

18 AU 20 OCTOBRE

CONGRÈS
RPCU 2017

L'évaluation :
pour l'amélioration
de la qualité

Programme Congrès RPCU 2017

Du 18 au 20 octobre 2017 à l'hôtel Sheraton Laval
www.rpcu.qc.ca/congres

L'évaluation : pour l'amélioration
de la qualité



17

Avec la participation de :

- **Mme Lyne Jobin**, sous-ministre adjointe, Direction générale des services sociaux, MSSS
- **Mme Lynne McVey**, présidente-directrice générale adjointe, CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- **M. Gaétan Barrette**, ministre de la Santé et des Services sociaux
- **M. Mario Deslongchamps**, directeur général, Conseil québécois d'agrément
- **Dr Sylvain Dion**, deuxième vice-président de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec
- **M. Jacques Fortin**, directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean, CISSS de la Montérégie-Centre
- **M. Éric Fournier**, directeur général adjoint de l'évaluation et de la qualité, MSSS
- **M. Sylvain Gauthier**, vice-président, Communication et affaires publiques, Leger

9 ateliers de formation
9 rencontres
8 conférences



Regroupement provincial
des comités des **usagers**
Santé et services sociaux



- 26 activités de formation
- Soirée hommage : Prix RPCU de l'Excellence

Les évaluations réalisées dans le réseau de la santé et des services sociaux

Jeudi 19 octobre 2017, 8 h 45

L'évaluation consiste en une démarche rigoureuse de collecte et d'analyse d'informations à partir de plusieurs sources de données. Considérant que le budget de la santé et des services sociaux représente 35 milliards de dollars, soit 50 % des dépenses de programmes du gouvernement du Québec, l'évaluation représente donc tout un défi et interpelle plusieurs acteurs. Cette conférence vise à présenter les principaux mécanismes contribuant à l'évaluation dans le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les partenaires impliqués dans cette démarche, dont les comités des usagers et résidents.

Éric Fournier

Directeur général adjoint de l'évaluation et de la qualité, MSSS



Éric Fournier est titulaire d'une maîtrise en sciences économiques de l'Université du Québec à Montréal. Il a été économiste au ministère des Finances et au Conseil du trésor du Canada de 1990 à 1996. Il s'est joint ensuite au ministère des Finances du Québec où il a agi à titre de directeur à la Direction des évaluations fiscales et de la taxe de vente, à la Direction de la taxation des particuliers et directeur général des politiques aux particuliers. En décembre 2010, il a rejoint le MSSS à titre de directeur général adjoint de la performance. Depuis septembre 2015, il est directeur général adjoint de l'évaluation et de la qualité.

Évaluer la qualité pour le mieux-être des usagers et de leurs proches

Jeudi 19 octobre 2017, 9 h 15

Depuis plus de 20 ans, le Conseil québécois d'agrément (CQA) procède à l'évaluation de la qualité des services offerts par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux publics et privés. Cette évaluation prend différentes formes en fonction de la mission de l'établissement et du cadre juridique applicable. Récemment, le CQA a réalisé un sondage auprès de membres des comités des usagers et de résidents sur les pratiques les plus favorables à la qualité dans le continuum des soins de longue durée. Les usagers apportent une approche moins technique et plus large, dans la mesure où leurs préoccupations n'entrent pas dans des cadres de spécialisation de disciplines ou de champs de pratiques professionnelles. Les usagers adoptent une définition de la santé en lien avec leur vie au quotidien.

Mario Deslongchamps

Directeur général, Conseil québécois d'agrément



Mario Deslongchamps a occupé plusieurs postes de cadre supérieur dans le réseau de l'éducation et de la recherche publique en santé, notamment à l'Université de Sherbrooke, au CHUM et à l'Institut de recherches cliniques de Montréal, et ce, dans les disciplines suivantes : gestion financière, ressources humaines, affaires publiques et gestion de projets. Il a toujours eu une passion pour le développement des organisations, des affaires et de l'entrepreneuriat. Il a donné plusieurs charges de cours dans cette spécialité à des étudiants de deuxième cycle universitaire. Sa plus grande motivation au CQA est de faire la promotion et l'implantation de programmes qualité auprès d'organisations partenaires pour le mieux-être et le bénéfice de personnes en situation potentielle de risque ou de vulnérabilité.

