

Le CQA heureux de sa participation au colloque Pour le mieux-être des aînés, le 15 mars 2017

Montréal, le 30 mars 2017 – Le Conseil québécois d'agrément est heureux du succès obtenu lors du colloque tenu le 15 mars dernier à l'Hôtel Sheraton de Laval où près de 300 participants provenant de tous les milieux étaient réunis. Ce fut l'occasion de discuter autour de l'enjeu de l'heure : le bien-être – et surtout le mieux-être – de nos aînés. Au programme, deux tables rondes et neuf ateliers axés sur la formation ont mis en lumière les pratiques favorisant la qualité sur le terrain. À cette occasion, le CQA a apporté sa contribution par l'allocution d'ouverture, la conférence d'ouverture et la tenue d'un atelier portant sur l'intégration d'approches qualité applicables aux milieux de vie substitués.

UN COLLOQUE QUI A FAIT LA PROMOTION DU CONTINUUM DE LA QUALITÉ

Le continuum de la qualité des services dans les soins de longue durée offerts aux aînés au Québec est un idéal à promouvoir sur la base des attentes non seulement des clients, des résidents ou des usagers et leurs proches, mais également de tous les dispensateurs de services concernés. Les soins de longue durée au Québec ne se limitent pas aux seuls CHSLD, mais à tous les dispensateurs de soins dans une relation « long terme » avec les aînés. Il peut s'agir des ressources intermédiaires, des résidences pour aînés, des coopératives d'aide à domicile, des cabinets de médecins ou GMF, des proches aidants, etc. Dans ce contexte, un ou plusieurs dispensateurs répondent aux besoins des aînés. La contribution de chacun d'eux, et encore davantage, la présence continue et coordonnée des soins et services prodigués, sont essentiels à la satisfaction des aînés à desservir.



En partenariat avec Le Point en santé et services sociaux, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, le Conseil québécois d'agrément (CQA) et Les Résidences Soleil – Groupe Savoie, ce colloque visait à promouvoir l'adoption de pratiques novatrices axées vers le mieux-être des aînés.

ALLOCUTION D'OUVERTURE DE MONSIEUR MARIO DESLONGCHAMPS

Le directeur général du CQA a ouvert le colloque en présentant sommairement les grandes lignes de la mission du CQA et son rôle dans le domaine de l'appréciation de la qualité au Québec. Depuis sa création il y a plus de 20 ans, le CQA a réalisé plus de 500 visites d'agrément et 6 000 visites de certification en résidences privées pour aînés (RPA) et en ressources d'hébergement en dépendance. Il compte plus de 2 500 clients institutionnels, dont certains en Europe. Il a rappelé également que le CQA a été créé sous le leadership conjoint du MSSS et de l'ex Fédération des CLSC du Québec, pour permettre au Québec de disposer d'un agrément adapté aux établissements du secteur des services sociaux (CLSC, CHSLD, CJ, CRD, CRDP et CRDI).



Le CQA mérite d'être connu davantage. C'est la raison pour laquelle nous voulons contribuer, dans la mesure de nos moyens, à la réalisation d'activités comme celle d'aujourd'hui. Nous souhaitons participer avec vous au débat de la qualité et apporter notre contribution au développement de connaissances dans le domaine ».

– Mario Deslongchamps



CONFÉRENCE D'OUVERTURE DU CQA

En conférence d'ouverture le CQA a présenté aux participants du colloque trois grandes perspectives visant à favoriser la mise en place de pratiques favorisant le plus la qualité des soins et des services auprès des aînés.



Monsieur André Prévost, conseiller aux affaires corporatives du CQA a passé en revue les pratiques dans de nombreux pays qui se sont dotés de mécanismes pour mesurer les soins de longue durée aux fins d'amélioration et de comparaisons. À titre d'exemple, mentionnons les mesures de qualité dans les soins institutionnels de la Finlande, lesquelles reposent sur 29 indicateurs à long terme. D'autres initiatives du même genre sont en place en Hongrie, en Allemagne, aux Pays-Bas, aux USA, en Australie et en Angleterre. Le dénominateur commun de ces initiatives, est l'accès public aux informations produites et la prise en compte du point de vue des utilisateurs des systèmes de santé.

