

1968 - 2008

40 ans

ensemble pour la santé!

Rapport annuel 2007-2008

CLINIQUE COMMUNAUTAIRE
DE POINTE ST-CHARLES





Table des matières

Rapport du conseil d'administration	5
Rapport sur le traitement des plaintes	9
Rapport financier	13
Rapport statistiques	21
Rapport des équipes de travail	29
Évaluation des priorités 2007-2008 et propositions de priorités pour 2008-2009	35
Organigramme de la Clinique	39

Rapport du conseil d'administration



1. Composition du Conseil d'Administration

Jason McDevitt	Président
Éric Duchemin	Vice-président
Lucrecia Ochoa	Trésorière
Natacha Jobin	Secrétaire
Rebecca Rupp	Administratrice
Michel Tourigny	Administrateur
Paula Bush	Administratrice
Sandra Ann	
McLean Nyandoro	Administratrice
Patrick Côté	Administrateur
Isabelle Marcotte	Administratrice
Carmen Boucher	Représentante du personnel
Isabelle Matte	Coordonnatrice générale

2. Principales activités réalisées

2.1 Réunions régulières

Au cours de la période visée, soit juin 2007 à juin 2008, le conseil d'administration a tenu 11 réunions régulières.

2.2 Une année de planification stratégique

À partir des bilans des dernières années et de l'étude des forces et des défis de la Clinique, le conseil a adopté en décembre 2007 une planification stratégique pour guider les administrateurs pour les trois prochaines années. Cet important exercice nous permet d'avoir une longueur d'avance et mieux nous préparer aux défis qui s'en viennent. C'est à partir de cette planification stratégique que nous proposons des priorités annuelles pour adoption à l'Assemblée générale.

2.3 La formation d'une équipe de gestion dynamique et expérimentée

L'an dernier, la Clinique s'est dotée d'une nouvelle structure de gestion pour faciliter l'organisation du travail et l'atteinte des objectifs. Cette année, le CA a embauché une nouvelle équipe de cadres. Nous avons recruté ces nouveaux gestionnaires pour leurs grandes expériences et compétences et aussi pour leurs valeurs et leur intérêt à venir travailler à actualiser ce projet citoyen de santé communautaire. Nous en sommes grandement satisfaits.

2.4 Amorcer la démarche d'agrément qui vise à évaluer la qualité des services

Tel que mentionnée dans nos priorités annuelles, le CA a mis en place un comité pour entreprendre une vaste démarche d'évaluation de la qualité des services. Cette démarche pilotée par le Conseil québécois d'agrément permet à la Clinique d'examiner en profondeur tous les aspects de son organisation pour s'assurer que les services sont dispensés dans les règles de l'art et donnent satisfaction aux usagers. Dans ce cadre, un sondage indépendant a été mené auprès de 250 usagers qui se sont dits très satisfaits des services dans une proportion de 87%. Un deuxième sondage sur la mobilisation du personnel a été également réussi. Des équipes d'évaluation formées d'employés sont à examiner chaque composante de la Clinique. Elles sont aidées par le comité de relation avec les citoyens. À l'automne, un plan d'amélioration sera proposé et en janvier 2009 des évaluateurs indépendants viendront vérifier l'atteinte des standards de qualité.

2.5 Recrutement des médecins et maintien des effectifs

Le recrutement réalisé par le Dr. Laperrière l'an dernier a porté fruit car l'équipe médicale est complète. Plusieurs jeunes médecins enthousiastes et motivés par cette médecine sociale dispensent des services médicaux appréciés de notre population. Ils participent aussi de plus en plus aux différentes activités et s'impliquent dans certains comités de travail. Cet apport à la Clinique est précieux pour la population.

2.6 Amélioration de la coordination des services à domicile

Le Conseil a pris connaissance de certaines insatisfactions de citoyens sur les services à domicile de la Clinique, notamment sur des difficultés à assurer la coordination et la continuité des services dans certaines situations. Tout au long de l'année, le conseil a effectué un suivi de cette situation et s'est assuré de mettre en place les correctifs appropriés, par exemple en procédant à l'achat d'un logiciel plus performant pour gérer les routes.

2.7 Mise sur pied d'ententes de partenariat avec le CSSS Sud-Ouest-Verdun

Une belle collaboration s'est établie avec le CSSS Sud-Ouest-Verdun. Nous participons à plusieurs comités de travail au niveau clinique pour assurer un meilleur service à nos usagers. Nous entendons poursuivre ces partenariats fructueux.

2.8 Pour un aménagement du quartier en fonction des besoins des résidentEs

Le CA continue de supporter l'implication de la Clinique (travail réalisé par l'équipe communautaire) dans l'Opération Populaire d'Aménagement (OPA) qui vise à mobiliser les citoyens et citoyennes pour l'amélioration de leur environnement et de leur quartier. Ce travail de mobilisation du milieu est d'autant plus important qu'il se déroule dans un contexte où de vastes projets urbains, qui auront un impact majeur sur le quartier, se mettent en chantier (terrain du CN, Nordelec, etc.).

3. Comités permanents

3.1 Comité de sélection

Ce comité a été actif cette année puisque de juin 2007 à juin 2008, il y a eu 20 départs et 21 embauches.

3.2 Comité de vérification

Ce comité est composé de trois membres du CA, Lucrecia Ochoa (trésorière), Paula Bush (administratrice) et Isabelle Marcotte (administratrice) ainsi que du Coordonnateur des services administratifs, Alain Martineau et de la coordonnatrice générale (Isabelle Matte). Le comité s'est réuni à trois reprises afin d'effectuer les suivis budgétaires. Par ailleurs, le CA fait effectuer également des suivis budgétaires périodiques.

3.3 Comité des ententes de services

Comme à chaque année, la Clinique conclut des ententes de services avec les groupes du quartier qui développent des activités favorisant, au sens large, la santé des citoyenNEs.

