGRAM | ÉVALUATIONS DE L'ORGANISME – PROGRAMME D'AGRÉMENT CCA



AVERAGE: 8.4/10

Support from the CCA accreditation specialist assigned
 Soutien du spécialiste de l'agrément CCA désigné

REVIEW TEAM | ÉQUIPE DE RÉVISION



100% CCA's system* of Mandatory and Leading Practice Standards is effective for assessing the organization's achievement of requirements.

100% Le système* de normes obligatoires et de bonnes pratiques du CCA est efficace pour évaluer la conformité de l'organisme aux exigences.

100% The Standards are grouped together in a way that is organized and easy to follow.

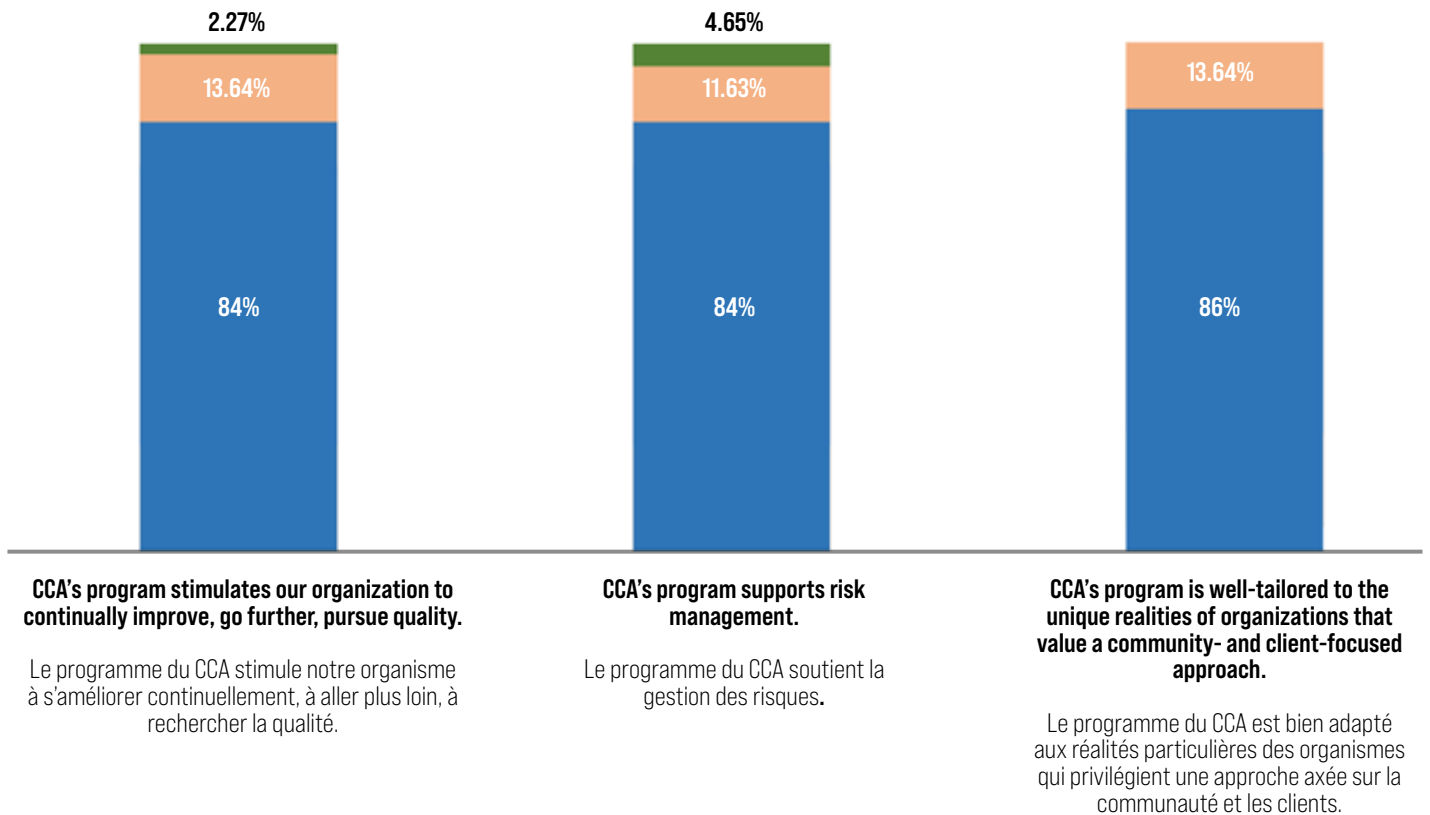
100% Les normes sont regroupées de manière organisée et facile à suivre.

