

# Chez nous, c'est notamment...



**8 850**

Employés

**560**

Médecins



**3**

Hôpitaux  
Montérégie-Ouest



**11**

Centres locaux de services  
communautaires (CLSC)  
Montérégie-Ouest



**11**

Centres d'hébergement  
Montérégie-Ouest



**11**

Installations de réadaptation  
en dépendance  
Montérégie + Montréal



**54**

Installations de  
réadaptation en déficience  
intellectuelle et trouble du  
spectre de l'autisme  
Montérégie



**12**

Installations de réadaptation  
en déficience physique  
Montréal



**5**

Cliniques et centre en  
santé mentale  
Montérégie-Ouest

Plus de

**700** bénévoles

# TABLE DES MATIÈRES

<b>LE CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST : UN ÉTABLISSEMENT À VOCATIONS MULTIPLES</b>	<b>4</b>
L'établissement et le territoire en chiffres	6
Quelques-unes des installations	6
La structure de l'organisation	7
<b>MISSION, VISION, AMBITIONS, PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS</b>	<b>8</b>
Notre mission	8
Notre vision	8
Nos ambitions	8
Notre philosophie de gestion	8
Nos valeurs	9
<b>UNE PANOPLIE DE SERVICES OFFERTS À LA POPULATION - EN RÉSUMÉ</b>	<b>10</b>
Des programmes pour les jeunes et des activités de santé publique	10
Des programmes pour la déficience physique (DP), la déficience intellectuelle (DI) et le trouble du spectre de l'autisme (TSA)	13
Des programmes pour le soutien à l'autonomie des personnes âgées	14
Des programmes en santé mentale et en dépendance	16
Des services professionnels	18
Des services multidisciplinaires	18
Des services de soins infirmiers	21
<b>L'USAGER EN AVANT-PLAN</b>	<b>22</b>
La qualité des soins et services : une priorité	22
Un comité des usagers	22
Un commissaire aux plaintes et à la qualité des services	22
<b>UN MILIEU ATTIRANT POUR LES ÉTUDIANTS ET POUR LES PERSONNES À LA RECHERCHE DE NOUVEAUX DÉFIS</b>	<b>23</b>
<a href="http://taplaceaucisssmo.com">taplaceaucisssmo.com</a>	23
Les stagiaires, un plus pour l'organisation !	23
Un milieu où la formation et la recherche sont valorisées	23

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

Première édition - 2017

ISBN : 978-2-550-78099-1 (imprimé)

