



21 octobre 2011

Les comités, votre partenaire de l'amélioration de la qualité

Forum : Hôtel Sandman, Longueuil

Le FORUM 2011 du Regroupement provincial des comités des usagers a pour thème « LES COMITÉS, VOTRE PARTENAIRE DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ». En parlant des comités comme des partenaires dans la démarche d'agrément, cela implique l'importance du rôle que les comités des usagers et de résidents doivent jouer à l'intérieur de leur institution dans ce domaine. En effet, pour répondre à une démarche d'agrément, l'établissement doit effectuer des sondages prévus dans les processus d'agrément.

Cela est différent de celui de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle qui incombe au comité des usagers et de résidents. Cette responsabilité comporte de connaître la perception des usagers et de leur famille sur la qualité des services reçus. Le FORUM permettra donc de connaître le rôle de chacun. Le CRDI du Saguenay Lac-St-Jean nous parlera de la façon dont il a adapté cette démarche à ses besoins.

Un autre volet du FORUM touchera les relations patient/médecin. Cette façon de faire résulte d'une nouvelle approche en formation des médecins et remet l'utilisateur au cœur du système. Nous donnerons la parole à un médecin, à un usager et au formateur.

Enfin, nous entendrons les témoignages du directeur général du CHUM sur le rôle que jouera les usagers à l'intérieur du nouveau CHUM et de l'abbé Raymond Gravel sur les implications de se dévouer pour les autres. L'assemblée générale du RPCU suivra les conférences.

Nous vous invitons à profiter pleinement de ce FORUM pour parfaire votre formation dans votre rôle de membre d'un comité.

Merci de votre participation,
et merci aux commanditaires

Les conférences

1 Une démarche d'agrément : Conseil québécois d'agrément

Au Québec, l'agrément se définit comme étant la reconnaissance, par une autorité externe compétente, du fait qu'une organisation est engagée dans un processus continu d'amélioration de la qualité de ses services.

Le CQA, met donc en synergie l'autoévaluation réalisée par l'organisation de ses processus de fonctionnement avec : les résultats de sondages sur la satisfaction de sa clientèle et la mobilisation de son personnel, l'évaluation par les pairs lors de la visite d'agrément et le plan d'amélioration qui découle de toute cette opération. Voilà de quoi introduire dans une organisation une démarche dynamique et participative au profit de la clientèle.

Mais qu'en est-il de la connaissance, par la clientèle et la population, de l'agrément, des énergies consenties de façon continue par l'organisation ainsi que des résultats de cet engagement qualité ?

Lyne Pelletier



Gestionnaire ayant œuvré dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec durant 27 ans, madame Lyne Pelletier a

notamment occupé différentes fonctions à titre de cadre supérieur dans des établissements dédiés à la protection de la jeunesse : directrice des ressources humaines, directrice des services professionnels et des affaires universitaires, adjointe au directeur général.

2 La place de l'utilisateur dans l'évaluation des services : un mythe qui devient réalité

La satisfaction des usagers et de leur famille à l'égard des services offerts par le centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) est une préoccupation constante et ce, autant pour les comités des usagers que pour les gestionnaires et les intervenants. C'est pourquoi, trois CRDI et leur comité des usagers sont à implanter un processus d'évaluation continue des attentes et de la satisfaction.

Dans le cadre de la conférence proposée, les représentants des comités des usagers vous expliqueront la méthode d'élaboration du questionnaire et parleront de l'expérience vécue à ce jour.

Les responsables

Claire Leblanc, Yannick Harvey et
Denise Juneau

Les conférences (suite)

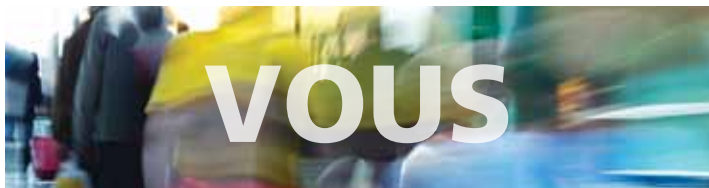
3 L'usager comme bras droit du médecin**Les enjeux**

Une médecine qui met le patient au centre de ses préoccupations : logique, mais pas toujours une réalité. Dans un contexte clinique difficile marqué par une transformation majeure du réseau de la santé, la réussite d'un partenariat de soins entre les patients/proches et les professionnels de la santé demeure certainement un des leviers les plus efficaces à l'amélioration significative de leur condition respective.

En s'engageant dans cet important virage patient-partenaire, la Faculté de médecine et ses partenaires du RUIS proposent donc d'évoluer vers une nouvelle vision où patients et professionnels redéfinissent le cœur de leur relation pour faire face ensemble aux défis tant sur le plan de l'enseignement, de la recherche que des soins. Le début d'un important changement culturel...

Le point de vue du médecin

Philippe Karazivan est médecin de famille et chercheur en pédagogie médicale. Il pratique et enseigne à l'Unité de médecine familiale Notre-Dame à Montréal. Il est détenteur d'une maîtrise en éducation médicale.