89% The standards reflect current best practices.

89% Les normes tiennent compte des meilleures pratiques actuelles.

94% agree that CCA standards are relevant to their organization and reflect best practices

94 % s'accordent pour dire que les normes du CCA sont pertinentes pour leur organisme et tiennent compte des meilleures pratiques



CCA's program stimulates our organization to continually improve, go further, pursue quality.

Le programme du CCA stimule notre organisme à s'améliorer continuellement, à aller plus loin, à rechercher la qualité.

CCA's program supports risk management.

Le programme du CCA soutient la gestion des risques.

CCA's program is well-tailored to the unique realities of organizations that value a community- and client-focused approach.

Le programme du CCA est bien adapté aux réalités particulières des organismes qui privilégient une approche axée sur la communauté et les clients.

REVIEWER FEEDBACK AND ORGANIZATION TESTIMONIALS COMMENTAIRES DES RÉVISEURS ET TÉMOIGNAGES DES ORGANISMES

"Accreditation is an excellent quality assurance process. It provides an opportunity and framework for looking at how we work as an organization, both administratively and clinically. It has been instrumental in helping us identify both things we do well and things that need improvement and has contributed to the building of a strong culture of quality assurance and improvement at The George Hull Centre. Feedback from the accreditation site review team was very affirming and strengths oriented, and experienced as encouraging and supportive by staff and management. The site reviewers were well prepared, professional and highly engaged. I would highly recommend the CCA accreditation process for child and youth mental health."

Susan Chamberlain, MSW, RSW Executive Director
The George Hull Centre for Children and Families.

"L'agrément est un excellent processus d'assurance de la qualité. Il fournit une opportunité et un cadre pour examiner la façon dont nous travaillons en tant qu'organisme, tant sur le plan administratif que clinique. Il s'est révélé très utile et nous a permis d'identifier à la fois les choses que nous faisons bien et celles qui doivent être améliorées, et a contribué à l'instauration d'une solide culture d'assurance et d'amélioration de la qualité au Centre George Hull. Les réactions de l'équipe de révision lors de la visite sur place ont été très positives et axées sur les points forts, et le personnel et la direction les ont jugées encourageantes et constructives. Les réviseurs sur place étaient bien préparés, professionnels et très motivés. Je recommande vivement le processus d'agrément du CCA pour la santé mentale des enfants et des jeunes."

Susan Chamberlain, MSW, RSW Directrice générale
Centre George Hull pour l'enfance et la famille.

“Westover Treatment Centre completed the accreditation requirements in the fall of 2018, achieving a 4 year accreditation. We firmly believe that accreditation sets a standard of care that is respected and required for our clients to have confidence in our programs. It is a lot of work in preparing for accreditation but that work is so helpful in helping us to find ways to improve our curriculum, our client services and our environment. Accreditation draws the entire staff together to collectively learn, simply, what can we do better? The services and assistance provided by the Canadian Centre for Accreditation were outstanding.”

Ron Elliott, Executive Director
Westover Treatment Centre.

“Le centre de traitement Westover a satisfait aux exigences d’agrément à l’automne 2018, obtenant un agrément de 4 ans. Nous croyons fermement que l’agrément établit une norme de soins qui est respectée et nécessaire pour que nos clients aient confiance dans nos programmes. La préparation de l’agrément représente beaucoup de travail, mais ce travail nous aide à trouver des moyens d’améliorer notre programme, nos services aux clients et notre environnement. L’agrément rassemble tout le personnel pour apprendre collectivement, tout simplement, que pouvons-nous faire mieux ? Les services et l’assistance fournis par le Centre canadien de l’agrément ont été exceptionnels.”

Ron Elliott, directeur général
Centre de traitement Westover.

