

Séance publique d'information annuelle

Date et heure

Le 20 novembre 2019 – 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 : Line Ampleman
Dorice Boudreault
Antoine Daher
Hugo Desrosiers
Alexandre Ferland
Richard Gascon
Pierre Gingras
Claude Jolin, président
Jean-Claude Lecompte
Annabelle Lefebvre
Yves Masse, secrétaire et président-directeur général
Richard Ménard
Patricia Quirion
Jean-Pierre Rodrigue, vice-président
Éric Tessier

Absences motivées : Madeleine Himbeault Greig
Heather L'Heureux

Invités : **Animation :** Jade St-Jean, conseillère-cadre aux relations médias et relations ministérielles
Première partie :
Martin Larose, directeur des ressources financières
Jean Pinsonneault, commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Deuxième partie :
Maxime LeBlanc, coordonnateur clinique
Philippe Lelièvre, animateur bénévole pour l'organisme Le Versant
Dominique Pilon, DPJASP
Karine Plante Boulay, travailleuse sociale en santé mentale jeunesse
Jeanne, étudiante

1. Ouverture de la séance publique d'information annuelle

La séance publique d'information annuelle est déclarée ouverte à 18 h 40 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 2018-2019 du CISSS de la Montérégie-Ouest
5.	Situation financière 2018-2019
6.	Période de questions
7.	Objectifs prioritaires 2019-2020
DEUXIÈME PARTIE	
8.	Thème spécial abordé – Gestion de l'anxiété chez les enfants et les ados
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. En plus du bilan de la dernière année, nous ajoutons toujours une table ronde sur un sujet qui permet de présenter notre offre de service et je crois que la thématique de cette année ne pourrait être plus d'actualité. L'anxiété touche tout le monde et bien sûr, beaucoup de jeunes.

Comme mentionné précédemment, la séance d'information est d'abord l'occasion de vous partager nos différentes réalisations pour l'année 2018-2019.

Au cours de la dernière année, plusieurs améliorations ont été apportées afin de poursuivre l'intégration des soins et des services pour améliorer la fluidité de nos services et plus que jamais, mettre l'humain au cœur de nos actions.

On vous présentera aussi les objectifs prioritaires pour 2019-2020, car bien que le chemin parcouru des quatre dernières années soit très impressionnant, nous avons encore plusieurs cibles que nous souhaitons atteindre afin de continuer à améliorer notre offre de soins et services pour nos usagers.

Bonifier les services et questionner nos approches et processus est essentiel pour une organisation comme la nôtre.

Cette année, les membres du conseil d'administration ont suivi de près plusieurs dossiers organisationnels majeurs, dont la situation des urgences, les plans d'investissements importants que l'organisation doit déployés, les mesures en place pour contrer la pénurie de personnel et d'effectifs médicaux ainsi que les démarches entourant le projet d'hôpital à Vaudreuil-Soulanges et la situation budgétaire.

Je dois dire que 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 toutes les équipes se sont mobilisées. D'ailleurs deux projets ont été récompensés lors de la remise de prix du ministère de la Santé et des Services sociaux ce printemps, témoignant de la qualité de ces derniers qui se sont démarqués à l'échelle du Québec. À tous ceux qui permettent de concrétiser ces projets novateurs, je vous dis chapeau! En tant que président du conseil d'administration, je vous assure que ces efforts sont appréciés.

Merci aux gestionnaires, employés, médecins, bénévoles et partenaires qui offrent des soins et des services de santé de qualité à notre population.

En terminant, je tiens à remercier toute l'équipe du CISSS derrière l'organisation de cette séance d'information publique annuelle. Un merci particulier 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 2018-2019.

Bonne soirée et merci!

4. Faits saillants 2018-2019 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 2018-2019 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 une organisation d'envergure que nous gérons pour le bénéfice de la population soit 9 600 employés, 550 médecins, 700 bénévoles et près de 4000 places d'hébergement.