Les sondages et les évaluations : outils de changement

Jeudi 19 octobre 2017, 9 h 45

Les firmes de sondage proposent toutes sortes d'évaluations pour mesurer les tendances, saisir les points de vue, identifier les insatisfactions. Pour la multitude des intervenants de tous les milieux, ces évaluations sont des outils pertinents : ils soutiennent une prise de décisions éclairée et supportent le choix judicieux d'actions efficaces. Cela vaut aussi pour les membres des comités des usagers et de résidents lors d'une démarche d'évaluation de la satisfaction des usagers. Cette fonction constitue le fondement névralgique de leur travail dont la finalité est l'amélioration de la qualité des services offerts à l'ensemble des usagers de leur établissement. C'est à eux que le Législateur a confié cette importante mission de parler au nom de leurs usagers.

Sylvain Gauthier

Vice-président, Communication et affaires publiques, Leger



Sylvain Gauthier compte 30 années d'expérience en recherche marketing et sociale. Il a réalisé de nombreuses études d'envergure qui l'ont amené à acquérir une solide expertise en analyse stratégique et en méthodologie de recherche touchant différentes problématiques telles que l'évaluation de campagnes de communication, le positionnement corporatif, les stratégies de marques, la segmentation des clientèles ainsi que les problématiques touchant à la propriété intellectuelle et à l'opinion publique. Depuis 2008, M. Gauthier est aussi enseignant au programme de maîtrise en recherche en communication-marketing de l'Université de Sherbrooke. Enfin, il a donné plusieurs conférences et séminaires dans le domaine des communications, de l'énergie, du commerce au détail, de la culture, des services financiers et ordres professionnels.

EN PRÉ-CONGRÈS

L'éthique et l'évaluation pour l'amélioration de la qualité



Avec René Villemure, éthicien

Diplômé en philosophie de l'Université de Sherbrooke, René Villemure est éthicien. Il a fondé l'institut québécois d'éthique appliquée en 1998, Ethikos en 2003 et L'éthique pour le conseil en 2014. Il a prononcé plus de 650 conférences et formé plus de 60 000 personnes autour du monde.

Mercredi 18 octobre 2017, 18 h 30
Salles Laval I, II et III

La collaboration entre le commissaire aux plaintes et le comité des usagers

Vendredi 20 octobre 2017, 8 h 30

L'accompagnement aux plaintes est une fonction confiée par la LSSSS aux comités des usagers. Cette fonction est partagée avec d'autres acteurs du régime d'examen des plaintes, dont le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le commissaire et le comité exercent donc des fonctions partagées prévues par le Législateur. Que se passe-t-il lorsque le comité des usagers et le bureau du commissaire aux plaintes mettent en place une coopération fondée sur une relation étroite? L'exemple du CISSS de la Montérégie-Centre est celui d'un partenariat fructueux, statistiques disponibles à l'appui, où s'est développée et transmise une culture de collaboration.

Danielle Corbeil

Commissaire adjointe aux plaintes, CISSS de la Montérégie-Centre



Danielle Corbeil est commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services au CISSS de la Montérégie-Centre depuis 2014. Auparavant, elle a exercé les fonctions de directrice adjointe des affaires cliniques et de la qualité du CSSS Champlain-Charles-Lemoine. Elle a également été gestionnaire du *Programme santé mentale* au Centre hospitalier affilié universitaire de St.Mary, et, enfin, adjointe à la Direction des soins infirmiers à l'Institut universitaire Douglas de santé mentale. Depuis 10 ans, elle est visiteuse active pour Agrément Canada.

La collaboration entre l'établissement et le comité des usagers

Vendredi 20 octobre 2017, 9 h 15

L'évaluation de la satisfaction des usagers constitue un moteur de changement incontournable. Sans cette voix, notre réseau prodiguera une qualité de soins et de services qui risque toujours de trop peu tenir compte des besoins et attentes de nos usagers. La collaboration d'usagers et de résidents dans le processus d'évaluation de ces attentes et de leur satisfaction est donc essentielle. Le CISSS de la Montérégie-Centre et ses partenaires qui sont les comités des usagers ont travaillé fort pour atteindre un niveau de collaboration, se doter d'outils pertinents et réellement pouvoir prétendre aujourd'hui partager harmonieusement cette fonction importante.

