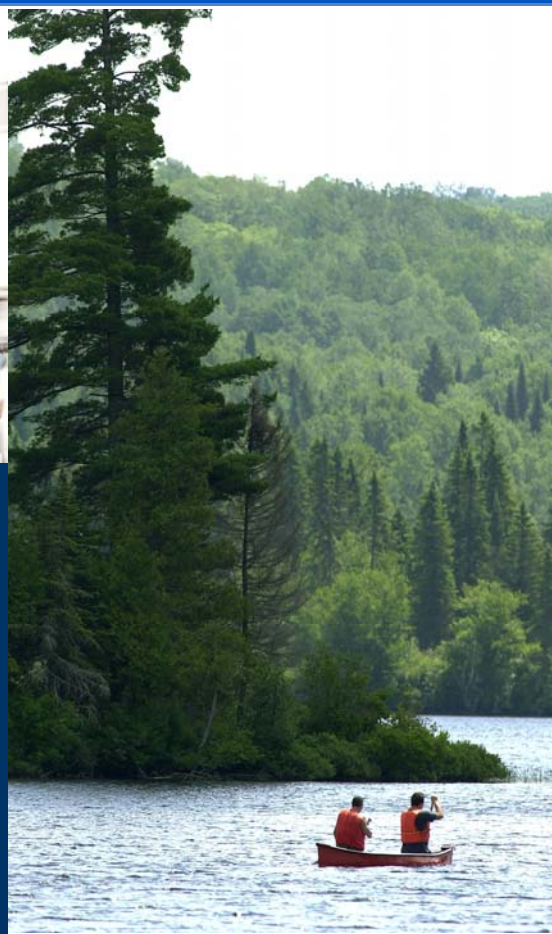




Rapport annuel



10.11





Publié par le service des communications du CSSS d'Antoine-Labelle
Conception, mise en page et montage:
Mylène Perrier, agente d'information

Retrouvez-nous sur le web au www.csssal.org

Dépôt légal, bibliothèque nationale du Québec
ISBN 978-2-922661-26-2
3e trimestre de 2011



Table des matières

Message du président du conseil d'administration et du directeur général.....	4
À propos du CSSS d'Antoine-Labelle.....	6
Réalisations à souligner.....	11
Accessibilité et continuité des services.....	14
Amélioration continue.....	16
Qualité, sécurité, éthique.....	20
Recrutement, intégration et développement du personnel.....	25
Projets immobiliers.....	29
Rapport financier.....	31
Fondations, conseils et comités	33
Ententes de gestion.....	36
Traitement des plaintes.....	40
Prestation sécuritaire des services.....	42

Message du président du conseil d'administration et du directeur général



Monsieur Gaétan Chartrand
Président du conseil
d'administration



Monsieur Jean-Pierre Urbain,
Directeur général

2010-2011 a été une année marquée par de nombreux grands événements. L'un d'entre eux est certes l'autorisation du ministère de la santé et des services sociaux d'aller en appel d'offres pour la location d'un immeuble de 3200m² pour 15 ans. La Ministre Michelle Courchesne et le ministre Yves Bolduc sont d'ailleurs venus en personne en faire l'annonce en novembre 2010 et nous les en remercions. L'appel d'offres a ainsi pu être lancé tout juste avant la fin de 2010 et en mars, le comité d'analyse se penchait déjà sur les offres ayant été déposées.

Cette nouvelle installation qui devrait être prête pour l'été 2012 accueillera le siège social, les services à la communauté (CLSC) de Mont-Laurier, plusieurs services de la clinique externe en santé mentale de Mont-Laurier et du Soutien à domicile, sans oublier l'Unité de médecine familiale (UMF) des Hautes-Laurentides.

Concernant l'UMF, il faut également souligner qu'après plusieurs années de démarches, c'est en juillet 2010 que les trois premiers résidents y ont été accueillis. Depuis, le dynamisme de l'UMF des Hautes-Laurentides nous met en appétit pour tout son potentiel de développements et de projets. Bravo à toute l'équipe!

Il faut également dire bravo à l'ensemble du personnel et des cadres qui n'ont ménagé aucun effort afin de préparer la visite d'Agrément Canada et, ainsi, instaurer dans l'établissement des mesures novatrices permettant de répondre à plus de 2385 critères d'excellence en matière de qualité et de sécurité des soins et services au CSSS d'Antoine-Labelle.

Il faut également souligner le travail accompli pendant l'année en termes de recrutement médical. En tout, 11 médecins ont confirmé leur intention de venir pratiquer au CSSS d'Antoine-Labelle pour l'année 2011-2012, un record historique pour l'établissement.

La pénurie de professionnels de la santé ne s'arrête pas aux médecins et il faut également souligner les nombreuses initiatives qui ont été déployées en 2010-2011 pour réduire le recours à la main-d'œuvre indépendante et assurer aux équipes de soins une structure adéquate et la présence de personnel compétent.

Message du président du conseil d'administration et du directeur général

Quelques imprévus sont également survenus. Le plus important est certainement le bris majeur du système d'approvisionnement en eau potable au Centre de services de Rivière-Rouge, survenu en octobre 2010. Les équipes ont réussi avec brio à rétablir le tout en profitant de l'occasion pour offrir au système une véritable cure de rajeunissement. Malgré toutes les difficultés rencontrées, le professionnalisme du personnel a permis de poursuivre la prestation sécuritaire des soins et services.

La situation financière aura été un autre élément qui a nécessité de nombreux efforts et ajustements. Malgré tous les efforts déployés, l'établissement n'aura pas réussi à atteindre l'équilibre budgétaire au 31 mars, mais la rigueur de toutes les directions et le suivi rigoureux des mesures de redressement budgétaire a permis de coordonner l'actualisation d'un important plan d'optimisation pour atteindre le retour à l'équilibre budgétaire en 2011-2012.

Malgré ces nombreuses contraintes et les défis de taille, le CSSS d'Antoine-Labelle a su par de nombreux projets démontrer sa capacité à innover et à améliorer de façon continue son offre de services. Le projet « Un père...c't'un père! » en est un bel exemple. Cette vidéo documentaire est un outil drôle et touchant proposant des témoignages de différents modèles de pères de la région qui ont accepté de livrer une vision actuelle de la paternité. Ainsi, ce projet touche les familles et toute la communauté sur le rôle des pères dans le développement des enfants. Ce projet est d'ailleurs finaliste pour les prochains Prix d'Excellence du MSSS.

Il nous apparaît également très important de souligner l'apport de nos deux Fondations grâce à qui la population peut recevoir des soins et des services dans leur région et peut compter sur des équipements de pointe et un environnement agréable.

En terminant, Il nous faut remercier tous les membres du personnel, les médecins, les cadres et les bénévoles de leur grande implication. Grâce à l'ensemble de leurs gestes, la population peut compter sur un accès à des soins sécuritaires et de qualité.



À propos du CSSS d'Antoine-Labelle

À propos du CSSS d'Antoine-Labelle

Un conseil d'administration au service de la santé!



Jean-Pierre Urbain, secrétaire et directeur général, Martine Grenier, Gaétan Chartrand, président, Dre Lynda Lachaine, Jacques Marchildon, Martine Brisebois, Huguette Daudelin, Serge Morin, Cynthia Desjardins, Guy Diotte, Johanne Desloges, Jean-Marc Roy, vice-président, Louise Viau, Dre Karine Sabourin
Absent de la photo: Jean-Claude Guay

Une équipe de direction en pleine action!