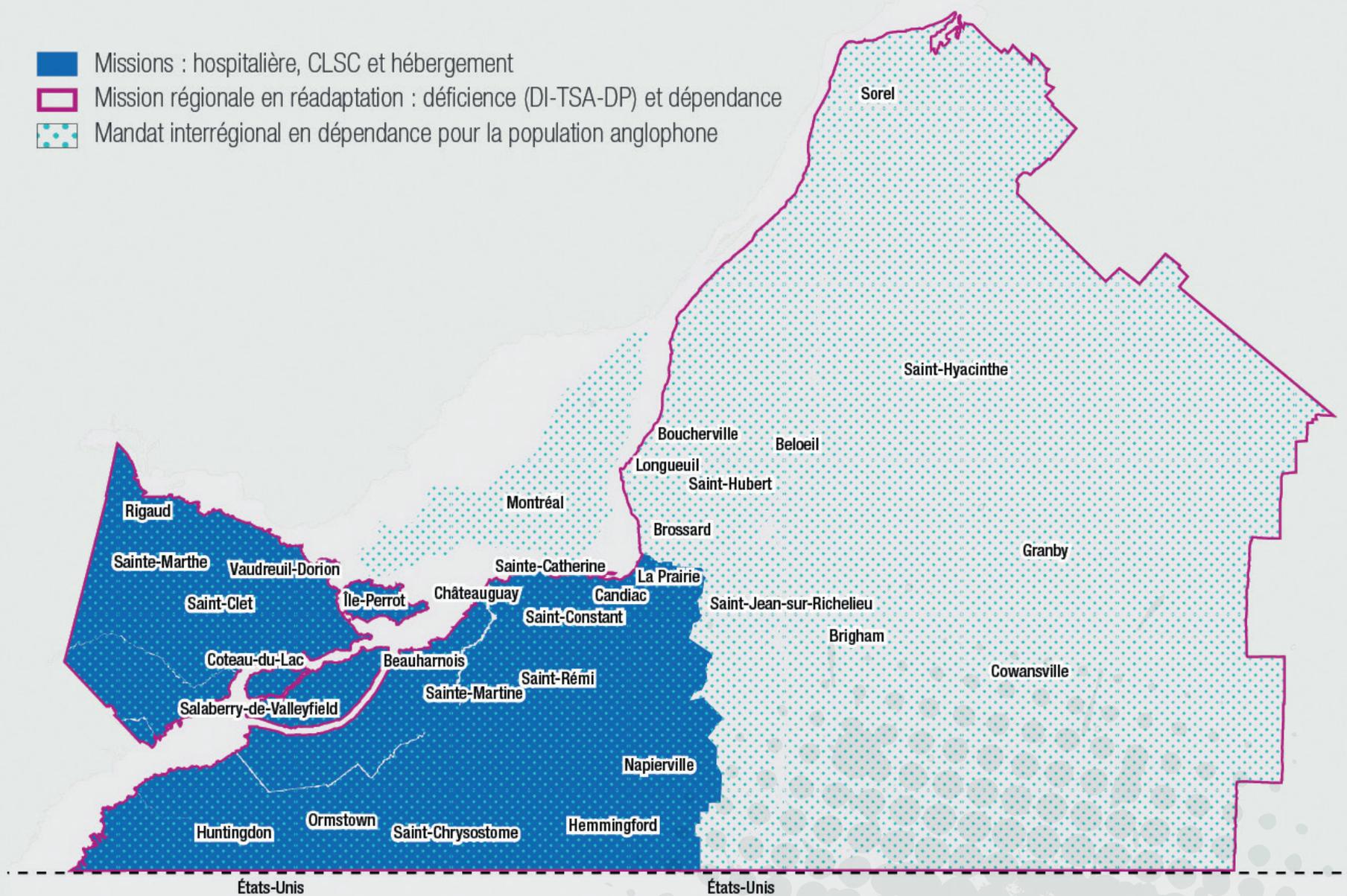
ISBN : 978-2-550-78100-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Le générique masculin est utilisé sans intention discriminatoire et uniquement dans le but d'alléger le texte. Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à la condition d'en mentionner la source.

**Le document qui suit présente le CISSS de la Montérégie-Ouest dans son ensemble. Il permet d'informer la population et les différents partenaires sur la gamme des services offerts afin d'accomplir sa mission.**

- Missions : hospitalière, CLSC et hébergement
- Mission régionale en réadaptation : déficience (DI-TSA-DP) et dépendance
- Mandat interrégional en dépendance pour la population anglophone



## LE CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST : UN ÉTABLISSEMENT À VOCATIONS MULTIPLES

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest emploie près de 8 850 personnes, 560 médecins, dont 265 omnipraticiens et 295 spécialistes à travers 129 installations. Offrant des services généraux et des soins courants de première ligne, il se dédie également aux services

spécialisés en milieux hospitaliers, en centre d'hébergement et en centre de réadaptation. À ce titre, le CISSS de la Montérégie-Ouest a des responsabilités régionales pour la réadaptation physique, la déficience intellectuelle, le trouble du spectre de l'autisme et la dépendance.

## L'établissement et le territoire en chiffres



Secteur Montérégie-Ouest comptant  
**430 000**  
habitants



Territoire montérégien totalisant plus de  
**1 500 000**  
habitants



**8 850**  
employés



**560**  
médecins



**700**  
bénévoles



Plus de  
**2 000**  
places d'hébergement dans près de  
**500**  
ressources intermédiaires  
et de type familial (RI-RTF)

## Quelques-unes des installations

- 3 hôpitaux
- 11 CLSC
- 11 centres d'hébergement
- 3 centres de services ambulatoires
- 5 cliniques et centre en santé mentale
- 11 installations de réadaptation en dépendance
- 54 installations de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme
- 12 installations de réadaptation en déficience physique

Veuillez noter que ces données peuvent être sujettes à changement.

## La structure de l'organisation

Les 12 directions de l'établissement, sous la gouverne de la Direction générale, travaillent en étroite collaboration afin d'offrir à la population des soins et des services de haute qualité et sécuritaires.

