

## Santé Courville complète avec succès une première démarche d'agrément avec le CQA

Montréal, le 10 février 2017 – Santé Courville est un CHSLD privé conventionné et privé non conventionné, ayant une installation à Laval et une à Waterloo. Ce CHSLD, en opération depuis 1935, est une entreprise familiale, de quatrième génération qui offre des services à 123 résidents. Santé Courville s'est inscrit dans le programme d'agrément du Conseil québécois d'agrément (CQA) afin d'aborder différemment l'amélioration continue de la qualité, en s'appropriant un nouveau modèle d'agrément. Le 13 décembre 2016, monsieur Mario Deslongchamps, directeur général et madame Marie-Anne Bracco, directrice de l'agrément et Milieu novateur du CQA ont procédé à la remise du certificat d'agrément à monsieur Kenneth Courville, président de Santé Courville.

### DÉMARCHE D'AGRÉMENT DE SANTÉ COURVILLE

Santé Courville a débuté sa démarche d'agrément en mars 2015. Afin d'assurer la représentativité des deux centres, deux équipes d'amélioration continue, ont été constituées. Ces équipes et les gestionnaires responsables du processus qualité ont évalué les processus organisationnels applicables à l'établissement. La visite d'agrément de Santé Courville s'est déroulée du 19 au 22 septembre 2016. Au cours de cette visite, l'équipe du CQA a rencontré la directrice générale, le comité d'agrément, le comité de gestion des risques ainsi que le gestionnaire des risques, le comité de vigilance et de la qualité, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le comité des usagers et des résidents, le comité milieu de vie, des bénévoles, la directrice des soins infirmiers, les comités d'amélioration continue (équipes d'évaluation), les gestionnaires et le comité de gestion ainsi que divers membres du personnel. Un audit sur la sécurité et la salubrité des lieux et des installations a été effectué par le CQA les 12 et 14 janvier 2016. Les résultats de cet audit ont été validés lors de la visite d'agrément.

### UN ÉTABLISSEMENT ENGAGÉ DANS LA QUALITÉ ET LE « WE CARE » DE SES RÉSIDENTS

Responsabilisation et compassion sont les valeurs phares que Santé Courville véhicule au quotidien. Elles prennent place dans son approche « *We Care!* ». C'est « Le cœur qui aime et les mains qui donnent » au quotidien. Les visiteurs du CQA ont pu constater ces valeurs en action, tant de la part des employés que des résidents. De tels milieux arrivent à décoder implicitement ou explicitement la manière de vivre des personnes. Les critères d'embauche du personnel sont conformes à sa philosophie afin de ne retenir que les employés qui sont les plus aptes à pratiquer une telle approche par leur « savoir être ». Au global, il s'agit d'assurer collectivement une coresponsabilité à l'égard du résident et de ses proches. Cette participation se manifeste de plusieurs façons notamment par un personnel clinique, administratif et de soutien impliqué et dévoué pour le mieux-être des résidents, par la participation des résidents et des familles afin d'émettre des idées et de s'impliquer dans la vie du milieu, et par le maintien d'un climat organisationnel harmonieux qui favorise les communications et contribue à l'excellence des services.

La culture du « *We Care* » est bien imprégnée au quotidien dans les actions de tous chez Santé Courville. Elle stimule le désir des intervenants à maintenir de hauts standards de qualité.

« Avec sa longue tradition d'amélioration continue, marquée par son attention orientée vers des soins et des services personnalisés pour chaque résident, Santé Courville est heureux de prendre part au programme d'agrément du CQA dont l'emphase est mise sur l'élaboration du plan d'action vers l'amélioration continue de la qualité tout en assurant d'avoir en place, les processus et outils nécessaires au bien-être et la sécurité des résidents. Nous sommes fiers de l'excellent travail de notre équipe, qui a apprécié cette nouvelle façon de relever le défi d'agrément qui nous motive à continuer à aller de l'avant dans la philosophie du « We Care ».

– Kenneth Courville

## UN AGRÉMENT À SANTÉ COURVILLE POUR UNE PÉRIODE DE 5 ANS

Monsieur Deslongchamps et madame Bracco étaient particulièrement heureux de remettre le certificat d'agrément à la directrice générale de l'établissement, madame Christine Durocher et à son président, monsieur Kenneth Courville.



Monsieur Deslongchamps s'est dit impressionné du leadership exercé par le personnel de l'établissement et sa culture du « We Care ». Il a été en mesure d'observer des gestes posés par des membres du personnel qui s'inscrivent dans cette philosophie destinée au mieux-être des résidents et de leurs proches. Pour lui, tout cela contribue, en plus, à la présence d'un climat de travail favorable au sein de l'établissement.

## À PROPOS DU CQA

Le Conseil québécois d'agrément dispense une gamme de programmes qualité tels l'agrément, la certification, l'Engagement qualité, la distinction Milieu novateur à une large clientèle des secteurs public et privé. Il est un organisme privé à but non lucratif dont les normes sont agréées par l'« *International Society for Quality in 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**.

– 30 –

Source : Conseil québécois d'agrément

### Renseignements :

ANDRÉ PRÉVOST

Conseiller aux affaires corporatives

Téléphone : 514 499.6996 poste 260

Sans frais : 1 866 499.6996 poste 260