Jacques Fréchette, DPSM, Michèle Mayer, DQS, Pauline Blanchette, DPPALV, Francine Laroche, DRIST intérimaire, Nathalie Maurais, DSI, Jean-Pierre Urbain, DG, Michelle Meilleur, DSC intérimaire, François Leduc, DRH, Pierre Gfeller, DSPH intérimaire, Mario Bisson, DRF, Jean Fortier, adjoint DSPH, Pierre Roy, DPSP

Déclaration de fiabilité

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion du CSSS d'Antoine-Labelle relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport des contrôles afférents.

Les résultats et les données exactes du rapport de gestion 2009-2010 du CSSS d'Antoine-Labelle:

Décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'établissement;

Présentent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus;

Présentent les données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables, c'est-à-dire objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables. Il en va de même pour les contrôles afférents aux données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2011.

Par ailleurs, quelques éléments dépassent légèrement cette date car il nous apparaît important d'informer le lecteur sur un dossier qui est terminé ou classé.

Jean-Pierre Urbain,
Directeur général

Mission, valeurs

Le Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle offre à la population de la MRC d'Antoine-Labelle une gamme de services généraux, des services spécialisés en santé physique et en santé mentale, des services sur-spécialisés et des consultations en hémodialyse. Dans le cadre de ses mandats régionaux, il dispense des services d'hébergement et de soins de longue durée à certaines clientèles des Laurentides. L'établissement offre également, en première ligne, des services de santé et des services courants de nature préventive ou curative, de même que des activités de santé publique.

Les valeurs fondamentales de l'établissement sont le respect, l'humanisme, l'accessibilité des services, la continuité, l'amélioration continue et la qualité, la transparence, la responsabilisation des individus, le respect de l'autonomie.

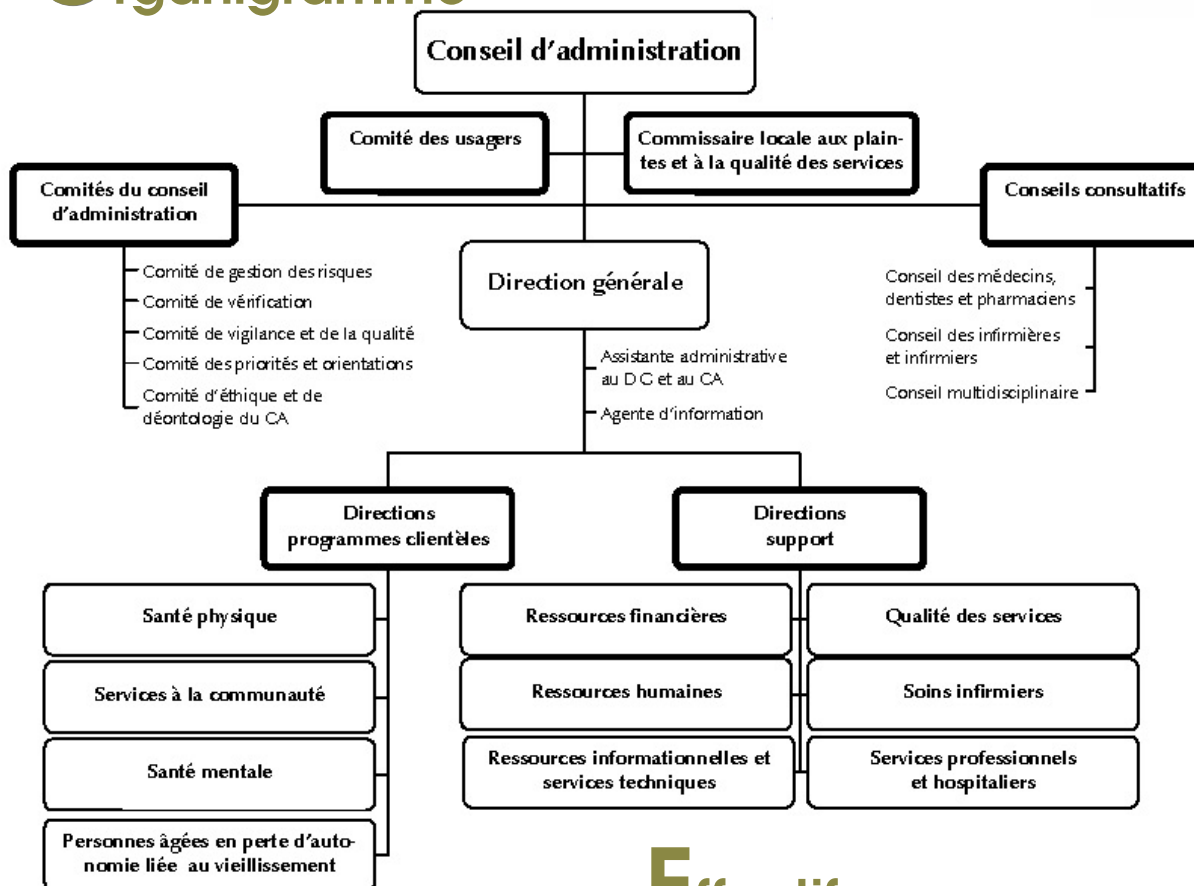
Code d'éthique et de déontologie

Le code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration, adopté en 2007, reflète fidèlement les positions et les valeurs du CSSS d'Antoine-Labelle et guide les administrateurs dans leurs responsabilités et devoirs. Il est aussi un outil pour favoriser et assurer l'intégrité des administrateurs de fonds et de services publics et prévoit des règles en matière de conflit d'intérêts.

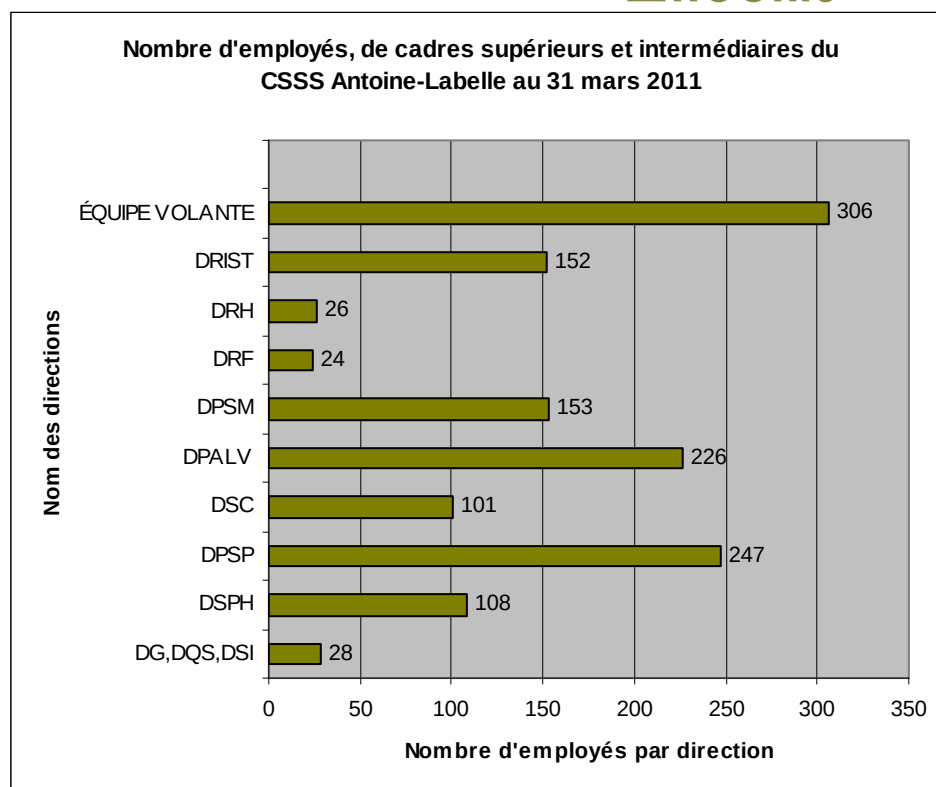
Au cours de l'année, aucun manquement n'a été constaté.