### Direction générale

- Président-directeur général
- Président-directeur général adjoint
- Directeur général adjoint

### Directions

- Direction des programmes Jeunesse et des Activités de santé publique
- Direction des programmes Déficiences
- Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées
- Direction des programmes Santé mentale et Dépendance
- Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire en soins infirmiers
- Direction des services professionnels et de l'enseignement médical
- Direction des services multidisciplinaires et de l'enseignement universitaire
- Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
- Direction des services techniques
- Direction de la logistique et des ressources informationnelles
- Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
- Direction des ressources financières

Mentionnons que les directions administratives jouent un rôle-conseil et de soutien de premier plan auprès des directions cliniques de l'organisation.

**« Merci à nos 700 bénévoles pour leur travail exceptionnel. Votre soutien aux équipes et au bien-être des usagers est un apport des plus précieux ! »**

# MISSION, VISION, AMBITIONS, PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS

## Notre mission

La mission du CISSS de la Montérégie-Ouest, en lien avec celle du ministère de la Santé et des Services sociaux, consiste à maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

## Notre vision

La vision s'énonce comme suit : des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

## Nos ambitions

Les ambitions du CISSS de la Montérégie-Ouest ont été établies dans le but de partager une compréhension commune de sa mission ainsi que de s'approprier et d'actualiser la vision ministérielle telle que définie dans sa planification stratégique 2015-2020. À travers celles-ci et en osant innover dans ses façons de faire, l'organisation se démarque et rayonne par :

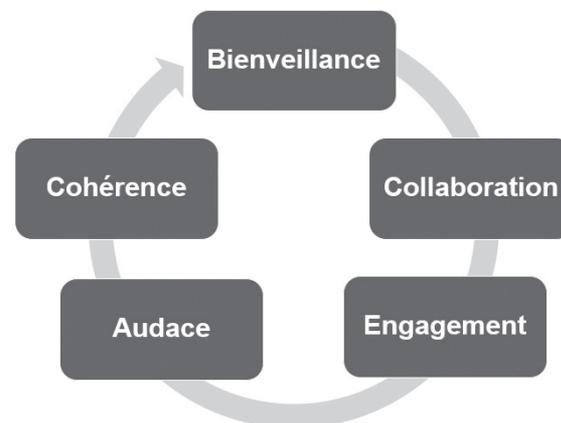
- L'excellence de son offre de soins et de services intégrés de proximité axée sur l'interdisciplinarité, l'accessibilité et l'adaptation aux besoins de sa population;
- Son courage à questionner et à améliorer ses pratiques professionnelles, cliniques et de gestion;
- La reconnaissance de la contribution de son personnel et la mise en place de pratiques de gestion humaines;
- La force de ses liens avec ses partenaires.

## Notre philosophie de gestion

L'organisation préconise une approche humaine de gestion, telle que dicté par son énoncé : « La philosophie de gestion du CISSS de la Montérégie-Ouest est humaniste et guidée par la volonté constante de questionner nos pratiques et de viser l'excellence des soins et des services à notre clientèle. Nous valorisons les personnes et la contribution de tous dans l'atteinte de nos résultats communs. »

## Nos valeurs

Gage d'une mobilisation forte, les cinq valeurs de l'établissement sont en équilibre et interdépendantes les unes des autres.



### Bienveillance

Démontrer un souci pour les autres et entretenir des relations basées sur l'écoute et des échanges courtois qui témoignent du respect de tous.

### Collaboration

Travailler ensemble, communiquer nos idées et encourager le partage d'expertise entre nous tous dans le but d'atteindre nos résultats collectifs.

### Engagement

S'impliquer et contribuer activement pour concrétiser nos ambitions, respecter nos obligations professionnelles et développer un sentiment d'appartenance fort.

### Audace

Se donner un espace pour innover dans nos façons de faire, afin de réaliser nos ambitions.

### Cohérence

Décider et agir avec pertinence et équité et être solidaire envers nos orientations communes.



# UNE PANOPLIE DE SERVICES OFFERTS À LA POPULATION - EN RÉSUMÉ

Pour savoir où s'offrent nos services et comment y accéder : [www.santemo.quebec](http://www.santemo.quebec).