Jacques Fortin

Directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean, CISSS de la Montérégie-Centre



Jacques Fortin est titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sciences infirmières de l'Université de Montréal. Il a été directeur de la planification, performance, connaissances et ressources humaines réseau à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie et coordonnateur de la gestion des connaissances. Il a successivement occupé le poste de conseiller au développement des continums de soins et de services à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, au CSSS Lucille-Teasdale et au CSSS de la Pointe-de-l'Île et celui de directeur de la planification et des réseaux locaux au CSSS de la Montagne. M. Fortin s'est également consacré à l'enseignement et à la recherche au niveau universitaire, tant au Québec qu'au Luxembourg.

Le point sur l'accès aux médecins de famille

Vendredi 20 octobre 2017, 10 h 15

L'accès à un médecin de famille, et de manière plus générale aux soins de première ligne, fait couler beaucoup d'encre. En effet, le sujet revient constamment dans les médias. Des mesures ont été mises en place en vue de favoriser l'accès à un médecin de famille pour l'ensemble des Québécois : la Loi favorisant l'accès aux services de médecine de famille et de médecine spécialisée (Loi 20), les initiatives proposées par les différentes associations de médecins, dont la FMOQ, la création d'un outil comme le *Guichet d'accès aux médecins de famille*. Ces moyens donnent-ils les résultats escomptés? Et le cas échéant, dans quelle mesure? Le RPCU propose un état de situation sur cet enjeu.

Dr Sylvain Dion

Deuxième vice-président de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec



Dr Sylvain Dion œuvre depuis près d'une trentaine d'années à Lac-Etchemin dans la région de la Chaudière-Appalaches. Il a commencé sa pratique en CLSC, depuis devenu GMF-U des Etchemins, où il assure toujours des services de suivi de patients de tout âge. Il pratique également en CHSLD et dispense de l'enseignement auprès de résidents en médecine familiale. Il s'est également impliqué dans diverses activités médico-administratives : président de CMDP, chef de département de médecine générale, directeur des services professionnels, directeur de l'UMF. Depuis plus d'une dizaine d'années, il siège au Bureau de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec où il occupe, depuis maintenant deux ans, le poste de 2^e vice-président.

Allocution du ministre de la Santé et des Services sociaux



M. Gaétan Barrette

Vendredi 20 octobre 2017, 11 h

Offre unique de réseautage!

Le RPCU offre des moments privilégiés pour favoriser le réseautage des comités des usagers et de résidents : les petits déjeuners, les pauses-réseautage, le dîner du jeudi et le cocktail du président le jeudi en fin d'après-midi sont autant d'occasions d'échanger! Une offre exceptionnelle et unique de réseautage offerte par le RPCU chaque année!

Réservez votre table au kiosque du RPCU!

A1 L'évaluation en centres hospitaliers

L'évaluation de la satisfaction des usagers constitue le fondement du travail des membres des comités des usagers. Qu'en est-il lorsqu'il s'agit d'une clientèle non captive telle que celle des centres hospitaliers. L'évaluation du degré de satisfaction en milieu hospitalier comporte des exigences qui tiennent compte de la composition de cette clientèle, de la diversité des besoins ainsi que de la complexité de sonder une clientèle mobile. Quelles sont les thèmes à choisir, les questions à poser, les stratégies à adopter par le comité des usagers en vue d'une évaluation juste menant à une amélioration réelle de la qualité des services dans ce type d'établissement?

Nathalie Ebnoether

Présidente, Médaillon Groupe Conseils



Nathalie Ebnoether, présidente de Médaillon Groupe Conseils, œuvre comme consultante et formatrice dans plusieurs organisations. Elle occupe aussi des fonctions de chargée de cours et de tutrice dans le réseau de l'Université du Québec. Titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sociologie, M^{me} Ebnoether a œuvré pendant plusieurs années au sein du Mouvement Desjardins où elle a été notamment responsable de la création et de la gestion opérationnelle du *Bureau de sondages* afin de mesurer la satisfaction des membres pour le réseau des caisses. Au cours sa carrière, elle a développé plusieurs méthodologies de sondages portant sur le degré de satisfaction de la clientèle ainsi que sur la mobilisation du personnel.