Pour vous le procurer, communiquez avec madame Mylène Perrier, agente d'information au 819 623-1234 poste 4135.

Organigramme



Effectifs



Le CSSS d'Antoine-Labelle c'est:



35 000 de population
15 658 km² de territoire
473 lits
1 371 employés
51 cadres
47 médecins
11 directions

Quelques statistiques sur nos activités

Service	Unité de mesure	2010-2011	2009-2010
Médecine - chirurgie	Jour-présence	22 874	21 136
Maternité	Accouchement	321	342
Psychiatrie court terme	Jour-présence	3 334	4 509
Psychiatrie long terme	Jour-présence	30 144	31 116
Perte d'autonomie liée au vieillissement	Jour-présence	78 921	77 611
Urgence	Visite	44 489	43 640
Consultations externes	Visite	38 420	32 143
Hémo-oncologie	Visite	2 302	2 071
Bloc opératoire	Usager	1 171	1 323
Chirurgie d'un jour	Usager	602	654
Endoscopie	Examen	2 108	1 963
Médecine de jour	Jour-soins	1 999	1 887
Inhalothérapie	Unité technique provinciale	659 451	796 075
Laboratoires	Procédures pondérées	1 819 512	1 683 049
Électrophysiologie	Unité technique provinciale	210 926	176 704
Hémodialyse	Traitements	4 186	4 178
Imagerie médicale	Unité technique provinciale	808 238	791 690
Physiothérapie et ergothérapie	Jour-traitement	11 601	10 180
Soins et services en soutien à domicile	Intervention	32 387	28 074
Santé parentale et infantile	Intervention	5 453	5 642
Services en santé scolaire	Intervention	1 749	1 741
Nutrition	Intervention	1 048	2 060



À souligner

À souligner en 2010-2011



Visite d'Agrément

L'établissement obtient l'agrément après avoir fourni les preuves supplémentaires exigées par Agrément Canada. Les équipes ont été très actives en vue de préparer la visite qui s'est

déroulée en avril 2011. De plus, de nombreux projets ont été soulignés par les examinateurs externes dont deux pratiques ayant fait l'objet d'une demande auprès d'Agrément Canada pour être reconnues comme pratiques exemplaires à l'échelle nationale. Il s'agit du programme de médecin responsable désigné qui permet l'accompagnement d'un nouveau médecin la première année et de la stratégie de prévention des chutes.

Relocalisation du CLSC de Mont-Laurier

Les services du CLSC ont été maintenus à Mont-Laurier malgré la relocalisation du personnel et des services hébergés auparavant au 515 Boulevard Albiny-Paquette (CLSC). En 2010, l'établissement reçoit l'autorisation du Ministère de la santé et des services sociaux afin d'aller en appel d'offres pour la location d'un immeuble de 3200m² pour 15 ans.

Dîners du Directeur général

En 2010, plus de 82 employés dans toutes les installations du CSSS ont assisté aux dîners avec leur directeur général, occasions privilégiées pour favoriser les échanges d'idées et de préoccupations.



Dr Pierre-Olivier Roy, chef d'urgence Finissant 2008

J'ai choisi le CSSS d'Antoine-Labelle pour:

- La pratique diversifiée
- L'autonomie
- L'équipe aguerrie et dynamique
- L'avancement professionnel rapide
- La vie équilibrée et l'environnement
- L'accès à la propriété

Contactez-moi:
urgencemontlaurier@hotmail.com

Centre de santé et de services sociaux
d'Antoine-Labelle

Mont-Laurier, Rivière-Rouge

UMF

Après plusieurs années de démarches, c'est en juillet 2010 que les trois premiers résidents ont été accueillis à l'Unité de médecine familiale des Hautes-Laurentides.

Recrutement médical

L'agent recruteur du CSSS a dressé un bilan de recrutement exceptionnel pour l'année 2010-2011. En tout, 11 médecins ont confirmé leur intention de venir pratiquer au CSSS d'Antoine-Labelle pour l'année 2011, un record historique pour l'établissement.

À souligner en 2010-2011

Plan de retour à l'équilibre budgétaire

Avec les efforts et la rigueur de toutes les directions et le suivi rigoureux des mesures de redressement budgétaire, l'établissement devra coordonner l'actualisation d'un important plan d'optimisation pour atteindre le retour à l'équilibre budgétaire en 2011-2012.

des services sociaux des Laurentides. Des actions ont été identifiées pour chacune des recommandations soulevées par les visiteurs.

Visite d'appréciation

Suite à la visite d'appréciation de la qualité des unités de santé mentale, l'équipe ministérielle a déposé au CSSS d'Antoine-Labelle un rapport contenant différentes recommandations qui font l'objet de suivis.



ORDRE DES
PHARMACIENS
DU QUÉBEC

Visite d'inspection professionnelle de l'Ordre des pharmaciens du Québec

Un rapport de l'OPQ a fait suite à leur visite d'inspection professionnelle au CSSS d'Antoine-Labelle cette année. Plusieurs travaux, réaménagements d'opérations et la formation du personnel ont été nécessaires et ce dans un délai très court, afin de rencontrer les exigences requises sans interrompre le service.

Suivi de la visite ministérielle au programme PALV

Un plan d'action a été élaboré suite à la visite d'appréciation du MSSS dans les unités PALV de Rivière-Rouge en 2009. Le suivi de ce plan d'action est effectué deux fois par année à l'Agence de la santé et

Pénurie de main-d'œuvre

La pénurie de personnel a amené l'établissement à poursuivre ses efforts pour revoir la structure des équipes de soins tout en assurant la présence de personnel compétent, au bénéfice de la santé et la sécurité de la clientèle.





Accessibilité et continuité des soins et services

Pour l'accessibilité et la continuité des soins et services



organisation médicale de première ligne

L'élaboration et l'implantation de 7 projets se sont poursuivis en 2010-2011. Ces projets visent l'amélioration de l'accès aux services médicaux pour la clientèle sans médecin de famille. Plusieurs de ces projets étaient déjà en marche dont, la clinique de grossesse, la clinique d'anticoagulothérapie, la clinique pédiatrique et la clinique de cancer et d'autres se sont développés cette année. C'est le cas d'un accueil clinique, d'un guichet d'accès et d'une clinique de transition. Ces projets novateurs visent essentiellement un meilleur accès et une continuité des soins pour la clientèle sans médecin de famille et, par le fait même, une diminution de l'achalandage à l'urgence.