3.4 Comité de relations avec les citoyenNEs

Le comité a été actif cette année, 4 membres du CA y ont siégé ainsi que 2 autres citoyenNEs du quartier. Ce comité a été accompagné par l'équipe de développement et de planification communautaire. Le comité a collaboré à la démarche d'agrément en évaluant certains services. Il est à réfléchir à différents moyens pour évaluer de façon continue la satisfaction des usagers.

3.5 Comité de refonte des règlements généraux

Les nouvelles lois des dernières années ont fait en sorte que les règlements généraux de la Clinique ne sont plus conformes. Il faut donc les revoir. Un comité a travaillé à élaborer une nouvelle proposition. À l'automne prochain, vous serez donc invités à une assemblée générale spéciale pour adopter ces nouveaux règlements généraux. Pour son 40e anniversaire, la Clinique aura donc actualisé ses règlements généraux en fonction de son projet citoyen de santé communautaire.

Rapport des plaintes

40



Rapport sur le traitement des plaintes

DU 1^{er} AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008

Nombre de plaintes et de demandes d'assistance

Pour la période du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008, **5 plaintes ont été traités** dont 2 plaintes émanant de la même personne ainsi que **12 demandes d'assistance** dont 8 demandes d'assistance émanant de la même personne.

Objets des plaintes

- Relations interpersonnelles
- Soins et services dispensés au soutien à domicile: la continuité, l'accessibilité et la qualité des services.

Objets des demandes d'assistance

- Procédure de transport : critères de l'établissement pour accès au service du minibus
- Relations interpersonnelles
- Accessibilité à un gestionnaire
- Clarification des soins et services offerts : critères de l'établissement pour la dispensation et l'organisation des services

Recommandation

- Mieux faire connaître la procédure des plaintes au personnel et aux usagers.

Rapport financier

Établissements publics
et privés conventionnés
code 1245-3676
année financière terminée
le 31 mars 2008

40

Fonds d'exploitation- Activités principales

Bilan au 31 mars 2008

ACTIF	2007	2008
Encaisse	701 117 \$	708 282 \$
Débiteurs	23 505	104 424
Stock de fournitures médicales	13 828	13 828
Frais payés d'avance	3 043	3 240
Dû par le fonds d'immobilisations	87 076	214 531
TOTAL DE L'ACTIF	828 569 \$	1 044 305\$
PASSIF		
Créiteur – Agence et MSSS	68 305 \$	59 883 \$
Fournisseurs et frais courus	463 095	399 725
Salaires et retenues à la source	222 776	251 685
Revenus reportés	20 699	153 492
Autres éléments du passif	52 689	2 085
	827 564 \$	866 436 \$
SOLDE DU FONDS	1 005 \$	177 869 \$
TOTAL PASSIF ET SOLDE DU FONDS	828 569 \$	1 044 305\$
ENGAGEMENTS	1 951 649 \$	1 877 311\$

Fonds d'exploitation- Activités principales

État des revenus et dépenses
pour l'exercice terminé le 31 mars 2008

REVENUS	2007	2008
MSSS/Agence		
Composante détaillée	2 462 044	2 619 296
Composante globale	3 156 074	3 194 777
Recouvrement du loyer	152 293	160 003
Autres revenus	24 600	(98 086)
Fiducie Verdun/Côte-St-Paul	491 950	504 480
Divers	127 681	131 644
TOTAL DES REVENUS	6 414 642 \$	6 512 114\$
DÉPENSES		
Salaires	3 337 585 \$	3 318 539 \$
Avantages sociaux	947 777	996 837
Charges sociales	784 474	752 196
	5 069 836	5 067 572
Loyer	152 293	160 003
Allocations directes	147 822	131 101
Services achetés	259 177	311 391
Fournitures médicales	80 547	68 474
Fournitures et autres charges	652 931	602 294
Autres (équité salariale –antérieur)	26 918	
TOTAL DES DÉPENSES	6 389 524 \$	6 340 835\$
SURPLUS	25 118 \$	171 279 \$

Rapport financier

Tableau des résultats financiers

2006 - 07			Description des activités	2007 - 2008		
%	Heures	\$		Heures	\$	%
		6 286 961 \$	Revenus		6 380 470 \$	
		127 681 \$	Ministère de la santé et des services sociaux		131 644 \$	
		6 414 642 \$	Divers			
			Total revenus		6 512 114 \$	
			Charges			
8,61%	17 296	550 109 \$	5910 Services psychosociaux pour les JD et leur famille	18 333	572 479 \$	9,0%
0,58%	1 197	37 164 \$	5930 Services ambulatoires de santé mentale en 1re ligne	806	23 832 \$	0,4%
1,71%	3 591	109 009 \$	5940 Soutien aux pers. souffrant d'un trouble mental grave	6 350	195 508 \$	3,1%
			6000 Administration des soins	1 833	64 747 \$	1,0%
0,18%	257	11 729 \$	6090 Info-Santé			0,0%
11,76%	22 601	751 274 \$	6170 Soins infirmiers à domicile	18 769	598 430 \$	9,4%
8,41%	14 119	537 559 \$	6300 Consultations externes	12 734	435 635 \$	6,9%
2,56%	4 904	163 686 \$	6510 Santé parentale et infantile	5 437	186 235 \$	2,9%
9,91%	25 653	633 316 \$	6530 Aide à domicile	22 603	526 414 \$	8,3%
0,91%	2 050	58 425 \$	6540 Services dentaires préventifs	2 081	56 638 \$	0,9%
9,46%	19 463	604 340 \$	6560 Services psychosociaux	16 160	515 279 \$	8,1%
0,63%	96	40 530 \$	6580 Prévention et protection de la santé publique	1 698	46 636 \$	0,7%
1,67%	3 808	106 557 \$	6590 Services en milieu scolaire	3 561	113 917 \$	1,8%
1,32%		84 201 \$	7080 Soutien aux familles de personnes handicapées		91 845 \$	1,4%
2,01%	1 834	128 225 \$	7110 Nutrition	2 014	121 375 \$	1,9%
6,31%	6 868	402 964 \$	7120 Intervention communautaire	5 379	375 886 \$	5,9%
4,67%	9 766	298 492 \$	7150 Gestion et soutien aux programmes	10 398	375 732 \$	5,9%
1,49%	2 615	95 175 \$	7160 Ergothérapie et physiothérapie - MAD	2 525	96 436 \$	1,5%
12,51%	18 758	799 118 \$	7300 Administration générale	20 926	925 564 \$	14,6%
0,58%	441	36 779 \$	7340 Informatique	214	69 943 \$	1,1%
1,04%	2 164	66 310 \$	7400 Déplacement des usagers	2 411	71 936 \$	1,1%
7,03%	19 168	449 051 \$	7530 Réception - archives - télécommunications	20 037	473 103 \$	7,5%
1,97%	6 247	125 954 \$	7640 Entretien ménager	6 181	128 993 \$	2,0%
0,02%		1 275 \$	7650 Gestion des déchets bio-médicaux		1 429 \$	0,0%
3,79%		242 144 \$	7700 Fonctionnement des installations		232 670 \$	3,7%
0,46%		29 220 \$	7800 Entretien et réparation des installations		40 173 \$	0,6%
0,42%		26 918 \$	Ajustements - Équité salariale (06 / 07)			0,0%
100,0%	182 896	6 389 524 \$	Total des charges	180 450	6 340 835 \$	100,0%
		25 118 \$	Résultats = Surplus		171 279 \$	
		2006 - 07			2007 - 08	
	138 066	3 337 585 \$	Salaires	137 361	3 318 539 \$	
	44 823	947 777 \$	Avantages sociaux	43 089	996 837 \$	
		784 474 \$	Charges sociales		752 196 \$	
		80 547 \$	Fournitures médicales ets chirurgicales		68 474 \$	
		1 239 141 \$	Autres		1 204 789 \$	
	182 889	6 389 524 \$	Total des charges	180 450	6 340 835 \$	
			Fonds d'exploitation			
		1 005 \$	Solde du fonds		177 869 \$	