A2 L'évaluation des clientèles particulières

Les usagers en centres de réadaptation et les jeunes des centres jeunesse ont leur mot à dire, et ils contribuent à l'amélioration de la qualité des services par leurs points de vue sur les services reçus dans leur établissement. Une évaluation doit donc s'effectuer au regard d'une offre de service adaptée. De quelle manière l'évaluation de la satisfaction tient-elle compte de la spécificité des clientèles de ces centres? L'objectif de cet atelier vise l'optimisation des savoirs pertinents sur l'évaluation de la satisfaction des services offerts à des clientèles particulières. Elle est offerte aux membres de comités des usagers des milieux des centres jeunesse, de réadaptation en déficience physique, en déficience intellectuelle/TSA, en dépendance et en santé mentale.

Geneviève Breault

Conseillère, Médaillon Groupe Conseils



Geneviève Breault travaille depuis de nombreuses années en défense des droits. Elle est titulaire d'une maîtrise en sociologie, d'un diplôme d'études supérieures spécialisées en santé mentale et d'un doctorat interdisciplinaire en santé et société. M^{me} Breault est auxiliaire d'enseignement en méthodologie de la recherche et en communication et conseillère pour Médaillon Groupe Conseils dans le cadre de divers mandats d'évaluation auprès des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

A3 L'évaluation en CHSLD

L'évaluation de la satisfaction des résidents en CHSLD pose des défis exigeants puisqu'il s'agit d'une clientèle en perte d'autonomie et vulnérable. Comment les comités s'adressent-ils aux résidents en CHSLD pour connaître leur opinion, surtout lorsque les pertes cognitives sont importantes? Quelles sont les questions à poser, les façons de faire, les meilleures pratiques et les approches expérimentées? La famille et les proches, le personnel et la direction peuvent-ils être mis à contribution? Comment faire une évaluation de façon à assurer que les résidents en CHSLD exercent mieux leur droit de s'exprimer sur la qualité des services?

Francine Bergeron

Présidente, Gamma Solutions



Consultante en gestion des savoirs et en formation, Francine Bergeron a œuvré principalement dans le monde de l'éducation où elle a tour à tour enseigné dans les quatre ordres d'enseignement, été conseillère pédagogique puis responsable du service aux entreprises. Elle a travaillé à des projets ministériels en éducation, corédigé du matériel pédagogique pour l'Université de Sherbrooke qui lui a valu des prix provinciaux. Elle a aussi dispensé de la formation autant en éducation que dans les entreprises, donné des conférences et ateliers et publié maints articles. Spécialiste en pédagogie, M^{me} Bergeron collabore à de nombreux dossiers du RPCU et elle est convaincue du rôle indiscutable de la formation dans l'exercice éclairé des fonctions des comités des usagers et de résidents.

A4 Introduction aux fonctions des comités

La formation de base du RPCU, maintenant intitulée *Introduction aux fonctions des comités*, a pour objectif d'initier les nouveaux membres des comités des usagers et de résidents à leurs fonctions. Or, celles-ci sont définies par la LSSSS. Quelles sont ces fonctions? Que fait donc un comité des usagers? La défense des droits des usagers, l'évaluation du degré de satisfaction des usagers et l'accompagnement aux plaintes sont les principaux points abordés. Cette formation jette un regard initial sur le travail des comités, leur rôle, leur mandat et leurs fonctions principales.

