Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est la volonté et les yeux de la population que nous desservons. Il doit faire en sorte que les services requis par les différentes clientèles soient dispensés, que leur accessibilité, leur qualité et leur continuité soient assurées, compte tenu des ressources à la disposition de l'établissement.

Plusieurs comités existent au sein du conseil d'administration. Les membres siègent sur ces comités en fonction de leurs champs d'intérêt, de leur expertise professionnelle et de leur disponibilité. Ils assurent également une représentation auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux, de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, des autres établissements du réseau et des partenaires.

Les administrateurs

(au 31 mars 2009)

Denis Rousseau - Président
François Bérard - Vice-président
Jacques Monette - Trésorier
Agnès Boussion - Secrétaire

Denise Bleau - Carmen Charette - Françoise Cloutier - François Dufresne
Étienne Dumais Roy - Gaston Fréchette - Luc Gauthier - Réjeanne Gauthier
Robert Guerriero - Ernest Normand - Dr Jacques Paradis - Dre Christiane Richard
Édith Sauvageau - Gervaise Tardif

Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord

Centre administratif
1725, boulevard Gouin Est
Montréal (Québec) H2C 3H6

☎ 514 384-2000

www.csssamn.ca

Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord

Rapport annuel 2008-2009
Document synthèse

La version intégrale du rapport de gestion 2008-2009 peut être consultée sur le Web à www.csssamn.ca.

Produit par la Direction générale adjointe du :

Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord
1725, boulevard Gouin Est
Montréal (Québec) H2C 3H6

Téléphone : 514 384-2000, poste 2242

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec, 2009 - Bibliothèque nationale du Canada, 2009

Notes :

Dans ce document, le masculin comme le féminin sont pris dans leur sens générique et désignent aussi bien les hommes que les femmes.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation du Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord.

Nos ressources humaines

Des femmes et des hommes compétents au service de la population

Nos ressources humaines, ce sont 2 295 employés et 171 médecins, auxquelles il faut ajouter 280 bénévoles qui ont assuré plus de 38 800 heures de présence bénévole.

En cours d'année, 624 étudiants de 25 disciplines différentes sont venus effectuer des stages afin de compléter leur formation. Ils sont notre relève de demain, nos futurs professionnels et employés du réseau de la santé et des services sociaux.

Bien que confrontés quotidiennement à la pénurie de main-d'œuvre, nous déployons beaucoup d'énergie à proposer des solutions pour le recrutement de nouveaux employés, mais aussi à renforcer la rétention du personnel déjà en place. Les initiatives découlant des tables de planification de main-d'œuvre visent notamment à connaître les facteurs influençant la rétention des employés nouvellement embauchés, par le biais d'une rencontre de suivi après six mois d'embauche pour discuter de leur appréciation et de leur satisfaction vis-à-vis de notre milieu. Des plans d'action ciblés sont établis pour toutes les catégories d'emploi.

Des efforts particuliers sont déployés pour assurer une présence dans de nombreux salons d'emploi. Nos outils promotionnels mettent l'emphase sur notre milieu qui se veut proche de sa communauté, sur la dimension humaine de notre environnement de travail et sur le bien-être au travail.

Les efforts intenses de recrutement sont un élément positif à souligner car ils ont porté des fruits pour la mise en place de l'équipe de santé mentale qui représente un ajout de ressources pour assurer de meilleurs soins et services à notre population.

Nous poursuivons également nos efforts pour améliorer l'accessibilité aux services médicaux avec la formation de groupes de médecine de famille sur notre territoire et le recrutement de nouveaux effectifs médicaux. Nous accueillerons sept nouveaux médecins au début de l'été 2009, un recrutement sans précédent pour notre territoire.

Les ressources humaines au CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord

81	médecins omnipraticiens
90	médecins spécialistes
11	pharmaciens
432	infirmières
114	infirmières auxiliaires
534	préposés aux bénéficiaires et auxiliaires familiaux et sociaux
388	techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux
307	techniciens, professionnels de l'administration et membres du personnel de bureau
365	membres du personnel de soutien
144	gestionnaires

Nos services aux personnes âgées ou en perte d'autonomie

Le vieillissement de la population exerce également de la pression sur nos services, car les soins requis par nos résidents sont aussi de plus en plus importants. Nos quatre centres d'hébergement sont à pleine capacité.