Le président-directeur général indique qu'on ne peut pas faire un retour sur l'année 2018-2019 sans parler de la fluidité dans nos services.

PLUS DE SERVICES POUR LES USAGERS :

Plus d'accès à l'imagerie médicale

En effet, au 31 mars par exemple en imagerie médicale, le service s'est grandement amélioré. Les examens en imagerie médicale respectent les délais de prise en charge de moins de trois mois pour l'ensemble de la clientèle de notre établissement.

Plus de prise en charge en déficience physique (URFI-DP) à Boucherville

La Direction des programmes Déficiences a finalement vu le fruit d'un long travail acharné avec l'ouverture d'une unité de 36 lits en déficience physique, plus particulièrement pour les usagers de 16 ans et plus qui présentent un traumatisme craniocérébral. Le taux d'occupation est de 100% et cela a permis de diminuer la liste d'attente.

Plus grande fluidité à l'Urgence

Au niveau de nos urgences, plusieurs actions ont été mises en place pour améliorer la fluidité.

Aussi, cette année, il y a eu plusieurs bons coups dans nos services aux enfants.

PLUS DE SERVICES POUR LES ENFANTS :

Plus de vaccination chez les enfants de 1 an

Selon le calendrier de vaccination au 31 mars 2019, 81% des enfants de moins d'un an ont été vaccinés soit une augmentation de près de 15 % comparativement à l'année précédente.

Programme Jeunes en difficultés

Le programme Jeunes en difficultés fait une belle différence. Ce sont 7 500 jeunes de 6 à 17 ans qui ont bénéficié de l'expertise de nos équipes en 2018-2019, une augmentation d'environ 700 jeunes depuis la création de notre CISSS. Nous avons pu faciliter l'accessibilité aux soins et aux services pour les jeunes et leur famille.

Réorganisation des listes d'attente TSA 0-6 ans

La Direction des programmes Déficiences a réorganisé les listes d'attente pour les enfants vivant avec un trouble du spectre de l'autisme afin d'harmoniser les services d'évaluation sur le territoire et faciliter l'analyse des besoins des usagers. Cela a permis le maintien d'un délai d'accès de 90 jours malgré l'augmentation de près de 20% de la clientèle.

Recertification - Initiative Amis des bébés (IAB)

L'Hôpital Anna-Laberge et les CLSC Kateri, Châteauguay et Vaudreuil-Soulanges ont reçu la certification Amis des bébés pour la deuxième fois. Seulement 10 hôpitaux au Canada et 95 des 448 CLSC au Québec ont cette certification. C'est un bel accomplissement!

Les soins palliatifs et les soins aux aînés restent toujours une priorité pour le CISSS de la Montérégie-Ouest.

PLUS DE SERVICES POUR LES AÎNÉS :

Plus grand offre de soins palliatifs

Nous avons rehaussé l'offre de service pour nos usagers en fin de vie ouvrant 12 lits supplémentaires au Centre d'hébergement de La Prairie à l'automne 2018. Les soins et services sont adaptés aux besoins, aux préférences et aux valeurs de l'usager dans le respect de sa volonté.

Plus de places d'hébergement

71 places d'hébergement supplémentaires ont été octroyées depuis décembre 2018 pour les patients de niveaux de soins alternatifs qui sont en attente d'un hébergement ou encore d'un retour à domicile.

Plus de soins sur mesure

Pour offrir plus de soins personnalisés, 18 places transitoires ont été mises en place dans le cadre du programme PEIO qui s'adresse à nos aînés dont l'état de santé est stable, mais pour qui le maintien ou le retour à domicile est compromis.

Plus de soutien à domicile

L'offre de soutien à domicile a été grandement bonifiée pour permettre à nos aînés de rester plus longtemps à la maison soit plus de 1 million d'heures de soutien à domicile. Nous avons doublé les services de soutien à domicile en deux ans.

