



**Canadian Centre for Accreditation**

*Excellence in community services*

**Centre canadien de l'agrément**

*L'excellence en matière de services communautaires*

T 416-239-2448 F 416-239-5074

500A-970 Lawrence Avenue West, Toronto ON M6A 3B6

500A-970, avenue Lawrence Ouest, Toronto ON M6A 3B6

[info@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:info@canadiancentreforaccreditation.ca)

[info@centrecanadiendelagrément.ca](mailto:info@centrecanadiendelagrément.ca)

*August 12, 2020*

## **COVID-19 and CCA Frequently Asked Questions**

### **Background**

In response to public health guidance and the pressures on our member organizations and reviewers, CCA has extended the cancellation of all on-site visits until December 2020, and has implemented a virtual site-visit model which will be used until then. All CCA staff will continue to work remotely.

As a consequence of the deferred site visits (March through August), there has been a downstream, domino effect on future reviews. Thus, CCA has rescheduled site visits for many organizations. As part of the process accreditation term dates have been adjusted.

### **Contacting CCA and General Information**

Q. The CCA office continues to be closed. How do I contact staff?

[Staff continue to monitor their email during business hours. Email is generally the best way to reach staff. We are also checking our voicemail on a regular basis.](#)

Lynne Raskin

Jackeline Barragan

Karen Atkin

Pedro Lara

Hélène Gagne (FR)

Alejandra Galindo

Evelyn Hensman

General Information

GoCCA

Surveys

[ed@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:ed@canadiancentreforaccreditation.ca)

[jbarragan@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:jbarragan@canadiancentreforaccreditation.ca)

[katkin@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:katkin@canadiancentreforaccreditation.ca)

[plara@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:plara@canadiancentreforaccreditation.ca)

[hgagne@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:hgagne@canadiancentreforaccreditation.ca)

[coordinator@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:coordinator@canadiancentreforaccreditation.ca)

[ea@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:ea@canadiancentreforaccreditation.ca)

[info@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:info@canadiancentreforaccreditation.ca)

[GoCCAsupport@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:GoCCAsupport@canadiancentreforaccreditation.ca)

[surveys@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:surveys@canadiancentreforaccreditation.ca)

Q. How do we pay our accreditation fees?

[Payments can be sent to CCA as per usual \(e.g. a cheque by mail or EFT\). Someone is going into the office weekly to check the mail.](#)



**Canadian Centre for Accreditation**

*Excellence in community services*

**Centre canadien de l'agrément**

*L'excellence en matière de services communautaires*

T 416-239-2448 F 416-239-5074

500A-970 Lawrence Avenue West, Toronto ON M6A 3B6

500A-970, avenue Lawrence Ouest, Toronto ON M6A 3B6

info@canadiancentreforaccreditation.ca

info@centrecanadiendelagrément.ca

Q. How often will CCA update information?

CCA will continue to monitor the COVID 19 situation and communicate any updates as needed via: CCA's website; mailchimp blasts; direct messages to participating organizations and their associations.

## **Moving/Rescheduling site visits due COVID19**

### **All Sectors**

Q. Our accreditation date has been moved to a new date (e.g. March 2021). For what time period should we collect Board minutes for submission?

The due date for your pre-site evidence will be two months before the site visit (e.g. January 2021). Unless specifically noted, your pre-site evidence should cover the twelve months before your submission date.

Q. Our accreditation date has been moved to a new date. Does that mean that all due dates will change as well (e.g. contact list submission, staff survey deployment, pre-site evidence submission)?

Yes, when we move a site visit date, all the task due dates linked to that will move with it.

Q. How will we know if our accreditation date has changed?

If there is a change to your organization's site visit dates your CCA Accreditation Specialist will contact you. If you have any questions you can contact your Specialist.

Q. What version of the standards will our organization be assessed against? For example, there were updated Organizational Standards released January 2020.

This process remains the same. CCA releases updated standards regularly. Organizations are accredited using the version of standards that were in effect at the time they completed their organizational profile and their customized standards were released. Thus if your site visit is deferred for several months, you will still be assessed against the same standards when you completed your organizational profile. Should you be considering making a change and using the updated standards you should speak with your CCA Accreditation Specialist.