Entente avec le Centre jeunesse

Le protocole d'entente avec le Centre jeunesse a fait l'objet d'une présentation au conseil d'administration et d'une consultation auprès des instances de l'établissement et a été signé au cours de l'été.

Le bloc opératoire

Cette année, le projet d'optimisation du bloc opératoire s'est poursuivi, lequel avait pour but d'accroître l'accessibilité régionale, d'optimiser notre capacité de production et d'accéder à un financement optimal. Ce projet a également eu des impacts en permettant une amélioration de la qualité des services, de la sécurité de la clientèle ainsi qu'une harmonisation du fonctionnement.

RSIPA

Les efforts pour l'implantation de la composante informatique du réseau de services intégrés aux personnes âgées (RSIPA), se sont traduits cette année par la formation du personnel de plusieurs directions ainsi que l'achat d'outils informatiques. Ces actions ont permis d'améliorer l'accessibilité de l'information clinique concernant cette clientèle, et ce, pour tous les intervenants impliqués dans un même dossier.

Partenariat - programme PAIR

L'établissement s'est associé au Centre d'action bénévole Léonie-Bélanger pour l'implantation du programme PAIR (Programme d'aide individualisée pour retraités) à Mont-Laurier. Ainsi, des appels quotidiens sont effectués auprès de personnes âgées pour s'assurer de leur bien-être.

Orthophonie

Le programme Enfance-famille-jeunesse a accueilli une nouvelle orthophoniste en janvier 2011. De plus, deux éducatrices spécialisées du même programme ont complété une attestation en développement du langage. Ensemble, elles bonifient l'offre de service visant la promotion et la prévention des difficultés de langage chez la clientèle 0-5 ans de notre territoire.

Centre satellite d'hémodialyse

Située au Centre de services de Rivière-rouge, cette unité satellite du CSSS de Saint-Jérôme offre des services sur-spécialisés à une clientèle locale et régionale. Cette équipe professionnelle a permis à la clientèle de recevoir cette année 4186 traitements spécialisés en hémodialyse.



Amélioration continue

Amélioration continue

Révision du programme de santé mentale

La révision du programme de santé mentale s'est poursuivie en 2009-2010. Cette démarche vise l'ensemble des services sur le territoire et est guidée par l'implication de l'ensemble des partenaires. Le CSSS souhaite ainsi actualiser le plan local d'organisation des services en lien avec les orientations régionales et nationales en santé mentale, pour améliorer l'accès aux services, faciliter la continuité, la fluidité, assurer une qualité, une sécurité des soins en tout temps, développer des pratiques cliniques et des compétences qui répondent aux besoins spécifiques et spécialisés de la clientèle.

L'établissement souhaite dresser un modèle optimal de réseau de services intégrés en santé mentale pour les enfants, les jeunes et les adultes, moderniser les pratiques cliniques et établir des mécanismes d'accès qui assureront la mise en œuvre des modèles cliniques retenus.

Améliorations physiques

Des rénovations se sont effectuées au 3^{ème} étage du Centre de services de Rivière-Rouge de même qu'à l'unité de courte durée (1^{er} Sud) au Centre de services de Rivière-Rouge.

Des travaux ont également permis la sécurisation des unités de psychiatrie.

L'ensemble des services de première ligne en santé mentale a été localisé au centre ville de Mont-Laurier, rue Charles facilitant beaucoup l'accessibilité de la clientèle.

Un plan d'amélioration fait suite à une visite d'appréciation de la qualité du Ministère de la santé et des services sociaux pour les unités d'hébergement de soins de longue durée en santé mentale. La révision du Programme santé mentale a débuté en février 2010.



Les fleurons du Québec

Au Centre d'hébergement Sainte-Anne, des portes automatiques sur les balcons ont été installées. Le terrain extérieur du Parc des Aînés a connu des améliorations, dont un agrandissement de la cour de la clientèle du 2C (unité fermée). D'ailleurs, les «Fleurs du Québec» ont décerné une mention spéciale au Centre d'hébergement Sainte-Anne pour son aménagement paysager. L'aménagement extérieur s'est fait en collaboration avec la Ville de Mont-Laurier.

Service de mammographie

Étant inscrit dans le Programme québécois de dépistage du cancer du sein, le service de mammographie a reçu d'excellents résultats suite à la Visite d'assurance-qualité qui s'est tenue en octobre 2010.



Yoga

Encore cette année, du yoga a été offert sur les unités de longue durée en santé mentale. Cette activité vise à diminuer le stress, les troubles du sommeil et la prise de médicaments.

Amélioration continue



Politique alimentaire

L'établissement possède une politique alimentaire dont l'actualisation a débuté étape par étape en 2010-2011. Un comité met en branle un plan triennal en fonction de l'arrimage possible entre les

aspects opérationnels, contractuels et les objectifs de la politique. Le développement des menus des cafétérias est également au programme, question de joindre le bon goût à la santé avec des repas encore plus savoureux et nutritifs, contenant de moins en moins de friture.



Le comité 0-5-30 a organisé une série d'activités tout au cours de l'année afin d'inciter les employés à adopter de saines habitudes de vie. Un centre mobile de saines habitudes de vie sur le territoire proposait un volet prévention-promotion.

Journées de prévention

Plusieurs journées de prévention ont été organisées sur le territoire et la population adulte était invitée à venir rencontrer une équipe multidisciplinaire afin d'évaluer leur condition physique. Le résultat des tests a permis à chaque participant de faire un bilan de santé et de modifier, au besoin, certaines habitudes susceptibles d'entraîner une maladie chronique.

18

Un père... c't'un père

2010 a été marqué par le lancement de la vidéo documentaire Un père...c't'un père! Cet outil drôle et touchant propose des témoignages de différents modèles de pères de la région qui ont accepté de nous livrer une vision actuelle de la paternité. Ce projet fait d'ailleurs partie des finalistes pour un Prix d'excellence du Ministère de la santé et des services sociaux.



SMASH

Les médecins peuvent désormais référer la clientèle ayant trois facteurs de risque et plus qui les prédisposent à développer des maladies chroniques à un tout nouveau service. SMASH est un service de motivation à l'adoption de saines habitudes de vie offert par trois professionnels des services à la communauté.

Centre de santé et de services sociaux
d'Antoine-Labelle

Si vous répondez « oui » à
au moins **3** de ces questions:

- ✓ Votre glycémie (taux de sucre) est anormale ?
- ✓ Vous faites de l'hypertension artérielle ?
- ✓ Votre taux de cholestérol est élevé ?
- ✓ Vous avez un surplus de poids ?
- ✓ Vous faites de l'activité physique moins de 3 fois par semaine ?
- ✓ Vous fumez ?

Choisissez la santé
Choisissez la santé
Choisissez la santé

Parlez du **SMASH** à votre médecin



Amélioration continue

Code bleu

La production de bilans trimestriels des évaluations post code bleu a permis de valider l'application des algorithmes d'interventions et du protocole du code bleu.



Feu vert pour les bons aliments

En 2010, les infirmières scolaires ont élaboré un kiosque interactif s'adressant aux jeunes afin de les sensibiliser aux bonnes habitudes nutritionnelles. C'est avec le principe des feux de circulation qu'elles présentaient les bons aliments, ceux à consommer occasionnellement et ceux à éviter.