Le président-directeur général mentionne d'autres réalisations, d'autres bons coups au CISSS de la Montérégie-Ouest :

Le projet d'Accessibilité en réadaptation externe (physiothérapie) a réduit les listes d'attente de façon considérable pour les usagers souffrant de douleurs chroniques. Grâce à ce projet, le nombre de requêtes est passé respectivement de 457 à 31 à l'Hôpital Anna-Laberge, de 665 à 39 à l'Hôpital du Suroît et de 514 à 34 à l'Hôpital Barrie Mémorial.

Également, le lancement d'une nouvelle plateforme intranet pour les employés et les médecins a été crucial pour une grande organisation comme la nôtre. Ce nouvel outil est l'endroit unique où sont réunies les informations organisationnelles pertinentes.

Le président-directeur général souligne que le projet du nouvel Hôpital Vaudreuil-Soulanges va bon train. Ce sera 404 nouveaux lits sur le territoire du CISSS de la Montérégie-Ouest. L'arrivée du premier usager est prévue en 2026.

UN HÔPITAL À PENSER ET À CONSTRUIRE :

Le programme fonctionnel a été déposé au ministère

Le dépôt du programme fonctionnel a été fait au ministère en septembre 2018. C'est un document de référence de 1 500 pages qui définit les besoins de plus de 56 unités fonctionnelles, leur superficie et l'ensemble des locaux qu'elles devraient comprendre. Ce document vient établir les liens entre les différentes unités et vise à déterminer la superficie de chaque unité et ce qu'elle doit inclure.

L'appel d'offre pour le choix de l'équipe-maître a été lancé

Le mandat de l'équipe-maître (architectes et ingénieurs civil, mécanique et électrique) est de réaliser le devis de performance en collaboration avec la Société québécoise des infrastructures (SQI), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et l'équipe Projet Hôpital Vaudreuil-Soulanges.

Mise en place de différents comités pour se centrer sur les usagers, le personnel et favoriser la communication

Le comité des usagers, le comité municipal, les patients partenaires, le comité de voisinage et d'infrastructure ont été mis en place cette année afin de bien comprendre les besoins des citoyens de Vaudreuil et les environs.

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 2018-2019 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services. Il fait le topo sur la qualité de nos soins dans la dernière année.

Il indique que cette année, le nombre de plaintes et d'interventions sont en hausse comparativement à l'année dernière. Il mentionne qu'il y a une nouveauté cette année, c'est-à-dire que depuis le début de l'année, tous les signalements de maltraitance doivent être répertoriés. Nous avons eu 46 dossiers traités.

Plaintes et interventions par directions

Il y a eu une augmentation du nombre de plaintes et d'interventions à la Direction programmes Déficiences (DPD) et la Direction programme soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA) et une baisse du nombre de plaintes à la Direction des services professionnels et enseignement médical (DSPEM), la Direction des soins infirmiers et enseignement universitaire (DSIEU) et la Direction programmes Santé Mentale et Dépendance (DPSMD).

Plaintes et interventions par mission

Le nombre de plaintes et interventions par mission hospitalière, CLSC, hébergement, réadaptation et dépendance, pour un total de 372.

Motifs des plaintes et interventions

Les motifs des plaintes et interventions en 2018-2019 restent similaires à l'an dernier. Les motifs les plus cités sont les soins et services dispensés à 38%, les relations interpersonnelles à 15% et l'accessibilité à 13%.

Assistance et motifs des demandes

En 2018-2019, 1016 dossiers d'assistance ont été traités. De ce nombre, 855 dossiers ont été résolu par de l'aide concernant un soin ou un service et 161 en aide à porter plainte. 33% des dossiers avaient pour motifs l'accessibilité, 19% les soins et services dispensés et 16% l'organisation du milieu et des ressources matérielles.

