

Le CQA heureux de sa participation au congrès du RPCU 2017

Montréal, le 25 octobre 2017 – Le Conseil québécois d'agrément (CQA) a participé au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) tenu du 18 au 20 octobre dernier. À cette occasion, le directeur général du CQA, monsieur Mario Deslongchamps, a présenté une conférence intitulée «Évaluer la qualité pour le mieux-être des usagers et de leurs proches». Le CQA a aussi profité de l'occasion pour rencontrer de nombreux partenaires et des organismes clients. C'est le cas notamment de l'organisme agréé par le CQA l'Atelier le Fil D'Ariane.

ÉVALUER LA QUALITÉ POUR LE MIEUX-ÊTRE DES USAGERS ET DE LEURS PROCHES

Jeudi, le 19 octobre 2017, le RPCU proposait trois conférences. La première fut présentée par monsieur Éric Fournier, directeur général adjoint de l'évaluation et de la qualité du MSSS sur le thème «Les évaluations réalisées dans le réseau de la santé et des services sociaux». Après la conférence donnée par monsieur Deslongchamps, monsieur Sylvain Gauthier, vice-président Communications et affaires publiques Léger, a entretenu l'auditoire sur les sondages et les évaluations : outils de changement.



On aperçoit de gauche à droite, le directeur général du RPCU monsieur Pierre Blain et messieurs Sylvain Gauthier (Léger), Mario Deslongchamps (CQA) et Éric Fournier (MSSS)

Dans le cadre de sa conférence, monsieur Deslongchamps a présenté sommairement le Conseil québécois d'agrément. Il a décrit les principales évaluations qui ont cours dans le domaine, tant par le CQA que par d'autres organismes. Il a livré les grandes lignes des résultats du sondage administré par le CQA avec la collaboration du RPCU à l'hiver 2016 sur les pratiques favorisant le plus la qualité auprès des aînés.

Sa présentation a permis de mettre en valeur le rôle des usagers. Ces derniers contribuent à définir la qualité car ils sont en mesure de participer et d'influencer les pratiques. Bref, les sondages qui leur sont destinés, leur participation aux différents lieux de consultation et aux comités des établissements et le signalement de leurs insatisfactions auprès des personnes concernées sont autant de moyen mis à leur disposition pour évaluer la qualité. Ainsi, les usagers adoptent une définition de la santé, qui embrasse leur vie au quotidien.

Les comités des usagers jouent donc un rôle important à l'égard de la qualité attendue et perçue pour sensibiliser le système de soins sur les attentes légitimes concernant la qualité. L'approche des clientèles avec troubles cognitifs, les symptômes comportementaux et psychologiques, l'approche milieu de vie et le soutien aux proches aidants trouvent le plus d'échos auprès d'eux. Ils sont la raison d'être des services et des programmes en santé et en services sociaux!



*Monsieur Mario Deslongchamps,
directeur général du CQA confère
lors du congrès 2017 du RPCU*

ATELIER LE FIL D'ARIANE

Le CQA a aussi profité de l'occasion pour rencontrer lors du congrès du RPCU de nombreux partenaires et des organismes clients. C'est le cas notamment de l'organisme agréé par le CQA, l'Atelier le Fil D'Ariane. Fondé en 1971, cet organisme offre depuis plus de 40 ans des occasions exceptionnelles à une clientèle adulte vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement par la création de broderies d'art aux coloris éclatants et par la réalisation de projets spéciaux.

Le travail de broderie permet aux artisans de prendre une place dans la société par leur apport artistique.

Au terme des échanges et des rencontres effectués, monsieur Deslongchamps a souhaité aux participants un excellent congrès. Pour lui, un tel congrès est un espace de réflexion où il est possible de favoriser l'adaptation des pratiques des comités des usagers et même la diffusion d'innovations dans le domaine.



*On aperçoit de gauche à droite,
le directeur général du CQA monsieur
Mario Deslongchamps et les représentants
de l'Atelier le Fil D'Ariane, monsieur
Gaétan Gagné, directeur général et de
mesdames Kadiatou Haïdara, agente de
la gestion financière et Nicole Gaudreau,
artisane depuis 30 ans*

À PROPOS DU CQA

Le CQA est un organisme d'agrément reconnu par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et dont les normes sont agréées par *International Society for Quality in Health Care* (ISQua). En plus de ses programmes qualité (agrément, certification, *Engagement qualité* et Milieu novateur) le CQA dispose d'outils qualité tels, le sondage de satisfaction de la clientèle, le sondage sur la mobilisation du personnel, le sondage auprès des RI/RTF et plusieurs autres. Depuis sa création il y a 22 ans, le CQA a réalisé près de 600 visites d'agrément et 7 000 visites de certification.

Source : Conseil québécois d'agrément

Renseignements :

ANDRÉ PRÉVOST

Conseiller aux affaires corporatives

Cellulaire : 514 641-4312

Téléphone : 514 499.6996 poste 260

Sans frais : 1 866 499.6996 poste 260