

Séance publique d'information annuelle

Date et heure

Le 22 novembre 2017 – 18 h 30

Lieu, adresse et salle

Hôpital du Suroît
150 rue St-Thomas, Salaberry-de-Valleyfield. J6T 6C1
Bloc B (sous-sol) – Salles Balbuzard, Bernache et Harfang-des-Neiges

Présences : Dorice Boudreault
Mélanie Caron
Judith Dubé
Claude Jolin, président
Michel Laurendeau, vice-président
Roch Leblanc
Jean-Claude-Lecompte
Annabelle Lefebvre
Heather L'Heureux
Nicole Marleau
Patricia Quirion
Yves Masse, secrétaire et président-directeur général
Jean-Pierre Rodrigue
Sylvie Sauvé

**Absences
motivées :** Line Ampleman
Madeleine Himbeault Greig
Ghislain Rivet

Invités : **Animation :** Jade St-Jean, conseillère-cadre aux communications externes, relations médias et relations ministérielles
Première partie :
Alexandrine Côté, commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Michelle Harvey, directrice générale adjointe aux programmes soutien, administration et performance
Martin Larose, directeur des ressources financières
Céline Rouleau, présidente-directrice générale adjointe
Deuxième partie (table ronde) :
Claude Bouchard, directeur des programmes Déficiences
Annie Couture, coordonnatrice des services spécifiques, déficience intellectuelle-TSA-déficience physique
Élodie Bergeron, coordonnatrice des programmes spécialisés, déficience intellectuelle-TSA-déficience motrice et déficience du langage 0-6 ans
Caroline Bouffard, coordonnatrice des programmes spécialisés, TSA 7 ans et plus
Sophie Plaisance, responsable du développement des services, Autisme Montérégie

1. Ouverture de la séance publique d'information annuelle

La séance publique d'information annuelle est déclarée ouverte à 18 h 35 par le président du conseil d'administration.

2. Adoption de l'ordre du jour

Sur proposition dûment faite et appuyée, l'ordre du jour adopté se lit comme suit :

PREMIÈRE PARTIE	
1.	Ouverture de la séance publique d'information annuelle
2.	Adoption de l'ordre du jour
3.	Mot de bienvenue du président du conseil d'administration
4.	Faits saillants du rapport annuel de gestion 2016-2017 <i>Présentation par: Yves Masse, président-directeur général</i>
5.	Sommaire du rapport financier 2016-2017 <i>Présentation par : Martin Larose, directeur des ressources financières</i>

6.	Sommaire du rapport annuel 2016-2017 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services <i>Présentation par : Alexandrine Côté, commissaire aux plaintes et à la qualité des services</i>
7.	Période de questions
8.	Défis et priorités 2017-2018 <i>Présentation par: Céline Rouleau, présidente-directrice générale adjointe et Michelle Harvey, directrice générale adjointe aux programmes soutien, administration et performance</i>
DEUXIÈME PARTIE	
9.	Thème spécial abordé - Trouble du spectre de l'autisme : Quand tous les partenaires se mobilisent au bénéfice des enfants.
10.	Clôture de la séance publique d'information annuelle

3. Mot de bienvenue du président du conseil d'administration

Le président du conseil d'administration adresse le mot suivant à l'auditoire composé de près de 80 personnes :

Mesdames, Messieurs,

Membres du conseil d'administration, membres du comité de direction, membres des fondations, gestionnaires et membres du personnel,

Partenaires

Représentants des médias,

Distingués invités,

Bonsoir,

C'est un immense plaisir de vous accueillir à la séance publique d'information annuelle du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest. Merci d'avoir choisi de passer votre mercredi soir avec nous. Encore cette année, l'assistance est très impressionnante. Je dois même vous avouer que j'ai entendu dire que nous faisons des envieux ailleurs en Montérégie en raison de notre succès. La séance publique d'information annuelle est l'occasion pour nous de dresser un bilan de la dernière année. C'est le moment de vous présenter nos bons coups.

Au cours de la dernière année, d'importants travaux ont été effectués pour mettre en place les bases permettant la réalisation de la raison d'être de la création du CISSS, soit l'intégration des soins et des services pour simplifier le parcours et l'expérience de notre clientèle.

On vous présentera aussi quelques défis. Nous sommes encore une toute jeune organisation et nous sommes toujours en transformation pour uniformiser nos façons de faire. Rappelons que c'est 9 anciennes composantes qui ont été regroupées.

Le chemin parcouru des deux dernières années est impressionnant. Peut-être que cela peut sembler long, mais tous ceux qui ont vécu une transformation organisationnelle majeure conviendront que c'est très court.