Pompes à perfusion

Un nouveau programme de formation continue a été élaboré sur les pompes à perfusion afin d'améliorer la qualité de l'intervention lorsque ce soin est requis.

Meilleure utilisation des infirmières cliniciennes

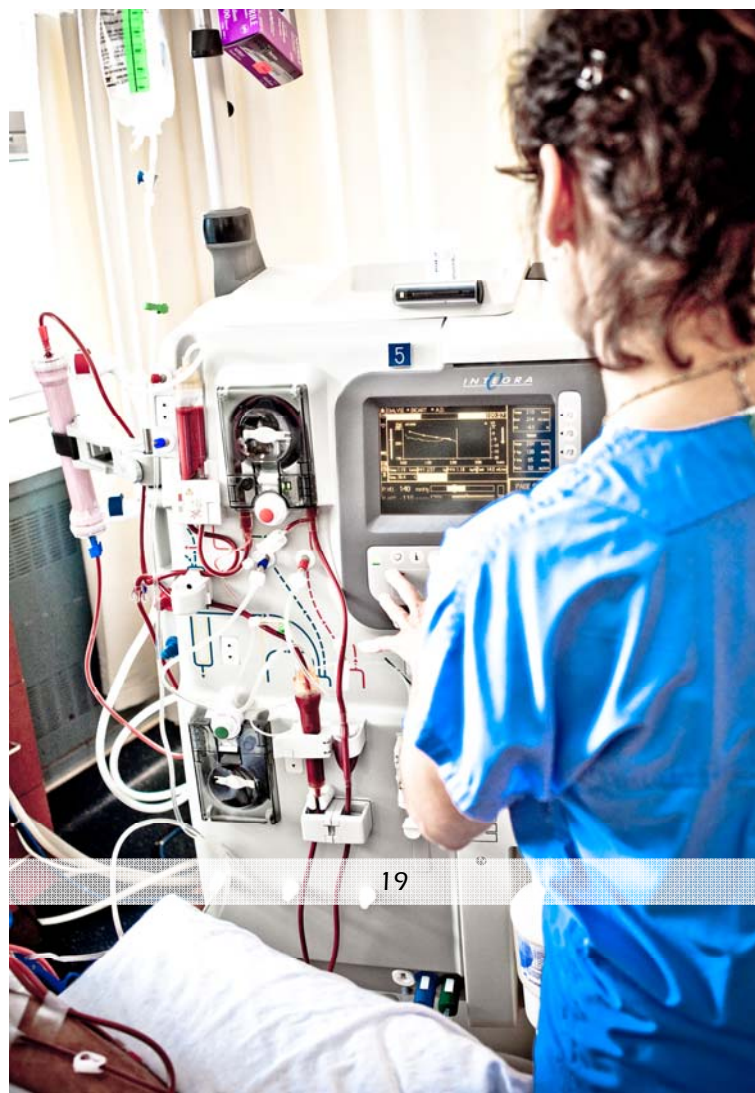
Le Programme d'amélioration de la qualité des soins s'est actualisé par l'utilisation efficace des infirmières cliniciennes.

Comité d'optimisation des achats

Un comité d'optimisation des achats a été mis en place afin d'optimiser le choix des fournitures et des équipements de soins afin d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix tout en respectant les contraintes de sécurité et budgétaires de l'établissement.

Hémodialyse

Conjointement avec l'Hôpital régional de Saint-Jérôme et dans une démarche d'amélioration de la qualité des soins en hémodialyse, ce programme vise l'amélioration des communications et des connaissances à propos de la clientèle hémodialysée.





Qualité, sécurité, éthique

Qualité, sécurité, éthique



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA

Démarche d'Agrément Canada

La démarche d'agrément constitue une préoccupation constante pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et services dispensés dans tout l'établissement. En 2010, les équipes d'agrément ont été très actives dans l'établissement afin d'actualiser plusieurs mesures préparatoires à la Visite d'Agrément qui s'est déroulée du 3 au 8 avril 2011.

Plan de surveillance des sites chirurgicaux

Ce nouveau programme de surveillance vise à mesurer le niveau de risque infectieux en lien avec les plaies opératoires, détecter les tendances et les changements dans la fréquence des cas survenus.

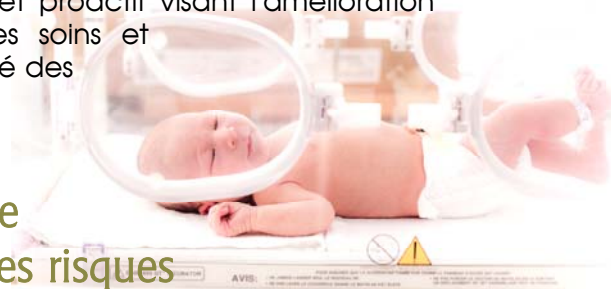
Programme de prévention et contrôle des infections

L'adoption du programme de prévention et contrôle des infections fait ressortir plusieurs éléments pertinents dont la surveillance, les politiques, procédures et mesures de soutien, l'éducation et la formation, l'évaluation, la communication et la gestion des éclosions. Ce nouveau programme a été accompagné d'une tournée d'information des IPCI dans les directions afin de favoriser l'appropriation du programme.



AMPRO

Le programme AMPRO (Approche multidisciplinaire en prévention des risques obstétricaux) est destiné aux médecins, sages-femmes, infirmières, ainsi qu'à tous les autres intervenants concernés par les soins obstétricaux. Il s'agit d'un nouveau modèle stratégique et proactif visant l'amélioration continue des soins et de la sécurité des patientes.



Comité de gestion des risques

Au cours de l'année 2010-2011, le Comité de gestion des risques a exercé pleinement les fonctions qui lui sont attribuées par la Loi. Les membres assurent, entre autres, le suivi des événements indésirables déclarés, des signalements de risques, des événements sentinelles et des enquêtes de coroner. Ils s'assurent que toutes les mesures pour éviter la récurrence des événements et les mesures de soutien sont suffisantes et appliquées.

Une vision intégrée de la gestion des risques s'installe progressivement. La santé-sécurité au travail ainsi que l'agrément sont maintenant des points statutaires à l'ordre du jour. Un nouvel outil de travail comprenant tous les dossiers traités par le Comité de gestion des risques a été élaboré. Cet outil comprend tous les dossiers traités par le comité depuis sa mise sur pied en juin 2006. Cette façon de faire donne une vision d'ensemble des événements à risques qui surviennent ou qui peuvent survenir au sein de l'établissement. En ayant toujours sous la main cette liste, cela permet aussi de reconsidérer, à l'occasion, des dossiers fermés et de les réactualiser. D'autres outils de suivi ont également été développés tels la grille de suivi des événements E2-F-G-H-I et celle des évaluations effectuées suite aux codes blancs.

Qualité, sécurité, éthique

Campagne sur Semaine de la santé l'hygiène mentale 2010 des mains



En 2010, aucun effort n'a été ménagé pour sensibiliser et former le personnel du CSSS en visant la pratique exemplaire de l'hygiène des mains. Conférences, affiches, démonstrations, formations, sont quelques exemples des activités offertes au personnel dans le cadre de cette campagne.