Nous travaillons au développement de ressources intermédiaires afin de favoriser l'hébergement des personnes en perte d'autonomie nécessitant moins de trois heures soins par jour. Dans le cadre de ces ententes, le CSSS doit assurer la qualité des services et du milieu de vie.

Nos services de soutien à domicile s'adressent à des personnes en perte d'autonomie, qu'elle soit temporaire, suite à une hospitalisation, ou permanente. La nature des services et leur durée varient d'une personne à l'autre. La clientèle qui reçoit des services est constituée principalement de personnes âgées en perte d'autonomie, de requérants de services de santé physique à court terme et de personnes ayant une déficience physique.

La collaboration et le soutien de l'équipe de prévention des infections et la rapidité des interventions lors des éclosions d'influenza ou de gastroentérite ont permis de limiter leur durée et leur impact sur la qualité de vie de notre clientèle hébergée. Aucun décès n'a pu être attribué à ces infections au cours de l'année.

Plusieurs travaux de rénovation ont été réalisés dans nos centres d'hébergement. En plus d'améliorer la qualité de vie de nos résidents et de faciliter le travail du personnel, ces travaux nous permettent de répondre à une clientèle en plus grande perte d'autonomie.

Quelques données sur les services de soutien à domicile

	Nombre d'usagers différents 2008-2009	Nombre d'interventions	Nombre d'interventions par usager
Soins infirmiers	5 299	70 602	13,32
Aide à domicile	2 125	124 059	58,38
Interventions psychosociales	2 300	26 380	11,47
Réadaptation (physio et ergo)	1 688	14 363	8,51
Nutrition	203	627	3,09
Total (nombre d'usagers différents et nombre d'interventions)	6 745	236 031	34,99

Pour l'amélioration continue de la qualité de nos services Le point de vue des usagers, un apport indéniable

Malgré tous nos efforts pour offrir à notre clientèle les meilleurs services possibles, il nous arrive de recevoir des plaintes. Ces plaintes sont autant d'occasion de recevoir l'appréciation des usagers quant aux services que nous leur offrons. En 2008-2009, le volume des activités reliées aux plaintes est demeuré stable. Plusieurs d'entre elles ont généré la mise en place de mesures visant l'adaptation constante de nos services aux besoins de la population.

La qualité des soins et services dispensés est véritablement au cœur des préoccupations de nos usagers. La qualité des relations avec notre personnel est aussi un point sensible pour les usagers, venant en deuxième lieu de leurs témoignages. Les demandes d'assistance visent généralement l'obtention d'un service; il n'est pas surprenant de retrouver ici l'accessibilité comme principal motif de demande.

Enfin, nous ne saurions passer sous silence les nombreuses marques d'appréciation que nous recevons de la part des usagers de nos services, qui témoignent des aspects qui sont significatifs pour eux, soit, la qualité des soins et services dispensés et la qualité des relations interpersonnelles.

Message du président du conseil d'administration et de la directrice générale intérimaire

Nous avons le plaisir de vous présenter un résumé du rapport annuel de gestion 2008-2009 du Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord qui expose quelques-uns des nombreux projets et réalisations amorcés, en progression ou menés à terme au cours de l'exercice 2008-2009.

La mobilisation de nos employés, médecins et bénévoles autour de projets novateurs a été un élément clé dans l'évolution de plusieurs projets pour assurer une meilleure qualité de nos soins et services et en augmenter l'accessibilité et la sécurité.

Il serait impossible de viser l'amélioration de la qualité de vie des gens vulnérables de notre territoire sans la présence de partenaires communautaires, institutionnels, médicaux ou d'autres provenances qui offrent des services de qualité exceptionnelle; c'est pourquoi nous sommes fiers de travailler avec eux et que nous continuons de développer ces partenariats stratégiques.

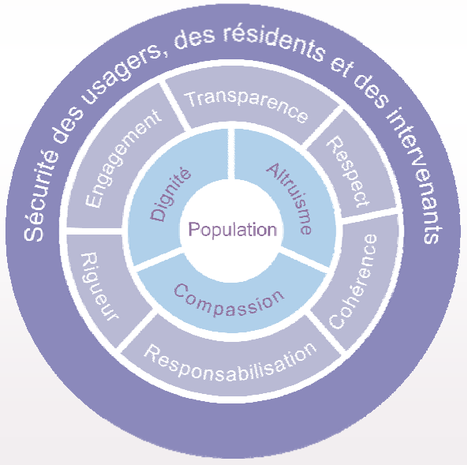
Nous tenons à souligner l'apport essentiel des employés, des médecins, des bénévoles, des administrateurs et de nos partenaires qui nous permettent d'exercer un rôle prépondérant sur notre territoire. Le dévouement et le professionnalisme de nos équipes font de notre centre de santé et de services sociaux une organisation dynamique et un milieu de travail stimulant. Notre souci et notre engagement à toujours placer l'usager au centre de nos préoccupations et de nos décisions, nous permettent de demeurer ***« centré sur le mieux-être de notre population »***.

