



# ÉCHOS DU CONSEIL

3 octobre 2018  
Volume 4, numéro 3

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

## NOMINATION DU DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES, COMMUNICATIONS ET AFFAIRES JURIDIQUES



Le conseil d'administration confirme la nomination de M. Marc Brouillette à titre de directeur des ressources humaines, communications et affaires juridiques.

Associé directeur de firmes conseils et juridiques depuis plus de 30 ans, M. Brouillette est très impliqué dans son milieu. Il a notamment siégé au conseil d'administration de plusieurs organismes de développement économique ainsi que de l'Hôpital de Sept-Îles.

Diplômé en droit et membre du Barreau du Québec depuis 1983, il a acquis, au fil des ans, des compétences en gestion des ressources humaines, financières et informationnelles.

La direction et les membres du conseil d'administration lui souhaite la bienvenue au sein de l'équipe du CISSS de la Côte-Nord.

Adoption de la politique de déplacement des usagers	p. 2
Plan d'effectifs médicaux	p. 2
Politique d'évaluation de la satisfaction des usagers	p. 3
Implantation de l'approche usager-partenaire	p. 3
Nomination des officiers au conseil d'administration	p. 4

## NOMINATION DE LA DIRECTRICE DES SERVICES PROFESSIONNELS ET DE L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE

Le conseil d'administration nomme Dre Marie-Claude Lebel à titre de directrice des services professionnels et de l'enseignement universitaire.

Établie depuis 20 ans sur la Côte-Nord, Dre Lebel est spécialisée en obstétrique-gynécologie. Impliquée dans de multiples activités médico-administratives depuis plusieurs années, elle a notamment occupé la fonction de chef de département d'obstétrique-gynécologie.

La direction et les membres du conseil d'administration lui souhaite la bienvenue au sein de l'équipe du CISSS de la Côte-Nord.



*« La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit la nomination d'un médecin à titre de directeur des services professionnels pour tout établissement qui exploite un centre hospitalier. »*

**Prochaine séance  
du conseil  
d'administration :**  
Mercredi 21 novembre 2018  
à Baie-Comeau

## ADOPTION DE LA POLITIQUE DE DÉPLACEMENT DES USAGERS

Les membres du conseil d'administration ont adopté la Politique de déplacement des usagers du CISSS de la Côte-Nord, qui s'applique aux déplacements entre établissements du réseau dans la région ou à l'extérieur, et ce, sur référence d'un médecin.

La Politique de déplacement des usagers du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) détermine le cadre général devant être respecté par les établissements du réseau, alors que la politique régionale permet de répondre à certaines particularités locales et territoriales. À cet égard, une équipe de travail a été mandatée, afin de moderniser la politique existante et y apporter certaines précisions pour en faciliter l'interprétation et l'application.

Considérant les enjeux spécifiques à la Basse-Côte-Nord et les préoccupations soulevées par le comité des usagers et le comité consultatif de la Basse-Côte-Nord, des rencontres d'échange et de consultation ont été tenues avec ces groupes. Des discussions ont également eu cours avec les élus du territoire. Les pratiques des autres territoires sur la Côte-Nord ont aussi été considérées afin d'établir les modalités de la politique.

La politique régionale précise les règles et particularités qui s'appliquent pour les cas de déplacement suivants :

- Usager transféré d'un établissement vers un autre établissement intrarégional et interrégional;
- Personne de 65 ans et plus;
- Usager en soins palliatifs de fin de vie;
- Usager en situation d'éloignement géographique et qui requiert des services diagnostiques et de traitement qui sont électifs, c'est-à-dire sans présenter un caractère d'urgence, médicalement requis, mais non disponibles dans les établissements ou les installations de sa région;
- Usager en radio-oncologie;
- Usager en attente de greffe;
- Autochtone qui s'adresse au Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James et à la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik.

Il est possible de consulter la [politique](#) sur le site Web du CISSS de la Côte-Nord.

*« La politique précise notamment les critères d'admissibilité pour une demande d'accompagnement (escorte). Un comité d'orientation est aussi mis en place afin de statuer, au besoin, sur la recevabilité des demandes d'accompagnement. »*

### PLAN D'EFFECTIFS MÉDICAUX

La Côte-Nord est autorisée à recruter 19 médecins de famille en vertu du plan régional d'effectifs médicaux 2019. La cible de recrutement en 2018 était de 17 médecins.

Les priorités de recrutement sont établies par le comité de gestion des effectifs médicaux en médecine familiale, en collaboration avec les départements régionaux de médecine générale (DRMG).

### NOMINATION DE L'AUDITEUR EXTERNE

La firme Mallette, société de comptables professionnels agréés, est nommée à titre d'auditeur externe pour l'exercice financier 2018-2019.

Le coût du mandat est de 77 500 \$. Un appel d'offres a été effectué en janvier 2016 pour l'année 2015-2016 avec une possibilité de renouvellement pour les trois exercices subséquents.

## POLITIQUE D'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS

Les membres du conseil d'administration ont adopté la Politique d'évaluation de la satisfaction des usagers. L'évaluation de la satisfaction de la clientèle s'inscrit à l'intérieur d'un processus d'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts par l'établissement. Ce processus permet notamment de déterminer des indicateurs de performance qui tiennent compte de ce qui est réellement considéré comme important pour les usagers.

Le CISSS de la Côte-Nord et le comité des usagers du CISSS ont travaillé de pair dans l'élaboration du processus d'évaluation afin de considérer les besoins et les obligations de chacun. Dans cette perspective, l'établissement propose diverses actions visant à favoriser la prise en compte du point de vue de l'utilisateur et des membres de son entourage à la planification et à l'organisation des soins et des services prodigués à la population.

