

FAITS SAILLANTS

Faits saillants

UNE ATTENTION À L'EXPÉRIENCE CLIENT

MOBILIS

Considérant son expertise, l'[équipe Mobilis](#) de la Direction de la protection de la jeunesse de la Montérégie (DPJ) a été convoquée par la Commission de la santé et des services sociaux dans le cadre de consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n°99 « Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions ». L'équipe, qui a présenté un mémoire sur le projet de loi, a partagé son expérience pour assurer la sécurité, le développement et la stabilité des enfants. Né en 2008 de l'initiative du Centre jeunesse de la Montérégie et du Service de police de l'agglomération de Longueuil, Mobilis vise à prévenir l'adhésion des jeunes aux gangs de rue et à mettre en place des conditions favorisant la désaffiliation des membres sympathisants. La priorité est toutefois donnée à la lutte au trafic humain, qui fait en sorte que de jeunes filles sont recrutées par les gangs qui, après les avoir soumises, les exploitent sexuellement jusqu'à l'épuisement.

Le CISSS de la Montérégie-Est a été sollicité pour son expertise sur la [thématique des gangs et de l'exploitation sexuelle](#) dans le cadre d'un documentaire produit par les Productions Bazzo Bazzo. Les producteurs ont assisté aux ateliers « [Mia n'est plus à vendre](#) », une activité psychoéducative construite et mise en œuvre par des éducatrices du Séjour, l'unité d'encadrement intensif pour filles du CISSS de la Montérégie-Est. L'activité vise à sensibiliser et informer les jeunes filles sur le sujet de la prostitution juvénile par les gangs de rue afin qu'elles puissent mieux se protéger contre cette forme d'exploitation sexuelle.

Une équipe régionale ayant pour mandat d'évaluer les signalements de la DPJ retenus en abus sexuels et sévices corporels graves a été mise en place. Cette réorganisation vise à répondre aux besoins spécifiques des jeunes visés et à favoriser la concertation avec les partenaires (milieu policier, hospitalier, Directeur des poursuites criminelles et pénales). Ces situations représentent 20 % des signalements retenus.

Le CLSC des Seigneuries de Boucherville et Sainte-Julie ont obtenu la certification ISO Famille Argent et le bâtiment regroupant le CLSC et le CHSLD de Contrecoeur a obtenu la certification Bronze. À ce jour, ce sont 13 des installations du CISSS de la Montérégie-Est qui ont été reconnues pour leur engagement et leur effort à adapter leur environnement afin de bien accueillir les familles ayant des enfants âgés de 0 à 5 ans. La [certification ISO Famille](#) vise à encourager les établissements publics et les commerces à offrir des aménagements adaptés aux besoins des familles (des stationnements réservés aux familles et aux femmes enceintes, toilettes accessibles, accès à des tables à langer, un accès direct aux poussettes ou accueil favorable aux mères qui allaitent).

AMIS DES BÉBÉS

Les CLSC du réseau local de services Pierre-Boucher ont tous été [certifiés IAB \(Initiative Amis des bébés\)](#) à nouveau en juin 2016. L'initiative amis des bébés est un programme qui vise à encourager les services de maternité à favoriser la durée et l'exclusivité de l'allaitement maternel afin d'assurer aux enfants le meilleur départ possible dans la vie.

Le Centre de répartition des demandes de services (CRDS) de la Montérégie qui représente l'élément central de la stratégie « Accès priorisé aux services spécialisés » (APSS) mise de l'avant par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS) a débuté ses activités le 24 octobre 2016. Le CISSS de la Montérégie-Est assure la gestion des opérations du CRDS pour l'ensemble de la région de la Montérégie. Le CRDS se veut la porte d'entrée unique pour les médecins omnipraticiens désirant référer les personnes ayant besoin d'une première consultation auprès d'un médecin spécialiste œuvrant en milieu hospitalier ou en clinique privée. La première phase a ciblé neuf spécialités, soit la cardiologie, la gastroentérologie, la néphrologie, la neurologie, la pédiatrie générale, l'otorhino-laryngologie, l'orthopédie, l'ophtalmologie et l'urologie. La deuxième phase, qui prévoit l'ajout de 17 spécialités, sera réalisée au cours de l'année 2017-2018. Après cinq mois d'opération, le CRDS a offert 12 646 rendez-vous en spécialité pour l'ensemble de la population montréalaise.

Le CISSS de la Montérégie-Est s'est engagé dans une démarche afin d'identifier les principaux obstacles à l'intégration pour les personnes ayant un handicap ainsi que les divers moyens à mettre en place pour les surmonter. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et est supportée par l'Office des personnes handicapées du Québec. Les principales actions du Plan d'accès pour personnes handicapées viseront à diminuer les obstacles à l'emploi, à réaménager les ascenseurs des hôpitaux en répondant aux normes d'accessibilité, à améliorer la trajectoire de services pour la clientèle avec une déficience et participer à la refonte du portail Web régional.

Afin de soutenir les familles qui vivent avec un enfant présentant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique, le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est (CISSS

Montérégie-Est) a injecté de nouvelles sommes d'argent pour éliminer l'attente dans le programme de soutien à la famille. La situation de 118 familles a été évaluée et elles ont pu bénéficier d'une partie de la somme accordée de 105 000 \$ pour le répit et gardiennage. Ce répit permet de contrer l'épuisement des familles et offre aux parents la possibilité de vivre des activités avec les autres enfants de la famille.