Me Denis Rousseau Agnès Boussion

Mission et valeurs

Le Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord répond aux besoins de près de 165 000 personnes d'origines ethniques diverses. Les personnes âgées de 65 ans et plus représentent plus de 18 % de la population de notre territoire, un taux élevé qui ira en augmentant dans les prochaines années. De grands ilots de pauvreté touchant toutes les catégories d'âges parsèment notre territoire ce qui signifie des revenus plus faibles, un niveau de scolarité moins élevé, un réseau social moins développé.

Notre raison d'être s'appuie sur la responsabilité populationnelle qui nous est dévolue. Ainsi, notre mission consiste à :



- aider la population à obtenir, le plus rapidement possible, les services de santé et les services sociaux dont elle a besoin
- offrir des services de qualité aux usagers et aux résidents de nos centres d'hébergement
- encourager la population à adopter de saines habitudes de vie
- contribuer, avec nos partenaires locaux et régionaux, à améliorer la santé de la population de notre territoire.

Nos valeurs organisationnelles constituent un engagement à mieux servir notre population. Elles reposent sur une culture de sécurité autant pour nos résidents, nos usagers que pour nos intervenants.

Nos installations

L'Hôpital Fleury, avec ses 174 lits, dispense des soins et services généraux et spécialisés. Pour ce faire, il compte sur l'appui de l'ensemble de son personnel, des médecins, des professionnels et de ses partenaires.

Les CLSC d'Ahuntsic et de Montréal-Nord offrent une gamme de services courants et spécialisés en santé physique, en santé mentale, en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement, en dépendances, à la petite enfance, aux jeunes et à leurs familles, aux jeunes en difficulté, en santé publique, en déficience physique ainsi que des services à domicile.

Les centres d'hébergement de Louvain, Laurendeau, Légaré et Paul-Lizotte offrent un milieu de vie et des soins adaptés aux personnes âgées ou aux adultes en perte d'autonomie. Nos quatre centres d'hébergement regroupent 688 lits.

Soins et services à la population

Accessibilité, continuité, disponibilité, qualité et sécurité sont parmi les critères primordiaux lorsqu'il s'agit de soins et services à notre population.

Le début de l'année 2008-2009 a été marqué par la mise en fonction d'un numéro de téléphone unique pour toutes les installations du CSSS. La population n'a maintenant qu'un seul numéro de téléphone à composer pour joindre un service ou un intervenant peu importe où il se trouve dans l'organisation. Une étape importante a ainsi été franchie vers l'amélioration de l'accessibilité à nos services et nous poursuivons nos efforts dans cette direction.

La création de deux groupes de médecine de famille, ou GMF, sur notre territoire, soit le GMF Perrier et le GMF Ahuntsic, est un bel exemple du travail effectué et de la collaboration avec nos partenaires afin d'élargir les liens et assurer une continuité des soins médicaux de 1re ligne et des activités professionnelles offertes en CSSS. Les retombées sont d'autant intéressantes qu'elles profitent directement à la population desservie par notre réseau local de services qui compte déjà une clinique-réseau, la Clinique médicale Désy à Montréal-Nord.

Nos équipes d'amélioration continue de la qualité ont travaillé avec détermination et leurs efforts ont été récompensés avec le renouvellement de notre agrément pour trois ans par Agrément Canada, suite à la visite de nos installations effectuée en mai 2008.

Pour répondre adéquatement aux besoins de notre population, il faut non seulement des professionnels de plusieurs expertises, mais aussi organiser leurs interventions dans un espace temps acceptable et veiller à lier toutes les interventions et les recherches de ressources qui pourraient s'avérer nécessaires. Sur un territoire comme le nôtre, il est clair que les besoins sont très variés selon les clientèles. Par exemple :

- Développement des services en santé mentale adulte 1re ligne
- Désengorgement de l'urgence
- Mise en place des guichets d'accès pour différentes clientèles (clientèle orpheline, santé mentale, déficience intellectuelle, jeunes en difficulté, pour n'en nommer que quelques-uns)
- Formation de groupes de médecine de famille
- Ententes de service avec les différents partenaires à l'intention de diverses clientèles
- Etc.

