

Séance publique d'information annuelle

Date et heure

Le 21 novembre 2018 – 18 h 30

Lieu, adresse et salle

CLSC et centre de services ambulatoires Vaudreuil-Dorion
3031, boul. De la Gare
Vaudreuil-Dorion (Québec) J7V 9R2
Salle polyvalente, local 264AB, 2^e étage

Présences : Dorice Boudreault
Antoine Daher
Hugo Desrosiers
Richard Gascon
Pierre Gingras
Madeleine Himbeault Greig
Claude Jolin, président
Jean-Claude Lecompte
Annabelle Lefebvre
Heather L'Heureux
Nicole Marleau
Yves Masse, secrétaire et président-directeur général
Éric Tessier
Jean-Pierre Rodrigue

Absences motivées : Line Ampleman
Mélanie Caron
Patricia Quirion

Invités : **Animation :** Geneviève Boileau, chef du service des communications internes et externes
Première partie :
Jean Pinsonneault, commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Martin Larose, directeur des ressources financières
Deuxième partie (table ronde) :
Chantal Arsenault, directrice du programme de soutien à l'autonomie et personnes âgées (DPSAPA)
Marie-Hélène Caron, infirmière au soutien à domicile (SAD)
Dre Marie-Hélène Simard, médecin omnipraticienne en soins palliatifs
Monique Sasseville, directrice Maison soins palliatifs, Vaudreuil-Soulanges
Chantal Rochefort, infirmière consultante en soins palliatifs

1. Ouverture de la séance publique d'information annuelle

La séance publique d'information annuelle est déclarée ouverte à 18 h 41 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 2017-2018 du CISSS de la Montérégie-Ouest <i>Présentation par: Yves Masse, président-directeur général</i> <i>Présentation par: Jean Pinsonneault, commissaire aux plaintes et à la qualité des services</i>
5.	Situation financière 2017-2018 <i>Présentation par : Martin Larose, directeur des ressources financières</i>
6.	Période de questions

Procès-verbal ADOPTÉ

7.	Objectifs prioritaires 2018-2019 <i>Présentation par: Yves Masse, président-directeur général</i>
DEUXIÈME PARTIE	
8.	Thème spécial abordé – Soins palliatifs et de fin de vie : une approche empreinte de dignité et d'humanité
9.	Clôture de la séance publique d'information annuelle

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

Le président du conseil d'administration débute par l'adoption de l'ordre du jour. Il poursuit en adressant le mot suivant à l'auditoire :

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. Encore cette année, l'assistance est très impressionnante. Merci d'avoir choisi de passer votre mercredi soir avec nous! Nous sommes fiers, comme conseil d'administration, de voir cette belle mobilisation, année après année, autour de notre événement annuel. Ce rendez-vous est une belle occasion pour vous partager nos différentes réalisations de la dernière année. C'est aussi le moment de vous présenter nos bons coups et de pouvoir échanger avec les gens de la communauté.

Il faut savoir qu'au cours de la dernière année, d'importants travaux ont été effectués afin de poursuivre l'intégration des soins et des services pour simplifier le parcours et l'expérience de notre clientèle.

On vous présentera aussi quelques défis et objectifs organisationnels. Nous sommes encore une jeune organisation et nous sommes toujours à bonifier et consolider nos façons de faire dans un souci de cohérence et d'harmonisation.

Le chemin parcouru des trois dernières années est très impressionnant. Peut-être que cela peut sembler long, mais tous ceux qui ont vécu une transformation organisationnelle majeure conviendront que c'est très court. Des gains importants ont été réalisés, et ce, à une vitesse grand V.

D'ailleurs, 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. À tous ceux qui permettent de concrétiser cette transformation colossale, je vous dis chapeau. 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 bénéfices de cette nouvelle organisation sont palpables à plusieurs niveaux. D'ailleurs, la table ronde sur les soins palliatifs et de fin de vie qui sera présenté un peu plus tard ce soir témoigne des efforts de tous pour offrir une approche de soins et de services humaine et centrée sur les besoins de l'utilisateur. Je tiens d'ailleurs à remercier tous les intervenants de la table ronde présents avec nous ce soir.

Cette année, les membres du conseil d'administration ont suivi de près plusieurs dossiers organisationnels dont la situation des urgences, les plans d'investissements importants que l'organisation doit déployer (trouble du spectre de l'autisme, santé mentale, soutien à domicile, etc.), les mesures en place pour rendre notre organisation attrayante et ainsi contrer la pénurie de personnel et d'effectifs médicaux. De plus, nous avons suivi de près les démarches entourant l'Agrément, le projet d'hôpital à Vaudreuil-Soulanges, de même que la situation budgétaire.

En terminant, je tiens à remercier toute l'équipe du CISSS derrière l'organisation de cette séance d'information publique annuelle. Une merci aux membres du Service des communications et de la Direction générale pour leur implication.