Gérald Bolduc

Formateur pour le RPCU



Après une carrière en éducation dont les 24 dernières années comme directeur d'école, Gérald Bolduc est retraité depuis 2007. Il a enseigné en adaptation scolaire puis en formation des maîtres, notamment pour l'ACDI au Maroc et comme chargé de cours à l'Université Laval. Depuis 2007, il est demeuré actif, en effectuant trois séjours de coopération internationale en Haïti avec la Fondation Paul-Gérin-Lajoie ainsi qu'avec l'EUMC (Entraide universitaire mondiale canadienne) et Vision mondiale. Il a agi pendant deux ans comme personne-ressource au comité des usagers du CSSS Alphonse-Desjardins. M. Bolduc a aussi une longue expérience d'engagement bénévole au sein de l'organisme Seréna-Québec ainsi qu'à la Fondation Breault, organisme dont il a été président.

Offre de formations du RPCU • www.rpcu.qc.ca/formations

Formations offertes par le RPCU durant toute l'année : Introduction aux fonctions des comités (formation de base) et formations spécialisées.
Pour demander une formation, contacter M^{me} Madeleine De Sà Vilas, 514 436-3744, formations@rpcu.qc.ca.

A5 Comment un comité défend-il les droits des usagers?

Comment défend-t-on des droits? Qu'est-ce que cela signifie dans la pratique? Quels sont les principes directeurs de la défense des droits et quelles sont les approches d'intervention à privilégier? Les membres des comités des usagers et de résidents jouent un rôle fondamental dans la défense des droits et des intérêts collectifs des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Cet atelier a pour objectif de mieux comprendre l'exercice concret de la défense des droits des usagers.

Gaétan Thibaudeau

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services,
CISSS de Lanaudière



Gaétan Thibaudeau a commencé sa carrière dans le réseau de la santé et des services sociaux en 1977. Il a occupé le poste de chef d'unité dans les centres de réadaptation pour adolescents de Lanaudière et, par la suite, celui de chef de service à l'application des mesures à la protection de la jeunesse. Il est devenu commissaire aux plaintes et à la qualité des services en 2003 et il a œuvré dans divers établissements dont des centres jeunesse, centres de réadaptation et centres d'hébergement de quatre régions : Lanaudière, Laval, Montérégie et Laurentides. Il est aujourd'hui le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Lanaudière.

A6 L'harmonisation entre les comités et la direction : un travail d'équipe

Les membres d'un comité ne travaillent pas en vase clos, ils doivent prendre leur place au sein de l'établissement alors que la direction doit, pour sa part, bien comprendre le rôle du comité. Lorsqu'un comité des usagers initie un projet d'évaluation de la satisfaction des usagers, il importe d'en parler avec les autres acteurs de son établissement, particulièrement la direction. L'harmonisation entre les différentes parties pose néanmoins un certain nombre de défis concernant le partage des savoirs, les façons de faire, les communications et les pratiques organisationnelles. L'amélioration de la qualité des services vue sous l'angle d'une dynamique productive et d'une culture de partenariat, fruit d'un enrichissant travail d'équipe. Cet atelier s'inspire de l'expérience vécue au CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Lynne McVey

Présidente-directrice générale adjointe,
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal



Titulaire d'une maîtrise en soins infirmiers, Lynne McVey a cumulé plusieurs années d'expérience en gestion dans le réseau, notamment à l'Hôpital général juif où elle a été entre autres directrice des opérations cliniques et des soins infirmiers, et à l'Institut universitaire en santé mentale Douglas où elle a assumé les fonctions de directrice générale. Grâce à son importante expérience en tant que gestionnaire et à sa connaissance approfondie des enjeux cliniques propres à notre réseau, M^{me} McVey a su faire preuve de détermination et de leadership dans l'exercice de ses responsabilités. Depuis avril 2015, elle est présidente-directrice générale adjointe du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Avec la participation de *Micheline Béland, présidente du CUCI.*

A7 La communication : l'art de se faire connaître

Cet atelier permettra aux participants d'identifier les principaux moyens pour se faire connaître de leurs usagers, leur inspirer confiance et favoriser l'exercice de leurs droits, en conformité avec le mandat des comités. L'atelier passera en revue les outils de communication qui sont à la portée des comités (communiqués de presse locaux, dépliants, journaux internes, affichage, publicité, réseaux sociaux, etc.), les contenus les plus importants à présenter, l'importance de l'image professionnelle et ce qu'il est possible de confier à un fournisseur externe tout en respectant son budget. L'exercice pratique permettra aux participants de préparer un projet de communiqué de presse local portant sur l'évaluation de la qualité.