ACCÈS AUX SERVICES

Il y a eu élimination complète de plusieurs listes d'attente en soutien à domicile des sept CLSC du CISSS pour les programmes suivants : services de répit aux proches aidants, allocation directe en aide à domicile, aides à la vie quotidienne et à la vie domestique, aides matérielles pour les fonctions d'élimination, programme national d'oxygénothérapie à domicile (PNOD) et Programme national d'assistance ventilatoire à domicile (PNAVD), inhalothérapie à domicile, auxiliaire de santé et de services sociaux à domicile. Les usagers ont accès à des services au moment où ils en ont besoin, en temps réel et en flux continu. Il y a eu augmentation de l'accès aux services professionnels et l'élimination complète des usagers en attente hors délais pour les priorités urgentes (72 heures) et modérées (365 jours).

RESSOURCES SOINS DE LONGUE DURÉE

L'établissement a reçu une allocation de 4,8 millions \$ du MSSS pour l'ajout de ressources en soins de longue durée, ce qui a permis de créer un total de 109 postes

parmi les titres d'emploi suivants : infirmières, infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires.

ART-THÉRAPIE LES IMPATIENS

L'art-thérapie des Impatients, qui a cours au RLS Pierre-Boucher depuis 2014, a été exportée à la clientèle du RLS Pierre-De Saurel. Les Impatients ont débuté leurs ateliers à Sorel-Tracy en novembre 2016 et près d'une vingtaine de participants en ont bénéficié. Ces ateliers permettent à la clientèle de santé mentale de vivre une expérience positive de participation à des activités permettant l'expression par l'art, de briser l'isolement, d'améliorer l'estime de soi, d'améliorer l'état de santé ainsi que les relations sociales.

La mise en œuvre du bilan comparatif des médicaments (BCM) dans le service de médecine générale des trois réseaux locaux de services (RLS) a débuté. Ce processus sera déployé par la suite dans tous les services ou programmes pertinents. Le BCM est un processus structuré qui sert à communiquer toutes les informations sur les médicaments de l'utilisateur aux points de transition des soins (admission, transfert et congé). Il permet d'accroître la sécurité dans les soins en réduisant les erreurs liées aux médicaments tels que les omissions, doubles prescriptions et prescriptions erronées.

UNE ATTENTION À L'EXPÉRIENCE DES INTERVENANTS (EXPÉRIENCE EMPLOYÉS, MÉDECINS ET BÉNÉVOLES)

La mise en œuvre de la gouvernance en cogestion médicale se veut un élément important pour l'organisation. Les médecins sont impliqués dans la planification, les orientations ainsi que dans les décisions de l'organisation.

VIDÉO CONFÉRENCE

Une mise à niveau des services de vidéo-conférence a été réalisée afin de faciliter les rencontres à distance. Plus de 51 systèmes Visio, répartis sur tout le territoire du CISSS de la Montérégie-Est, de Longueuil à Sorel-Tracy, en passant par Saint-Hyacinthe et Acton Vale, ont été installés ou rehaussés.

Le 24 octobre dernier, au Camp Bosco de Salaberry-de-Valleyfield, avait lieu la 2^e édition de la journée Ensemble autour des jeunes et de leur famille pour prévenir et contrer le phénomène de la fugue. Cette journée visait à regrouper les partenaires de la région (DPJ, programme jeunesse, corps policiers, travailleurs de rue, et intervenants sociaux, scolaires et communautaires) afin de favoriser les échanges interdisciplinaires sur la problématique des fugues dans le but de mieux la comprendre, de l'analyser et d'intervenir en concertation auprès des adolescents. Ce sont près de 80 participants de divers milieux qui ont pris part à cette activité mettant en valeur la complémentarité des expertises de chacun. Madame Lucie Charlebois, ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse, à la Santé publique et aux Saines habitudes de vie s'est jointe aux participants présents en après-midi pour échanger sur cette problématique.



Un projet de mobilité au travail a été déployé et près de 230 agents de relations humaines et techniciens en assistance sociale travailleront en mobilité, maximisant leurs déplacements et accroissant le temps d'intervention auprès de la clientèle. Ils ont accès, avec leur portable, aux outils informatiques leur permettant d'effectuer l'ensemble de leurs tâches et responsabilités dans un lieu extérieur à leur bureau traditionnel, en respectant le cadre de leur contrat de travail.

Une formation a été offerte aux partenaires et intervenants sur le « Cadre de référence – Les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF)»; cette formation s'inscrit dans le contexte d'un nouveau cadre de référence RI-RTF déposé par le MSSS en mars 2016.

L'excellence des équipes qui œuvrent à l'organisation du travail soutenant une pratique de qualité en regard des activités de l'alimentation-repas et des soins d'hygiène et d'intégrité de la peau au centre d'hébergement de Mrg-Coderre a été reconnue et a fait l'objet d'une présentation dans le cadre du Forum sur les meilleures pratiques en centre d'hébergement et de soins de longue durée. La participation de la Fondation Jeanne-Crevier à l'amélioration de la qualité de vie en CHSLD y a également fait l'objet d'une présentation par une équipe

du CISSS et de madame Marjolaine Tessier, présidente de la Fondation Jeanne-Crevier.

Des formations ont été offertes à chacun des gestionnaires du CISSS sur la gestion financière afin de les habiliter à gérer efficacement les ressources financières sous leur responsabilité. Cette formation a permis de démystifier la lecture des rapports financiers, de traduire une réalité clinique ou opérationnelle en réalité financière.