Néanmoins, je suis personnellement très fier de ce qui a été accompli. À tous les niveaux, il y a eu de belles réalisations et je sais que tout le monde a travaillé très fort. En tant que président du conseil d'administration, je vous assure que ces efforts ne passent pas inaperçus.

Nos patients, nos usagers, nos résidents : c'est pour eux, que chacune des personnes qui œuvrent pour le CISSS de la Montérégie-Ouest se dévouent quotidiennement. Merci aux gestionnaires, employés, bénévoles et partenaires qui offrent des soins et des services de santé de qualité à notre population.

Les bénéficiaires de cette nouvelle organisation se font de plus en plus sentir. D'ailleurs, la table ronde sur le trouble du spectre de l'autisme qui sera présenté un peu plus tard ce soir est un très bel exemple d'intégration des services au bénéfice de la population.

Les membres du conseil d'administration ont suivi de près plusieurs dossiers organisationnels qui concernent l'accessibilité, la qualité des soins et des services, les ressources humaines et la situation budgétaire. Par ailleurs, au cours de l'année, le conseil d'administration a adopté 11 règlements et politiques. Je ne veux pas voler le punch de M. Martin Larose, mais c'est avec un surplus budgétaire que s'est terminée l'année financière 2016-2017.

Je vais maintenant céder la parole à M. Yves Masse, président directeur général, qui présentera plus amplement les faits saillants de l'année 2016-2017.

Encore une fois, merci à tous, je vous souhaite une belle soirée!

4. Faits saillants du rapport annuel de gestion

Présentation par: Yves Masse, président-directeur général

Après avoir salué l'auditoire, le président-directeur général commente les principaux faits saillants du rapport annuel de gestion pour l'année financière qui s'est écoulée du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

Il précise le fait que plusieurs mois se sont écoulés depuis mars 2017 et que plusieurs réalisations et annonces ont été faites depuis mais que ces dernières seront mises de l'avant l'an prochain.

Question de mettre en contexte l'auditoire, il présente en chiffres ce que représentent l'établissement et le territoire du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest :



Alors que le regroupement a caractérisé principalement la première année de la création du CISSS de la Montérégie-Ouest, la deuxième année a réellement permis de bâtir les assises de l'organisation.

L'organisation s'est dotée de cinq valeurs pour guider les actions :

1. Bienveillance
2. Collaboration
3. Engagement
4. Audace
5. Cohérence

Bien qu'elles soient toutes importantes, l'une d'entre elles reflète bien l'année 2 : l'audace. En effet, ce fut une année audacieuse où, en tant qu'organisation, mais aussi au sein de chacune des directions, il y a eu une réflexion sur nos façons de faire et évaluer s'il y avait possibilité de faire les choses autrement, différemment pour réaliser notre mission d'offrir des soins et des services de qualité, accessibles et sécuritaires à la population.

L'audace, c'est aussi faire le choix de prendre des décisions difficiles; faire le choix de se recentrer sur notre offre de service et faire le constat que parfois, nos partenaires sont les mieux placés pour offrir du soutien.

Donner un sens au « i » de CISSS : intégré

Le président-directeur général poursuit en indiquant que l'an 2 a également permis de donner un sens au « i » de CISSS : intégré. Une organisation comme la nôtre permet maintenant d'avoir plusieurs possibilités pour simplifier l'accès, accroître l'efficacité et améliorer la fluidité pour un usager. La notion de continuum de services prend tout son sens et il illustre à cet effet quelques réalisations qui ont marqué l'année :

- Plan NSA (niveau de soins alternatifs). Création de 41 places d'hébergement - soins de longue durée, convalescence, unité transitoire de récupération fonctionnelle et réadaptation. De plus, 2 équipes d'intervention de crise ont été créées;
- Ouverture de 11 chaises de médecine de jour à l'Hôpital Anna-Laberge;
- Ouverture de 12 lits à l'Hôpital Anna-Laberge et 19 lits à l'Hôpital du Suroît;
- Réorientation des ambulances de Beauharnois vers l'Hôpital Anna-Laberge pour rééquilibrer le nombre d'ambulances sur notre territoire (le Suroît en avait 1 000 de + par année);
- Ouverture de 64 lits de soins de longue durée à l'Hôpital Ste-Anne;
- Mobilisation de la 1^{re} ligne: Arrivée de nouveaux médecins, nous sommes sur la bonne voie d'atteindre 75 % de prises en charge.