For Anishnawbe Health Toronto, the accreditation process translates to establishing value and quality of health services for the community. It identifies strengths, weaknesses and opportunities for growth. The process provides a window into the organization as a whole and its connecting elements, for people at the governance, staff and volunteer levels. Feedback is importantly attained from partners, staff and clients providing helpful information for improvement. Significant to Anishnawbe Health Toronto, the process allows for expression of its model of health care delivery, which is based upon Aboriginal culture and traditions.

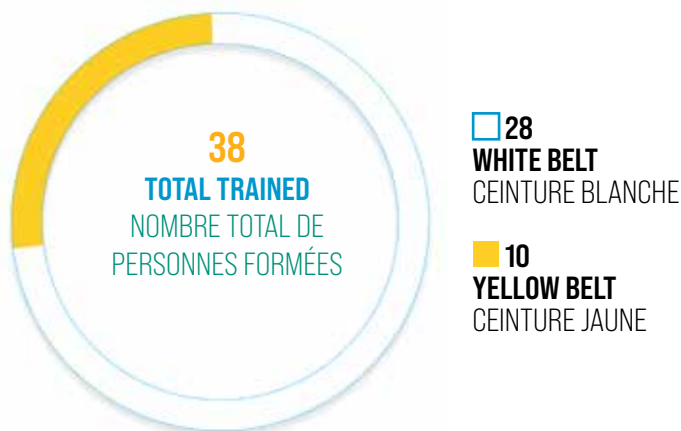
Joe Hester, Executive Director
Anishnawbe Health Toronto

Pour Anishnawbe Health Toronto, le processus d’agrément se traduit par l’établissement de la valeur et de la qualité des services de santé pour la communauté. Il permet d’identifier les forces, les faiblesses et les possibilités de croissance. Le processus offre une ouverture sur l’organisme dans son ensemble et ses éléments de connexion, pour les personnes au niveau de la gouvernance, du personnel et des bénévoles. Il est important d’obtenir des commentaires des partenaires, du personnel et des clients, qui fournissent des informations utiles en vue d’une amélioration. Ce processus, important pour Anishnawbe Health Toronto, permet d’exprimer son modèle de prestation de soins de santé, qui est basé sur la culture et les traditions autochtones.

Joe Hester, directeur général
Anishnawbe Health Toronto

QUALITY IMPROVEMENT TRAINING PROGRAM PROGRAMME DE FORMATION D’AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

PARTICIPANTS 2019 /20



PARTICIPANT FEEDBACK

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS

SATISFACTION SATISFACTION	96%
GAINED PRACTICAL LEARNING A ACQUIS UN APPRENTISSAGE PRATIQUE	92%
LEAN RELEVANT FOR MY ORGANIZATION LEAN EST PERTINENT POUR MON ORGANISME	95%

STRATEGIC DIRECTIONS | ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

QUALITY IN EVERYTHING WE DO | LA QUALITÉ DANS TOUT CE QUE NOUS FAISONS.

KEY CCA INITIATIVES

- Standards Revision underway to be completed in 2020/21 - Organizational Module, Children and Youth Mental Health, Family Services
- 51 new Reviewers
- 10 Quality Improvement training sessions

HIGHLIGHTS

- Adjusting seamlessly to pandemic
- Development, pilot and of virtual site visits
- Development and implementation of on-line reviewer training
 - » 25 new reviewers trained virtually
 - » Participating in training on-line will support reviewers' readiness for virtual site visits.
- Following research, stakeholder consultation, feedback and scans of emerging and current best practices, CCA completed substantive updates of the standards in several modules:
 - » Organizational Standards
 - » Child and Youth Mental Health Standards
 - » Counselling and Group Standards (formerly Family Counselling and Groups)
 - » As well, there were updates to the standards for all other sectors to align with the changes in the Organizational Standards.
- Participation of CCA accredited programs in Ontario Health redesign
- Finalized and implemented the Volunteer Management System to assist with preparation and execution of site visits

STRATEGIC PLAN

- Ongoing Quality Improvement
 - » ISQua accreditation renewed
- Community-based Organizations
 - » Building healthier communities
 - » Partnerships across systems and services
- Integrated and equity- seeking systems of care
 - » Recognizing complexity of health and social needs
 - » Population health and social services approach
 - » Equitable access and health outcomes