Fonds social

Bilan au 31 mars 2008

ACTIF	2007	2008
Encaisse	19 646 \$	19 890 \$
Dépôt à terme	61 153	63 171
Intérêts courus à recevoir	1 084	1 388
TOTAL DE L'ACTIF	81 883 \$	84 449 \$
PASSIF		
Dû à la Clinique et frais courus	0 \$	130 \$
SOLDE DU FONDS	81 883 \$	84 319 \$
TOTAL PASSIF ET SOLDE DU FONDS	81 883 \$	84 449 \$

Fonds social

État des revenus et dépenses
Exercice terminé le 31 mars 2008

PRODUITS	2007	2008
Dons	3 705 \$	740\$
Intérêts	1 883	2 708
	5 588 \$	3 448\$
 CHARGES		
Aide aux bénéficiaires	1 793 \$	272\$
Événement – Fête à notre santé	1 855	740
	3 648	1 012
 EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	1 940 \$	2 436\$

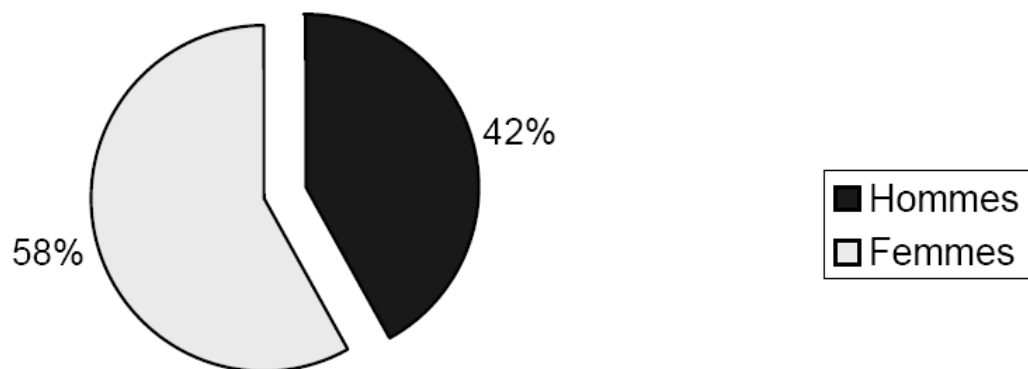
Rapport statistiques

40

Nombre d'interventions réalisées par équipe et par service

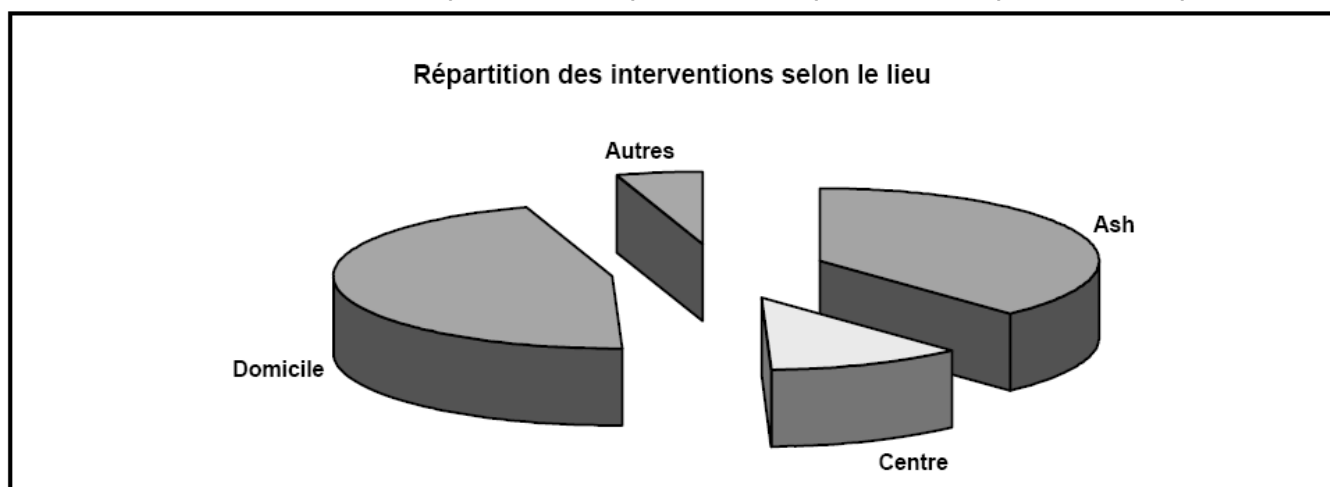
Équipes et services	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Écart (07-08 VS 06-07)
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Variation
Équipe Adultes	2 587	2 717	2 917	3 197	3 022	-5,8%
Équipe Accueil	7 766	5 807	5 786	7 788	8 250	5,6%
Équipe Enfance/Famille	2 343	2 492	2 591	2 425	2 907	16,6%
Services Médicaux	3 343	3 113	2 660	2 725	3 479	21,7%
Équipe Jeunesse	1 885	2 384	1 885	2 132	1 836	-16,1%
Équipe Scolaire	1 365	931	810	1 221	1 249	2,2%
Équipe Soutien à Domicile	16 609	16 442	19 329	19 143	18 318	-4,5%
Total des interventions	35 898	33 886	35 978	38 631	39 061	1,1%