L'infolettre Le i à l'intention des infirmières et des infirmières auxiliaires a été créée. Ce bulletin permet de partager mensuellement de l'information clinique soutenant la pratique d'excellence en soins infirmiers. Il favorise également la reconnaissance en diffusant des projets ou en soulignant la contribution unique d'une professionnelle à la qualité des soins. Plus de 3200 infirmières et infirmières auxiliaires dispersées dans plus de 52 installations au sein du CISSS de la Montérégie-Est sont rejointes par Le i.

Une formation en réanimation aux urgences, par simulation avec un mannequin haute-fidélité, a été dispensée (préposés aux bénéficiaires, infirmières, inhalothérapeutes,). Elle vise la révision des soins avancés en réanimation cardiorespiratoire ainsi que la prise en charge infirmière en salle de réanimation; la communication en situation d'urgence est évaluée lors des simulations.

La formation ACLS (Advanced Cardiovascular Life Support) visant la prise en charge efficace, dès les premières minutes, d'un patient victime d'un arrêt cardio-respiratoire a été donnée aux infirmières et inhalothérapeutes de l'urgence, des soins intensifs et des services

périopérateurs et aux médecins de l'urgence et des soins intensifs des 3 réseaux locaux de services. Différents sujets ont été abordés : la cardiologie, le syndrome coronarien aigu, l'accident vasculaire cérébral, les différents troubles du rythme et leurs traitements, la gestion des voies aériennes ainsi que la communication efficace au sein d'une équipe de réanimation.

Une formation spécifique sur les nouvelles normes de construction CSA a été dispensée au personnel des services techniques et des infirmières de la prévention et du contrôle des infections. Des mesures de prévention particulière ont également été mises en place pendant les travaux de construction.

La formation sur la gestion intégrée des risques découlant de la prestation des soins a été déployée à un large groupe de gestionnaires, du personnel et des médecins du CISSS de la Montérégie-Est (total 2 275 intervenants). Cette formation offerte en ligne favorise une diffusion rapide, efficace et innovatrice tout en créant un symbole fort de la culture de sécurité par la promotion des comportements sécuritaires. Les sujets abordés à travers cette formation sont, entre autres, les comportements sécuritaires à adopter envers les usagers, leur famille et leurs proches (gestion intégrée des risques/déclaration et divulgation des incidents/accidents/analyse des événements indésirables graves /le partenariat de soins).

Le déploiement de l'offre de service des affaires juridiques a permis de faciliter la collaboration des avocats de la coordination avec les nouvelles directions, les médecins, les gestionnaires et les employés dans tous les domaines de droit.

L'établissement a déployé une approche favorisant la réussite des retours au travail des employés en leur offrant un programme de réadaptation interdisciplinaire basé sur l'activation progressive, la responsabilisation et l'éducation. Cette approche s'inscrit dans les meilleures pratiques cliniques et soutient nos

employés afin qu'ils retrouvent une bonne capacité physique et psychologique autant dans leur vie professionnelle que personnelle.



L'ajout d'une personne-ressource pour accompagner les préposés aux bénéficiaires en formation a permis d'augmenter le taux d'embauche pour passer de 40 % à 90 %. Le rôle de la personne ressource est de créer des liens avec les maisons d'enseignement et de rencontrer les étudiants dans leurs écoles respectives dès le début de leur stage pour leur faire connaître les intentions d'embauche. De plus, elle devait visiter les différents milieux de stage afin d'avoir un contact direct avec chaque stagiaire et pouvoir ainsi faire du repérage pour le recrutement de futurs préposés aux bénéficiaires et répondre à leurs questions.

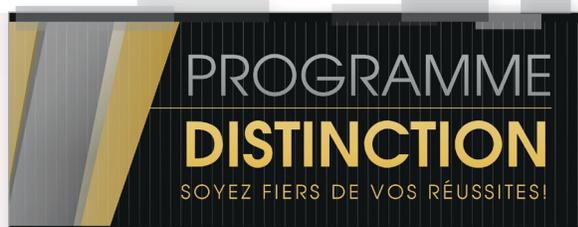
Le déploiement du programme de coaching pour les cadres est une démarche qui s'inscrit en continuité au programme CIBLE (Créer son Intention de développement, Basé sur les Livrables et attentes Établies) et constitue un des outils disponibles pour le soutien et le développement des compétences. Un site internet a été déployé pour les cadres afin de faciliter l'accessibilité au programme et permettre le choix de son coach.

L'adoption de la nouvelle politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence au travail a donné lieu au déploiement de plusieurs moyens pour favoriser le maintien et le développement d'un milieu de travail respectueux, sain et performant. Outre le feuillet résumant la politique et la procédure remis à tout le personnel, le principal outil de promotion prend la forme de capsules dont le visionnement est requis pour tous. Deux des capsules

s'adressent aux employés. La première capsule présente les notions de base de la civilité alors que la deuxième capsule vise à sensibiliser les employés à l'importance de leur rôle dans l'établissement de relations interpersonnelles de qualité. Elle propose également une manière simple d'intervenir adéquatement lorsqu'ils sont la cible d'un écart de conduite.



La campagne de recrutement « Es-tu prêt » a pour but de faire connaître et reconnaître le CISSS de la Montérégie-Est comme employeur de choix. Le design graphique jeune et tourné vers l'avenir est empreint de modernité et de dynamisme pour intéresser les futurs candidats. Une plateforme dédiée au recrutement a été créée afin d'atteindre ce public cible qui a un profil axé sur les technologies Web pour sa recherche d'emploi. Le www.recrutementciissme.com regroupe maintenant tous les emplois disponibles de notre organisation.