Les grands dossiers du Comité de vigilance et de la qualité

Les membres du Comité de vigilance et de la qualité se sont penchés cette année sur plusieurs dossiers dont la visite de l'Ordre des pharmaciens, la visite d'appréciation de la qualité des unités de santé mentale, les erreurs de médicaments, l'avis sur la confidentialité, l'Agrément, l'analyse des plaintes notamment. Le tout, dans le but d'assurer des suivis et des recommandations qui contribueront à la démarche d'amélioration continue des soins et services offerts par l'établissement.

Plan de mesures d'urgence

Les plans de mesures d'urgence ont été unifiés et par le fait même, ont contribué à améliorer tous les sites en matière de sécurité-incendie. Formations, pratiques d'évacuation, mises en situation du comité de mesures d'urgence, pense-bêtes dans chaque local, font partie des mesures déployées dans l'année. Plusieurs déploiements ont permis de bien préparer l'établissement en cas de sinistre.

Des activités ont été organisées à Mont-Laurier et à Rivière-Rouge pour sensibiliser la population à l'importance du réseau qui entoure les personnes souffrant de problèmes de santé mentale.

Comité d'éthique clinique

Au cours de l'année 2010-2011, le Comité d'éthique clinique a poursuivi ses activités et, entre autres, a procédé à la rédaction d'un document synthèse des focus group "La voix des juniors et des seniors du CSSS d'Antoine-Labelle", ainsi qu'à sa diffusion élargie. Les membres du comité ont également amorcé une réflexion sur le thème du prochain avis qu'il rédigera. De plus, les membres du Comité d'éthique clinique observent être davantage interpellés, par différentes catégories de professionnels, pour éclaircir certaines situations où des enjeux éthiques sont en cause.

Modification de la politique sur la tenue vestimentaire

Suite à des modifications à la *Politique sur la tenue vestimentaire*, une vaste campagne de sensibilisation s'est déployée au début de 2011, considérant ses impacts sur la prévention des infections, la sécurité au travail, l'éthique professionnelle et le respect des collègues et des usagers.

Centre de santé et de services sociaux
d'Antoine-Labelle



Les microbes du travail demeurent au travail et ceux de la maison, à la maison !

- ✓ J'arrive en civil
- ✓ Je revêts mon uniforme et mes chaussures au vestiaire
- ✓ J'ai ma carte d'identité
- ✓ À ma sortie, j'enlève mes chaussures et mon uniforme

La tenue vestimentaire:
une question de sécurité, d'éthique professionnelle, de respect et de prévention des infections

Qualité, sécurité, éthique

Les médicaments sont pris au sérieux



Bilan comparatif de la médication

Le bilan comparatif de la médication (BCM) a été implanté à l'admission, au transfert et

au congé. Un poste d'assistante technique en pharmacie a permis d'assurer une prestation plus sécuritaire. L'établissement a participé à la campagne québécoise « Ensemble améliorons la prestation sécuritaire des soins et des services » dans le cadre de la stratégie du bilan comparatif de la médication (BCM).

Efforts pour la réduction des erreurs liées à la médication

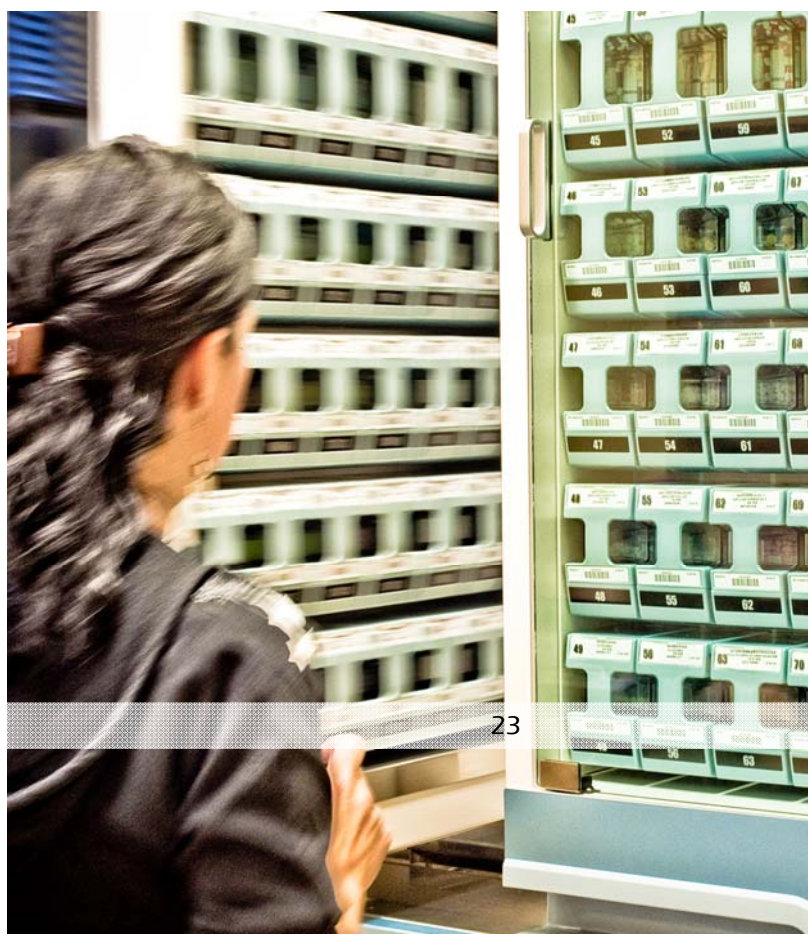
Plusieurs actions ont été mises en place pour diminuer les erreurs reliées à la médication. C'est le cas d'un comité ad hoc pour la gestion des risques associés à la médication, de rencontres mensuelles pour discuter des erreurs et trouver des solutions pour éviter la récurrence, de formation continue et à l'embauche, de la mise en place d'une règle de soins sur l'administration sécuritaire de la médication, de l'élaboration et la diffusion d'une procédure sur les médicaments à haut niveau d'alerte de même que d'une politique et procédure sur les allergies et intolérances, d'une politique sur la double identification et finalement, d'une politique sur la double vérification.

Protocole des dépresseurs du système nerveux central

Le protocole des dépresseurs du système nerveux central a été révisé cette année, la formation au personnel a été mise à jour, un audit d'évaluation de l'application du protocole a été réalisé au Programme de santé physique et un plan d'amélioration a été élaboré suite aux résultats obtenus.

SARDM

L'établissement a également participé cette année au projet régional *Systèmes automatisés et robotisés des médicaments* (SARDM) et a procédé à l'implantation de chariots de distribution des médicaments ainsi qu'à l'implantation de la distribution de médicaments uni dose grâce à l'emballuseuse/ensacheuse.



Qualité, sécurité, éthique



Qualité de l'environnement et travaux de construction

Cette année, l'établissement a mis en place une politique sur le contrôle de la qualité de l'environnement lors de travaux de construction, d'entretien ou de câblage.

Stratégie de prévention des chutes

L'application de la stratégie de prévention des chutes a été suivie de près à l'aide d'audits d'évaluation. Des plans d'amélioration spécifiques par unité et par programme sont ensuite mis en place selon les besoins.

La double identification

« Ici, on s'assure que le bon soin est donné à la bonne personne », tel est le slogan de la campagne sur la *"Double identification des usagers avant la prestation de soins et services"*.

Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle



**S'identifier deux fois
plutôt qu'une...
Question de sécurité!**

**Ici, on s'assure que le bon soin
est donné à la bonne personne.**

Gestion rigoureuse des éclosions

Cette année la gestion des éclosions s'est effectuée de façon particulièrement rigoureuse avec la mise en place de comité de gestion dans 100% des éclosions. Un plan d'amélioration a également été élaboré et diffusé aux employés.

Stratégie de prévention des plaies de pression

Nous avons débuté l'implantation de la stratégie sur une unité pilote. Selon les résultats obtenus, nous poursuivons avec des ajustements le développement d'une stratégie globale de prévention et traitement des plaies au CSSS en 2011-2012.



Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle

La confidentialité, c'est un droit à respecter!

Le droit des usagers à leur vie privée est un droit fondamental inclus dans la *Charte des droits et libertés de la personne*.

Derrière chaque client, il y a une personne, une famille, des amis... Cela pourrait être les vôtres.

Confidentialité et Sécurité vont de pair

AQAM

Semaine de la confidentialité du 21 au 27 novembre 2010

Procurez-vous un code de conduite auprès de votre chef de services.



Recrutement, intégration et développement du personnel

Recrutement, intégration et développement du personnel

Activités de recrutement

Au cours de l'année, 230 personnes ont été embauchées dans différents titres d'emplois. Dans ces activités de recrutement, le CSSS d'Antoine-Labelle est présent dans plusieurs salons d'emplois en plus des activités effectuées directement dans les établissements d'enseignement de la région.

Cette année, l'établissement est également présent sur le site Internet *Avenir en santé*, où sont exposées les différentes activités qui s'offrent aux étudiants en termes de stages, de journées d'observation et bien d'autres.

Création du club école du CSSS d'Antoine-Labelle

Dans le cadre de ses stratégies de recrutement, le CSSS a mis en place son propre club école. Ce club s'adresse aux étudiants qui s'orientent vers un métier de la santé et des services sociaux en pénurie et qui ont un intérêt marqué pour un emploi au sein de l'établissement.

Le CSSS d'Antoine-Labelle offre aux membres de son club école:

- Des emplois d'été garantis durant les études
- Des bourses d'études
- Une priorité pour un emploi à la fin des études

Au terme de sa première année, une quarantaine d'étudiants en font partie afin de joindre les rangs de l'établissement à la fin de leurs études.

Préceptorat

En 2010-2011, les infirmières et les infirmières auxiliaires de moins de trois ans d'expérience ont la chance de pouvoir compter sur une équipe de préceptrices. Ces dernières ont comme mandat de les supporter dans leur pratique professionnelle, notamment en leur offrant de l'écoute et des conseils à l'intérieur de rencontres individuelles organisées.

Nouveau mode de gestion pour la formation

L'offre de formation au CSSS d'Antoine-Labelle fait maintenant l'objet d'une planification globale et permettra à l'établissement de mieux cibler les besoins de formation, en lien avec les objectifs organisationnels. Un nouveau logiciel de gestion a été implanté afin de bien encadrer cette démarche.



Recrutement, intégration et développement du personnel

Activités de reconnaissance

Comme à chaque année, l'établissement souligne les départs à la retraite ainsi que les employés qui en sont à 20 ans de service dans le cadre d'une soirée reconnaissance. Cette année, le CSSS a souhaité « bonne retraite » à 47 employés et a souligné les 20 ans de services de 22 employés.

À l'été, le CSSS tient également à remercier son personnel pour son assiduité à travers un programme de reconnaissance de l'assiduité permettant de remporter plusieurs prix.

D'autres initiatives telles que des repas gratuits et des surprises glacées lors de journées de canicule sont toujours des attentions très appréciées du personnel.

À la fin juin, la direction des ressources humaines organise un BBQ annuel destiné à l'ensemble des employés.

Projet pilote pour l'allocation des blocs horaires

L'établissement a tenté en 2010 une nouvelle façon d'attribuer les horaires de travail. Ce projet pilote s'inscrit dans le cadre des « groupes focus » de la liste de rappel et fait suite aux commentaires qui y ont été reçus.

Projet pilote des équipes autosuffisantes

Dans le cadre d'un plan d'action sur l'attraction et la rétention du personnel en soins infirmiers, ce projet pilote novateur vise à rehausser les postes à temps partiel et ainsi à créer le concept d'équipe autosuffisante. Ce concept vise à stabiliser les équipes de travail, à améliorer la qualité des services et à rendre l'établissement plus attractif dans son processus de recrutement.

Santé sécurité au travail

Afin d'améliorer sa performance en matière de santé et sécurité du travail, l'établissement a procédé à l'embauche d'un hygiéniste du travail dont le mandat est dédié à la prévention en milieu de travail. De plus, le CSSS est inscrit par le biais de l'AQESS dans la deuxième cohorte concernant l'implantation d'un système de management en santé et sécurité.





Projets immobiliers

Projets immobiliers

Économie d'énergie (ESE)

Des modifications au niveau de l'éclairage ont été effectuées dans tout l'établissement. Ces travaux marquent le début d'un important projet visant la réduction et l'optimisation de la consommation de l'énergie permettant ainsi de diminuer la pollution et l'émission de gaz à effet de serre. À cela s'ajoute une diminution de notre facture reliée aux coûts de l'énergie. En 2010-2011, le CSSS d'Antoine-Labelle a collaboré avec la firme Ecosystem pour planifier l'implantation de la géothermie sur trois sites et d'un système à la biomasse au Centre de services de Rivière-Rouge.

Dans La Rouge

Des rénovations se sont effectuées au 3^{ème} étage du Centre de services de Rivière-Rouge de même qu'à l'unité de courte durée (1^{er} Sud). Des travaux ont permis la sécurisation des unités de psychiatrie.

D'autres travaux ont également permis la réfection complète de la toiture, de même que de la toiture de la résidence Côte Cartier. La réfection des trottoirs et des principaux chemins d'accès ont permis la mise aux normes des accès au Centre de services de Rivière-Rouge.

Dans La Lièvre

Des travaux se sont effectués pour réaménager la salle d'urgence à l'Hôpital de Mont-Laurier de même que la laverie, les toilettes et la salle d'attente pour le tomodensitomètre. D'autres travaux ont permis de réaménager des locaux pour l'Unité de médecine familiale des Hautes-Laurentides

et d'apporter des améliorations physiques en chirurgie mineure et au service d'oncologie.

Travaux majeurs aux pharmacies

Des travaux majeurs ont été réalisés afin de mettre les deux pharmacies aux normes de l'Ordre des pharmaciens du Québec. Les équipes ont réussi ce tour de force sans qu'il y ait interruption de service de la pharmacie dans l'établissement.



Projets immobiliers



Relocalisation du CLSC de Mont-Laurier

Les services du CLSC ont été maintenus à Mont-Laurier malgré la relocalisation du personnel et des services hébergés auparavant au 515 Boulevard Albiny-Paquette (CLSC). En 2011 l'établissement reçoit l'autorisation du Ministère de la santé et des services sociaux afin d'aller en appel d'offres pour la location d'un immeuble de 3200m² pour 15 ans.

