

L'INTERLIGNE

Votre bulletin d'information du CISSS de Chaudière-Appalaches

La voix de l'utilisateur au niveau stratégique : comment placer les usagers au cœur de l'organisation des services

La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique et la Direction générale

Le partenariat avec les usagers est une culture qui se développe de plus en plus dans l'ensemble de notre établissement et nous en sommes fiers! Nos usagers ont beaucoup à nous apprendre, nous avons pu le constater en les impliquant dans nos instances stratégiques.

Rappelons que dans la volonté de nous engager en tant qu'établissement envers ceux-ci, nous avons adopté, en juin 2018, la Politique de partenariat avec les usagers, les proches et la population.

Pour nous assurer que ce partenariat soit en constante évolution, nous avons mis en place le comité du développement stratégique du partenariat avec les usagers, les proches et la population, qui réunit des représentants de nos directions, de nos instances ainsi que des usagers.

Nous sommes heureux d'annoncer une action majeure découlant de ce comité : la captation de l'expérience usager par le niveau stratégique.



Des directeurs et directeurs adjoints à la rencontre des usagers

Afin que le niveau stratégique puisse « capter » le vécu des usagers, les directeurs et directeurs adjoints du CISSS de Chaudière-Appalaches s'impliqueront de façon active pour aller à la rencontre d'usagers et entendre leurs expériences. Vous pourrez constater cette présence active au cours de la prochaine année. Par cette action, nous rapprochons les usagers de la direction afin que l'organisation des services s'effectue dorénavant avec leur apport. Nous devons mieux comprendre le parcours et l'expérience de nos usagers si nous voulons assurer une prestation humaine des services et répondre aux bons besoins.

Nous mettons donc l'épaule à la roue afin de nous centrer sur des éléments qui importent à nos usagers. Nous pourrions ainsi poser ensemble des actions rapides sur les insatisfactions pour améliorer les services, mais aussi mettre l'accent sur les bons coups.

Différents besoins ou pistes d'amélioration nous seront transmis par les usagers. Nous impliquerons alors les équipes terrain afin de trouver les bonnes solutions à ces besoins et pour leur transmettre l'essence des messages recueillis. Les équipes des secteurs dans lesquels il y aura des actions de captation seront donc mobilisées pour participer à l'amélioration de l'expérience de leurs usagers. Chaque direction planifiera son projet de captation d'ici la fin de l'année. Nous avons hâte de vous présenter, dans L'interligne de janvier, les projets spécifiques de chaque direction de notre établissement.

Novembre 2019

Mot du PDG et du PDGA	2
Les rencontres d'équipe par le PDG et le PDGA	3
Nouvelles des directions	4
Nouvelles des conseils professionnels et des comités	14
Section partenaires	15
Notre CISSS dans les médias	16
Nominations des gestionnaires	16
Activités à venir	18

Le CISSS de Chaudière-Appalaches, maintenant une « organisation apprenante »

À lire en page 3

Les services dentaires préventifs en milieu scolaire, c'est gagnant!

À lire en page 10

Le programme PREV : une porte ouverte et des distinctions

À lire en page 13