Le point de vue de l'usager**Le point de vue du formateur
Vincent Dumez**

M. Vincent Dumez est titulaire d'un baccalauréat en finance et d'une maîtrise ès sciences de la gestion (option management) de l'école des HEC de Montréal. Jusqu'à tout récemment associé et leader d'expertise en design organisationnel d'une firme de conseil en management, M. Dumez est intervenu durant 13 ans à titre de conseiller stratégique pour de grandes entreprises en contexte de transformation.

Atteint de 3 maladies chroniques depuis plusieurs décennies, M. Dumez s'est beaucoup impliqué dans la réflexion et la promotion du concept de patient-partenaire. Il a pris la direction du nouveau bureau facultaire de l'expertise patient partenaire de la Faculté de Médecine de l'Université de Montréal.

Patient partenaire de soins, de recherche, d'enseignement.

4 Le directeur général du CHUM
M. Christian Paire

Directeur général du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) depuis l'automne 2009, Christian Paire cumule plus de 35 années d'expérience dans le milieu de la santé.

Auparavant, il agissait à titre de directeur général du CHU de Rouen (France) où il a travaillé, notamment au regroupement de deux des cinq hôpitaux.

Il a également dirigé plusieurs centres hospitaliers universitaires au sein de l'Assistance publique - Hôpitaux de Paris qui rassemble plus de 40 hôpitaux et emploie plus de 90 000 personnes. En tant que directeur des ressources humaines (DRH) de cette institution, il a été un acteur clé dans la création et l'implantation de l'hôpital Georges-Pompidou qui regroupe sur un même site l'ensemble des services des trois grands établissements hospitaliers.

M. Paire a également conseillé les ministres Simone Veil et Philippe Douste-Blazy dans le domaine de la santé. Il a mis en oeuvre l'intégration de nombreux projets culturels dans les hôpitaux français. Il a également apporté une contribution significative aux relations internationales avec la Chine, le Brésil, l'Europe de l'Est et l'Afrique.

Fort de sa connaissance du Québec, il a participé activement aux missions de coopération entre les centres hospitaliers du Québec et ceux de la France.

5 L'engagement :
"C'est en donnant que l'on reçoit"

(Saint-François d'Assise)

Conférence de l'abbé Raymond Gravel

M. Raymond Gravel est né le 4 novembre 1952 à St-Damien-de-Brandon et il est prêtre depuis le 29 juin 1986 pour le diocèse de Joliette. M. Raymond Gravel a fait de nombreuses études et formations tant en théologie, qu'en animation en passant par la communication et la philosophie. De ce fait, il a été a titré comme responsable pastorale, prêtre animateur, député fédéral (2006-2008), etc. Il a même occupé le poste de chroniqueur au Journal de Montréal en 2008, jusqu'au lock-out des employés en février 2009. De plus, il a exercé le métier de professeur de Bible au collège de l'Assomption. Il est encore aujourd'hui très actif et écrit régulièrement des articles pour la Presse, les journaux Transcontinental et encore plusieurs autres.

Conférences

Programme du Forum du 21 octobre 2011

Bienvenue au Forum RPCU 2011

Programme

- 08h00** **Inscription et réseautage – visite des kiosques**
- 09h00** **Ouverture du Forum** par Claude Ménard, président du RPCU
- 09h15** **La compréhension d'une démarche d'agrément**, Lyne Pelletier
(Conseil québécois d'agrément)
- 10h00** **L'adaptation d'un sondage** (L'exemple du CRDI-Saguenay-Lac-Saint-Jean)
Claire Leblanc, personne ressource au Comité des usagers du CRDITED de Mauricie Centre du Québec Institut Universitaire
Yannick Harvey, personne ressource au Comité des usagers du CRDI-TED Saguenay-Lac St-Jean
Denise Juneau, personne ressource au Comité des usagers du CRDI de Québec
- 10h30** **Pause réseautage**
- 11h00** **L'utilisateur comme bras droit du médecin**
- Le point de vue du médecin - Dr Philippe Karazivan
 - Le point de vue de l'utilisateur - Pierre Blain
 - Le point de vue du formateur - Vincent Dumez
- 11h45** **Mme Esther Leclerc**, directrice générale adjointe aux affaires cliniques du CHUM, remplace M. Christian Paire, directeur général
- 12h00** **Repas**
- 13h30** **Les 12 travaux d'Ariane** – pièce sur les droits des usagers
- 14h10** **Conférence de l'abbé Raymond Gravel**
- 14h30** **Pause réseautage**
- 14h45** **Assemblée générale**
- 16h30** **Fin de l'assemblée**

N'oubliez pas de compléter la feuille d'évaluation du FORUM qui vous a été remise

Programme du **2011**
Forum

Visitez les kiosques

- Institut Nazareth et Louis-Braille
- Les formations et les agendas du RPCU
- RPCUTV – Melting IceCube
- Lobe, santé auditive et communication
- La Troupe Le Mimésis – Les 12 travaux d'Amélie

