

ÉCHOS DU CONSEIL

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

16 novembre 2022
Volume 8, numéro 4

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

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

Dans le cadre de l'assemblée publique annuelle d'information, qui se tenait le 15 novembre 2022, les principaux faits saillants du Rapport de gestion 2021-2022 ont été présentés. On y mentionne notamment que le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord a embauché 879 personnes. De plus, des démarches à l'international ont permis de recruter une quarantaine d'infirmières et infirmiers diplômés hors du pays.

En plus de réaliser une campagne de communication dans les médias traditionnels, sur le Web et les médias sociaux, le CISSS a mis en place des outils d'accueil et d'intégration et des mesures pour favoriser le mieux-être au travail afin de favoriser la rétention du personnel. Un réseau de soutien par les pairs a aussi été déployé à la suite de la formation d'une quarantaine de veilleurs.

L'ajout et la bonification de services ont aussi été soulignés tels que la création d'une équipe mixte d'intervention policiers - intervenants communautaires à Sept-Îles et la bonification des services pour les usagers ayant une ou des déficiences œuvrant sur des plateaux de travail. L'ajout de six lits de gériatrie à l'Hôpital Le Royer (Baie-Comeau) et la création d'une clinique de santé sexuelle à Havre-Saint-Pierre figurent également parmi les faits saillants de l'année.

D'importants projets d'infrastructures sont aussi en cours de réalisation, 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 sera disponible prochainement sur le site Web du CISSS de la Côte-Nord.

Présentation des rapports des instances consultatives du CISSS	p. 2
Politique de transport des usagers	p. 3
Candidatures aux Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux	p. 3
Politique d'application des disparités régionales et des logements	p. 3
Achat d'une maison à Blanc-Sablon	p. 3

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DES SERVICES 2021-2022

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 2021-2022.

Au cours de l'année, 934 dossiers ont été analysés par la commissaire, soit 12 % de plus que l'année précédente. Au total, 422 plaintes ont été reçues, soit une de moins qu'en 2020-2021. Près de 3 plaintes sur 10 portaient sur la qualité des soins et services (28 %). Les autres motifs de plaintes sont l'accès aux services (19 %), les relations interpersonnelles (16 %), l'organisation du milieu (14 %), le respect des droits (9 %), l'aspect financier (6 %) et la maltraitance (5 %).

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

**Prochaine séance
du conseil
d'administration :**
25 janvier 2023



Québec 

PRÉSENTATION DES RAPPORTS DES INSTANCES CONSULTATIVES DU CISSS

Lors de l'assemblée annuelle d'information tenue le 15 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 2022, le CMDP comptait 218 membres actifs, soit 123 médecins de famille, 62 médecins spécialistes, 10 dentistes et 23 pharmaciens.

En 2021-2022, les membres du comité exécutif se sont rencontrés à dix reprises pour des réunions régulières et à une reprise pour une réunion extraordinaire. Le CMDP a aussi tenu quatre assemblées générales avec tous ses membres.

Voici quelques faits saillants de l'année :

- Formation de comités *ad hoc* ayant pour mandat la révision de dossiers visés par des rapports de coroner.
- Création d'un comité de formation continue.
- Révision du règlement du département régional de chirurgie et du département régional de psychiatrie.

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, onze rencontres régulières du CII ont eu lieu. Le comité exécutif a eu à se pencher sur 25 demandes de consultation, et des avis et recommandations ont été émis pour chacune des demandes. Parmi les autres faits saillants l'année, mentionnons :

- Révision des règlements de régie interne.
- Révision des dépliants informatifs.
- Assemblée générale annuelle en mai 2021.

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 treize membres et d'un représentant de la direction.

Au cours de l'année 2021-2022, le comité exécutif du CM a tenu huit rencontres régulières et une rencontre spéciale en plus de tables de travail afin de produire les avis et recommandations. Voici quelques faits saillants de l'année :

- Avis produits sur divers sujets tels que : Consultation des partenaires dans le cadre du processus de sélection pour le poste de directeur de la protection de la jeunesse, encadrement professionnel au programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (soutien à domicile), normes et standards de pratique en physiothérapie.
- Assemblée générale annuelle en mai 2021.
- Rencontre des présidentes du CII, du CMDP et du CM.