Mathieu Santerre

Associé et formateur agréé, L'Orange bleue affaires publiques



Politologue de formation, Mathieu Santerre a œuvré dans de nombreux cabinets ministériels. Doté d'une expertise de pointe en affaires publiques, il excelle dans la gestion d'enjeux, le positionnement stratégique et les communications de crise. Il est reconnu comme l'un des porte-parole d'organisations les plus efficaces au Québec.

Cocktail du président

Jeudi 19 octobre, 17 h 30

Bienvenue!

Invitation



Visitez les exposants durant tout le congrès!

- **Atelier Le Fil d'Ariane**
www.atelierlefilardiane.org
- **Centre Le Cardinal**
www.centrelecardinal.com
- **L'atelier**
www.atelierartisanat.org
- **Les 12 droits des usagers**
Affiches, dépliants, signets en vente
- **Lobe - Cliniques en santé auditive et communication**
www.lobe.ca
- **Médailon Groupe Conseils**
www.medailonconseils.com
- **Regroupement provincial des comités des usagers**
www.rpcu.qc.ca

Abonnez-vous à l'infolettre du RPCU :
www.rpcu.qc.ca/infolettre

A8 Préparer les soins de fin de vie : diffuser l'information

La Loi concernant les soins de fin de vie, en vigueur depuis décembre 2015, vise l'organisation et l'encadrement des soins palliatifs de façon à ce que toute personne ait accès à des soins de qualité adaptés à ses besoins, et ce, tout au long de l'évolution de sa maladie et de la détérioration de sa condition. Cette loi prévoit donc l'accès aux soins palliatifs, mais aussi l'aide médicale à mourir et la possibilité de rédiger des directives médicales anticipées. Atelier présenté par le Comité interfacultaire et du réseau clinique en soins palliatifs et de fin de vie de l'Université de Montréal.

D^r Antoine Boivin

Professeur adjoint au département de médecine familiale
de l'Université de Montréal



D^r Antoine Boivin est médecin de famille en soins aux aînés depuis 2004 et professeur adjoint au département de médecine familiale de l'Université de Montréal. Il est titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur le partenariat avec les patients et le public et co-directeur du Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public.

Avec la participation de Patrick Durivage, Brigitte Brabant, Fernand Lafleur et Daniel Corbeil.

A9 Les règles de fonctionnement des comités

Quelles règles doit-on observer pour stimuler un fonctionnement efficace du comité et maintenir une communication saine? À partir du moment où des règles et une méthode de travail sont fixées par le comité, et qu'elles sont observées par chacun des membres, le comité peut alors parler d'un travail d'équipe. Mais à la suite de l'adoption de la Loi 10, il est devenu nécessaire de réviser et d'adapter les règles de fonctionnement des comités. Le RPCU propose des règles de fonctionnement adaptées à la nouvelle structure du réseau et aux divers comités. Cet atelier permettra de se familiariser avec cet outil du RPCU. Les règles sont simples et flexibles : chaque comité peut les ajuster.

Carl Mc Court Consultant



Ayant complété une formation juridique, Carl Mc Court a exercé le droit pendant 18 ans. Doté d'un large champ d'intérêts, il a aussi étudié en relations publiques, en coopération internationale et en sciences politiques. Citoyen impliqué, M. Mc Court a siégé sur de nombreux conseils d'administration. Il a notamment été commissaire d'école durant neuf ans. Au cours des dernières années, il a travaillé dans de nombreux dossiers de développement pour Montréal à titre d'attaché politique. Il est président du Comité des usagers Saint-Léonard-Saint-Michel et président du CUCI du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

Faites la promotion des 12 droits des usagers dans votre établissement!

Une offre d'affiches disponibles en
3 formats, de dépliants et de signets.
Impression sur papier de qualité et
écologique. Offerts en français et en anglais.



Une offre unique
du RPCU!

Les trois formats d'affiches

- Les grandes affiches : format 17 x 22 po
- Les affiches moyennes : format 11 x 17 po
- Les affichettes : format 8,5 x 11 po

En vente au
kiosque du RPCU durant
tout le congrès!

