

# ÉCHOS DU CONSEIL

Bulletin du conseil d'administration - CISSS de la Côte-Nord

15 novembre 2023  
Volume 9, numéro 3

*Au nord de tout  
ce que l'on peut devenir*

## RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

Dans le cadre de l'assemblée publique annuelle d'information, qui se tenait le 14 novembre 2023, les principaux faits saillants du Rapport de gestion 2022-2023 du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord ont été présentés, dont notamment :

- Déploiement du Guichet d'accès à la première ligne (GAP)
- Ouverture de l'Aire ouverte de Baie-Comeau
- Nouveau service de télépneumologie
- Nouvelle clinique de dépistage et de prévention des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) en Haute-Côte-Nord
- Inauguration de la salle d'accueil des Premières Nations de l'Hôpital de Sept-Îles

Au cours de l'année, plus de 800 personnes ont été embauchées au CISSS de la Côte-Nord. Dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre, les équipes de recrutement ont multiplié les actions visant à combler les postes disponibles, notamment par la participation à divers salons d'emploi, la promotion des emplois offerts sur diverses plateformes, le recrutement international et des démarches visant à augmenter la capacité d'accueil des stagiaires.

Par ailleurs, d'importants projets d'infrastructures sont en cours, soit la modernisation de l'Hôpital de Sept-Îles ainsi que la construction de deux maisons des aînés et alternatives (Baie-Comeau et Havre-Saint-Pierre).

Le rapport de gestion est disponible sur le [site Web](#) du CISSS de la Côte-Nord.

## RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DES SERVICES 2022-2023

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Mme Manon Bourgeois, a présenté le Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration des services 2022-2023.

Au cours de l'année, 985 dossiers ont été analysés par la commissaire, soit 8 % de plus que l'année précédente. Au total, 435 plaintes ont été reçues, soit 14 de plus qu'en 2021-2022. Environ 3 plaintes sur 10 portaient sur la qualité des soins et services (29 %). Les autres motifs de plaintes sont les relations interpersonnelles (17 %), l'accès aux services (14 %), l'organisation du milieu (13 %), la maltraitance (10 %), le respect des droits (10 %) et l'aspect financier (5 %).

Pour plus de détails au sujet du processus pour formuler une plainte, visitez le [site](#) du CISSS.

Présentation des rapports des instances consultatives du CISSS	p. 2
Politique de consentement aux soins et services	p. 3
Candidature aux Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux	p. 3
Cadre de gestion régional du PSOC	p. 3

**Prochaine séance  
du conseil  
d'administration :**  
24 janvier 2024



Québec 

# PRÉSENTATION DES RAPPORTS DES INSTANCES CONSULTATIVES DU CISSS

Lors de l'assemblée annuelle d'information tenue le 14 novembre, les différentes instances consultatives du CISSS de la Côte-Nord ont présenté leur rapport d'activité.

## Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

Le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) de la Côte-Nord regroupe l'ensemble des médecins, dentistes et pharmaciens qui œuvrent pour le CISSS. En date du 31 mars 2023, le CMDP comptait 219 membres actifs, soit 128 médecins de famille, 62 médecins spécialistes, 7 dentistes et 22 pharmaciens.

En 2022-2023, les membres du comité exécutif se sont rencontrés à 10 reprises pour des réunions régulières et ont tenu 4 réunions extraordinaires. Le CMDP a aussi tenu trois assemblées générales avec tous ses membres.

Voici quelques faits saillants de l'année :

- Formation d'un comité *ad hoc* d'évaluation de la qualité de l'acte – volet communautés autochtones.
- Ajout d'une obligation pour les membres actifs de suivre la formation « Sensibilisation aux réalités autochtones ».
- Appui à quelques nominations, dont des chefs adjoints de département.

## Conseil des infirmières et infirmiers

Le conseil des infirmières et infirmiers (CII) est notamment responsable de donner son avis sur l'organisation, la distribution et l'intégration des soins infirmiers sur le territoire, sur la planification de la main-d'œuvre infirmière et sur certaines questions relatives à l'accessibilité et à la coordination des services dans la région.

Au cours de l'année, le comité exécutif s'est réuni à 12 reprises, soit 10 rencontres régulières et 2 extraordinaires. Le comité exécutif a eu à se pencher sur 66 documents en consultation, et des avis et recommandations ont été émis pour chacun. Parmi les autres faits saillants de l'année, mentionnons :

- Diffusion de cinq bulletins INFO CII.
- Redémarrage du comité des infirmières et infirmiers auxiliaires.
- Assemblée générale annuelle en mai 2022.

## Conseil multidisciplinaire

Le conseil multidisciplinaire (CM) est entre autres responsable de donner son avis sur l'organisation, la distribution et l'intégration des services sur le territoire, ainsi que sur la planification de la main-d'œuvre. Le comité exécutif est constitué de 13 membres et d'un représentant de la direction.