Dans son mandat, la Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique (DSMQPE) du CISSS de la Côte-Nord est notamment responsable de fournir différentes formules pour effectuer une collecte de données auprès des usagers. Cela peut notamment se faire par le biais de sondages, de groupes de discussion et d'évaluation de la satisfaction à la fin d'un épisode de soins. En fonction des résultats, elle soutiendra ensuite chaque direction dans l'élaboration d'un plan d'amélioration ainsi que dans les mécanismes de suivi et d'évaluation qui en découlent.

*« L'évaluation de la satisfaction des usagers permet, entre autres d'impliquer l'utilisateur dans ses soins et ses services en recueillant son expérience à titre d'utilisateur. »*

## IMPLANTATION DE L'APPROCHE USAGER-PARTENAIRE

Les administrateurs ont entériné la mise en place de l'approche de partenariat avec les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et services sociaux pour l'ensemble des pratiques cliniques et administratives du CISSS de la Côte-Nord.

Considéré comme une approche innovante, le partenariat avec l'utilisateur et ses proches peut contribuer au développement de nouvelles stratégies en réponse aux préoccupations en matière d'accès, d'intégration et de qualité des services. Les usagers sont les seuls à avoir une vue d'ensemble des parcours de soins et de services et ils possèdent le vécu associé à chacune des étapes.

Le CISSS de la Côte-Nord expérimente déjà quelques projets où la participation d'utilisateurs partenaires est sollicitée. Actuellement, une vingtaine d'utilisateurs partenaires sont impliqués dans les travaux du CISSS.

Le MSSS a fait du partenariat avec l'utilisateur et ses proches un principe structurant de son « Plan stratégique 2015-2020 ». Il considère que l'établissement d'un véritable partenariat entre les usagers, leurs proches et les différents acteurs du système pourra conduire à de meilleurs résultats sur le plan de la santé, contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services et de la sécurité des usagers.

*« L'utilisateur partenaire choisit de s'investir volontairement dans un processus d'amélioration continue. Il peut, par exemple, siéger à un comité où il participe aux discussions avec les intervenants. »*

# NOMINATION DES OFFICIERS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Denis Miousse a été reconduit dans ses fonctions de président du conseil d'administration. C'est le ministre de la Santé et des Services sociaux qui désigne le président parmi les membres indépendants du conseil. La nomination d'un vice-président a été reportée à une date ultérieure. Quant au président-directeur général, M. Marc Fortin, il est nommé d'office secrétaire du conseil.

De nouveaux membres se joignent au conseil d'administration, soit Dre Pascale Lafortune (Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens), Mme Geneviève Fafard (milieu de l'enseignement), M. Michael Lavigne (compétence en vérification, performance ou gestion de la qualité), Mme Danielle Sirois (expertise en réadaptation), Mme Diane Ouellet (expertise en santé mentale) et Mme Émilie Paquet (membre observateur pour les fondations). Bienvenue à ces nouveaux membres! Pour consulter la liste des membres, visitez le site Web du CISSS de la Côte-nord à l'adresse : [http://www.ciass-cotenord.gouv.qc.ca/ciass/conseil\\_administration/liste\\_des\\_membres.html](http://www.ciass-cotenord.gouv.qc.ca/ciass/conseil_administration/liste_des_membres.html).

## Membres des comités

### Comité de vérification

- M. Claude Montigny
- M. Jean-Pierre Porlier
- M. Michael Lavigne
- Mme Solange Turgeon
- Un poste vacant à combler
- Jean-Philippe Comtois, directeur des ressources financières et de la logistique (invité sans droit de vote)

### Comité de gouvernance et d'éthique

- Mme Johanne Beaudoin
- Mme Josée Francoeur
- Mme Solange Turgeon
- M. Michael Lavigne
- Marc Fortin, PDG (membre d'office)

### Comité de révision

- M. Denis Miousse, président
- Dre Valérie Therriault
- Dr Arab Boussaid

### Comité de vigilance et de la qualité

- Mme Danielle Sirois
- Mme Johanne Beaudoin
- M. Marc Fortin, PDG (membre d'office)
- Mme Manon Bourgeois, commissaire aux plaintes et à la qualité des services (membre d'office)
- M. Jean-Pierre Porlier, comité des usagers (membre d'office)
- Mme Nathalie Castilloux, directrice des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique (invitée sans droit de vote)

### Comité des ressources humaines

- M. Jean-Pierre Porlier
- Mme Solange Turgeon
- Mme Émilie Paquet
- M. Denis Miousse, président du CA (membre d'office)
- M. Marc Fortin, président-directeur général (invité)
- Directeur des ressources humaines, communications et affaires juridiques (invité)

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

Québec 

835, boulevard Jolliet  
Baie-Comeau (Québec) G5C 1P5  
Téléphone : 418 589-9845  
Télécopieur : 418 589-8574

**Visitez notre site Web :**  
[www.ciass-cotenord.gouv.qc.ca](http://www.ciass-cotenord.gouv.qc.ca)

*Ce bulletin d'information est réalisé par le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord. Il présente les décisions prises dans le cadre des séances du conseil d'administration.*

*Toute reproduction est autorisée à condition de mentionner la source.*

*Pour toute information supplémentaire sur un des sujets traités, veuillez communiquer avec le Service des communications au **418 589-9845, poste 252268.***