Le contenu du matériel est conforme à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Pour tous les produits, un espace est prévu pour l'identification des comités ou de l'institution.

Commandes disponibles en ligne :
www.rpcu.qc.ca

B1 Le plan d'action

Francine Bergeron
Présidente, Gamma Solutions

Cette rencontre propose un survol des règles de base pour l'élaboration d'un plan d'action. Cette rencontre aborde les liens entre le plan d'action, le budget, les activités quotidiennes du comité et son rapport annuel. Il sera donc question de la façon de réaliser un plan d'action dans un souci d'efficacité et d'efficacités. Fondé sur l'utilisation d'indicateurs de résultats, le plan d'action constitue un puissant outil autant pour l'auto-évaluation des actions du comité que pour l'avancement de ses travaux.

B2 Insatisfaction ou plainte, telle est la question!

Danielle Corbeil
Commissaire adjointe aux plaintes, CISSS de la Montérégie-Centre

En cas d'insatisfaction, tout usager peut formuler une plainte relative aux services reçus ou qu'il devrait recevoir de son établissement. C'est un droit reconnu par la loi. Avant de formuler une plainte, faut-il en discuter avec le personnel concerné ou son supérieur immédiat? L'insatisfaction exprimée peut-elle se régler dans le cours normal des activités de l'établissement? Insatisfaction ou plainte, quel chemin faut-il prendre pour que l'exercice se traduise par une amélioration de la qualité des services?

B3 Les enjeux prioritaires et les recommandations

Gérald Bolduc
Formateur pour le RPCU

Un enjeu prioritaire se définit comme toute cause, fait ou situation qui, au sein d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, présente des conséquences possiblement négatives pour l'usager ou peut lui causer préjudice, et qui doit être considérée plus importante que les autres pour l'amélioration de la qualité des services. L'identification d'enjeux prioritaires et la formulation de recommandations par le comité des usagers, partie prenante des usagers, est une action constructive qui a pour seul objectif l'amélioration continue de la qualité des services. L'évaluation du degré de satisfaction peut servir de tremplin pour identifier les enjeux et formuler les recommandations appropriées.

B4 Le choix des sujets d'évaluation en centres hospitaliers

Nathalie Ebnoether
Présidente, Médaille Groupe Conseils

L'évaluation du degré de satisfaction des usagers en milieu hospitalier comporte des défis particuliers compte tenu de la diversité des besoins et de la complexité de sonder une clientèle mobile. Comment choisir les sujets pertinents? Quels sont les thèmes à privilégier par un comité des usagers soucieux d'une amélioration effective de la qualité des services?

B5 L'évaluation des soins à domicile

Geneviève Breault
Conseillère, Médaille Groupe Conseils

L'évaluation de la satisfaction des usagers recevant des soins à domicile s'effectue en périphérie des établissements, dans le milieu intime des usagers, parfois très éloignés des centres, et dans un environnement où divers acteurs se côtoient tels que les entreprises d'économie sociale, les organisations bénévoles, le personnel de l'établissement ainsi que les proches aidants. Comment rejoindre cette clientèle qui reçoit une offre de service de plus en plus importante du réseau de la santé et des services sociaux?

B6 Les visites d'évaluation en CHSLD et RI

Lyne Jobin
Sous-ministre adjointe, Direction générale des services sociaux, MSSS

Depuis maintenant quatre ans, la direction générale des services sociaux du MSSS a revu le format des visites d'évaluation en CHSLD et RI. Quelles sont les conclusions à tirer de ces années d'expérience et quelles sont les pistes de solution envisagées afin d'améliorer la qualité des services? Une rencontre animée par M^{me} Lyne Jobin, sous-ministre adjointe, qui a été au cœur de ce changement.

B7 L'Alzheimer et les maladies apparentées

Luce Hébert
Infirmière et consultante

Chez les proches aidants, la maladie de l'Alzheimer d'un être cher et toutes les maladies qui y sont apparentées apportent leur lot de sentiments difficiles tels que la colère, la tristesse et le désespoir. Chaque cheminement est individuel et les étapes s'entrecroisent souvent, allant du deuil à l'acceptation, en passant par le déni, la dépression et l'épuisement. Le RPCU propose un éclairage objectif, humain, un savoir pertinent sur l'Alzheimer et les maladies associées.