Le [programme Distinction](#) a été mis sur pied. Il s'adresse à tous les employés, médecins, dentistes ou pharmaciens du CISSS de la Montérégie-Est et vise à reconnaître et à mettre en valeur les personnes, qui quotidiennement se distinguent par leur savoir-être et leur savoir-faire. Il s'agit d'une façon de rendre hommage et de dire merci à celles et ceux qui font une différence dans le quotidien au travail, et ce, quel que soit leur rôle ou leur fonction dans l'organisation. Cinq catégories de reconnaissances :

- Innovation et amélioration continue

- Expérience client
- Collaboration interdisciplinaire
Pour les catégories 1-2-3 · Candidature individuelle ou d'équipe ·
1 prix clinique + 1 prix administratif ou de soutien.
- Mention d'honneur - supervision de stage
- Coups de cœur des conseils (Conseil des infirmières et infirmiers (CII / CIIA) Conseil multidisciplinaire (CM) Conseil consultatif du personnel paraprofessionnel (CCPP) Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP))

Dans le cadre de la mise en place de la nouvelle organisation qu'est le CISSS de la Montérégie-Est, un comité a été mis en place afin de s'assurer de la bonne conduite de la réorganisation qui en découle et de la répartition des ressources humaines en préservant l'expertise, le savoir-faire et les connaissances des salariés en poste dans leur milieu. Tout en minimisant les impacts pour les salariés et les usagers, la réorganisation de l'établissement s'est effectuée dans un délai approximatif de 18 mois sans porter atteinte à la qualité des services offerts par les salariés, médecins et bénévoles.

UN ACCENT SUR L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PRATIQUES ET DES PROCESSUS

Une trajectoire de services dans le cadre de la démarche « Projet de vie » pour les enfants suivis en protection de la jeunesse a été élaborée. La conceptualisation de cette trajectoire a amené la révision et la simplification des instances décisionnelles, l'abolition de la rédaction de certains documents et l'accès rapide à un guide informatisé pour retrouver l'information permettant de réaliser les objectifs de la démarche étape par étape. Chaque secteur d'activité participe à l'amélioration de la pratique en prenant une part active aux réflexions et aux moyens déployés.

La Direction de la protection de la jeunesse a élaboré un projet de justice thérapeutique, une initiative d'intervention qui vise la diminution des délais judiciaires et l'atté-

nuation des impacts chez les enfants dont la sécurité et le développement ont été déclarés compromis pour des motifs de conflits sévères de séparation. Le projet déposé en collaboration avec des DPJ de quatre autres régions du Québec (Chaudière-Appalaches, Laval, Capitale-Nationale et Lanaudière), de juges de la Cour du Québec, d'avocats, d'une chercheuse ainsi que d'autres acteurs œuvrant dans le domaine nous a permis d'obtenir une subvention du ministère de la Justice.

Organisé en partenariat avec l'Université de Sherbrooke, la coordination régionale du programme Crise Ado Famille Enfance (CAFE) du CISSS de la Montérégie-Est et le CIUSSS de la Capitale-Nationale, le colloque sur l'intervention de crise qui a eu lieu le 21 avril 2016 a permis de promouvoir l'intégration de nouvelles pratiques reconnues pour leur succès au niveau de l'intervention en situation de crise. Des intervenants des programmes de crise dans le secteur jeunes en difficulté et leur famille, des chercheurs, des professeurs et des décideurs de partout au Québec comptaient parmi les 200 personnes ayant pris part à l'événement.

Le CISSS a adopté une politique-cadre relative aux signalements de fraudes et d'irrégularités financières. Elle permet à tout individu d'effectuer le signalement de tout acte présumé ou acte potentiel de fraude ou d'irrégularité financière. Les modalités de signalement, prévues dans la politique, permettent d'assurer l'anonymat du signalement et la confidentialité dans le traitement par la présidente du Conseil d'administration ou, en son absence, par la présidente du comité de vérification qui en assurera le suivi.

Une cartographie des processus « Gérer et coordonner les stages » a été réalisée. Elle regroupe 4 volets d'activités de gestion des stages soit, les stages en soins infirmiers, les stages en médecine et science de la santé, les stages professionnels et les stages administratifs et techniques. L'objectif de cette analyse vise l'augmentation de l'efficacité des processus dans chacun des secteurs d'activités.

Un accès E-CPS (Compendium des produits et spécialités pharmaceutiques) et à une bibliothèque virtuelle sont maintenant disponibles sur tous les postes de travail du CISSS et permettent aux utilisateurs d'accéder aux ressources électroniques des bibliothèques médicales. En 2016-2017, 10 416 consultations ont été enregistrées à travers les différentes bases de données comparativement à 4 355 en 2015-2016 grâce à la disponibilité de cette icône ce qui correspond à près de 140 % d'augmentation des consultations.

Un outil a été conçu pour revoir les charges de cas des intervenants auprès des personnes ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme. Cet outil permet de revalider l'implication de l'intervenant auprès de l'utilisateur et de sa famille, s'assure que cette implication répond aux besoins, valide que les objectifs du plan d'intervention sont pertinents et assure une équité plus grande dans la charge de travail.