Maltraitance

Les signalements de maltraitance dont le suivi a été complété avant le 31 mars 2019 représentent 46 dossiers de plaintes et d'interventions, 54 motifs, dont près de 11 % des motifs d'intervention et 3% des motifs de plainte. Des 46 dossiers de plaintes et d'interventions, 48% sont de la maltraitance physique soit 22 dossiers, 19% sont de la maltraitance psychologique soit 9 dossiers et 13% sont de la maltraitance sexuelle soit 6 dossiers.

Bilan des dossiers traités par les médecins examinateurs

Le nombre de dossiers traités par les médecins examinateurs est à la baisse cette année passant de 43 en 2017-2018 à 33 en 2018-2019. Quatre demandes ont été soumises au comité de révision.

Délais de traitement des plaintes

Au bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, 114 dossiers ont été traités dans un délai de 45 jours et moins soit 86% des dossiers et 14% dans un délai de 46 jours et plus.

En conclusion, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services mentionne que c'est la mission en réadaptation qui a généré le plus de dossiers de plaintes et d'interventions cette année. Il rappelle les nouvelles responsabilités qui se sont ajoutées au rôle du commissaire aux plaintes, soit le traitement des plaintes et des signalements visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Dans le total de 372 dossiers de plaintes et d'interventions, 46 sont des signalements de maltraitance reçus. Il signale la diminution des plaintes médicales par rapport à l'année 2017-2018. Il souligne également la grande 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.

5. Situation financière 2018-2019

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 2018-2019.

Un tableau représentant les explications des résultats du fonds d'exploitation ainsi qu'un tableau des enveloppes de développement 2018-2019 sont présentés :

Explications des résultats – Fonds d’exploitation

- Dépenses réelles au 31 mars 2019
- Résultats avant affectation des fonds: (30 978 \$)
- Affectation d’origine interne 30 978 \$
- Résultats finaux 0 \$

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest
Québec

Enveloppes de développement 2018-2019

Directions	Montants
Direction des programmes déficiences (DPD)	1 M\$
Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA)	15,7 M\$
Direction des programmes santé mentale et dépendance (DPSMD)	5,1 M\$
Direction des programmes jeunesse et activités de santé publique (DPJASP)	1,1 M\$
Total	22,9 M\$
Équité inter-régionale	26 M\$

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest
Québec

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.

6. Période de questions

L’auditoire est invité à poser toute question à propos des sujets abordés.

Une personne de l’auditoire demande :

Dans la région, nous performons mieux que dans d’autres régions en soins palliatifs et en soins à domicile. Quelle est la situation pour le CISSS de la Montérégie-Ouest dans ces domaines?

En réponse à cette question, le président-directeur général précise que sur l’ensemble des personnes ayant obtenu des soins palliatifs, une personne sur trois est décédée à domicile avec le support de l’équipe des soins palliatifs du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les soins et services ont été adaptés aux besoins, aux préférences et aux valeurs

des usagers dans le respect de leur volonté et des mécanismes ont été mis en place pour leur permettre d'être à la maison jusqu'à la fin. Aussi, il y a eu rehaussement de l'offre de service pour nos usagers en fin de vie avec l'ouverture de 12 lits supplémentaires au Centre d'hébergement de La Prairie, à l'automne 2018 en plus de la maison de soins palliatifs sur notre territoire.

7. Objectifs prioritaires 2019-2020

Présentation par : Yves Masse, président-directeur général

Le président-directeur général explique que les objectifs prioritaires pour la prochaine année ont été adoptés en juin dernier. Un bilan des grands chantiers a été fait en regardant ceux qui avaient atteint leur cible et les autres pour lesquels du travail était encore nécessaire. Nous avons réussi à déployer 100% des actions du plan 2018-2019 découlant de la Politique pour des environnements sans fumée et comme mentionné plus tôt, nous avons réussi à réduire le nombre de demandes d'imagerie médicale en attente de plus de 6 mois.