Je vais maintenant céder la parole à M. Yves Masse, président directeur général, qui présentera plus amplement les faits saillants de l'année 2017-2018.

Bonne soirée et merci!

4. Faits saillants 2017-2018 du CISSS de la Montérégie-Ouest

Présentation par: Yves Masse, président-directeur général

Présentation par : Jean Pinsonneault, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Présentation par: Yves Masse, président-directeur général

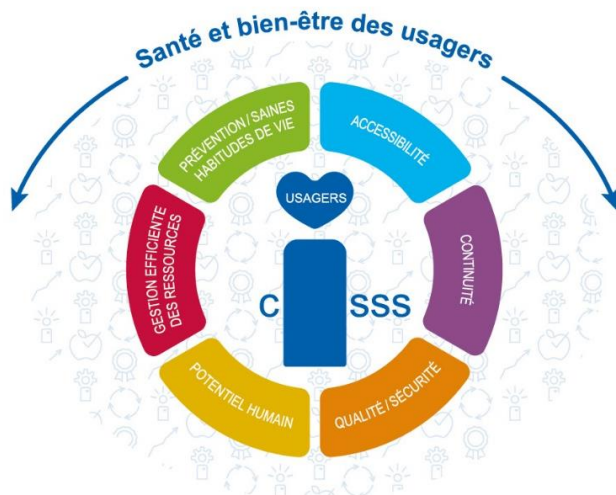
Après avoir salué l'auditoire, le président-directeur général commente les principaux faits saillants 2017-2018 du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Il fait un survol de la région et rappelle que la population desservie par le CISSS de la Montérégie-Ouest totalise plus de 460 000 habitants. Il précise que le CISSS de la Montérégie-Ouest est le plus gros employeur de la région avec 9 200 employés, 560 médecins, 700 bénévoles et près de 4000 places d'hébergement. C'est une organisation d'envergure que nous gérons pour le bénéfice de la population.

Le président-directeur général indique les cinq valeurs en équilibre et interdépendantes qui guident nos actions :

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

Il poursuit en indiquant que le « i » de notre CISSS se concrétise.



Le CISSS de la Montérégie-Ouest est fier de l'intégration depuis trois ans des soins et des services pour l'utilisateur qui est au centre des préoccupations. L'organisation est fière de pouvoir offrir plus de services pour la population.

Offrir plus de services pour la population

« Plus pour nos usagers » signifie :

- Plus de Soutien à domicile
- Plus de services en GMF
- Plus de places d'hébergement
- Plus d'accès à un médecin de famille
- Plus de services en Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)
- 12 000 usagers de plus desservis en imagerie médicale
- 700 chirurgies de plus
- Plus de 200 infirmières prescriptrices
- Plus pour nos jeunes en difficulté
- Plus de suivis en santé mentale
- Services plus accessibles pour les usagers TSA 0-5 ans

Faits saillants : Bilan de l'année

En terminant, le président-directeur général illustre les faits saillants de la dernière année :

- Stratégies mises en place pour contrer la pénurie de main d'œuvre
- Visite d'Agrément Canada du 27 novembre au 1^{er} décembre 2017
 - Le CISSS de la Montérégie-Ouest a obtenu le maintien du statut agréé
- Aide pour les sinistrés des inondations 2017
 - Il y a eu plus de 1 700 interventions effectuées avec l'équipe dédiée
- Projet de l'Hôpital Vaudreuil-Soulanges : un hôpital à penser et à construire
 - Le plan clinique a été déposé en juin 2017 au ministère de la santé et des services sociaux
 - 1,5 milliard \$ et 404 lits pour répondre aux besoins de la population

Présentation par : Jean Pinsonneault, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Après avoir salué l'auditoire, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services commente sommairement les principaux faits saillants 2017-2018 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 1554 dossiers, dont 125 plaintes, 97 interventions, 961 assistances et 371 consultations. Ce résultat représente une diminution de 110 dossiers comparativement aux dossiers traités de l'année dernière.

Il présente par la suite le nombre de plaintes et d'interventions par mission : hospitalière, CLSC, hébergement, réadaptation et dépendance, pour un total de 222.

Les motifs des dossiers de plainte et d'intervention en 2017-2018 se chiffrent à 316 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 182 mesures d'amélioration à la suite de ses enquêtes. Celles-ci visaient principalement l'adaptation des soins et des services.

Pour l'année 2017-2018, le nombre de dossiers de plaintes reçu par les médecins examinateurs a connu une augmentation de 7 dossiers, passant de 36 en 2016-2017 à 43 dossiers en 2017-2018. Le motif «soins et services dispensés» correspond au motif le plus souvent étudié par les médecins examinateurs de tous les motifs répertoriés. Finalement, quatre demandes ont été soumises au comité de révision.

Au bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services 65,6% des dossiers sont traités dans un délai de moins de 45 jours et 34,4 % dans un délai de plus de 45 jours. Au bureau du médecin examinateur, 76,7% des dossiers sont traités dans un délai de moins de 45 jours et 23,3% dans un délai de plus de 45 jours.