PRINCIPALES INITIATIVES DU CCA

- Révision des normes en cours à terminer en 2020/21 - Module organisationnel, Santé mentale des enfants et des jeunes, Services à la famille
- 51 nouveaux réviseurs
- 10 séances de formation en amélioration de la qualité

FAITS SAILLANTS

- S'adapter sans heurts à la pandémie
- Élaboration, mise à l'essai de visites sur place virtuelles
- Élaboration et mise en œuvre d'une formation en ligne pour les réviseurs
 - » 25 nouveaux réviseurs formés virtuellement
 - » La participation à la formation en ligne aidera les réviseurs à se préparer aux visites sur place virtuelles.
- Suite à la recherche, à la consultation des parties intéressées, aux commentaires et aux analyses des meilleures pratiques émergentes et actuelles, le CCA a procédé à des mises à jour considérables des normes dans plusieurs modules:
 - » Normes organisationnelles
 - » Normes en santé mentale des enfants et des jeunes
 - » Normes de counselling et des groupes (anciennement Conseils à la famille et aux groupes)
 - » De plus, les normes de tous les autres secteurs ont été mises à jour pour se conformer aux changements des normes organisationnelles.
- Participation des programmes agréés par le CCA à la refonte du système de santé de l'Ontario
- Mise au point et déploiement du système de gestion des bénévoles pour aider à la préparation et à la réalisation des visites sur place.

PLAN STRATÉGIQUE

- Amélioration continue de la qualité
 - » Renouvellement de l'agrément ISQua
- Organismes communautaires
 - » Construire des communautés plus saines
 - » Partenariats entre les systèmes et les services
- Des systèmes de soins intégrés et équitables
 - » Reconnaître la complexité des besoins en santé et en services sociaux
 - » Approche de la santé et des services sociaux à la population
 - » Accès équitable et résultats en matière de santé

BOARD DIRECTORS | CONSEIL D'ADMINISTRATION



Michelle Hurtubise, *Chair / présidente*
Executive Director | Directrice générale,
Western Ottawa Community Resource Centre



Anka Brozic, *Vice Chair/ vice-présidente*
Director of Primary Care | Directrice de soins primaires,
Kitchener Downtown Community Health Centre



Karen Parsons, *Secretary/Treasurer*
Executive Director | Directrice générale,
Peel Addiction Assessment and Referral Centre



Vesra Bailey
Manager, Analytics Consulting
Gestionnaire, Consultation en analytique
Canada Post



Dorothy Bakos
Area Manager | Gestionnaire, région de l'Est,
The Regional Municipality of Durham, Family Services Division



Joe Bortolussi
Retired Health Care Director
Directeur des soins de santé, retraité



Stephen Doig
Retired Executive Director
Directeur général retraité



Jeff Schwartz
Executive Director | Directeur général
Consolidated Credit Counselling Services of Canada Inc.



Diane Walker
Executive Director | Directrice générale
Children's Centre Thunder Bay

STAFF | PERSONNEL



Lynne Raskin
Interim Executive Director
Directrice générale intérimaire,



Karen Atkin
Accreditation Specialist
Spécialiste de l'agrément



Jackeline Barragan
Accreditation Specialist
Spécialiste de l'agrément



Alejandra Galindo
Accreditations Coordinator
Coordinatrice aux agréments



Evelyn Hensman
Executive Assistant
Assistante de direction



Pedro Lara
Accreditation Specialist
Spécialiste de l'agrément



Centre canadien de l'agrément
L'excellence en matière de services communautaires



Canadian Centre for Accreditation
Excellence in community services

T: 416 - 239 - 2448 F: 416 - 239 - 5079

500A-970 Lawrence Avenue West, Toronto ON M6P 3B6
info@canadiancentreforaccreditation.ca

500A-970 avenue Lawrence Ouest, Toronto ON M6A 3B6
info@centrecanadiendelagrément.ca

www.canadiancentreforaccreditation.ca

[/ @CCAAccreditation](https://www.instagram.com/CCAAccreditation)

[/ @canadiancentreforaccreditation](https://www.facebook.com/canadiancentreforaccreditation)