Répartition des hommes et des femmes ayant reçu des services de la CCPSC



Nombre d'interventions réalisées par lieu d'intervention et par équipe excluant les médecins pour 2007-2008

Équipes	Ash ^{1.}	Centre ^{1.}	Domicile	Autres ^{2.}	Total
Équipe Accueil					0
Équipe Adultes					0
Équipe Enfance/Famille					0
Équipe jeunesse					0
Équipe scolaire					0
Équipe soutien à domicile					0
Total des interventions 2007-2008	14 815	4 552	17 795	1 899	39 061
% des interventions 2007-2008	38%	12%	46%	5%	100%
% des interventions 2006-2007	36%	14%	46%	4%	100%
% des interventions 2005-2006	29%	18%	50%	3%	100%



1. Interventions faites sur place et au téléphone
2. Incluant les interventions à l'école, en C.H., etc...

Proportion de la population de P.S.C. rejointe par la C.C.P.S.C. selon différents groupes d'âge

Nombre total d'interventions : 39 061

Nombre total d'utilisateurs différents : 4791

% de la population de P.S.C. rejointe par la C.C.P.S.C.		
Année	%	Variation
2007-2008	36,1%	0,6%
2006-2007	35,5%	2,4%
2005-2006	33,1%	-1,4%
2004-2005	34,5%	-4,7%
2003-2004	39,2%	-1,3%

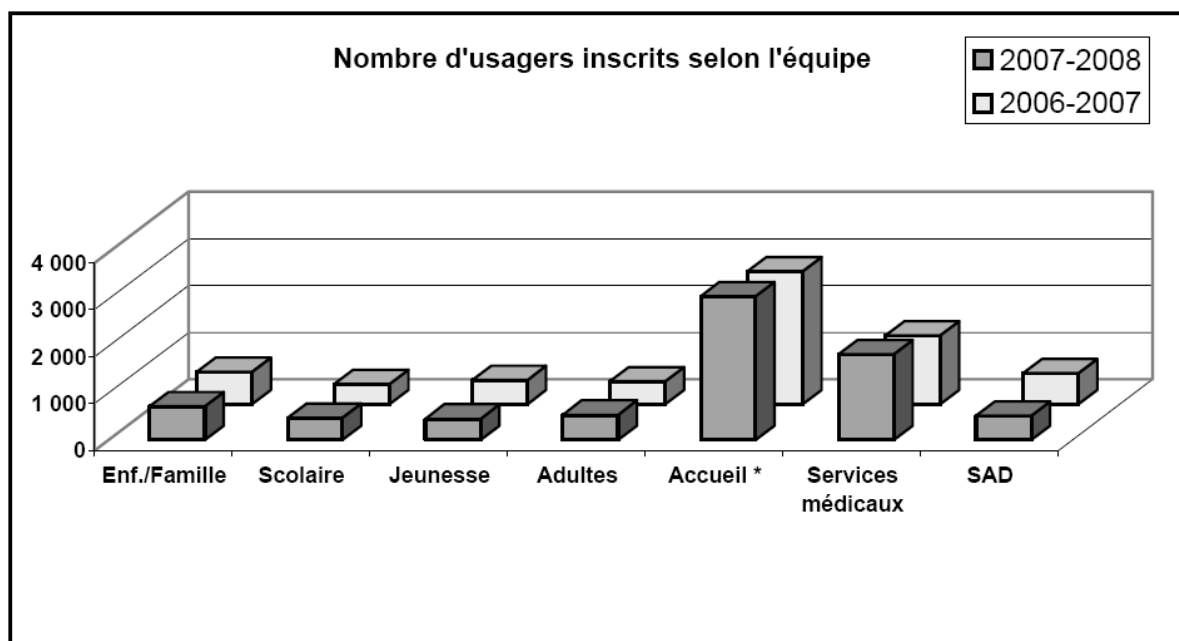
Groupes d'âge	Usagers de la	Population de P.S.C.	% de la population rejointe	
	C.C.P.S.C.	(statistiques Canada)	par la C.C.P.S.C.	
	2007-2008	2001	2007-2008	2006-2007
0-1 an	355	335	106,0%	96,4%
2-5 ans	306	695	44,0%	46,6%
6-11 ans	468	1115	42,0%	44,8%
12-17 ans	293	890	32,9%	29,1%
18-24 ans	469	1245	37,7%	37,9%
25-44 ans	1324	4560	29,0%	26,8%
45-64 ans	1038	2980	34,8%	33,6%
65-74 ans	358	875	40,9%	45,4%
75-84 ans	224	445	50,3%	53,7%
85 ans et plus	75	145	51,7%	62,1%
Total	4791	13285	36,1%	35,5%

**Raisons d'intervention à la Clinique communautaire de
Pointe St-Charles
du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008**