Toutes ces mesures ont un impact direct sur nos urgences qui étaient en surcapacité depuis plusieurs années. Grâce à une mobilisation de toutes les directions et des différentes mesures prises, les résultats se font maintenant sentir.

Un autre exemple concret d'un avantage de la création du CISSS est la réorientation de chirurgies d'un jour, majoritairement des cas d'orthopédies, à l'Hôpital Barrie Memorial. Cette mesure a eu un impact sur le délai des

chirurgies. Le bloc opératoire de l'Hôpital Barrie Memorial était sous-utilisé et une réorganisation de l'ensemble des plateaux de nos trois hôpitaux a été possible afin qu'ils soient plus fonctionnels et efficaces afin de permettre un meilleur accès à la population de notre territoire.

En plus d'améliorer l'offre de service en chirurgie, ce vaste projet d'optimisation permettra de doubler le nombre de chirurgies effectuées annuellement à l'Hôpital Barrie Memorial ce qui permet réduire le temps d'attente moyen pour une chirurgie orthopédique. De plus, l'augmentation du nombre de chirurgies à l'Hôpital Barrie Memorial libère des plages aux blocs opératoires de l'Hôpital Anna-Laberge et de l'Hôpital du Suroît qui peuvent être attribués pour des cas plus lourds.

Quelques faits saillants en 2016-2017

Le président-directeur général illustre quelques faits saillants de la dernière année :

Direction des programmes déficiences

La direction s'est questionnée si elle pouvait faire les choses différemment, ce qui a donné de très bons résultats. En date d'aujourd'hui, on parle d'un délai moyen de 83 jours, soit mieux que la cible ministérielle fixée à 90 jours.

Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire en soins infirmiers

Le nombre d'infirmières possédant un profil de prescriptrice et travaillant dans les secteurs visés au CISSS de la Montérégie-Ouest est estimé à environ 160. Celles-ci permettront à l'organisation d'optimiser les interventions auprès de la clientèle de notre territoire, d'éviter la fragmentation de l'offre de service et de réduire les délais dans la prestation de soins. Œuvrant majoritairement en soins de proximité, elles sont autorisées à prescrire certains médicaments ou analyses de laboratoire pour des situations cliniques spécifiques dans les domaines de soins de plaies, de santé publique et des problèmes courants de santé.

Direction des services professionnels et de l'enseignement médical

La réorganisation des plateaux techniques en imagerie médicale. a eu un impact favorable pour la clientèle quant à la diminution des délais d'attente.

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

En plus d'être l'occasion de tisser des liens avec nos partenaires et ainsi améliorer la collaboration, l'objectif de cette vaste consultation qui a eu lieu en mars dernier était d'échanger pour faire émerger les bonnes pratiques et contribuer à l'élaboration de la mise à jour du prochain Programme d'accès aux services de santé et services sociaux en langue anglaise du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Hôpital Vaudreuil-Soulanges :

Le président-directeur illustre les avancés du projet d'Hôpital à Vaudreuil-Soulanges au cours de la dernière année. Le ministre Barrette a annoncé son emplacement en avril 2016 et le plan clinique a été élaboré. Bien que le processus peut sembler long et fastidieux, il est important de rappeler que, par son envergure, la construction d'un nouvel hôpital est assurément un projet très ambitieux et complexe. Ainsi, chacune des étapes doit être réalisée le plus rigoureusement possible afin d'assurer que l'offre de soins et services du futur hôpital dans Vaudreuil-Soulanges soit intégrée et vienne améliorer celle offerte sur le territoire, et ce, pour les générations à venir.

Faits saillants des conseils professionnels permanents et comités

Le président-directeur général illustre rapidement quelques réalisations des différents conseils professionnels permanents et comités du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

Révision de plusieurs protocoles et ordonnances collectives.

Conseil multidisciplinaire (CM)

Création d'un comité sur le maintien et la promotion des compétences.

Conseil des infirmières et infirmiers (CII)

Mise sur pied du comité des infirmières et des infirmiers auxiliaires (CIIA) et le comité relève infirmière et déploiement d'un plan de communication.

Comité des usagers du centre intégré (CUCI)

Identification des différences entre les comités à mission régionale et ceux rattachés aux anciennes composantes.

Le président-directeur général conclut en soulignant qu'il est fier de ce qui a été réalisé à ce jour pour le bénéfice de la population.

5. Sommaire du rapport financier 2016-2017

Présentation par: Martin Larose, directeur des ressources financières

Le directeur des ressources financières salue l'auditoire et décrit sommairement les revenus et les charges relatifs au bilan annuel financier 2016-2017. Un tableau représentant la répartition par programme des dépenses du fonds d'exploitation (activités principales) est également présenté.