Le CISSS de la Montérégie-Est a entrepris une vaste démarche collective visant à identifier des valeurs porteuses de sens et rassembleuses pour l'organisation et à rédiger des documents phares, soit un cadre de référence en éthique et un code d'éthique. Près de 900 cadres, employés, médecins, bénévoles et usagers ont été rencontrés dans le cadre de cette démarche. Les documents et les valeurs seront adoptés et diffusés au cours de l'année 17-18.

La fusion des CSSS Pierre-Boucher, Richelieu-Yamaska, Pierre-De Saurel et du Centre jeunesse de la Montérégie en un Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) a mis en lumière l'existence de quatre processus différents pour. La Direction des services techniques (DST) et la Direction des ressources financières (DRF) ont, d'un commun accord, saisi cette opportunité pour revoir certains processus importants.

Un processus intégré ayant trait au cheminement d'une demande d'approvisionnement et des contrats de service a été mis en place pour les éléments suivants :

- Approvisionnements reliés aux projets de construction
- Harmonisation des applications de gestion des ressources matérielles (GRM)
- Acquisition d'équipements médicaux
- Octroi des contrats de service

Le département d'imagerie médicale a entrepris une démarche d'amélioration de la qualité en vue d'y implanter les meilleures pratiques selon le financement axé sur le patient. Une évaluation des coûts a été réalisée et des projets ont été identifiés pour améliorer la performance financière du service.

Le système de paie des trois CISSS de la Montérégie est désormais centralisé au CISSS de la Montérégie-Centre.

Le Conseil d'administration a adopté le plan directeur des communications 2016-2018 « De la transition à la transformation ».

Le CISSS a dorénavant des pages Facebook et LinkedIn. À ce jour, la page Facebook compte plus de 6 000 abonnés et la page LinkedIn 297 membres.

Le bulletin électronique du Conseil d'administration, Le Tour du CA, a été lancé cette année; il rapporte les faits saillants des séances publiques du Conseil d'administration et est disponible sur le site Internet de l'établissement.

Une nouvelle trousse d'information pour uniformiser les communications administratives a été créée incluant :

- Un guide de normes graphiques simplifié du programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec en version interactive.
- Les pratiques de gestion Lotus Notes, visant à améliorer l'efficacité et la gestion du temps au quotidien, particulièrement dans le contexte d'une administration multisites.
- Le Guide d'élaboration et de gestion des documents d'encadrement afin de soutenir toutes les directions dans l'élaboration, la mise en application, la dif-

fusion et la gestion des documents des politiques, procédures et règlements de l'établissement.

UN ACCENT SUR LA POURSUITE DE LA PERFORMANCE

Animée par la présidente-directrice générale, une salle de pilotage stratégique a été déployée et permet de suivre des indicateurs de performance pour l'ensemble de l'établissement. Dans le même ordre d'idées, une salle de pilotage tactique et opérationnelle a été déployée pour le suivi des indicateurs de la gestion intégrée de la qualité et des risques.

La Direction des ressources financières a implanté des rapports mensuels de performance accessibles à tous les gestionnaires. Elle a également formé des gestionnaires à interpréter et à maximiser l'utilisation des indicateurs de performance, développés pour leur secteur d'activités, afin d'optimiser et d'améliorer l'accessibilité aux services.

En 2016-2017, le groupe de médecine de famille universitaire (GMF-U) Richelieu-Yamaska a intégré l'accès adapté pour cibler et faciliter les rendez-vous des patients. Le nombre de patients vus s'est amélioré de 38 %, passant de 17 506 patients en 2015-2016 à 24 128 patients en 2016-2017. De plus, le GMF-U compte 3 infirmières spécialisées (IPS) en première ligne dont une récemment arrivée au sein de l'équipe qui collabore à l'accueil et au suivi patient.

Le recours aux mesures d'isolement et contentions pour les personnes hospitalisées en santé mentale dans les trois hôpitaux du CISSS a globalement diminué de 27 % au cours de la dernière année.

Bilan comparatif des mesures de contrôle 2015-16 et 2016-2017 – santé mentale

	2015-2016	2016-2017	Variation %
NOMBRE DE MESURES DE CONTRÔLE* APPLIQUÉES HÔPITAL PIERRE-BOUCHER – 39 lits courte durée	152	120	21 %
Nombre d’usagers différents/mesures de contrôle	25	31	
Nombre d’admissions	526	546	
NOMBRE DE MESURES DE CONTRÔLE APPLIQUÉES HÔPITAL HONORÉ-MERCIER – 35 lits courte durée et 15 lits longue durée	152	107	30 %
Nombre d’usagers différents/mesures de contrôle	ND	32	
Nombre d’admissions	596	493	
NOMBRE DE MESURES DE CONTRÔLE APPLIQUÉES HÔPITAL HÔTEL-DIEU – 17 lits courte durée	88	60	32 %
Nombre d’usagers différents/mesures de contrôle	ND	14	
Nombre d’admissions	427	436	
TOTAL NOMBRE DE MESURES CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-EST	392	287	27 %

*Isolement, contention

Un tableau des indicateurs de performances liés aux urgences est présenté de façon périodique aux équipes qui y travaillent. Il permet d’évaluer l’impact d’un certain nombre de projets et de mesures structurantes, de constater l’évolution des projets et de procéder à des rectifications, le cas échéant. Au total, une douzaine d’indicateurs sont rigoureusement suivis. Le tableau a également permis une harmonisation des données colligées et des indicateurs suivis dans les trois centres hospitaliers du CISSS.

