

## Situation vécue par un usager de Ville-Marie : le CISSS rappelle les mécanismes en place pour assurer la qualité et la sécurité des services

**Rouyn-Noranda, le 1<sup>er</sup> novembre 2017** – Au cours des derniers jours, la famille d'un usager a exposé dans les médias une situation problématique vécue par celui-ci en lien avec des soins reçus à l'Hôpital de Ville-Marie du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue.

Au moment où une situation problématique se produit dans une installation du CISSS, une déclaration d'incident/accident est faite. Selon la situation, une enquête est effectuée par l'équipe de la gestion des risques de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ). Cette enquête vise à mieux comprendre la situation qui s'est produite et à éviter qu'elle se reproduise. Celle-ci est faite en collaboration avec les employés puisqu'ils sont au cœur des soins et services offerts à la population. Par leur connaissance du milieu, ils sont à même de contribuer à la résolution de la problématique. À la suite de cette enquête et selon les conclusions qui en découlent, des recommandations et des mesures correctives peuvent être mises en place.

En tout temps, les usagers peuvent aussi faire appel à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui traitera la plainte et assurera le suivi au sein de l'établissement.

« Cet événement est malheureux et inacceptable. Soyez assuré que tout événement qui touche l'usager de près ou de loin est pris très au sérieux au sein de notre organisation et que nous mettons très rapidement en place les mesures correctives nécessaires selon la situation », soutient le président-directeur général, M. Yves Desjardins.

Le CISSS tient toutefois à rappeler qu'en aucun temps, une situation vécue par un usager ne sera commentée par un dirigeant ou un employé, et ce, en respect du devoir de confidentialité des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux.

- 30 -

**Source :** *Krystina Sawyer*  
Adjointe au président-directeur général -  
relations médias

**Pour entrevue :** *Renée Labonne*  
Direction des ressources humaines,  
des communications et des affaires  
juridiques  
819 825-5858, poste 2509