Au cours de l'année 2022-2023, le comité exécutif du CM a tenu 10 rencontres régulières en plus de tables de travail afin de produire les avis et recommandations. Voici quelques faits saillant de l'année :

- Avis produits sur divers sujets tels que : Ordonnances collectives, transport des usagers, offre de services en matière d'agression à caractère sexuel, dépistage de bactéries multirésistantes, organisation des soins et services cliniques en santé mentale adulte et application exceptionnelle des mesures de contrôle.
- Rencontre des présidents du CII, du CMDP et du CM.
- Assemblée générale annuelle en juin 2022.

## Comité des usagers du CISSS de la Côte-Nord

Le comité des usagers du CISSS de la Côte-Nord (CUCI) est composé de 13 membres représentant les comités d'usagers présents sur le territoire nord-côtier. Il est notamment responsable de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations, promouvoir l'amélioration de la qualité, évaluer le degré de satisfaction des usagers et défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers.

Au cours de l'année, neuf rencontres des membres du CUCI ont été tenues, en plus d'une séance d'information publique en novembre 2022. Parmi les faits saillants de l'année, mentionnons :

- Formations offertes à l'ensemble des membres des comités sur divers sujets.
- Tournée des organismes communautaires.
- Relance du comité des usagers de la Basse-Côte-Nord.
- Sondage sur la satisfaction des usagers en lien avec le service du soutien à domicile sur Côte-Nord.

## Comité régional pour le programme d'accès à des services en langue anglaise

Le comité régional pour le programme d'accès à des services en langue anglaise a entre autres pour mandat de donner son avis sur le programme d'accès aux services en anglais et sur les besoins prioritaires des clientèles anglophones de la région en matière d'accessibilité aux services en langue anglaise. Le comité se compose de sept membres nommés par le conseil d'administration du CISSS pour représenter l'ensemble des personnes d'expression anglaise.

Le comité a tenu trois rencontres en 2022-2023. Parmi les réalisations, mentionnons :

- Mise en œuvre d'un projet pilote visant l'utilisation de pictogrammes pour guider les usagers à l'Hôpital de Sept-Îles.
- Présentation des services de Mme Sharon Tardif, interprète régionale basée à l'Hôpital de Sept-Îles.
- Présentation des rôles et fonctions du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Côte-Nord.

## POLITIQUE DE CONSENTEMENT AUX SOINS ET SERVICES

Lors de la séance publique tenue le 15 novembre, le conseil d'administration a adopté la Politique de consentement de l'utilisateur à recevoir des soins et services. Cette politique vient préciser les obligations légales et déontologiques du personnel de l'établissement en matière de consentement et de refus de soins ou de services des usagers du CISSS de la Côte-Nord. Elle concerne autant les services de santé que les services psychologiques, d'adaptation ou de réadaptation ainsi que les services sociaux.

### Consentement aux soins

Le choix de consentir ou de refuser des soins et services constitue un droit fondamental reconnu par la Charte des droits et libertés de la personne. Par ailleurs, la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) mentionne que chaque usager a le droit de participer à toute décision qui le concerne, que ce soit un traitement ou un soin médical ou physique, une intervention invasive, un suivi psychologique ou des services sociaux ou de réadaptation.

## CANDIDATURE AUX PRIX D'EXCELLENCE DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Une candidature régionale sera soumise au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) dans le cadre de la 40<sup>e</sup> édition des Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux dans la catégorie réservée aux établissements. Il s'agit de la création des postes de coordonnateurs de territoires dans le domaine « Valorisation et mobilisation des ressources humaines ».



Ouvrant au CISSS de la Côte-Nord, les coordonnateurs de territoires sont basés dans les secteurs situés en périphérie, soit en Haute-Côte-Nord, à Fermont, à Port-Cartier, en Minganie et en Basse-Côte-Nord.

Les lauréats seront dévoilés à l'occasion d'une cérémonie qui aura lieu à la fin du printemps 2024.

## CADRE DE GESTION RÉGIONAL DU PSOC

Le conseil d'administration a approuvé le Cadre de gestion régional du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) de la Côte-Nord. Le document a été rédigé en collaboration avec la Table régionale des organismes communautaires (TROC) de la Côte-Nord et des représentants d'organismes communautaires.

Ce cadre de gestion régional permet notamment d'adapter les modalités entourant la reconnaissance et le financement des organismes communautaires aux spécificités de la Côte-Nord, en plus de clarifier et baliser les liens entre le CISSS de la Côte-Nord et les organismes communautaires.

Devenez famille d'accueil  
1 800 463-8547

OUVREZ VOTRE CŒUR  
PARTAGEZ VOTRE TOIT

Votre gouvernement

Québec

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord



Ce bulletin d'information est réalisé par le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord. Pour toute information supplémentaire, veuillez communiquer avec le Service des communications au 418 589-9845, poste 252268.