Quelques résultats

L’harmonisation des processus de gestion des séjours dans les 3 réseaux locaux de services a pour but d’améliorer le cheminement de la clientèle. Elle a eu pour effet la réduction de la durée moyenne de séjour (DMS) de la clientèle hospitalisée ainsi que les délais relatifs à la durée de séjour des patients en niveau de soins alternatifs.

Durées moyennes de séjour (jours)

	De l'admission en CH* au statut NSA**	En statut NSA	De l'admission en CH à la sortie du CH
CISSS de la Montérégie-Est	29	46	72
Portrait provincial	102	105	203

*CH : centre hospitalier.

**NSA (niveau de soins alternatif) :

Lorsqu'un patient occupe un lit dans un établissement sans qu'il nécessite le niveau de ressources ou de services dispensés dans le service de soins où il se trouve.

Malgré une augmentation du nombre de visites sur civières, la réorganisation de certains secteurs a permis de réduire la durée moyenne de séjour (DMS).

CISSS de la Montérégie-Est	2015-2016	2016-2017
Visites patients civières	45 340	53 230
DMS globale patiente civière (heures)	20,2	18,6
DMS patients non hospitalisé	14,8	13,1

La réorganisation de l'offre de services en psychiatrie à l'urgence a contribué à réduire la durée moyenne de séjour de la clientèle de santé mentale

CISSS de la Montérégie-Est	2015-2016	2016-2017
DMS globale santé mentale	20,4	19,7

Des efforts concertés dans les secteurs de la chirurgie des trois hôpitaux du CISSS ont permis de diminuer l'attente par rapport à l'année précédente. Les résultats se sont améliorés dans toutes les installations, particulièrement à l'Hôpital Pierre-Boucher, par la création du centre de gestion des listes d'attente en chirurgie.

CISSS de la Montérégie-Est	2015-2016	2016-2017
Nombre de cas en attente d'une chirurgie	3000	16
Nombre de patients en attente de plus d'un an pour une chirurgie*	68	22
Proportion de chirurgies oncologiques réalisées en moins de 28 jours	61 %	72,5 %
Proportion de chirurgies oncologiques réalisées à moins de 56 jours	94,6 %	96,6

*excluant la chirurgie bariatrique

Depuis le 13 mars 2017, l'ensemble des activités chirurgicales d'ophtalmologie de l'Hôpital Pierre-Boucher est réalisé à la clinique de Chirurgie Dix30 à raison de 15 chirurgies/jour, 5 jours/semaine. Trois chirurgiens plasticiens utilisent aussi cette ressource de façon régulière. L'établissement a réalisé 666 chirurgies à cette clinique dont 324 en ophtalmologie et 342 en plastie. Ces procédures sont réalisées dans le cadre du projet expérimental de comparaison des coûts liés aux chirurgies et aux procédures sous scopie entre le réseau public de santé et des services sociaux et trois cliniques privées.

Afin de diminuer les délais d'attente pour les services diagnostiques, deux salles

d'endoscopie ont été ouvertes le 6 février 2017, une à l'Hôpital Honoré-Mercier et une à l'Hôpital Pierre-Boucher. Les activités, qui ont débuté le 6 février 2017, ont bénéficié des investissements du Ministère et ont permis de réaliser des coloscopies additionnelles. Les deux salles permettent de réaliser 12 coloscopies de plus par jour, 5 jours par semaine. En 2016-2017, 796 coloscopies additionnelles ont été réalisées, dont 498 à l'Hôpital Pierre-Boucher et 298 à l'Hôpital Honoré-Mercier.

L'implantation du nouveau cadre de gestion « Groupe de médecine de famille » (GMF) » a permis d'améliorer l'accès à un médecin de famille.

	2015-2016	2016-2017
Nombre de GMF	12	16
Taux d'inscription en GMF	69,8 %	73,7 %

Les services d'imagerie médicale des trois hôpitaux du CISSS ont connu une amélioration importante au niveau l'accessibilité pour la majorité des examens, particulièrement en ce qui concerne la tomographie (scan).

	2015-2016	2016-2017
Proportion des usagers en attente de moins de 3 mois – tomographie		
Hôpital Honoré-Mercier	91,67 %	100 %
Hôpital Pierre-Boucher	69,51 %	99,65 %
Hôtel-Dieu de Sorel	49,4 %	100 %

ÉQUIPEMENTS ET IMMOBILISATION

Annonce ministérielle de l'agrandissement et du réaménagement de l'urgence à l'Hôpital Honoré-Mercier – 45,3 M \$

Le ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec a annoncé l'autorisation du

projet d'agrandissement et de réaménagement de l'urgence de l'Hôpital Honoré-Mercier le 1^{er} décembre dernier. Les travaux projetés consistent en un agrandissement d'une superficie de 5 920 m² et un réaménagement sur 1 400 m². Le nouvel édifice comportera deux niveaux, soit un sous-sol et un rez-de-chaussée, et sera conçu en prévision d'ajouter éventuellement d'autres étages.