Les directions, les conseillères cliniques, les chefs de programmes aux services généraux, les partenaires externes travaillent à la mise en place des continuums de soins et services de 1re ligne pour la clientèle atteinte de maladies chroniques, mais également dans le cadre des programmes de prévention en lien avec la Santé publique.

La prévention des infections demeure une préoccupation de tous les instants pour assurer la sécurité et le bien-être de nos usagers et résidents. Vigilance, rigueur et rapidité d'action dans la lutte aux infections nosocomiales sont des priorités afin de prévenir la transmission des infections chez les patients, les résidents, le personnel et les visiteurs.

Quelques services dispensés par nos CLSC

Les services postnataux ont étendu leur accessibilité 7 jours sur 7, tant à Ahuntsic qu'à Montréal-Nord, afin de répondre à la demande à la suite d'une hausse des naissances de 6 % sur notre territoire.

Une étroite collaboration se poursuit avec le réseau scolaire afin d'offrir, entre autres, un suivi de santé bucco-dentaire préventif aux enfants du territoire : 3 590 enfants ont bénéficié de ce suivi.

Parallèlement, les cliniques de vaccination ont mis à jour le calendrier vaccinal de 2 778 élèves du primaire et 934 élèves du secondaire. La nouvelle campagne de vaccination en milieu scolaire contre le virus de papillome humain (VPH) a permis de protéger 3 102 jeunes filles contre le cancer du col utérin.

Depuis septembre 2008, toutes les écoles du territoire ont accès aux services de l'équipe Jeunes en difficulté. À la suite de l'embauche de quatre intervenants, l'équipe Crise Ado-Famille-Enfance peut offrir de nouveaux services en situation de crise de jour et de soir, la semaine et les fins de semaine.

Des services ont été développés pour répondre aux besoins croissants des familles immigrantes vivant de grandes vulnérabilités socioéconomiques. Le partenariat avec les organismes communautaires demeure un incontournable pour offrir les services en continuité et en complémentarité.

Les centres de prélèvements de nos deux CLSC ont reçu 68 278 usagers.

L'Accueil santé de nos CLSC a traité 667 demandes émanant de la communauté (aucune référence formelle) et 8 621 demandes provenant de nos différents partenaires. La principale clientèle desservie par ce service est la clientèle des services à domicile et celle des services généraux. Ces demandes proviennent des divers centres hospitaliers, d'Info-Santé, des centres de réadaptation, de la clientèle et leur proche aidant.

Nos services à l'Hôpital Fleury

Les cliniques externes ont reçu 50 084 visites. Au bloc opératoire, on a enregistré une augmentation de 13,6 % des chirurgies de la hanche et du genou et de 14,5 % des chirurgies de la cataracte.

L'urgence de l'Hôpital Fleury est également un secteur très achalandé avec près de 39 500 visites par année. Toutefois, nous avons réussi cette année à diminuer de façon importante le nombre de 48 heures à la salle d'urgence; ils sont passés de 413 à 154. Une réussite que nous devons à la collaboration et à l'implication de l'ensemble du personnel et des médecins.

Quelques données sur l'urgence

	2008-2009	2007-2008
Visites à l'urgence	39,468	40,776
Nombre de patients sur civières	8,876	9,039
Nombre de patients arrivés par ambulance	6,842	6,858

Nous accordons également une grande importance à la modernisation de nos installations et équipements afin de répondre avec efficacité aux besoins des usagers et optimiser l'environnement de travail de nos équipes médicales. Il s'agit également d'un incitatif pour la relève à venir pratiquer au sein de notre CSSS, car des équipements médicaux à la fine pointe de la technologie lui permettra d'évoluer dans un milieu de pratique moderne, éléments essentiels à l'amélioration de la pratique médicale.

Soulignons l'ouverture de la salle endoscopique intégrée numérique haute définition en décembre 2008. Environ une centaine d'interventions en gynécologie ont été réalisées avec cette technologie de pointe entre janvier et mars. Reliée à un système de visioconférence, cette toute nouvelle salle d'opération nous permettra, en 2009, d'aller encore plus loin dans le développement des savoirs en offrant la possibilité d'assister à distance à la chirurgie en cours.