## Des programmes pour les jeunes et des activités de santé publique

### Services aux femmes enceintes et aux jeunes familles

- services liés à la grossesse, à l'accouchement et après l'accouchement (rencontres prénatales, programme OLO (œuf, lait, orange) clinique du nourrisson, soutien à l'allaitement, etc.);
- services externes de gynécologie;
- services (consultation, intervention, etc.) entourant le développement, l'adaptation et l'intégration sociale des jeunes âgés de 0 à 5 ans et leur famille.

### Services pour la jeunesse

- services (promotion, consultation, etc.) entourant le développement, l'adaptation et l'intégration sociale des jeunes âgés de 6 à 17 ans et leur famille;
- services ambulatoires (ne nécessitant pas d'hospitalisation) (diagnostiques, psychosociaux, etc.), secteur santé mentale jeunesse;
- dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang;
- clinique jeunesse avec ou sans rendez-vous (14-24 ans).

### Saines habitudes de vie, prévention et promotion de la santé

- services et activités liés au développement global des enfants et des jeunes;
- création d'environnements sains et sécuritaires;
- prévention des maladies infectieuses;
- gestion des risques et des menaces pour la santé et préparation aux urgences sanitaires;
- surveillance continue de l'état de santé de la population et de ses déterminants.

### Organisation communautaire

- soutien à la réalisation de partenariats;
- analyse du milieu et identification des enjeux sociaux;
- contribution au développement des communautés.

« Les enfants représentent la richesse et l'avenir d'une société. »





## Des programmes pour la déficience physique (DP), la déficience intellectuelle (DI) et le trouble du spectre de l'autisme (TSA)

### Services spécifiques de première ligne

- services de soutien et d'aide à domicile aux familles;
- services de maintien des capacités et de soutien à la participation sociale;
- cliniques d'évaluation diagnostique des troubles du spectre de l'autisme.

### Services spécialisés de deuxième ligne (offerts sur l'ensemble du territoire de la Montérégie et en Estrie)

- programmes d'adaptation et de réadaptation pour les clientèles ayant:
  - o une déficience intellectuelle (DI), un trouble du spectre de l'autisme (TSA), une déficience motrice (DM) et une déficience du langage (DL) 0-6 ans;
  - o une déficience intellectuelle 7 ans et +;
  - o un trouble du spectre de l'autisme 7 ans et +;
  - o une déficience motrice et déficience du langage 7 ans et +;
  - o une déficience auditive;
  - o des troubles du comportement (TC) et des troubles graves du comportement (TGC);
  - o une maladie dégénérative ou une douleur chronique.
- clinique régionale d'évaluation des troubles complexes du développement;
- services d'aides techniques à la posture et à la mobilité (volet clinique);
- comptoir d'aide de suppléance à l'audition;
- programme d'intégration au travail (DI-TSA);
- programme de logement à soutien gradué (DI-TSA-DP);
- programme Nexus (DI-TSA 7 ans et plus ayant des comportements antisociaux);
- ressources intermédiaires et ressources de type familial (RI-RTF) (DI-TSA-DP);
- programme d'intégration scolaire et communautaire (déficience intellectuelle sévère ou profonde et déficiences multiples);
- unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI) (DM-DP);
- programme d'accès aux technologies et à la communication (soutien et prêt d'équipement) (DP);
- services (évaluations, adaptation, etc.) pour la conduite automobile (DP);
- cliniques médicales spécialisées (dysphagie, spasticité, etc.) (DP);
- services de soutien et d'accompagnement aux partenaires.

« Notre objectif est de diminuer l'impact des problèmes qui compromettent l'équilibre, l'épanouissement et l'autonomie. »

## Des programmes pour le soutien à l'autonomie des personnes âgées

### Soutien à l'autonomie

- services à domicile;
- services hospitaliers en unité de courte durée gériatrique;
- services postaigus en unité transitoire de récupération fonctionnelle et en unité de réadaptation fonctionnelle intensive;
- services en centre de jour (activités thérapeutiques, etc.);
- services d'hébergement temporaire (répit);
- services de convalescence légère.

### Hébergement

- accès à l'hébergement sur tout le territoire;
- ressources intermédiaires ou de type familial (RI-RTF);
- centres d'hébergement et de soins de longue durée.