Dans le cadre du programme ministériel du maintien des actifs du réseau socio sanitaire, le CISSS s'est vu octroyer la somme de 26 063 592 \$, soit :

- maintien des actifs immobiliers : 6 543 879 \$
- résorption déficit du maintien des actifs immobiliers : 4 664 117 \$
- rénovation fonctionnelle mineure autre que les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) : 1 290 409 \$
- rénovation fonctionnelle mineure en CHSLD : 1 332 700 \$

- Remplacement de l'équipement médical : 6 937 984 \$
- Résorption du déficit de maintien des actifs – équipement médical : 2 744 204 \$
- Remplacement de l'équipement non médical et mobilier : 2 540 299 \$

La Loi modifiant et la gouvernance du réseau de la santé et des services est venue modifier la répartition de certaines enveloppes financières; les montants qui auraient été auparavant distribués en fonction de la taille de la population du territoire sont maintenant répartis selon les besoins identifiés, en tenant compte notamment de l'état des bâtiments et de la durée de vie utile des équipements médicaux spécialisés. L'analyse des besoins a permis au CISSS de la Montérégie-Est d'investir 2 M \$ pour le remplacement d'équipements médicaux spécialisés à l'Hôtel-Dieu de Sorel. Pour 2016-2017, le réseau local de services (RLS) Pierre-De Saurel a ainsi reçu 46 % de l'enveloppe destinée à la résorption du déficit de maintien des actifs (RDMA) du CISSS, alors que sa population ne représente environ que 10 % de celle de l'établissement.

De même, le CISSS a investi plus de 8 M \$ pour maintenir et rénover ses installations immobilières à Sorel-Tracy, dont 6,8 M\$ proviennent du budget annuel RDMA, ce qui représente 90 % de l'enveloppe pour l'ensemble du CISSS de la Montérégie-Est.

Aire de choc à l'urgence de l'Hôpital Pierre-Boucher – 2 585 234 \$

Ce projet de réaménagement permet d'améliorer la sécurité des patients, de mieux desservir la clientèle et de répondre aux besoins des professionnels. L'achat de nouveaux équipements de pointe, en attendant l'aménagement de la nouvelle urgence, est également prévu.

Aménagement de la place publique au Centre d'hébergement Élisabeth-Lafrance – 742 800 \$

Ce projet vise à reproduire un cadre résidentiel chaleureux en créant des lieux plus propices aux rencontres familiales.

Ainsi, les travaux d'aménagement de la place publique et du vestibule ont également donné lieu à l'agrandissement de la terrasse et au nouvel aménagement paysager avec mobilier extérieur.

Achat d'une nouvelle caméra gamma 813 000 \$ et aménagement du local de la nouvelle caméra gamma à l'Hôtel-Dieu de Sorel– 724 368 \$

Les caméras gamma sont des appareils qui permettent aux médecins nucléistes d'effectuer des « scintigraphies », examens qui fournissent des diagnostics détaillés sur le fonctionnement de la thyroïde, du cœur, des poumons, et d'autres parties du corps.

Le local a été aménagé pour accueillir ce nouvel appareil plus imposant et assurer la mise aux normes pour utiliser l'appareil de façon sécuritaire.

Aménagement du local du tomodesitomètre à l'Hôpital Pierre-Boucher – 460 000 \$

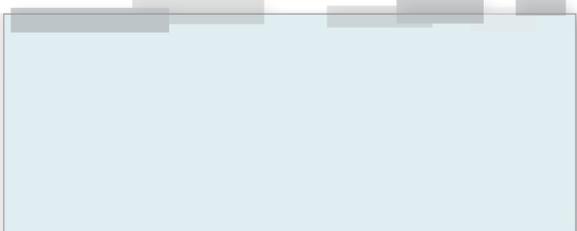
Les travaux d'aménagement ont permis d'agrandir le local afin de mieux intégrer le nouvel équipement et assurer la mise aux normes des installations, notamment au niveau de la ventilation.

Réaménagement et équipements en endoscopie à l'Hôpital Pierre-Boucher – 2 M \$

Les travaux de réaménagement ont permis d'améliorer diverses fonctionnalités afin d'améliorer l'efficacité des processus, notamment au niveau de la salle de lavage des endoscopes et la salle d'observation.

Remplacement du système 20 (ventilation) au bloc opératoire à l'Hôpital Honoré-Mercier – 1 085 000 \$

Ce projet s'accompagne de l'ajout d'un système de ventilation de réserve. Le système peut entrer en fonction lors du remplacement de pièces ou d'avarie du système principal et permettre de poursuivre les activités opératoires, 24 h/24, 7 jours/7.



Aménagement de l'unité 3B au Centre d'hébergement Mrg-Coderre – 488 370 \$

Les travaux ont permis de rafraîchir les aménagements du milieu de vie des résidents des surfaces du plancher, du plafond, de repeindre les murs, etc.

Plusieurs autres projets de moindres envergures se poursuivent à la Direction des services techniques afin de maintenir et d'améliorer les infrastructures

PRIX ET RECONNAISSANCES



Table d'autopsie ajustable – Lauréat des Grands Prix santé et sécurité au travail

Un comité de travail paritaire, composé de professionnels et d'un représentant syndical de l'Hôpital Pierre-Boucher, a créé une table d'autopsie ajustable en hauteur ainsi qu'en largeur qui a permis de réduire les problèmes ergonomiques de travail des pathologistes et des technologistes. Un lève-personne sur rail, facilitant le déplacement de la clientèle obèse a également été installé au plafond pour minimiser les efforts lors du transfert d'un corps de la civière à la table. En octobre 2016, cet outil a remporté les honneurs dans la catégorie Innovation aux Grands Prix santé et sécurité du travail décernés par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).



Un employé du CISSS reçoit la médaille d'argent du Lieutenant-Gouverneur pour son engagement

Le 15 mai dernier, monsieur Gérard Régnier recevait la médaille du Lieutenant-Gouverneur pour son engagement bénévole auprès de la communauté. Monsieur Régnier est un prêtre, employé au service des soins spirituels de l'Hôpital Pierre-Boucher depuis 2002. Il s'investit dans sa communauté depuis une soixantaine d'années, notamment comme prêtre bénévole à la Source Bleue, le centre de soins palliatifs de Boucherville.



