



## COMMUNIQUÉ

Pour diffusion immédiate

### **L'agrément du CSSS de la Pointe-de-l'Île : un gage de qualité pour la population du territoire**

Montréal, le 30 avril 2008 – Les Centres de santé et de services sociaux (CSSS) sont tenus par la loi, comme tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Québec, de répondre aux normes d'excellence exigées par le Conseil québécois d'agrément et le Conseil canadien d'agrément des services de santé. Ces deux organismes, privés et indépendants, sont chargés d'évaluer la façon dont les établissements rendent les services et d'en certifier la qualité.

« Le CSSS de la Pointe-de-l'Île débute son processus d'agrément ce printemps. Il s'échelonnera sur environ une année, durant laquelle toutes nos façons de faire et nos services seront scrutés et analysés en profondeur puis améliorés là où c'est nécessaire. », a expliqué madame Marguerite Deschamps, directrice de l'agrément, de l'éthique et des Projets spéciaux.

L'organisation et la prestation des services sont d'abord examinées par les employés du CSSS qui s'auto-évaluent de façon complète et précise. Ensuite, des clients du CSSS sont appelés à la maison pour connaître leur degré de satisfaction par rapport aux services qu'ils ont reçus. « Ainsi du 26 mai au 13 juin, les usagers de nos services seront appelés par une firme de sondage. Ils ne doivent pas être inquiets et, au contraire, donner l'heure juste sur leur degré de satisfaction sur les services qu'ils ont reçus. C'est une excellente manière pour notre établissement de faire le point et de voir

comment améliorer nos services, en tenant compte de l'opinion de nos clients», a ajouté madame Deschamps. C'est à partir de l'analyse des deux évaluations qu'un plan d'améliorations sera élaboré par les conseils d'agrément. Le CSSS devra alors proposer des actions concrètes pour actualiser ce plan d'action, pour les trois prochaines années.

En janvier 2009, une équipe d'évaluateurs provenant des deux conseils visitera l'établissement afin de juger des mesures d'amélioration déjà mises en œuvre. « Nous avons donc une année pour prendre conscience de nos forces et nos faiblesses mais aussi de notre capacité à nous améliorer», a précisé madame Deschamps.

Pour demeurer agréé, le CSSS de la Pointe-de-l'Île doit continuellement prendre des mesures pour s'améliorer et reprendre le processus d'agrément tous les trois ans. « Il s'agit d'un exercice continu, mené avec beaucoup de rigueur et rien n'est laissé dans l'ombre. Ainsi, d'un exercice à l'autre, les conseils d'agrément sont en mesure de vérifier si les améliorations prévues dans le plan d'action ont bien été apportées et si l'établissement mérite ou non d'être agréé à nouveau», a conclu madame Deschamps.

- 30 -

Source : Centre de santé et de services sociaux de la Pointe-de-l'Île

Pour information : Hélène Barral  
514 356-2574 poste 3897