### Psychogériatrie

- clinique de gériatrie et psychogériatrie (évaluation, consultation, etc.);
- soutien clinique aux intervenants et aux unités d'hébergement pour la clientèle présentant des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence;
- clinique de cognition.

### Soins palliatifs et de fin de vie

- soins palliatifs à domicile;
- soins palliatifs en établissement.

« Notre but est de s'assurer de répondre aux besoins de la personne et de s'adapter à son évolution, peu importe son milieu de vie. »





## Des programmes en santé mentale et en dépendance

### Services sociaux généraux

- accueil des usagers, analyse des demandes, orientation et référence vers les bons services (AAOR);
- services de consultation sociale;
- intervention lors d'une situation de crise en partenariat avec les organismes Le Tournant et Maison sous les arbres (24/7);
- intervention en matière de violence conjugale;
- soutien aux victimes d'agression sexuelle par les centres désignés.

### Santé mentale

#### Services spécifiques de première ligne

- guichet d'accès (porte d'entrée des services en santé mentale);
- services externes;
- psychiatre répondant;
- module évaluation liaison (MEL);
- soutien d'intensité variable (SIV) en partenariat avec les organismes communautaires.

#### Services spécialisés de deuxième ligne

- services externes;
- suivi intensif dans le milieu (SIM);
- hébergement et suivi des usagers;
- hospitalisation;
- programme psychiatrie-justice.

### Dépendance

#### Services spécifiques de première ligne

- détection et orientation vers les services appropriés;
- intervention précoce pour prévenir l'aggravation de la situation.

#### Services spécialisés de deuxième ligne

- programme régional d'évaluation spécialisée;
- programme de réadaptation pour la clientèle jeunesse et adulte;
- réinsertion sociale;
- désintoxication avec hébergement;
- soutien à l'entourage;
- programme de réadaptation pour les jeux d'argent;
- traitement en cyberdépendance;
- service d'évaluation des conducteurs automobiles;
- programme de formation régional.

#### Services en collaboration avec nos partenaires

- prévention du suicide et intervention de crise;
- lutte contre l'itinérance.

« Unissons nos forces afin de réduire la stigmatisation. »

## Des services professionnels

### Services médicaux de première et de deuxième lignes et services diagnostiques et thérapeutiques en médecine spécialisée

- bloc opératoire et chirurgie;
- cliniques externes spécialisées;
- département de pharmacie;
- endoscopie;
- enseignement médical;
- groupe de médecine de famille (GMF) et groupe de médecine de famille universitaire (GMF-U) (nos intervenants y travaillent en interdisciplinarité);
- hémato-oncologie;
- médecine générale;
- mise en application de la Loi concernant les soins de fin de vie;
- services d'accueil et d'archives;
- services d'imagerie médicale (incluant la médecine nucléaire);
- services d'urgence;
- soins intensifs.

« Notre cible est de s'assurer de la qualité et de l'évolution de la pratique professionnelle ainsi que d'une médecine pertinente et efficiente adaptée aux besoins des usagers. »

## Des services multidisciplinaires

### Services professionnels, thérapeutiques et soins spirituels

- audiologie;
- biologie médicale (laboratoires);
- électrophysiologie;
- ergothérapie;
- inhalothérapie;
- nutrition;
- orthophonie;
- physiothérapie;
- psychosociale;
- soins spirituels.

« Contribuons à l'amélioration et au maintien de la qualité de vie ainsi qu'à une expérience humaine des soins. »



« Offrir des soins et des services infirmiers favorisant la qualité, l'accessibilité, la fluidité et l'efficace. »