Programme Forces 2017-2018 de la FCASS « L'implication du patient-ressource dans l'analyse des événements indésirables graves. »

Une équipe de quatre boursiers de la Direction qualité, évaluation, performance et éthique a été sélectionnée par le Programme Forces 2017-2018 de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS). Ce projet vise la participation des usagers dans l'analyse des événements indésirables graves, considérant que leur voix est un puissant vecteur d'amélioration. L'accompagnement de l'utilisateur et de ses proches par une équipe de patients-ressources y est préconisé. Il offrira l'opportunité de se centrer sur les besoins des usagers, d'améliorer la communication, les relations et de prévenir les événements indésirables graves.

Deux comités du CISSS de la Montérégie-Est reçoivent un PRIX d'excellence du RPCU

Le comité des usagers Pierre-De Saurel a reçu le prix spécial du jury du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) dans la catégorie information pour la réalisation d'une campagne sur les droits des usagers au moyen de divers médias incluant, entre autres, 13 chroniques au 101,7 FM et 10 chroniques dans l'hebdo local.

Le Comité des résidents du Centre d'hébergement René-Lévesque a reçu le prix spécial du jury dans la catégorie promotion, pour la création de divers outils promotionnels destinés aux résidents et à leur famille, notamment des cartes de vœux et un grand panneau comportant les droits des usagers. Madame Lise Chabot, présidente du Comité de résidents du Centre d'hébergement René-Lévesque a reçu le prix au nom du comité.

Une infirmière auxiliaire remporte les Olympiades québécoises des métiers et des technologies

Marie-Christine Dumas, préposée aux bénéficiaires œuvrant dans les installations du territoire Richelieu-Yamaska, a remporté médaillée d'or dans la catégorie santé, assistance et soins infirmiers aux 14^e Olympiades québécoises des métiers et des technologies. Les épreuves, totalisant 12 heures, avaient pour but d'évaluer la compétence des candidats par leur maîtrise des différentes techniques et procédés en soins infirmiers dans le respect des règles de santé et de sécurité au travail.

La docteure Yolande Leduc, récipiendaire du prix Panoramix 2016 (prix interne)

Le Comité de morbidité et mortalité périnatale à l'Hôpital Pierre-Boucher a remis la Serpe d'Or, symbole du prix Panoramix 2016, au Dre Yolande Leduc. Ce prix est remis chaque année, depuis 2008, à des personnes qui se sont distinguées par leur courage et leur engagement ou pour avoir relevé un défi. Il vise à souligner ces individus qui permettent au département de pédiatrie de toujours aller de l'avant.

La docteure Leduc est profondément engagée dans les activités du département de périnatalité depuis ses tout débuts. Elle a également œuvré au sein d'organismes communautaires. Elle a été membre de L'Envol, un programme d'aide aux jeunes mères en difficulté, et du Carrefour pour elle, un organisme qui héberge les femmes et les enfants victimes de violence conjugale.

Un prix pour le Dr Frédéric Desjardins, radiologiste

L'Association des radiologistes du Québec (ARQ) et la Société de radiologie du Québec (SRQ) a souligné la contribution exceptionnelle du Dr Frédéric Desjardins, président du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens au CISSS de la Montérégie-Est.

Dr Desjardins a été honoré du Prix Personnalité ARQ 2016 pour son passage remarqué à la présidence de l'Association des radiologistes du Québec (2007-2013).

Le prix Personnalité est destiné à honorer un radiologiste qui s'est démarqué dans son milieu dans divers domaines d'activités tels que la gestion, l'implication humanitaire, les réalisations extramédicales, la politique et autres.



Prix d'excellence en innovation des soins de santé au Dr François Raymond

La Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) a remis au Dr François Raymond, pédiatre au département de pédiatrie du CISSS de la Montérégie-Est - Hôpital Pierre-Boucher, un Prix d'excellence en innovation des soins de santé.

Le prix souligne son travail en pédiatrie scolaire et communautaire avec la création dans les milieux visés de deux cliniques destinées aux enfants et aux jeunes mères de famille à faible revenu.

Les résultats sont probants : depuis 2011, plus de 400 enfants ont fréquenté la clinique Libellule à l'École primaire Bourgeois-Champagnat, le taux de diplomation s'est amélioré et le taux d'absentéisme scolaire a chuté. La clinique Aux Fourmilions

instaurée au sein de l'organisme L'Envol, ce sont 92 enfants suivis au cours de la dernière année, 236 interventions téléphoniques et 115 accompagnements personnalisés à l'Envol, dans les CLSC et les hôpitaux de la Rive-Sud.



Une infirmière clinicienne reçoit une bourse d'études de la Chaire Desjardins

Madame Geneviève Leblanc, infirmière clinicienne à l'urgence de l'Hôpital Honoré-Mercier s'est vue décerner la bourse d'études Guy Sauvageau senior de la Chaire Desjardins en soins infirmiers à la personne âgée et à la famille de la Faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal.

L'octroi de cette bourse de 10 000 \$ fait suite à un concours qui repose sur un ensemble de critères d'évaluation, dont l'excellence du dossier universitaire et la qualité du projet de recherche proposé. Le projet de mémoire de Mme Leblanc portera sur les significations de soigner des personnes âgées pour les infirmières travaillant dans une salle d'urgence.