Q. Are there any cost implications for the organization when CCA is postponing the site visit?

Accreditation costs remain unchanged.



**Canadian Centre for Accreditation**

*Excellence in community services*

**Centre canadien de l'agrément**

*L'excellence en matière de services communautaires*

T 416-239-2448 F 416-239-5074

500A-970 Lawrence Avenue West, Toronto ON M6A 3B6

500A-970, avenue Lawrence Ouest, Toronto ON M6A 3B6

info@canadiancentreforaccreditation.ca

info@centrecanadiendelagrément.ca

Q. I am wondering if the pandemic should last longer than anticipated or there is another wave will our date may be adjusted and or postponed?

As the COVID19 situation evolves across Canada and the world, CCA is closely monitoring the situation, actively planning and making changes as needed to our training, programming and accreditation reviews. We will be in contact with impacted organizations if changes are required.

We have now successfully implemented virtual site visits which we will continue to use in response to Public Health guidance and resume on-site visits when safe for all concerned.

Q. If my site visit is being conducted virtually, does it mean it will be the same length as an in-person site visit?

No, not necessarily. If you initially have a 2-day site visit, we would extend that to 3 days in order to decrease the intensity of the activities and the hours spent in front of a computer. If you have a 3-day site visit, it won't be affected.

### **Sector Specific**

Q. Does our organization need to submit additional evidence for client chart audits?

The requirements for client chart audits are sector specific.  
*e.g. CBPHC:* The organizations are required to submit evidence for two (2) years for the chart audits. If you already have them completed, you do not need to have additional chart audits.

Q. Are we required to submit evidence of achievements for the Quality Improvement Plan (QIP) 2020-2021? *[CBPHC only]*

The submission of pre-site evidence is done two months before the site visit. CCA expects organizations to submit evidence for the 12 months before the submission. So, if you have accomplished some of the QIP targets for that time, please submit the evidence.

### **Reviewer Training**

Q. Reviewer training (Day Two) on April 8th, 2020, was postponed. What is happening for these trainees?

The reviewer training that was in progress in March was completed with real time, on-line training. There are now an additional 25 trained reviewers.



**Canadian Centre for Accreditation**

*Excellence in community services*

**Centre canadien de l'agrément**

*L'excellence en matière de services communautaires*

T 416-239-2448 F 416-239-5074

500A-970 Lawrence Avenue West, Toronto ON M6A 3B6

500A-970, avenue Lawrence Ouest, Toronto ON M6A 3B6

info@canadiancentreforaccreditation.ca

info@centrecanadiendelagrement.ca

Q. Has there been a change in the process for becoming a Reviewer?

If you are interested in becoming a CCA accreditation reviewer there is information on our [website](#).

The next reviewer training will begin in October 2020. The training will consist of 8 real time, on-line two-hour sessions over two months.



**Canadian Centre for Accreditation**

*Excellence in community services*

**Centre canadien de l'agrément**

*L'excellence en matière de services communautaires*

T 416-239-2448 F 416-239-5074  
500A-970 Lawrence Avenue West, Toronto ON M6A 3B6  
500A-970, avenue Lawrence Ouest, Toronto ON M6A 3B6  
[info@canadiancentreforaccreditation.ca](mailto:info@canadiancentreforaccreditation.ca)  
[info@centrecanadiendelagrément.ca](mailto:info@centrecanadiendelagrément.ca)

*Le 12 août 2020*

## **La COVID-19 et le CCA Foire aux questions**

### **Contexte**

En réponse aux directives de la santé publique et aux pressions exercées sur nos organismes membres et nos réviseurs, le CCA a prolongé l'annulation de toutes les visites sur place jusqu'en décembre 2020, et a mis en œuvre un modèle de visite sur place virtuel qui sera utilisé jusqu'à cette date. En outre, tout le personnel du CCA travaille à distance.

Le report des visites sur place (de mars à août) a eu pour conséquence un effet en cascade sur les futures révisions. C'est pourquoi le CCA a reporté les visites sur place pour de nombreux organismes. Dans le cadre de ce processus, nous allons rajuster les dates des périodes d'agrément.