Principale raison d'intervention	Usagers	Interventions
Appareil respiratoire (sinusite, grippe, pneumonie, emphysème, amygdalite, rhume, pharyngite, laryngite, asthme, bronchite)	777	2 343
Vaccination	1 425	2 208
Symptômes, signes, états morbides mal définis (VIH, problème d'autonomie, anomalie cardiaque, anomalie respiratoire)	1 385	5 711
Maladies et troubles de la peau (ulcération chronique, acné)	559	3 099
Demande d'examens (médical, radiologique)	528	858
Appareil circulatoire (hypertension, cardiopathie, artère)	588	4839
Maladies et troubles du système ostéo-articulaire (ostéoporose, hernie discale, tendinite, bursite, arthrite, rhumatisme)	510	1 672
Empoisonnement, lésions traumatiques (engelure, brûlure, contusion, entorse, fracture, morsure, piqûre, coupure, éraflure)	509	3 706
Problèmes reliés à la vie familiale (compétence parentale, parents/enfants, monoparentalité)	372	2011
Organes génito-urinaires (infection, cystite, calcul, prostatite, maladie et trouble du sein, insuffisance rénale)	333	797
Maladies et troubles endocriniens, de la nutrition et du métabolisme	436	5027
Contraception et reproduction	339	604
Appareil digestif (œsophage, estomac, duodénum, ulcère, foie, diverticulose, diarrhée, constipation, intestin, hernies)	315	602
Maladies et troubles de l'oreille (otite, surdité)	215	340
Problèmes d'adaptation sociale, de développement et de croissance personnelle (concerne l'utilisateur lui-même)	333	1397
Problèmes sociaux divers (discrimination, itinérance, demande de subvention pour garderie ou camps d'été, curatelle)	290	2743
Troubles de l'humeur (dépressif, bipolaire, autre)	334	1543
Suivi prénatal auprès de la mère	177	761
Hygiène dentaire	171	312
Problème socio-économiques (logement, nourriture, vêtement, ressources insuffisantes)	146	438

Sommaire des statistiques sur les services à la clientèle

	2007-2008	2006-2007	Variation
Nombre d'usagers différents ayant reçu des services de la C.C.P.S.C. (actifs)	4 791	4 720	2%
Nombre de nouveaux usagers ayant reçu des services de la C.C.P.S.C. au cours de l'année	1 402	1 223	15%
Répartition du nombre d'usagers inscrits selon les équipes:			
Équipe Enfance/Famille	718	687	5%
Équipe Scolaire	471	436	8%
Équipe Jeunesse	451	513	-12%
Équipe Adultes	538	490	10%
Équipe Accueil	3 062	2 836	8%
Services médicaux	1 828	1 471	24%
Soutien à domicile	518	664	-22%



* Incluant l'accueil psychosocial et les soins infirmiers

Rapport
des équipes
de travail



Adulte

Mandat :

L'équipe Adulte offre des services aux adultes de 25 à 64 ans dans le but de maintenir et d'accroître leur bien-être physique, psychologique et social. L'équipe assure de plus le mandat de clinique externe en psychiatrie pour le territoire de Pointe-Saint-Charles.

Services offerts :

Différents services sont offerts par l'équipe adulte: soins infirmiers, consultations psychiatriques, interventions psychosociales, support auprès des organismes, suivis nutritionnels, interventions en situation de crise et travail communautaire en concertation avec les groupes du milieu.

Activités particulières en 2007-2008:

Cette année, les membres de l'équipe Adulte ont suivi plusieurs formations pour parfaire leurs connaissances en santé mentale.

Comme cela se fait depuis plusieurs années, l'équipe a organisé une tournée des groupes communautaires et institutionnels du quartier pour cibler des pistes éventuelles de partenariat avec ceux-ci. Dans le même ordre d'idées, l'équipe a fourni du soutien à la ressource en habitation l'Oasis de Pointe-Saint-Charles, a organisé un kiosque d'information durant la semaine de la santé mentale et siège à la table de concertation sur la déficience intellectuelle.

L'équipe a aussi adopté une procédure pour mettre en place un service de luminothérapie qui sera disponible dès septembre prochain (la luminothérapie traite les troubles affectifs saisonniers qui se caractérisent par un état dépressif dû au manque de lumière durant la saison hivernale. On estime que ce problème affecte à peu près 3 à 5 % de la population, enfants comme adultes).

L'équipe a développé un travail de collaboration avec plusieurs autres établissements spécialisés et services de santé de Montréal (Institut thoracique, Institut de cardiologie, etc.) pour traiter les citoyens et citoyennes de Pointe-Saint-Charles atteints maladies respiratoires (MPOC).

Enfance Famille

Mandat :

Les services en Enfance-Famille s'adressent aux femmes enceintes et aux familles du quartier ayant des enfants de 0 à 5 ans. Le mandat de l'équipe est de prévenir l'apparition, l'aggravation ou la répétition de problèmes de santé et de problèmes psychosociaux, ainsi que promouvoir le développement des enfants et des familles.

Services offerts :

À cette fin, l'équipe réalise de nombreuses activités pour supporter les familles, tant avant qu'après la naissance de l'enfant (cours prénataux, suivi de santé des nouveaux-nés, vaccination, etc.) et pour accroître les habiletés des parents. Outre le suivi individuel au niveau infirmier, nutritionnel, psychosocial et éducatif offert aux familles, l'approche préventive de groupe est privilégiée comme mode d'intervention.

Activités particulières en 2006-2007:

Depuis plusieurs années, l'équipe organise les Ateliers du Club Bébé, qui s'adressent aux parents et à leurs enfants âgés entre 1 et 9 mois. Ces interventions de groupe visent à briser l'isolement, favoriser le support et la solidarité et permettre aux familles de mettre en commun leurs expertises. En collaboration avec l'équipe jeunesse, l'équipe mène des activités de prévention et de support auprès des adolescentes enceintes.

L'équipe collabore avec les groupes du quartier sur différentes questions comme le groupe Nourri-Source pour la promotion de l'allaitement maternel et la Table d'Action concertée en Sécurité Alimentaire. Pour la cinquième année consécutive, elle organise également l'activité les Contes sous l'arbre en collaboration avec la Bibliothèque Saint-Charles, le groupe Familles en action et le YMCA.

