

## FORMULAIRE D'INSCRIPTION

**«Pour améliorer la qualité des services en établissement : du concept à la réalité»**

Coût par participant :

- 95.00 \$ avant le 4 octobre 2005

NOM : \_\_\_\_\_

ORGANISME : \_\_\_\_\_

ADRESSE : \_\_\_\_\_

VILLE : \_\_\_\_\_

CODE POSTAL : \_\_\_\_\_

TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_

TÉLÉCOPIEUR : \_\_\_\_\_

COURRIEL : \_\_\_\_\_

Le chèque doit accompagner le bulletin d'inscription et être libellé à l'ordre du:

**Conseil pour la protection des  
malades (CPM)  
420 de la Gauchetière Ouest,  
bureau 320  
Montréal (Québec) H2Z 1E1**

Annulation : frais d'administration de  
30.00 \$ pour toute annulation.

Aucune inscription le jour même.

## Thème

Le Conseil pour la protection des malades (CPM) a une préoccupation constante pour la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé. C'est pourquoi il s'implique, entre autre, dans les visites d'appréciation de la qualité du milieu de vie en CHSLD, qu'il est administrateur au Conseil québécois d'agrément et qu'il supporte quotidiennement les comités des usagers dans leur mandat légal de défense des droits.

Ce colloque se veut un lieu rassembleur pour discuter des outils à la disposition des établissements du réseau préoccupés par l'amélioration continue de la qualité des services qu'ils offrent. Quels sont les acteurs internes et externes à l'établissement pour améliorer la qualité des services? Quels sont leur rôle respectif et sur quel aspect de la qualité doivent-ils opérer? Voilà autant de questions auxquelles ce colloque tentera de répondre.

## Hébergement

Pour bénéficier d'un tarif préférentiel à 101,00 \$ par nuit / occupation simple ou double, plus taxes, vous devez réserver avant le 18 septembre 2005 en mentionnant que vous assistez au colloque du CPM.

Pour la réservation des chambres :  
Tél. : (866) 734-4638

**N.B. Le stationnement est gratuit  
pour tous les congressistes.**

## Le Conseil pour la protection des malades (CPM)

Fondé en 1972 par le regretté Claude Brunet, le Conseil pour la protection des malades est un organisme sans but lucratif dont le mandat est de promouvoir et défendre les droits des personnes malades, âgées, handicapées, psychiatisées ou hébergées à travers le Québec.

La devise du CPM :

**Protéger** les personnes malades afin qu'elles jouissent d'un milieu de vie favorable;

**Défendre** les usagers du réseau de la santé lorsque leurs droits sont brimés;

**Agir** à titre d'intermédiaire auprès des instances politiques provinciales, tout en menant des actions directes sur le terrain.

Afin de remplir adéquatement son mandat, le personnel du CPM :

**Conseille** les personnes malades par le biais d'avocats et de juristes compétents;

**Offre** une multitude de services tels des visites en établissements et des avis juridiques;

**Outils** les comités des usagers en leur offrant des guides, des dépliants, des affiches sur les droits, etc.



Les colloques du Conseil pour la  
protection des malades (CPM)

**« Pour améliorer la qualité  
des services en  
établissement : du concept à  
la réalité »**

Mardi, le 18 octobre 2005

Hôtel des Seigneurs  
Saint-Hyacinthe  
1200, rue Johnson  
Saint-Hyacinthe (Québec)  
J2S 7K7  
Tél. : (450) 774-3810  
Tél. : (514) 334-3810  
Télé. : (450) 774-6955  
Site web :  
[www.hoteldesseigneurs.com](http://www.hoteldesseigneurs.com)

**COLLOQUE**  
**« POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES EN ÉTABLISSEMENT : DU CONCEPT À LA RÉALITÉ »**

8h30	INSCRIPTION
8h55	<b>Mot de bienvenue</b> Maître Paul G. Brunet, directeur général, Conseil pour la protection des malades (CPM)
9h00	<b>Allocution d'ouverture</b> <b>Le rôle du MSSS dans l'amélioration de la qualité des services</b> Monsieur Philippe Couillard, ministre de la Santé et des Services Sociaux (à confirmer)

**I. L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES DANS L'ÉTABLISSEMENT : LES ACTEURS INTERNES**

9h30	<b>La qualité des services : une préoccupation quotidienne</b> Monsieur Louis-Philippe Mayrand, conseiller cadre à la direction générale, CSSS de Gatineau
9h55	<b>La contribution du comité des usagers à la qualité des services</b> Monsieur Ronald Daigle, membre du Comité des usagers du CLSC-CHSLD du Ruisseau-Papineau à Laval Madame Georgette Asselin, membre du Comité des usagers du Centre de Santé Nicolet-Yamaska
10h15	PAUSE SANTÉ

10h45 **L'amélioration de la qualité des soins, des services et du milieu de vie : c'est possible!**  
Madame Nicole Paquin, commissaire locale à la qualité des services et conseillère en milieu de vie. Résidence Yvon-Brunet

11h30 **Période de questions**

12h00 **REPAS**

**II. L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES DANS L'ÉTABLISSEMENT : LES ACTEURS EXTERNES**

13h30 **Comprendre l'agrément : l'évaluation de la qualité**  
Monsieur Michel Fontaine, directeur général, Conseil québécois d'agrément

13h50 **L'implantation réussie d'un milieu de vie : un défi réalisable**  
Madame Anne Monat, ergothérapeute, experte-conseil

14h35 **La qualité des services vu du ministère de la santé et des services sociaux**  
Docteur André Garon, directeur, direction de la qualité, Ministère de la Santé et des Services Sociaux

14h55 **Période de questions**

15h15 **Mot de la fin**  
Maître Dominique Demers, directrice générale adjointe Conseil pour la protection des malades (CPM)

**CONFÉRENCIERS \***

**Maître Paul G. Brunet**, directeur général, Conseil pour la protection des malades (CPM)

**Monsieur Philippe Couillard**, ministre de la Santé et des Services Sociaux (à confirmer)

**Monsieur Louis-Philippe Mayrand**, conseiller cadre à la direction générale du CSSS de Gatineau

**Monsieur Ronald Daigle**, membre du Comité des usagers du CLSC-CHSLD du Ruisseau-Papineau à Laval

**Madame Georgette Asselin**, membre du Comité des usagers du Centre de Santé Nicolet-Yamaska

**Madame Nicole Paquin**, commissaire locale à la qualité des services et conseillère en milieu de vie à la Résidence Yvon-Brunet

**Monsieur Michel Fontaine**, directeur général au Conseil québécois d'agrément

**Madame Anne Monat**, ergothérapeute et experte-conseil

**Docteur André Garon**, directeur de la qualité au ministère de la santé et des services sociaux

**\* Par ordre d'apparition**

Colloque

« Pour améliorer la qualité des services en établissement : du concept à la réalité »

Conseil pour la protection des malades (CPM)  
 420 de la Gauchetière Ouest  
 Bureau 320  
 Montréal (Québec)  
 H2Z 1E1