

FICHE QUALITÉ



Les besoins des usagers en matière de soins et services peuvent être influencés par leurs valeurs culturelles, leurs coutumes et leur héritage historique. Il est donc important de bien comprendre ces éléments afin d'offrir une prestation de service qui tient compte des besoins précis à cet égard. La sensibilité et l'adaptabilité de l'établissement aux besoins culturels permettent aux usagers de se sentir écoutés, compris, respectés et contribuent à renforcer la confiance envers l'établissement et sa main-d'œuvre et améliorer leurs expériences et les résultats cliniques qui en découlent*.



- ⇒ Une formation sur la « **Sensibilisation à la diversité culturelle** » est disponible ([ENA 10967](#)) pour le personnel du CISSS des Laurentides.
- ⇒ Une autre formation sur comment « **Intervenir en contexte d'immigration et de diversité ethnoculturelle** » ([ENA 2225](#)) est également offerte par le MSSS.
- ⇒ Enfin une formation sur la « **Sensibilisation aux réalités autochtones** » ([ENA 10224](#)) est offerte par le MSSS.
- ⇒ Les **vidéos** de neuf (9) de nos employés :
 - * [Ingrid, gestionnaire en santé mentale](#)
 - * [Sheila, agente de planification, programmation et de recherche](#)
 - * [Jelibeth, conseillère en soins infirmiers](#)
 - * [Gnahoua, chef de service, équipements médicaux](#)
 - * [Elissar, pharmacienne](#)
 - * [Julian, agent de relations humaines](#)
 - * [Victoria, agente de planification, programme et recherche](#)
 - * [Pascale, infirmière](#)
 - * [Joseph, gestionnaire](#)

Pour en savoir plus sur l'équité, la diversité et l'inclusion, cliquez [ici](#)



*Tiré du critère 2.7.5 du Manuel d'évaluation : Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales, 31 mars 2023.