

## **PUBLICATION IMMÉDIATE**

### **L'ÉQUIPE DU PROGRAMME DÉFICIENCE PHYSIQUE DU CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS : RECONNAISSANCE DE L'APPROCHE CENTRÉE SUR L'USAGER**

*Sherbrooke, le 18 mai 2018* – Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie (CIUSSS de l'Estrie – CHUS) est l'un des premiers établissements de santé au monde à recevoir la nouvelle certification Planetree® pour l'un de ses programmes.

C'est avec beaucoup de fierté que l'équipe du programme déficience physique (activités anciennement regroupées au Centre de réadaptation Estrie) de l'établissement a reçu une quatrième distinction Planetree®. Cette nouvelle certification est issue d'une évaluation fondée sur les meilleures pratiques et la recherche liées à l'approche centrée sur la personne. Pour l'obtenir, l'équipe du programme s'est soumise à un nouveau processus particulièrement rigoureux en répondant à 26 critères d'excellence de standard international.

« Cette reconnaissance reflète vraiment la volonté du personnel à offrir des soins et des services de grande qualité adaptés aux besoins des usagers et en collaboration avec leurs proches », a souligné Johanne Turgeon, présidente-directrice générale adjointe en conférence de presse aujourd'hui. « Les équipes du programme déficience physique possèdent une expertise remarquable pour améliorer l'expérience de l'utilisateur. Elles sont des leaders inspirants pour l'ensemble des programmes du CIUSSS de l'Estrie – CHUS », a ajouté madame Turgeon.

#### **Des témoignages d'appréciation**

Le rapport de certification présente des témoignages d'utilisateurs décrivant une équipe plaçant l'humain avant les soins; des intervenants qui précèdent les usagers dans l'identification des besoins et qui font preuve d'empathie.

« La certification Planetree® fait foi de l'engagement des gestionnaires du programme déficience physique envers la clientèle et les employés et de l'importance pour les équipes de travailler en partenariat avec les usagers et leurs proches », a renchéri Rémi Brassard, directeur général adjoint programmes sociaux et de réadaptation.

Une citation extraite d'une entrevue réalisée dans le cadre de cette certification témoigne bien de cet engagement : « En arrivant, on me connaissait, on connaissait mon dossier. Quand j'avais des questions, on prenait le temps de m'écouter et de bien me répondre. Ça aide à se sentir sécurisé. Aussi, sentir qu'on a une équipe derrière soi, ça aide à se dépasser. Ils croient en nous, ça aide à croire en nous », avance un usager\* de l'Unité de réadaptation fonctionnelle intensive.

« Les membres du conseil d'administration suivent le dossier de certification Planetree® avec assiduité. À nouveau, le programme déficience physique rencontre les standards de qualité de services, et ce pour le plus grand bénéfice de nos usagers. Les pratiques développées par l'équipe du programme de déficience physique sont inspirantes. Par exemple, les jardins thérapeutiques, l'escalier interactif et le travail avec les chiens guides », a tenu à souligner Micheline Richer, membre du conseil d'administration expertise réadaptation et présidente du comité de vigilance qualité.

« Les usagers du programme déficience physique peuvent compter sur une équipe exceptionnelle et mobilisée qui place les usagers au cœur de leurs interventions pour offrir une expérience de soin et des services empreints de chaleur et d'écoute tout en respectant leur rythme, leur autonomie et leurs décisions », a précisé Christian Gauthier, directeur des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique.

#### **Qu'est-ce que Planetree?**

Planetree est un organisme d'accréditation des mesures mises en place pour personnaliser et humaniser le système des soins et services de santé. Il structure et encadre l'intangible : le mariage des savoirs, savoir-faire et surtout, savoir-être. La performance organisationnelle qui en découle permet d'économiser temps et argent. Elle démontre l'efficacité de ce modèle systémique et en assure la pérennité. Le processus de certification Planetree® vient reconnaître l'excellence des pratiques mises en place pour créer une expérience optimale au sein de leur organisation, que l'on reçoive ou que l'on donne des soins et services. Planetree est reconnu à l'échelle internationale.

\*Propos tirés du rapport de certification Planetree.

— 30 —

Renseignements :      Caroline Morin  
                                    Conseillère en communication  
                                    819 342-0825