Jeunesse

Mandat :

L'équipe jeunesse offre, pour les jeunes âgés de 6 à 24 ans ainsi qu'à leur famille, une large gamme de services préventifs et curatifs, afin d'améliorer leur qualité de vie et les accompagner dans le développement de leur autonomie.

Services offerts:

Plusieurs services infirmiers, psychosociaux et de soutien éducatif adaptés aux besoins des jeunes et de leur famille sont offerts: services préventifs d'éducation en santé sexuelle, dépistage des infections transmises sexuellement, contraception, intervention auprès de jeunes filles à risque de grossesse précoce, support aux familles présentant des difficultés, services de soutien aux familles vivant avec une personne handicapée, services psychosociaux individuels pour les 14-24 ans. L'équipe jeunesse offre aussi un service infirmier quotidien sans rendez-vous pour les jeunes âgés de 14 à 24 ans nécessitant une intervention qui ne peut être remise au lendemain. De plus, l'équipe travaille en étroite collaboration avec plusieurs groupes jeunesse du quartier sur des projets préventifs (prévention toxicomanie, adolescentes enceintes, camps de vacances, ateliers de soutien aux parents).

Activités particulières en 2006-2007:

En plus de sa présence à la table de concertation jeunesse du quartier, l'équipe a consacré beaucoup d'énergie pour organiser une journée de réflexion sur la persévérance scolaire qui a eu lieu le 3 juin dernier. Cet événement a été organisé en partenariat avec les groupes communautaires et institutionnels du Sud-Ouest de Montréal qui interviennent auprès de jeunes. L'objectif de la rencontre qui était de dégager des pistes de solutions pour favoriser la persévérance scolaire a été atteint et un plan de travail devrait suivre à l'automne.

Planification et développement communautaire

Mandat :

L'équipe de planification et de développement communautaire a pour mandat la mobilisation des citoyens et citoyennes du quartier afin d'améliorer leurs conditions de vie et de santé. En plus de produire les analyses et réflexions nécessaires pour la planification et le développement de l'action communautaire dans le quartier, l'équipe mène des dossiers de lutte pour le respect des droits économiques et sociaux.

Services offerts:

L'équipe travaille en étroite collaboration avec les groupes communautaires du quartier regroupés au sein de la table de concertation Action-Gardien. Plusieurs dossiers sont menés annuellement par ces groupes et la table (santé, aménagement, logement, environnement, sécurité alimentaire, revenu, pauvreté, condition féminine, éducation populaire, sécurité sociale, etc.). Selon une évaluation annuelle des besoins, l'équipe concentre son action sur les dossiers jugés prioritaires pour les citoyens et citoyennes du quartier.

Activités particulières en 2006-2007:

L'opération populaire d'aménagement (OPA) a poursuivi cette année son travail de mobilisation citoyenne et communautaire sur les enjeux d'aménagement. L'OPA s'est particulièrement attaquée à la question des espaces verts et l'aménagement des parcs du quartier. Le groupe mène présentement une lutte importante pour la survie du parc Congrégation que le développeur des terrains du CN voudrait voir transformé en voie d'accès pour camions.

En plus de cette importante question des espaces verts, l'équipe a soutenu Action-Gardien dans son travail de mobilisation et de représentations pour que ces vastes projets de développement (CN, Nordelec) respectent les besoins et aspirations de la population du quartier.

L'équipe a apporté un soutien important à la lutte que le quartier a menée pour empêcher la fermeture du bureau de poste et a assumé avec succès la coordination de la course des écoles.

Dans le dossier de la lutte pour le droit à la santé, l'équipe s'est impliquée au sein de la coalition Solidarité Santé à travers divers luttes importantes qui ont eu lieu cette année (Davos de la santé à St-Sauveur, sortie du rapport Castonguay, ouverture du centre privé Rockland, production d'outils d'éducation populaire, mobilisation pour le 1er mai, etc.)

L'équipe soutient également l'organisation de la Clinique à travers des dossiers comme le comité de relation avec les citoyens, le renouvellement des statuts et règlements et l'agrément.

Ressources

Mandat:

L'équipe des ressources prend en charge les ressources humaines, financières, matérielles et organisationnelles de la Clinique. L'équipe collabore également à l'ensemble des projets particuliers de la Clinique.

Services offerts:

L'équipe offre des services qui s'inscrivent plutôt en soutien au travail des autres équipes de la Clinique qui est parfois plus visible. Derrière tous les services de santé physique, sociaux et communautaires de la Clinique, il faut toute une équipe qui travaille : à l'entretien des locaux, à la gestion des finances, au service de la paie, à la gestion des ressources humaines (congés, liste de rappel, sélection du personnel, etc.), à la gestion des immeubles, des systèmes informatiques et de communication, à la planification des achats et au transport en mini-bus.

Activités particulières en 2006-2007:

L'équipe des ressources a mis une énergie colossale pour organiser les travaux de rénovation dans nos locaux de la rue Centre. En plus de ces travaux, il fallait organiser le déménagement temporaire du personnel de ce point de service à l'aller comme au retour, l'installation de postes de travail temporaires et répondre à une foule de détails pour maintenir les services à la population. Un défi énorme que l'équipe a relevé haut la main.

Il faut aussi souligner la fidélité de l'équipe à s'investir dans l'organisation d'événements collectifs et communautaire comme les luttes du quartier et l'assemblée générale de la Clinique.

Scolaire

Mandat:

L'équipe scolaire s'adresse à toutes les familles et plus particulièrement aux jeunes qui fréquentent les écoles du quartier: Charles-Lemoyne, Jeanne-Leber, La Passerelle, Saint-Gabriel et Vézina. Ses interventions visent à contribuer au développement intégral et optimal des jeunes sur le plan

physique, affectif, social et psychologique. L'équipe est intégrée aux écoles du quartier, c'est-à-dire directement dans le milieu de vie et l'environnement des jeunes à qui elle s'adresse.

