

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Un 4^e établissement québécois reçoit la prestigieuse Désignation Planetree et 3 prix internationaux pour la qualité de ses services

Montréal, le 14 octobre 2015 – Ce 14 octobre, au congrès international Planetree tenu à Boston, l'Institut Raymond-Dewar (IRD) du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-CSMTL) a reçu la désignation Planetree. Cette importante reconnaissance internationale a été obtenue grâce à la qualité des services de l'IRD et à l'approche centrée sur la personne qui distingue l'établissement. En plus de la désignation, l'IRD revient au Québec avec trois *Spirit of Planetree Award* pour son excellence à offrir aux usagers une expérience des plus personnalisées qui favorise la réception des services.

Mme Sonia Bélanger, présidente-directrice générale du CIUSSS-CSMTL se réjouit de cette annonce et du gage de qualité qu'elle porte : « Plus qu'un rayonnement international et qu'une preuve du leadership du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, le titre élogieux de Désignation Planetree confirme la place centrale que l'Institut Raymond-Dewar accorde sans relâche à ses usagers. Nous sommes extrêmement fiers d'être parmi les 750 membres de Planetree à travers le monde, et encore plus fiers de faire partie des quelque 70 établissements ayant atteint le plus haut niveau d'excellence qu'est la désignation. »

Le président-directeur général adjoint Programmes sociaux et réadaptation, M. Jean-Marc Potvin, souligne la mobilisation des professionnels de l'IRD pour l'implantation de cette approche clinique centrée sur la personne et son expérience positive. « Cette façon de faire est en parfaite cohérence avec les valeurs véhiculées au CIUSSS-CSMTL et doit inspirer le réseau de la santé à personnaliser, humaniser et démystifier davantage les soins et services aux usagers ».

Les *Spirit of Planetree Awards*, grands honneurs remis lors du congrès international, ont récompensé une personne, Jean-François Milot, dans la catégorie *Caregiver* et deux projets cliniques dans la catégorie *Excellence et innovation centrée sur le patient*. Le Cirque social pour les jeunes ayant une déficience physique adapté à la clientèle sourde et malentendante est revenu avec une statuette tout comme le projet Communiquer dans le respect de la langue et de la culture mené par le Programme Sourds de l'IRD. Ce dernier est un excellent exemple de la place centrale de l'utilisateur. De manière à échanger avec la clientèle sourde pour qui les communications sont particulières, l'ensemble des outils a été adapté : présentation des services par des vidéos en langue des signes québécoises (LSQ), lettres en français simplifié avec des symboles LSQ et des pictogrammes, utilisation de Skype et Oovoo et encore plus.

Mme Maryse St-Onge, directrice des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique du CIUSSS-CSMTL, voit cette reconnaissance comme une continuité des efforts incessants de l'IRD pour s'adapter à sa clientèle : « La personne a toujours été au cœur des actions de l'IRD. Dans la démarche vers la désignation, l'Institut a amené cette préoccupation à un autre niveau en considérant autant les usagers que les employés et la communauté dans sa démarche. Avant nous faisons **à la place de** la clientèle, ensuite nous avons fait **pour elle et**, maintenant, nous travaillons **avec elle**. »

À propos de Planetree

Membre institutionnel de l'*International Society for Quality in Healthcare (ISQua)*, Planetree est partie prenante des travaux de cet organisme et son modèle y est considéré comme une référence en matière d'approche centrée sur la personne. Planetree est une organisation mondiale qui certifie l'excellence des services en santé et services sociaux en mesurant la qualité de cette approche et l'importance accordée à l'expérience positive des usagers.

À propos de l'Institut Raymond-Dewar

L'Institut Raymond-Dewar est une installation du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-CSMTL). Centre plurirégional de réadaptation spécialisé et surspécialisé en surdité et en communication, l'IRD dessert les clientèles sourde, malentendante, sourde-aveugle ou présentant un trouble d'audition centrale. Dans la région de Montréal, des services sont également offerts aux enfants dysphasiques. L'IRD est le 4^e établissement québécois à recevoir la désignation Planetree qui reconnaît son approche centrée sur la personne.

À propos du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-CSMTL)

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-CSMTL) est né le 1^{er} avril 2015 de la fusion de dix établissements de santé et services sociaux situés sur l'île de Montréal. Il offre des services à une population de près de 300 000 Montréalais résidant dans la partie sud de l'île de Montréal, comprenant les arrondissements Ville-Marie, Verdun, Sud-Ouest, Plateau-Mont-Royal et, partiellement, Rosemont–La Petite-Patrie. De plus, il a la responsabilité régionale de plusieurs mandats, notamment de la réadaptation, des services jeunesse, de la santé publique et des mesures d'urgence. Le CIUSSS-CSMTL comporte une importante mission universitaire dont quatre instituts et deux centres affiliés universitaires dans différents secteurs de la santé et des services sociaux.

- 30 -

Source	Plus d'information
Centre intégré universitaire de santé et services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-CSMTL)	Anne-Marie Poulin Agente d'information CIUSSS-CSMTL apoulin.crlb@ssss.gouv.qc.ca 514 527-4527, poste 2653