L'équilibre budgétaire demeurait une priorité pour l'organisation de même que la nécessité de maintenir une offre de soins et de services de qualité et sécuritaire pour notre clientèle. La compréhension accrue de nos budgets et de nos résultats, de même que l'imputabilité de l'ensemble des directions pour maintenir l'équilibre a donc permis au CISSS de la Montérégie-Ouest de terminer l'exercice 2016-2017 avec un surplus opérationnel de 460 433\$

6. Sommaire du rapport annuel 2016-2017 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité de services

Présentation par: Alexandrine Côté, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services dresse un portrait sommaire du rapport annuel 2016-2017 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services.

Au total, le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) a traité 1664 dossiers, dont 135 plaintes, 112 interventions, 1056 assistances et 361 consultations. Ce résultat représente une augmentation de 256 dossiers comparativement aux dossiers traités de l'année dernière, dont le total des dossiers est de 1 408.

Elle présente par la suite le nombre de plaintes et d'interventions par mission, par réseau local de services (RLS), incluant le volet DI-TSA-DP (déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique) et Dépendances.

Les motifs des dossiers de plainte et d'intervention en 2016-2017 se chiffrent à 349 motifs. Les deux principaux motifs d'insatisfaction mentionnés par les usagers portent sur les soins et les services dispensés ainsi que sur les relations interpersonnelles. Le bureau du commissaire a demandé 189 mesures d'amélioration à la suite de ses enquêtes. Celles-ci visaient principalement l'adaptation des soins et des services selon les besoins de la clientèle pour 89 mesures.

Par ailleurs, sur les 1664 dossiers, 6 usagers ont utilisé leur recours en deuxième instance au Protecteur du citoyen dans le cadre d'un dossier de plainte. Les conclusions de ce dernier allaient dans le même sens que celles du bureau du commissaire, à l'exception d'un dossier pour lequel le Protecteur du citoyen a tenu à formuler des recommandations supplémentaires à l'instance visée. Les principaux motifs invoqués concernaient l'adaptation des soins et des services et les relations interpersonnelles.

Pour l'année 2016-2017, le nombre de dossiers de plaintes reçu par les médecins examinateurs a connu une diminution de 14 dossiers, passant de 50 en 2015-2016 à 36 dossiers en 2016-2017 ce qui signifie une diminution de 28%. Tout comme l'an passé, la majorité des plaintes se regroupe dans la mission hospitalière avec 92% des plaintes déposées. Le motif «soins et services dispensés» correspond au motif le plus souvent étudié par les médecins examinateurs, soit 70,7% de tous les motifs répertoriés.

Finalement, quatre demandes ont été soumises au comité de révision. De ces quatre demandes, une demande est suspendue depuis le 19 décembre 2016 en raison de l'incapacité d'agir du plaignant, une demande de révision a été reçue par le médecin visé par la plainte et deux demandes concernaient un ou des professionnels en milieu hospitalier. Les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision sont en lien avec les éléments suivants :

- Comportement/soins et services dispensés (1);
- Soins et services dispensés (1);
- Processus de réclamation (1) ;
- Harcèlement psychologique (1).

Trois dossiers ont été traités dans un délai de moins de 60 jours. Le dossier qui a été suspendu en décembre dernier reste à traiter (dossier de 60 jours et plus). Des trois dossiers conclus, deux confirmaient les conclusions du médecin examinateur et un dossier a fait l'objet d'une recommandation au médecin examinateur.

7. Période de questions

Aucune question n'est adressée par le public.

8. Défis et priorités 2017-2018

Présentation par: Céline Rouleau, présidente-directrice générale adjointe et Michelle Harvey, directrice générale adjointe aux programmes soutien, administration et performance

La présidente-directrice générale adjointe (PDGA) et la directrice générale adjointe (DGA) aux programmes soutien, administration et performance sont invitées à présenter les défis et les objectifs prioritaires pour la prochaine année.

Cette démarche a été réalisée en collaboration avec le comité de direction. Afin d'avoir une vision commune et intégrée, 6 grands axes dont 17 objectifs ont été identifiés, découlant entre autres :

- de la planification stratégique du ministère de la Santé et des Services sociaux;
- des attentes et de la particularité de notre population;
- des investissements faits par le ministère sur notre territoire;
- des écarts entre les cibles de l'entente de gestion et d'imputabilité et les données de notre territoire;
- de la mobilisation de nos équipes.

