

Le CSSS Cavendish obtient son agrément 2008-2011 L'excellence confirmée à tout point de vue!

Le CSSS Cavendish a sollicité, en vertu de l'article 170.1 de la loi sur la santé et les services sociaux, son agrément auprès d'Agrément Canada et du Conseil québécois d'agrément. Le processus d'agrément est la pierre angulaire des initiatives qui ont trait à l'amélioration continue de la qualité, il permet aux établissements d'évaluer leurs services de façon régulière et constante par rapport aux normes nationales d'excellence.

Au terme du processus, les organismes d'agrément ont accordé l'agrément sans condition au CSSS Cavendish.

Dans leur rapport final, ces organismes soulignent la qualité des soins de santé et de services sociaux offerts au CSSS Cavendish en ces termes :

- ✓ ensemble des soins centrés sur le client
- ✓ engagement, dévouement et haut degré de professionnalisme du personnel
- ✓ relations exceptionnelles avec les partenaires
- ✓ excellence du centre de recherche

D'excellents résultats par rapport à la qualité, aux pratiques organisationnelles requises (POR) et aux normes :

▪ La qualité

Le rapport montre que le CSSS Cavendish est en conformité avec l'ensemble des huit dimensions de la qualité ci-après:

DIMENSIONS	DÉFINITIONS
1. Accent sur la population	Travailler avec les collectivités pour prévoir les besoins et y répondre.
2. Accessibilité	Offrir des services équitables, en temps opportun.
3. Sécurité	Assurer la sécurité des gens.
4. Milieu de travail	Favoriser le bien-être en milieu de travail.
5. Services centrés sur le client	Penser d'abord aux clients et aux familles.
6. Continuité des services	Offrir des services coordonnés et non interrompus.
7. Efficacité	Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats possibles.
8. Efficiencia	Utiliser les ressources le plus adéquatement possible.

▪ Les pratiques organisationnelles requises (POR)

Les POR sont des pratiques essentielles que le CSSS Cavendish doit mettre en place pour améliorer la sécurité des patients et pour minimiser les risques¹. Les catégories de POR sont :

- ✓ la culture de sécurité
- ✓ la communication concernant les clients
- ✓ l'utilisation des médicaments
- ✓ le milieu de travail, sécuritaire
- ✓ la prévention des infections
- ✓ la prévention des chutes

Pour toutes les POR, le CSSS Cavendish a atteint le niveau de conformité exigé par le programme conjoint d'agrément du Conseil québécois d'agrément et d'Agrément Canada.

▪ Les normes

Le CSSS Cavendish est parfaitement en conformité avec la totalité des quinze (15) normes suivantes : la gouvernance, un organisme proactif et attentionné; la prévention des infections; la gestion des médicaments; personne ayant une maladie chronique; personne ayant une maladie mentale; population enfants et jeunes; les normes relatives aux soins palliatifs et aux soins de fin de vie; la réadaptation; la santé publique; les services de santé communautaire; les services de santé mentale; les soins ambulatoires; les soins de longue durée; les soins et services à domicile.

Les visiteurs ont noté que les résultats dépassent la moyenne canadienne à tout point de vue.

Le rapport final confirme que le CSSS Cavendish a réussi à rehausser de façon significative la qualité de ses services

Le rapport final confirme que le CSSS Cavendish fournit des services sécuritaires et de qualité.

L'analyse des résultats du sondage sur la culture de la sécurité confirme l'existence d'une réelle culture de la sécurité au sein du CSSS Cavendish. En outre, les visiteurs confirment que les infections nosocomiales au C. difficile et au SARM sont parfaitement sous contrôle.

Le rapport souligne l'engagement du CSSS Cavendish à améliorer de façon continue la qualité de ses interventions et à atteindre les standards requis dans le meilleur intérêt de la population. Les membres du personnel, les équipes d'amélioration continue de la qualité les gestionnaires et les médecins poursuivront leur travail sur une base continue et utiliseront le modèle d'agrément pour augmenter la qualité des interventions, maintenir les standards requis et appuyer les projets d'amélioration de la qualité et de la sécurité des clients.

Nicolas AGBAZÉ
Chargé de projets Planification-Qualité

¹ Rapport final, p.5