

Rencontre des chefs d'équipe et des visiteurs du CQA

Formation au GIQv4 et perspectives 2015-2016

Le 27 août dernier, une rencontre s'est tenue à Montréal regroupant les chefs d'équipe, les visiteurs ainsi que des membres du personnel du CQA. Cette rencontre a permis de passer en revue les projets d'avenir du CQA auprès de ses clients et partenaires du réseau public et privé. Le travail accompli par les équipes de visiteurs et de conseillers à la qualité s'effectue selon la mission du CQA qui est de reconnaître publiquement la qualité des services sur la base d'exigences d'excellence rencontrées par des organismes clients dûment constitués.



Un bilan pour 2014-2015

Au début de la rencontre, un court bilan de l'année a été présenté aux visiteurs et chefs d'équipe afin de partager avec ces derniers la fierté d'oeuvrer au sein du CQA. Dans le cadre du programme conjoint d'agrément, 32 CSSS ont reçu une décision d'agrément, dont quatre décisions avec mention. Par ailleurs, 29 organisations ont reçu une décision d'agrément décernée par le CQA (centres jeunesse, centres de réadaptation (CRDI, CRDP, CRD), CHSLD, centres médicaux spécialisés (CMS), laboratoires d'imagerie médicale (LIM), etc. D'autres organisations ont signifié leur volonté de s'engager dans une démarche d'agrément (clinique de procréation assistée (CPA), organismes du secteur des soins palliatifs à domicile, cabinets dentaires, ressources en dépendance, etc.

Le modèle d'agrément révisé (GIQv4)

La rencontre comportait également une importante activité de formation concernant la version 4 du modèle d'agrément « Gestion intégrée de la qualité » (GIQv4). Cette version, pleinement opérationnelle, est actuellement en utilisation par des organisations clientes du CQA. Cette nouvelle version a pour objectif d'alléger la démarche d'agrément par une adaptation qui tient compte des caractéristiques des organisations et des résultats obtenus, et de miser sur la performance et les gains en qualité acquis par la clientèle lors des précédentes démarches d'agrément.

Les visiteurs et chefs d'équipe ont eu l'opportunité de se familiariser avec le nouveau portail qualité intégré (PQI) du CQA qui constitue un important outil de travail et ont pu constater les différents changements apportés au cadre normatif.

L'avancement des travaux en cours devant permettre la mise en place du programme conjoint d'agrément 2.0 a également été partagé. À cet égard, les travaux se poursuivent en collaboration avec Agrément Canada dans une volonté commune d'améliorer et d'adapter un programme à la lumière de la nouvelle configuration du réseau de la santé et des services sociaux, marquée principalement par la création des CISSS et des CIUSSS.

Plusieurs autres innovations ont été présentées à cette occasion. Le CQA termine la révision du sondage sur la satisfaction de la clientèle avec la participation d'experts. Ces travaux s'appuient sur des consultations effectuées auprès d'usagers issus des différents programmes des établissements de santé et des services sociaux. De plus, le sondage sur la mobilisation du personnel, qui s'inscrit comme un outil indispensable dans une analyse rigoureuse et factorielle des tendances et des réalités au sein d'une organisation, fait également l'objet d'une mise à jour. Ce travail s'effectue avec l'équipe PSOI (Programme santé des organisations et des individus), dans le cadre du Certificat «Entreprise en santé», et en lien avec les impacts de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé. Les autres innovations discutées furent le Programme de gestion prévisionnelle des risques et les audits / diagnostic en sécurité et salubrité dans les milieux d'hébergement et les installations médicales.

Le Conseil québécois d'agrément est un organisme privé à but non lucratif dont les normes sont agréées par l'« *International Society for Quality Health Care* » (ISQua). Son indépendance lui permet d'exercer son mandat en conformité avec ses valeurs que sont la qualité, la rigueur, le respect et l'intégrité.

Qualité

Rigueur

Respect

Intégrité

Siège social : 2021 avenue Union - suite 1200, Montréal (Québec) H3A 2S9 | Bureau de Québec : 350 rue Franquet, porte 50, local 120, Québec (Québec) G1P 4P3

☎ 514 499.6996 • Sans frais : 1 866 499.6996 • 📞 514 499.6998

🌐 www.cqaqualite.ca