## Des services de soins infirmiers

### Services de première ligne

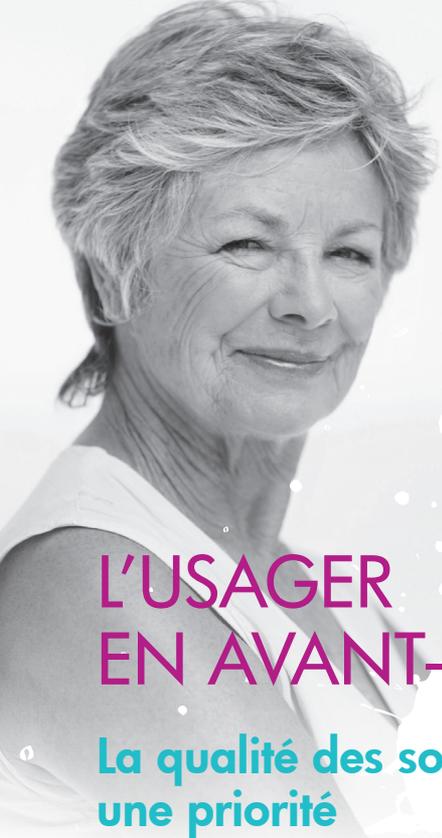
- cliniques de prélèvement;
- soins courants (suivi de plaies, pansements, antibiotiques intraveineux, vaccination, etc.);
- services relatifs aux maladies chroniques.

### Services de deuxième ligne

- chirurgie;
- médecine et médecine de jour.

### Autres services

- infirmière de liaison;
- services spécialisés en suppléance rénale;
- téléconsultations, télésoins et formations.



## L'USAGER EN AVANT-PLAN

### La qualité des soins et des services : une priorité

Au CISSS de la Montérégie-Ouest, l'accessibilité, la qualité et la sécurité des soins et des services demeurent une priorité et aucun effort n'est ménagé pour assurer un haut niveau d'excellence dans chacune de nos installations. À ce titre, l'établissement applique non seulement les processus d'agrément, mais accompagne et encourage ses équipes à s'engager dans une démarche d'amélioration continue de leur secteur.

### Un comité des usagers

Le mandat du comité des usagers du centre intégré (CUCI) est de s'assurer que les droits des usagers sont respectés et qu'ils sont traités dans le respect et la dignité. Ayant un représentant désigné siégeant sur le conseil d'administration, il donne une voix à la clientèle. Sous sa gouverne, les comités des usagers dits de proximité et les comités des résidents demeurent actifs. Il est possible de joindre le CUCI au 450 699-2425, poste 4794.

### Un commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le régime d'examen des plaintes de la Loi sur les services de santé et les services sociaux permet à tout usager d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte s'il estime que ses droits n'ont pas été respectés. L'exercice est confidentiel, assure le respect des droits des usagers et contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

Un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, secondé par un commissaire adjoint, est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers du CISSS de la Montérégie-Ouest. Pour les joindre, composez le 450 699-2425, poste 2462, le 1 800 700-0621 ou par courriel : [insatisfactions-plaintes.ciessmo16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:insatisfactions-plaintes.ciessmo16@ssss.gouv.qc.ca).

## UN MILIEU ATTRAYANT POUR LES ÉTUDIANTS ET POUR LES PERSONNES À LA RECHERCHE DE NOUVEAUX DÉFIS

### [taplaceaucisssmo.com](http://taplaceaucisssmo.com)

Visitez l'adresse [taplaceaucisssmo.com](http://taplaceaucisssmo.com) pour tout savoir sur les postes à combler et sur les activités de recrutement à venir. Vous nous trouverez aussi sur les réseaux sociaux Facebook et LinkedIn.

### Les stagiaires, un plus pour l'organisation !

L'organisation reconnaît sa responsabilité comme partenaire important au processus d'enseignement de futurs intervenants en rendant accessible son milieu de travail aux stagiaires. Contribuant concrètement à la formation de la relève, l'établissement considère le stage comme un enrichissement mutuel de dynamisme et d'innovation. Pour en savoir plus sur les stages offerts par l'établissement, visitez [taplaceaucisssmo.com](http://taplaceaucisssmo.com).

### Un milieu où la formation et la recherche sont valorisées

Innovations et meilleures pratiques sont au cœur des décisions au CISSS de la Montérégie-Ouest. C'est pourquoi l'établissement est des plus actifs au niveau de la recherche et de l'enseignement universitaire. La formation du personnel est aussi mise de l'avant grâce au Service du développement organisationnel et des personnes, à la Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire en soins infirmiers, à la Direction des services professionnels et de l'enseignement médical et à la Direction des services multidisciplinaires et de l'enseignement universitaire.

## **Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest**

Siège social  
200, boulevard Brisebois  
Châteauguay (Québec) J6K 4W8  
Téléphone : 450 699-2425  
Télécopieur : 450 699-2525



[www.santemo.quebec](http://www.santemo.quebec)

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

**Québec** 