Accessibilité

- Améliorer l'accès aux soins et aux services professionnels de première ligne;
- Réduire le temps d'attente à l'urgence.

Potentiel humain

- Maintenir la mobilisation du personnel en accroissant sa capacité à s'adapter au contexte de transformation;
- Favoriser la disponibilité et l'utilisation optimale de la main-d'œuvre.

Prévention/saines habitudes de vie

- Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie afin de prévenir les maladies chroniques et le cancer.

Continuité

- Assurer des soins et des services spécialisés dans des délais médicalement acceptables;
- Améliorer la réponse aux besoins des personnes présentant des troubles mentaux graves;
- Améliorer la survie des patients atteints de cancer;
- Faciliter le développement optimal et la participation sociale des enfants et jeunes adultes ayant une déficience intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme.

Gestion efficiente des ressources

- Favoriser le déploiement d'une gestion axée sur l'amélioration de la performance;
- Engager le travail de transformation des pratiques et des processus, tant au niveau administratif que clinique;
- Assurer une gestion efficiente des ressources.

Qualité/sécurité

- Renforcer la prévention et le contrôle des infections liées au séjour en milieu hospitalier;
- Consolider l'adaptation des soins et des services aux conditions des personnes âgées;
- Favoriser le partage de l'information des usagers entre les professionnels;
- Favoriser le déploiement d'une gestion axée sur l'amélioration de la performance;
- Assurer des soins palliatifs et de fin de vie respectant les choix des personnes.

9. Thème spécial abordé – Trouble du spectre de l'autisme : Quand tous les partenaires se mobilisent au bénéfice des enfants !

Madame Jade St-Jean anime la table ronde ayant pour thème « Trouble du spectre de l'autisme : Quand tous les partenaires se mobilisent au bénéfice des enfants ». Elle présente les participants à cette table ronde qui tenteront de mettre lumière les meilleurs pratiques et stratégiques pour soutenir les enfants avec un trouble du spectre de l'autisme (TSA) et leur famille. On y présentera également une histoire de cas permettant de démontrer l'importance de l'implication de nos partenaires dans ce continuum de soins et d'une bonne communication entre les différents intervenants.

Seront abordés lors de cette table ronde, les éléments suivants :

- L'offre de service de la Direction des programmes Déficience du CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Les signes distinctifs de la présence d'un TSA;
- Les impacts d'un tel diagnostic et les défis rencontrés par les parents;
- Présentation des vidéos : Programme ICI (intervention comportementale intensive) et Gestion des émotions;

Procès-verbal - ADOPTÉ

- L'accompagnement offert et les épisodes de services;
- Les conditions gagnantes de cette clientèle.

Participants à la table ronde :

- Monsieur Claude Bouchard, directeur des programmes Déficiences, CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Annie Couture, coordonnatrice des services spécifiques, déficience intellectuelle-TSA-déficience physique, CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Élodie Bergeron, coordonnatrice des programmes spécialisés, déficience intellectuelle-TSA-déficience motrice et déficience du langage 0-6 ans, CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Caroline Bouffard, coordonnatrice des programmes spécialisés, TSA 7 ans et plus, CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Sophie Plaisance, responsable du développement des services, Autisme Montérégie.

En guise de conclusion Monsieur Claude Bouchard, directeur des programmes Déficiences souligne les récents investissements octroyés pour soutenir les personnes et les familles touchées par le trouble du spectre de l'autisme dans la région de la Montérégie. Ces investissements découlent du Plan d'action sur le trouble du spectre de l'autisme 2017-2022, contribueront à réduire les listes d'attente et faire l'embauche de ressources supplémentaires pour rehausser les services offerts.

À la suite de cette déclaration, une dame dont le fils adulte présente un trouble du spectre de l'autisme intervient pour souligner qu'elle juge que les adultes présentant un TSA sont souvent oubliés dans l'offre de service et que les parents doivent en absorber le contrecoup. Elle propose une table de discussion avec les parents et les intervenants pour échanger à cet égard. On lui souligne qu'il pourrait effectivement s'agir d'une présentation ultérieure.

10. Clôture de la séance publique d'information annuelle

Le président du conseil d'administration remercie l'auditoire et les présentateurs. Il procède, sur proposition dûment faite et appuyée, à la levée de la séance publique d'information annuelle, à 20 h 16.

Claude Jolin
Président

Yves Masse
Secrétaire

Rédigé par : *Chantal Caviola*
Conseillère cadre au bureau du président-directeur général
Volet conseil d'administration