

# ÉCHOS DU CONSEIL

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

17 mars 2021  
Volume 6, numéro 6

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

## MISE À JOUR DE LA POLITIQUE D'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION ET DE L'EXPÉRIENCE USAGER

Le conseil d'administration a adopté la nouvelle version de la politique d'évaluation de la satisfaction et de l'expérience usager. Il s'agit d'une mise à jour de la politique adoptée par le conseil d'administration le 3 octobre 2018.

Elle résulte d'une volonté commune du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord et du comité des usagers du centre intégré (CUCI) de simplifier le processus et de faire un jumelage de la politique et des procédures qui en découlent.

Dès septembre 2020, des travaux de révision de la politique ont permis d'harmoniser le processus d'évaluation de la satisfaction de la clientèle, ce qui implique une harmonisation des activités de sondages, la prise en charge des démarches d'évaluation de l'expérience usager par la Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique (DSMQEPE), en collaboration avec le CUCI, et la réalisation du cycle complet des actions liées à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

Différents types d'enquêtes peuvent être utilisés pour l'évaluation de la satisfaction et de l'expérience usager, notamment des sondages ou des groupes de discussion. Un sondage concernant la qualité des services reçus au CISSS de la Côte-Nord est d'ailleurs disponible en tout temps sur le site Web de l'établissement à l'adresse suivante : [www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca/votre-cisss/qualite-des-services/sondage-qualite-satisfaction-des-usagers/](http://www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca/votre-cisss/qualite-des-services/sondage-qualite-satisfaction-des-usagers/).

Dépôt d'un mémoire aux États généraux de la profession infirmière p. 2

Demande d'affiliation avec l'Université Laval p. 2



**Prochaine séance  
du conseil  
d'administration :**  
19 mai 2021

*« L'évaluation de la satisfaction et de l'expérience usager s'inscrit à l'intérieur d'un processus d'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts par le CISSS de la Côte-Nord. »*



Québec

# DÉPÔT D'UN MÉMOIRE AUX ÉTATS GÉNÉRAUX DE LA PROFESSION INFIRMIÈRE

Le CISSS de la Côte-Nord déposera un mémoire dans le cadre des États généraux 2021 de la profession infirmière, organisés à l'initiative de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ). L'événement virtuel, qui se déroulera en mai prochain, s'articulera autour des trois grands thèmes suivants :

- Savoirs infirmiers et compétences infirmières : mieux y recourir pour mieux soigner;
- Innovation et spécialisation infirmières : une voie pour les soins de l'avenir;
- Formation infirmière : pour relever les défis du 21<sup>e</sup> siècle.

Quatre forums de consultation ont été tenus récemment dans la région, ce qui a permis de recueillir les constats et les propositions de près de 60 infirmières de la région. Les principales recommandations émises lors de ces forums, ainsi que celles provenant d'avis écrits, ont été intégrées à ce mémoire, qui sera acheminé à l'OIIQ le 19 mars prochain. Parmi les recommandations contenues dans le document, mentionnons :

- La détermination de lignes directrices nationales instituant des ratios professionnels standards.
- La mise en place d'un mécanisme national d'allocation des infirmières, permettant d'équilibrer l'offre et la demande en effectifs infirmiers de façon équitable à l'ensemble du Québec.
- Le développement d'un cadre de pratique infirmière autonome pour les régions éloignées.
- La mise en priorité du déploiement de la téléconsultation infirmière en région éloignée.
- L'élaboration d'une stratégie nationale de développement durable en soins infirmiers adaptée à la réalité des régions éloignées.
- La reconnaissance de nouvelles spécialités pour les infirmières cliniciennes spécialisées.

Environ 600 infirmières œuvrent au CISSS de la Côte-Nord.

## DEMANDE D'AFFILIATION AVEC L'UNIVERSITÉ LAVAL

Le CISSS de la Côte-Nord transmettra une demande d'autorisation au ministre de la Santé et des Services sociaux afin de conclure un contrat d'affiliation avec l'Université Laval.

Depuis plusieurs années, le CISSS de la Côte-Nord a établi des liens de collaboration avec l'institution universitaire, notamment par sa participation à des activités de recherche et son implication active dans l'enseignement universitaire, que ce soit au Groupe de médecine de famille universitaire (GMF-U) de Manicouagan ou par l'accueil d'étudiants et de résidents en médecine familiale et en spécialités.



Des démarches sont aussi en cours pour l'implantation d'un deuxième GMF-U, qui serait situé sur le territoire de la MRC de Sept-Rivières, afin de compléter une importante stratégie de rehaussement de l'offre de collaboration avec la Faculté de médecine de l'Université Laval.

Cette affiliation permettrait au CISSS de la Côte-Nord d'intensifier ses liens avec d'autres facultés dans le domaine de la santé et ainsi poursuivre ses démarches dans une perspective d'attraction et de rétention de ressources professionnelles de tous les secteurs de la santé.

## On continue de se protéger!



Toussez dans  
votre coude



Lavez  
vos mains



Gardez vos  
distances



Couvrez  
votre visage  
(si moins de 2 mètres)



Limitez vos  
déplacements

[Québec.ca/coronavirus](https://quebec.ca/coronavirus)

1-877-644-4545

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

Québec

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 342268.