La deuxième perspective était la réflexion complétée au cours des derniers mois par le CQA qui a permis d'identifier, par la triangulation des sources et des méthodes, les pratiques favorisant le plus la qualité. Monsieur François Sauvé, expert-conseil au CQA a présenté les résultats de ces travaux. Il s'agit d'une recherche documentaire, d'un groupe de discussion tenu auprès de visiteurs du programme d'agrément du CQA, d'une étude Delphi réalisée auprès d'experts du domaine au Québec et d'un sondage administré auprès de membres de comités d'usagers et de comités de résidents.

De son côté, monsieur Louis Demers, professeur à l'ÉNAP a traité de l'idée d'un milieu de vie de qualité. Nous savons tous que peu de gens souhaitent finir leurs jours dans une institution. Ainsi afin de contrer les effets pervers de l'institutionnalisation, il devient impératif de combattre la dépersonnalisation souvent associée à des horaires rigides et à un environnement physique non stimulant. S'éloigner du modèle institutionnel comporte sa part de risques, tant pour les personnes qui vivent en milieu d'habitation collectif que pour celles qui y travaillent ou qui en sont responsables. Comme le mentionne monsieur Demers, lorsque nous perdrons une partie de notre autonomie, nous demeurerons qui nous étions jusque-là. Ce qui nous importera avant tout, c'est de vivre une vie qui a du sens, une vie de qualité !

UNE DÉMARCHE D'INTÉGRATION D'APPROCHES QUALITÉ APPLICABLES AUX MILIEUX DE VIE SUBSTITUTS POUR ÂÎNÉS CUMULANT PLUSIEURS STATUTS : CHSLD ET RPA

Face à de nouveaux enjeux, tant sociodémographiques que légal et réglementaire, auxquels les milieux de vie substituts pour aînés doivent se préparer, l'atelier animé par le CQA présentait une approche qualité plus intégrée permettant de répondre, en toute efficacité, aux exigences de conformité, qualité et sécurité, requises tant par la certification que par l'agrément.

Pour bien comprendre le sens de la démarche proposée par le CQA, madame Patricia Fratelli, directrice générale du Manoir Stanstead, en Estrie/Gestion Fratelli a d'abord tracé un portrait des RPA du Québec et présenté les principales caractéristiques des programmes de certification et d'agrément. Ainsi, on a pu constater, en principaux faits saillants, que des 1 822 RPA que compte le Québec, 13% d'entre elles comptent des places en RI ou en CHSLD représentant 5% des unités locatives globales pour le Québec. On constate également qu'en 2016, 47% des résidents RPA est âgée de 85 ans et plus, ce qui a un impact certain sur l'évolution des besoins et la nature des services ou des soins pouvant être offerts.

Pour le CQA, mesdames Marie-Anne Bracco, directrice de l'agrément et Milieu novateur et Sylvie Lambert, directrice de la certification ont développé sur les liens possibles de concordance et d'équivalence entre les deux démarches. À travers ces liens et globalement, une organisation (RPA) certifiée pourrait voir pris en compte, pour un agrément, plus de 36% des exigences déjà rencontrées par la certification. En considérant les preuves documentaires requises, l'équivalence entre les deux démarches pourrait être de 25%.

Les organisations visées par la certification, et celles visées par l'agrément, de façon obligatoire ou volontaire, peuvent avoir accès à des modalités leur permettant ainsi de bénéficier de programmes qualité intégrés et cohérents, tout en respectant les exigences requises pour la qualité et la sécurité de l'environnement et des services. C'est là un progrès indéniable pour les clients du CQA et pour les aînés qui résident dans ces milieux.

Le lecteur peut consulter les deux présentations PowerPoint qui ont été partagées avec les participants du colloque ainsi que divers textes publiés sur le sujet dans les derniers numéros des revues le Point en santé et services sociaux et Vivre en santé.

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**.

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