### **Contactez le CCA et renseignements généraux**

Q. Le bureau du CCA est toujours fermé. Comment puis-je communiquer avec le personnel?

[Les membres du personnel surveillent leurs courriels pendant les heures de travail. Le courrier électronique est généralement le meilleur moyen de joindre le personnel. Nous vérifions régulièrement notre boîte vocale.](#)

Lynne Raskin	<a href="mailto:ed@canadiancentreforaccreditation.ca">ed@canadiancentreforaccreditation.ca</a>
Jackeline Barragan	<a href="mailto:jbarragan@canadiancentreforaccreditation.ca">jbarragan@canadiancentreforaccreditation.ca</a>
Karen Atkin	<a href="mailto:katkin@canadiancentreforaccreditation.ca">katkin@canadiancentreforaccreditation.ca</a>
Pedro Lara	<a href="mailto:plara@canadiancentreforaccreditation.ca">plara@canadiancentreforaccreditation.ca</a>
Hélène Gagne (FR)	<a href="mailto:hgagne@canadiancentreforaccreditation.ca">hgagne@canadiancentreforaccreditation.ca</a>
Alejandra Galindo	<a href="mailto:coordinator@canadiancentreforaccreditation.ca">coordinator@canadiancentreforaccreditation.ca</a>
Evelyn Hensman	<a href="mailto:EA@canadiancentreforaccreditation.ca">EA@canadiancentreforaccreditation.ca</a>
Renseignements généraux	<a href="mailto:info@canadiancentreforaccreditation.ca">info@canadiancentreforaccreditation.ca</a>
GoCCA	<a href="mailto:GoCCAsupport@canadiancentreforaccreditation.ca">GoCCAsupport@canadiancentreforaccreditation.ca</a>
Sondages	<a href="mailto:surveys@canadiancentreforaccreditation.ca">surveys@canadiancentreforaccreditation.ca</a>

Q. Comment pouvons-nous payer nos frais d'agrément?

[Les paiements peuvent être envoyés au CCA comme d'habitude \(par exemple, un chèque par la poste ou un TEF\). Une personne se rend au bureau chaque semaine pour vérifier le courrier.](#)



**Canadian Centre for Accreditation**

*Excellence in community services*

**Centre canadien de l'agrément**

*L'excellence en matière de services communautaires*

T 416-239-2448 F 416-239-5074

500A-970 Lawrence Avenue West, Toronto ON M6A 3B6

500A-970, avenue Lawrence Ouest, Toronto ON M6A 3B6

info@canadiancentreforaccreditation.ca

info@centrecanadiendelagrément.ca

Q. À quelle fréquence le CCA mettra-t-il à jour les renseignements?

Le CCA continuera à suivre la situation de la COVID 19 et communiquera toute mise à jour nécessaire par : le site web du CCA, les messages par courriel, les messages directs aux organismes participants et à leurs associations.

## **Déplacement / report des visites sur place en raison de la COVID19**

### **Tous les secteurs**

Q. Notre date d'agrément a été reportée à une autre date (p.ex. mars 2021). Pour quelle période devrions-nous recueillir les procès-verbaux du conseil d'administration pour les soumettre?

La date d'échéance de vos données probantes de pré-visite sera deux mois avant la visite sur place (p.ex. janvier 2021). Sauf indication contraire, vos données probantes pré-visite doivent couvrir les douze mois précédant la date de votre soumission.

Q. Notre date d'agrément a été reportée à une nouvelle date. Cela signifie-t-il que toutes les dates d'échéance vont également changer (par exemple, la soumission de la liste de contacts, le déploiement du sondage du personnel, la soumission des données probantes pré-visite)?

Oui, lorsque nous déplaçons la date d'une visite sur place, toutes les dates d'échéance des tâches liées à cette visite seront aussi déplacées.

Q. Comment saurons-nous si notre date d'agrément a changé?

S'il y a un changement dans les dates de la visite sur place de votre organisme, votre spécialiste de l'agrément CCA communiquera avec vous. Si vous avez des questions, vous pouvez contacter votre spécialiste.

Q. Par rapport à quelle version des normes notre organisme sera-t-il évalué? Par exemple, des normes organisationnelles mises à jour ont été publiées en janvier 2020.