B8 Les rapports d'activités des comités

Pierre Mathieu
Coordonnateur au CU d'Alphonse-Desjardins
du CISSS Chaudière-Appalaches

Le rapport d'activités permet de déterminer si les activités du comité répondent aux fonctions prévues par la loi et s'il satisfait aux exigences du ministère. Il constitue un moyen privilégié de mettre en valeur le travail du comité et de faire état de l'utilisation des deniers publics (reddition de comptes). Le RPCU propose à ses membres des modèles de rapports d'activités adaptés à la nouvelle structure du réseau et aux divers comités. Ces modèles de rapports d'activités ont pour objectif de vous aider à compiler les renseignements demandés par le MSSS.

B9 Table des président-e-s des CUCI

Programme

Mercredi 18 octobre 2017

16 h 00 Inscriptions

18 h 30 **Conférence** – L'éthique et l'évaluation pour l'amélioration de la qualité, René Villemure, éthicien

19 h 45 Assemblée spéciale et assemblée générale annuelle du RPCU

Jeudi 19 octobre 2017

7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et petit déjeuner-réseautage

8 h 30 Ouverture du congrès et présentation des finalistes des Prix RPCU de l'Excellence 2017

8 h 40 Mot de bienvenue, M. Claude Ménard, président du RPCU

8 h 45 **Conférence** – Les évaluations réalisées dans le réseau de la santé et des services sociaux, Éric Fournier, directeur général adjoint de l'évaluation et de la qualité, MSSS

9 h 15 **Conférence** – Évaluer la qualité pour le mieux-être des usagers et de leurs proches, Mario Deslongchamps, directeur général, Conseil québécois d'agrément

9 h 45 **Conférence** – Les sondages et les évaluations : outils de changement, Sylvain Gauthier, vice-président, Communication et affaires publiques, Leger

10 h 15 Pause-réseautage et visite des exposants

10 h 45 **A-Ateliers de formation, première partie.** Les ateliers se poursuivent en après-midi.

Au choix ▶	A1 L'évaluation en centres hospitaliers	A2 L'évaluation des clientèles particulières	A3 L'évaluation en CHSLD	A4 Introduction aux fonctions des comités	A5 Comment un comité défend-il les droits des usagers?	A6 Harmonisation entre comités et direction	A7 La communication : l'art de se faire connaître	A8 Préparer les soins de fin de vie : diffuser l'information	A9 Les règles de fonctionnement des comités

12 h 15 Dîner-réseautage

14 h 00 **A – Ateliers de formation, deuxième partie**

15 h 30 Pause-réseautage et visite des exposants

16 h 00 **B – Brainstorming (rencontres)**

Au choix ▶	B1 Le plan d'action	B2 Insatisfaction ou plainte	B3 Enjeux prioritaires et recommandations	B4 Choix des sujets d'évaluation en CH	B5 Évaluation des soins à domicile	B6 Les visites d'évaluation en CHSLD et RI	B7 Alzheimer et maladies apparentées	B8 Les rapports d'activités des comités	B9 Table des président-e-s des CUCI

17 h 30 Cocktail du président (payant)

18 h 30 Souper et soirée hommage : remise des Prix RPCU de l'Excellence 2017

Vendredi 20 octobre 2017

7 h 30 Inscriptions, visite des exposants et petit déjeuner-réseautage

8 h 30 **Conférence** – La collaboration entre le commissaire aux plaintes et les comités, Danielle Corbeil, commissaire adjointe aux plaintes, CISSS de la Montérégie-Centre

9 h 15 **Conférence** – La collaboration entre l'établissement et le comité des usagers, Jacques Fortin, directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean, CISSS de la Montérégie-Centre

9 h 45 Pause-réseautage

10 h 15 **Conférence** – Le point sur l'accès aux médecins de famille, Dr Sylvain Dion, 2^e vice-président de la FMOQ

11 h 00 **Allocution** du ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Gaétan Barrette

11 h 30 Clôture du congrès, Claude Ménard

11 h 45 Fin du congrès