Services offerts:

L'équipe offre une gamme de services éducatifs et de prévention tels: animation de groupes pour faciliter l'expression des enfants timides, cours de gardiennage et de secourisme, ateliers sur l'estime de soi, cours sur la sexualité et les changements pubertaires, ateliers sur la prévention des abus physiques et sexuels, prévention et hygiène dentaire. Les infirmières assurent aussi la vaccination des élèves de leurs écoles.

Activités particulières en 2006-2007:

Pour une quatrième année, l'équipe s'est investie dans l'organisation de la Fête à notre santé qui se concentrait surtout autour de la Course des écoles cette année. Au fil des ans, les écoles (directions et professeurs) s'impliquent de plus en plus dans l'organisation de cette fête.

En collaboration avec le projet L'Informel, l'équipe s'est impliquée dans une activité de danse Hip-Hop visant l'amélioration de l'estime de soi auprès de certains jeunes.

Services courants

Mandat:

L'équipe des services courants offre de façon accessible et continue des soins infirmiers, des services médicaux et des services psychosociaux, avec ou sans rendez-vous, dans une approche globale et communautaire de la santé.

Services offerts:

L'équipe est souvent le lieu du premier contact entre les citoyens et citoyennes et la Clinique. Ses services sont ouverts et offerts à l'ensemble de la communauté. L'équipe s'occupe également des services de prélèvements (prise de sang, tests, etc) et des services de vaccination. Elle est aussi responsable de certains services administratifs et techniques (quelquefois moins visibles, mais néanmoins essentiels) tels: l'information générale, la référence aux autres services de la Clinique, l'accueil téléphonique, la gestion des dossiers, la prise de rendez-vous, etc.

Activités particulières en 2007-2008:

L'équipe s'est d'abord consacrée à consolider les services médicaux de la Clinique cette année. Nous pouvons désormais compter sur une équipe complète de médecins, ce qui ne s'était pas vu depuis plusieurs années à la Clinique. En plus d'offrir des services sans rendez-vous, l'équipe médicale fait de plus en plus de place à une médecine de prise en charge (médecine familiale). L'équipe des services courants a ainsi augmenté de façon très substantielle l'offre de services de la Clinique.

En plus des services courants, l'équipe participe activement aux campagnes annuelles de vaccination contre la grippe et organise des activités de prévention contre le diabète et l'hypertension artérielle. Des représentants de l'équipe siègent aussi à la table de concertation contre le cancer du sein.

Soutien à domicile

Mandat :

Le mandat de l'équipe du soutien à domicile est de permettre, par un éventail de services, à des personnes ayant des problèmes de santé de demeurer dans leur domicile dans des conditions satisfaisantes et sécuritaires pour elles, leurs aidants et leur famille. L'intervention à domicile se déroule dans le respect des valeurs culturelles, de la situation familiale et sociale des usagers et usagères et se construit sur une relation de confiance.

Services offerts :

En soutien à domicile, la Clinique offre une gamme de services tels: services médicaux, infirmiers, psychosociaux, services d'adaptation du domicile, de réadaptation, de support ou de compensation au niveau des activités de la vie quotidienne et aux activités domestiques. L'équipe offre également des services aux personnes âgées de 65 ans et plus en fonction des besoins particuliers de chacun et chacune.

Activités particulières en 2006-2007:

L'équipe a consacré énormément d'énergie cette année pour améliorer les procédures et les façons de faire dans l'organisation des services de soutien à domicile. Cette réorganisation et ces changements ont nécessité de nombreuses heures de travail dans un contexte de travail exigeant.

L'équipe a poursuivi son appui au Conseil des aînés. Le Conseil des aînés s'est officiellement incorporé en OBNL (Organisme à but non lucratif) cette année. Le principal dossier soutenu par l'équipe est la réalisation d'un projet de résidence (à but non-lucratif, avec services) pour les personnes âgées autonomes ou en légère perte d'autonomie. En plus de cette implication auprès du conseil des aînés, l'équipe est représentée au sein du Regroupement des organismes pour aînés du sud-ouest de Montréal (ROPASOM).

Évaluation des priorités
2007-2008
et
priorités proposées
pour 2008-2009

40

Priorités 2007-2008

Adopter la planification stratégique 2008-2011

La planification stratégique est un outil pour établir nos orientations et nos priorités et identifier les bons moyens et les échéanciers pour y arriver. On y décrit ce que nous voulons faire, comment et quand nous pensons le faire.

La planification stratégique a été adoptée.

Les priorités identifiées et réalisées cette année :

- Développer des projets de prévention, de promotion, et de défense du droit à la santé

Plusieurs activités de prévention ont été réalisées ; course des écoles, soutien à l'allaitement, accompagnement du conseil des aînés, lutte pour le maintien du bureau de poste et le droit à la santé, etc...

- Mobiliser les citoyenNEs et les groupes pour un aménagement du quartier qui favorise la santé.

Nous avons poursuivi notre travail de mobilisation citoyenne autour de l'opération populaire d'aménagement, la préservation des parcs, etc.

- Évaluer la qualité de nos services en impliquant les citoyenNEs et les employéEs. Notamment par la démarche d'agrément.

Nous avons bien amorcé la démarche d'agrément ; voir le rapport du CA

- Préserver le financement de la Clinique et celui des organismes communautaires du quartier.

Nous sommes allés chercher 200 000 \$ d'argent neuf cette année et avons soutenu des groupes du quartier pour le maintien de leur financement.

- Poursuivre la restructuration de la gestion pour mieux atteindre nos objectifs de Clinique citoyenne de santé communautaire.

Nous avons consolidé notre gestion par l'embauche d'une nouvelle équipe de gestionnaires, par la consolidation des équipes, par l'adoption d'une philosophie de gestion participative.