Comité des usagers du CISSS de la Côte-Nord

Le comité des usagers du CISSS de la Côte-Nord (CUCI) est composé de dix 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, dont certaines avec des invités en lien avec certains enjeux. Parmi les faits saillants de l'année, mentionnons :

- Formation des bénévoles de l'ensemble des comités d'usagers et des comités de résidents.
- Webinaires du Regroupement provincial des comités d'usagers sur divers sujets d'actualité.
- Suivi des enjeux retenus par le CUCI.
- 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 2021-2022. Parmi les réalisations, mentionnons :

- Mise en œuvre du programme ALLO, qui permet aux usagers anglophones d'identifier en un coup d'œil les employés bilingues ou les employés qui se débrouillent bien en anglais à l'aide d'une enveloppe jaune.
- Réalisation d'un dépliant en collaboration avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Participation de la présidente du comité régional, Jody Lessard, à la préparation de la formation provinciale qui sera offerte aux membres des comités régionaux.

POLITIQUE DE TRANSPORT DES USAGERS

Lors de la séance publique tenue le 16 novembre, le conseil d'administration a adopté la Politique de transport des usagers du CISSS. Il s'agit d'une révision de la précédente version datant de 2018. Les changements apportés s'appuient sur la nouvelle circulaire du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) révisée en 2021.

Un comité de travail a travaillé à la rédaction du document en plus de consulter diverses instances, dont le comité régional des usagers, un comité représentant des usagers de la Basse-Côte-Nord, un usager partenaire et la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Parmi les changements apportés, mentionnons la bonification du tarif offert au kilomètre qui est maintenant 0,20 \$/km comparativement à 0,13 \$ auparavant et les frais de subsistance qui sont établis à 108 \$ par nuitée (75 \$ auparavant).

Cette politique accorde un soutien financier aux usagers dont la condition de santé répond aux critères de cas électifs, soit pour des services diagnostiques et des traitements médicalement requis et prescrits, mais non disponibles dans la région. Pour être éligible, le déplacement doit se faire à 200 km ou plus du domicile de l'utilisateur. La politique sera disponible prochainement sur le site Web du CISSS de la Côte-Nord.

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

Deux candidatures régionales seront soumises au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) dans le cadre des Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux dans la catégorie réservée aux établissements :

- Le bureau de partenariat et de l'expérience usager, dans le domaine « Soutien expert à l'amélioration des soins et des services ».
- La clinique interdisciplinaire bariatrique de Baie-Comeau, dans le domaine « Accessibilité aux soins et aux services ».

Les lauréats seront dévoilés à l'occasion d'une cérémonie qui aura lieu à la fin du printemps 2023.



POLITIQUE D'APPLICATION DES DISPARITÉS RÉGIONALES ET DES LOGEMENTS

Le conseil d'administration a adopté la Politique d'application des disparités régionales et des logements du CISSS de la Côte-Nord. Elle vise entre autres à clarifier les conditions et les modalités applicables à l'autorisation et au paiement des sorties annuelles, aux frais de déménagement et au droit au logement pour certaines personnes œuvrant au CISSS. Elle ne vise pas les usagers de l'établissement.

Avant la création du CISSS de la Côte-Nord, certains établissements de la région avaient une telle politique tenant compte des besoins locaux. L'adoption d'une politique régionale permet d'encadrer son application et d'assurer un traitement équitable partout sur le territoire en fonction des obligations découlant des conventions collectives, des ententes avec les associations des cadres et avec les associations des médecins et dentistes.

ACHAT D'UNE MAISON À BLANC-SABLON

Le conseil d'administration a approuvé l'acquisition d'une maison située au 13, rue du Premier-Lac à Blanc-Sablon par Corélo (Corporation régionale de logements). Par ailleurs, à la suite d'une inspection de la maison située au 15, rue Beaudoin à Blanc-Sablon, les administrateurs ont convenu de ne pas autoriser l'achat du bâtiment, dont la transaction avait été entérinée par résolution lors de la séance publique du conseil d'administration le 21 septembre 2022.



Services gratuits pour les jeunes de 12 à 25 ans

Baie-Comeau : 846, rue Bossé

Téléphone : **418 589-3155**

Sept-Îles : 500, avenue Jolliet

Téléphone : **418 962-4791**

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 252268**.