Ce processus reste le même. Le CCA publie régulièrement des normes mises à jour. Les organismes sont agréés en utilisant la version des normes qui était en vigueur au moment où ils ont complété leur profil organisationnel et où leurs normes personnalisées ont été publiées. Ainsi, si votre visite sur place est reportée de plusieurs mois, vous serez toujours évalué en fonction des mêmes normes en vigueur au moment



**Canadian Centre for Accreditation**

*Excellence in community services*

**Centre canadien de l'agrément**

*L'excellence en matière de services communautaires*

T 416-239-2448 F 416-239-5074

500A-970 Lawrence Avenue West, Toronto ON M6A 3B6

500A-970, avenue Lawrence Ouest, Toronto ON M6A 3B6

info@canadiancentreforaccreditation.ca

info@centrecanadiendelagrément.ca

où vous avez complété votre profil organisationnel. Si vous envisagez d'apporter un changement et d'utiliser les normes mises à jour, vous devriez en parler à votre spécialiste de l'agrément CCA.

Q. Y a-t-il des conséquences financières pour l'organisme lorsque le CCA reporte la visite sur place?

Les coûts d'agrément restent les mêmes.

Q. Si la pandémie devait durer plus longtemps que prévu ou s'il y avait une autre flambée, notre date pourrait-elle être rajustée ou reportée?

À mesure que la situation de la COVID19 évolue au Canada et dans le monde, le CCA suit de près la situation, planifie de façon active, et apporte les changements nécessaires à ses ateliers de formation, sa programmation et aux révisions d'agrément. Nous serons en contact avec les organismes touchés si des changements sont nécessaires.

Nous avons maintenant mis en place avec succès des visites virtuelles que nous continuerons à utiliser en réponse aux directives de la santé publique et reprendrons les visites sur place lorsqu'elles seront sécuritaires pour toutes les personnes concernées.

Q. Si ma visite sur place est effectuée virtuellement, est-ce que cela signifie qu'elle sera de la même durée qu'une visite en personne?

Non, pas nécessairement. Si vous avez initialement une visite de deux jours, nous la prolongerons à trois jours afin de réduire l'intensité des activités et les heures passées devant un ordinateur. Si votre visite sur place est de trois jours, elle n'en sera pas affectée.

### **Secteur en particulier**

Q. Notre organisme doit-il présenter des données probantes supplémentaires pour les vérifications des dossiers des clients?

Les exigences en matière de vérification des dossiers clients sont spécifiques à chaque secteur.

Par exemple, les normes de soins de santé primaires axés sur la communauté : Les organismes doivent fournir des données probantes pendant deux (2) ans pour les vérifications des dossiers. Si vous les avez déjà effectuées, vous n'avez pas besoin d'effectuer d'autres vérifications de dossiers.



**Canadian Centre for Accreditation**  
Excellence in community services

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

T 416-239-2448 F 416-239-5074  
500A-970 Lawrence Avenue West, Toronto ON M6A 3B6  
500A-970, avenue Lawrence Ouest, Toronto ON M6A 3B6  
info@canadiancentreforaccreditation.ca  
info@centrecanadiendelagrément.ca

Q. Sommes-nous tenus de présenter des données probantes de la réalisation du plan d'amélioration de la qualité (PAQ) 2020-2021? [*Soins de santé primaires axés sur la communauté seulement*]

La soumission des données préalables à la visite sur place a lieu deux mois avant la visite. Le CCA s'attend à ce que les organismes soumettent des données probantes pendant les 12 mois précédant la soumission. Donc, si vous avez atteint certains des objectifs du PAQ pendant cette période, veuillez soumettre les données probantes.

## **Formation des réviseurs**

Q. La formation des réviseurs (2<sup>e</sup> jour) du 8 avril 2020 a été reportée. Que se passe-t-il pour ces stagiaires?

La formation des réviseurs qui était en cours en mars a été complétée par une formation en ligne en temps réel. Il y a maintenant 25 réviseurs supplémentaires formés.

Q. Y a-t-il eu un changement dans le processus pour devenir réviseur?

Si vous souhaitez devenir réviseur d'agrément CCA, vous trouverez des renseignements sur notre site web.

La prochaine formation de réviseur débutera en octobre 2020. La formation consistera en 8 sessions en ligne de deux heures en temps réel sur deux mois.