En conclusion, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services mentionne que la mission hospitalière a généré plus de dossiers de plaintes et d'interventions, soit 43,7% des dossiers conclus. De plus, il y a eu une augmentation des dossiers de plaintes et interventions pour la mission CLSC par rapport à l'année dernière, une diminution des dossiers de plaintes et interventions pour les missions en réadaptation et en hébergement ainsi qu'une légère augmentation des plaintes médicales par rapport à 2016-2017. Il souligne la collaboration du personnel à tous les niveaux du CISSS de la Montérégie-Ouest, ainsi que les partenaires internes et externes dans une démarche d'amélioration des services aux usagers, est grandement à souligner.

5. Situation financière 2017-2018

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 à la situation financière 2017-2018. Un tableau représentant les explications des résultats du fonds d'exploitation ainsi qu'un tableau des enveloppes de développement 2017-2018 sont présentés.

En conclusion, le directeur des ressources financières mentionne que l'équilibre budgétaire est une priorité pour l'ensemble du CISSS de la Montérégie-Ouest de même que d'offrir des soins et des services de qualité et sécuritaires à notre clientèle. L'imputabilité de l'ensemble des directions et la production du rapport financier (AS-471) dans le respect des délais ont permis de maintenir le cap financier.

Procès-verbal ADOPTÉ

6. Période de questions

Aucune question n'est adressée par le public.

7. Objectifs prioritaires 2018-2019

Présentation par : Yves Masse, président-directeur général

Le président-directeur général présente les objectifs prioritaires pour la prochaine année :

Il indique que les objectifs prioritaires sont déterminés en lien avec les six axes du Vrai Nord ci-après, et ce, en fonction des besoins de la population:

- Prévention/saines habitudes de vie
- Accessibilité
- Continuité
- Qualité/sécurité
- Potentiel humain
- Gestion efficiente des ressources

Au total, le CISSS de la Montérégie-Ouest a 15 objectifs et 33 indicateurs (outils de mesure).

Les étapes permettant de faire le choix

Il explique qu'aux cinq ans, le ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) élabore une nouvelle planification stratégique (2015-2020) dans laquelle il détermine les enjeux, les orientations et les axes à travailler pour améliorer, maintenir et restaurer la santé et le bien-être de la population du Québec.

Pour déterminer les objectifs, les éléments suivants sont pris en considération :

- les attentes signifiées au président-directeur général pour notre région tenant compte des particularités de notre population;
- la planification stratégique du MSSS;
- les investissements faits par le MSSS sur notre territoire;
- les écarts entre les cibles de l'entente de gestion et d'imputabilité et les données de notre territoire;
- la mobilisation de nos équipes et nos défis de main-d'œuvre.

En terminant, il indique que pour mieux comprendre le rôle de tous dans la réalisation des objectifs du CISSS de la Montérégie-Ouest, une capsule vidéo intitulée « Suivez notre PDG » est présentée : <https://vimeo.com/283993623/460a703209>

8. Thème spécial abordé – Soins palliatifs et de fin de vie : une approche empreinte de dignité et d'humanité

Madame Geneviève Boileau anime la table ronde ayant pour thème « Soins palliatifs et de fin de vie : une approche empreinte de dignité et d'humanité ». Elle présente les participants à cette table ronde qui tenteront de mettre en lumière les meilleures pratiques en soins palliatifs et de fin de vie. 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 la table ronde, les éléments suivants :

- L'offre de service au CISSS de la Montérégie-Ouest :
 - Les soins palliatifs et de fin de vie qui sont offerts à domicile et en établissement
 - Les services qui sont soutenus par les différents professionnels
 - Les services qui s'adressent aux personnes de tous âges et de toute condition à une étape préterminale ou terminale d'une maladie conduisant à la mort.
- L'approche de nos services; le fil conducteur
- La présentation d'une vidéo : L'histoire de Richard et de sa conjointe
- L'unité des soins palliatifs à :
 - l'Hôpital Anna-Laberge
 - au CHSLD à La Prairie
- La maison des soins palliatifs de Vaudreuil-Soulanges

Procès-verbal ADOPTÉ

Participants à la table ronde :

- M^{me} Chantal Arsenault, directrice du programme de soutien à l'autonomie et personnes âgées (DPSAPA)
- M^{me} Chantal Rochefort, infirmière consultante en soins palliatifs
- M^{me} Marie Hélène Caron, infirmière au soutien à domicile (SAD)
- M^{me} Monique Sasseville, directrice de la Maison soins palliatifs à Vaudreuil-Soulanges
- D^{re} Marie Hélène Simard, médecin omnipraticienne en soins palliatifs

En guise de conclusion, des remerciements et de chaleureux applaudissements sont faits à Richard, présent sur place, pour son généreux témoignage.

9. 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.

Claude Jolin
Président

Yves Masse
Secrétaire

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