



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

Mardi, le 18 octobre 2005
Hôtel des Seigneurs, Ville de Saint-Hyacinthe, QC

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

I – L'amélioration de la qualité des services dans l'établissement : les acteurs internes

9h30	«La qualité des services : une préoccupation quotidienne» Monsieur Louis-Philippe Mayrand, conseiller cadre à la direction générale, CSSS de Gatineau
9h55	«La contribution du comité des usagers à la qualité des services» 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 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)

Merci à nos exposants

- ❑ Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
- ❑ Association québécoise Plaidoyer-Victimes
- ❑ Jardin Âge inc.
- ❑ Éducaloi
- ❑ Justice-Santé
- ❑ Curateur public du Québec
- ❑ Protecteur des usagers
- ❑ Conseil des services essentiels

N.b. Pour les personnes désirant un reçu pour l'inscription, veuillez vous adresser à Mme Stéphanie Dubé après le 18 octobre soit par courriel à info@cpm.qc.ca ou par téléphone au 514-861-5922. Merci.