Le CA a adopté une planification stratégique qui a 6 grandes orientations. Voici ces orientations et les grandes priorités que nous vous proposons cette année :

1. Consolider et développer la participation citoyenne :

- Se donner des outils de mobilisation pour les assemblées générales et les comités de la Clinique
- Mieux faire connaître la Clinique aux nouveaux usagers
- Mettre sur pied un comité pour une Clinique verte

2. Consolider et développer les activités de promotion de la santé dans une approche communautaire, avec les groupes du quartier :

- Soutenir les équipes dans la réalisation de leurs activités de promotion de la santé selon les problématiques particulières (ex. prévention de l'hypertension, allaitement maternel, soutien aux proches aidants, etc.)
- Participer à la promotion de la persévérance scolaire
- Poursuivre la mobilisation citoyenne pour améliorer l'aménagement du quartier
- Réaliser une consultation citoyenne afin de définir les orientations, adopter des stratégies et mettre en place un plan d'action dans le dossier du droit à la santé.

3. Améliorer l'accessibilité et adapter les services aux besoins actuels de la population :

- Poursuivre nos activités d'amélioration des services médicaux
- Mettre sur pied un projet pilote pour mieux desservir les personnes âgées autonomes

4. Améliorer la qualité des services par une gestion efficace et efficiente des ressources :

- Poursuivre la démarche d'évaluation de nos services (Agrément)
- Mettre en place un processus d'évaluation continue des services
- Améliorer l'organisation des services à domicile

5. S'assurer de la disponibilité et du développement d'une main-d'œuvre qualifiée :

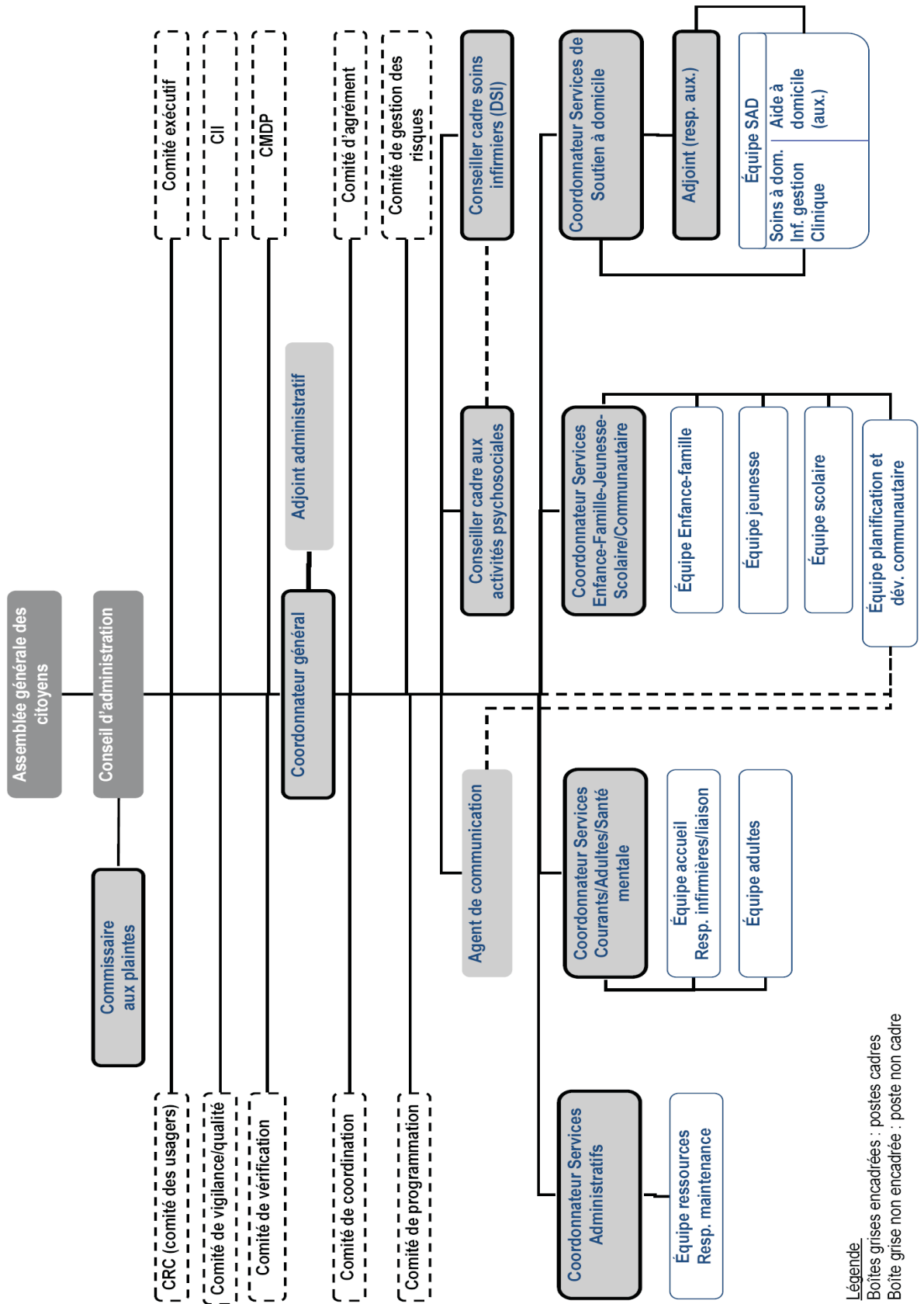
- Mettre en place des activités de formation continue du personnel sur les réalités particulières de la Clinique et du quartier

6. Assurer le développement des ressources financières, matérielles et informationnelles.

- Réaliser l'exercice d'équité salariale



Clinique Communautaire de Pointe St-Charles Organigramme – 9 mai 2007



Légende
 Boîtes grises encadrées : postes cadres
 Boîte grise non encadrée : poste non cadre



Objectif de la Clinique

La Clinique Communautaire de Pointe Saint-Charles est un organisme de santé contrôlé par les citoyens et citoyennes dont l'objectif est d'organiser des services préventifs et curatifs, et de regrouper les citoyens et citoyennes autour des questions de santé afin d'améliorer les conditions de santé à court et à long terme.

Sont membres de la corporation:

Tous les citoyens et citoyennes du quartier Pointe Saint-Charles qui se sont inscrits-e-s à l'entrée de l'assemblée.