En terminant, il indique que pour mieux comprendre le rôle de tous dans la réalisation des objectifs prioritaires du CISSS de la Montérégie-Ouest, une capsule vidéo est présentée : <https://vimeo.com/361905031/d1332ebb5e>

8. Thème spécial abordé – L'anxiété chez les enfants et les ados

Madame Jade St-Jean anime la table ronde ayant pour thème « l'anxiété chez les enfants et les ados ». Elle invite les conférenciers à la rejoindre sur scène. Monsieur Dominique Pilon, directeur des programmes jeunesse et activités de santé publique, madame Karine Plante-Boulay, travailleuse sociale en santé mentale jeunesse, monsieur Maxime LeBlanc, coordonnateur clinique et monsieur Philippe Lelièvre, animateur bénévole pour l'organisme Le Versant et Jeanne, étudiante.

Les programmes jeunesse en Montérégie-Ouest

Il faut tout un territoire pour améliorer la vie d'un jeune. Les programmes Jeunesse comprennent une gamme variée de services adaptés aux besoins des jeunes et leur famille. Ils peuvent débiter dès la grossesse et peuvent se poursuivre au-delà de 18 ans afin d'accompagner le jeune dans sa transition vers l'âge adulte. Une étude récente en Montérégie indique que 15% des jeunes ont reçus un diagnostic d'anxiété.

L'anxiété versus le stress

Quelques éléments de stress peuvent occasionner de l'anxiété et un outil très efficace a été créé. Effectivement, « SPIN » pour Sens du contrôle faible, Personnalité menacée, Imprévisibilité et Nouveauté, est un outil qui permet de voir sur ce qu'on peut agir et ainsi contrôler l'anxiété. Il y a une différence entre l'anxiété ado/enfant versus adulte; l'anxiété chez l'ado/enfant est plus diffuse, moins cristallisée.

L'offre de service auprès des jeunes vivant de l'anxiété

Toutes les demandes pour des jeunes de 0 à 18 ans passent par un guichet d'accès jeunesse. Les références proviennent de toute part des intervenants du milieu de la santé et des services sociaux, mais aussi du milieu scolaire et communautaire. Au guichet, des intervenants reçoivent et analysent les demandes et les dirigent vers les services appropriés. Comme l'anxiété a des composantes qui peuvent être à la fois biologiques, psychologiques et sociales, l'intervention peut cibler une multitude de facteurs qui viennent influencer l'état de la personne. Il se peut qu'il soit indiqué d'aller plus loin dans des services d'évaluation, ou encore de suivi. Ce suivi peut être individuel ou familial. Un autre type d'intervention qui distingue tout particulièrement le CISSS de la Montérégie-Ouest est l'approche de groupe. En effet, avec le souci de se coller aux standards de pratiques les plus élevés, nos façons de faire évoluent au rythme des avancées de la recherche et l'intervention de groupe s'inscrit définitivement dans les meilleures pratiques. En groupe, les enfants apprennent des outils concrets pour mieux gérer l'anxiété.

Le Versant est un réseau d'entraide qui offre ses services aux personnes souffrant d'anxiété. L'offre de service du Versant est complémentaire à celle du CISSS de la Montérégie-Ouest. Des ateliers sont offerts par groupe de 12 participants sur une période de 10 semaines au rythme d'une rencontre de deux heures par semaine. Il est important de collaborer et d'être présent auprès des jeunes de la région.

En guise de conclusion et pour mieux comprendre le sujet de ce soir, une courte vidéo est présentée: <https://vimeo.com/342993188/8b1c2f05c2> et est suivie par le témoignage inspirant de Jeanne, étudiante, qui partage son expérience personnelle et démontre que le groupe AVA (Adolescent Vivant de l'Anxiété) l'a outillée efficacement.

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 19 h 54.

Claude Jolin
Président

Yves Masse
Secrétaire

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