Bris d'eau

Suite à un bris majeur, les équipes ont réussi avec brio à rétablir le système d'approvisionnement en eau potable du Centre de services de Rivière-Rouge tout en profitant de l'occasion pour offrir au système une véritable cure de rajeunissement.

Vestiaires

Des travaux ont permis l'aménagement de vestiaires additionnels pour le personnel de l'Hôpital de Mont-Laurier et du Centre d'hébergement Sainte-Anne.

Nouvelle presse à la buanderie

Une nouvelle presse a été installée au service de la buanderie en mars et depuis, l'équipe peut compter sur des équipements plus efficaces, sécuritaires et surtout, plus fiables. Ce projet de remplacement a nécessité un investissement de 230,000 \$ pour les achats de la presse, des ordinateurs et logiciels ainsi que de 170,000 \$ pour les améliorations locatives nécessaires à l'installation. Les travaux ont été effectués sans interruption de service grâce à la collaboration remarquable du personnel.





Rapport financier

Résultats - Sommaire

Fonds d'exploitation - activités principales Exercice terminé le 31 mars 2011	Exercice courant	Exercice précédant
REVENUS		
Agence et MSSS	83,108,017	79,940,819
Usagers	5,929,569	5,586,890
Ventes et services	1,173,729	646,295
Recouvrement	13,926	5,430
Subventions du Gouvernement fédéral		
Autres revenus	192,573	226,807
TOTAL	91,159,631	87,534,369
CHARGES		
Salaires	47,317,326	44,285,366
Avantages sociaux	12,880,116	12,683,275
Charges sociales	7,227,453	7,306,089
Médicaments	3,328,095	3,155,129
Produits sanguins	2,031,198	788,582
Fournitures médicales et chirurgicales	2,287,045	2,130,214
Denrées alimentaires	1,118,535	1,129,258
Créances douteuses	345,165	82,004
Intérêts sur emprunts	138,896	59,252
Entretien et réparations	1,219,314	1,181,191
Autres charges	16,133,162	15,396,564
TOTAL	94,026,305	88,196,924
Excédent des revenus sur les charges des activités principales	(2,866,674)	(662,555)
Contribution de l'avoir propre et interfonds (fonds d'immobilisations)	(262,609)	(60,079)
REVENUS - ACTIVITÉS ACCESSOIRES	528,908	348,681
CHARGES – ACTIVITÉS ACCESSOIRES	335,258	169,538
Excédent des revenus sur les charges des activités accessoires	193,650	179,143
Excédent des revenus sur les charges des activités principales et accessoires	(2,935,633)	(543,491)
Cible déficitaire autorisée	(549,538)	(549,538)
Excédent à la cible déficitaire autorisée	(2,386,095)	6,047



Fondations, conseils et comités

Merci à nos fondations



Fondation de l'Hôpital de Mont-Laurier

C'est en coordonnant de nombreuses activités tout au long de l'année que la Fondation de l'Hôpital de Mont-Laurier a réussi à amasser 236 777 \$ en 2010-2011. Un net dépassement de l'objectif de 100 000 \$ a été atteint.

Ce sont des dons corporatifs et des activités comme la Semaine Fondation, la joute de hockey des Légendes, la journée Resto La Chaumière, la Soirée spectacle avec encan silencieux et bien d'autres encore qui ont permis d'amasser une telle somme.

L'argent recueilli a servi, entre autres, à l'achat de matériel médical et d'équipements pour différentes unités: une unité néonatale, deux appareils pour l'apnée du sommeil, un électrocautère, deux auvents pour le Centre d'hébergement Ste-Anne ainsi que 50% du coût d'achat de deux emballeuses/ensacheuses, divers appareils pour l'oncologie infantile, des matelas ainsi que des thermomètres pour le département des soins palliatifs.

Noms des membres du CA:

Jean-Pierre St-Louis, président
Réjeanne Lévesque, vice-présidente
Jean Fortier, secrétaire
Stéphane Legault
Sylvie Nantel
Pauline Ricard
Joëlle Bélisle
Marie-Josée Lambert
Bernard Causini
Normand Cyr
Jean Bourgeois
Pauline Noël, directrice

Fondation du CHDL-CRHV

La Fondation du CHDL-CRHV a réalisé plusieurs événements bénéfiques en 2010-2011 dont un souper gastronomique et un tournoi de golf.

Ces activités, additionnées aux dons de particuliers, ont permis d'amasser 140 000\$ au total.

Cette somme a permis l'acquisition d'équipements spécialisés et de mobilier, de procéder à des travaux d'améliorations locatives et à offrir un support particulier aux soins palliatifs. Il faut souligner la contribution de la Fondation qui a entièrement financé l'acquisition d'un mini-bus 15 passagers, d'une valeur de 45 000 \$. Cette acquisition permet aux clientèles hébergées au Centre de services de Rivière-Rouge de pouvoir participer à différentes activités à l'extérieur.

À cette aide, d'un montant totalisant 115 000 \$, il faut ajouter leur précieux support dans la communauté. Leur contribution permet d'améliorer la qualité, la sécurité des soins et des services de même que les conditions de pratique dans plusieurs unités.

Noms des membres du CA:

Gilles Joannette, président
Fernand Perrier, vice-président
Robert Bergeron
Gilbert Brassard
Odile Deshaies
Guy Diotte
Yves Généreux
Johanne Landry
Pierre Leclair
Gilbert Paquette
Réjean Paradis
Gilbert Therrien
Réjean Nantel
Réal Croisetière, permanence



Conseils et comités

Conseil des infirmiers et infirmières et Conseil des infirmiers et infirmières auxiliaires (CII et CIIA)

Parmi les activités du CII cette année notons la promotion de la collaboration interprofessionnelle, des représentations aux différentes instances décisionnelles de l'organisation, et l'organisation de la Journée de l'infirmière. Le CII s'est impliqué dans le dossier de la prévention et du contrôle des infections en supportant la politique sur la tenue vestimentaire et grâce à un sondage sur les activités en PCI. Un projet de reconnaissance des membres a également été lancé cette année avec des prix jeunesse, des prix distinctions et des prix reconnaissance.

Noms des membres de l'exécutif

Alphonse Doré, président
Lise Blaquière, vice-présidente
France Clermont, agente d'information
Robert Vézina, officier
Nancy Bourque, secrétaire
Sylvie Lalande, membre CIIA
Aline Prévost, membre CIIA
Martine Grenier, représentante du CA
Nathalie Maurais, DSI
Jean-Pierre Urbain, DG

Conseil multidisciplinaire

Le Conseil multidisciplinaire souhaite s'assurer de la qualité de la pratique professionnelle de ses membres en émettant des recommandations sur la distribution des services, en faisant la promotion du développement professionnel et en se prononçant sur différents dossiers.

Noms des membres de l'exécutif

Marjolaine St-Onge, présidente
Marie-Hélène Richard, vice-présidente
Michel Rivest, secrétaire
Sylvie Jetté, conseillère
Sylvie Langevin, conseillère
Daniel Fortin, conseiller
Nancy Tremblay, conseillère

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

En 2010-2011, le CMDP a procédé à l'adoption de plusieurs protocoles médicaux, ordonnances collectives et guide pratique. Le CMDP a également traité différents dossiers de coroner et de plaintes. Il faut souligner la grande contribution du CMDP dans le déploiement du guichet d'accès, le Protocole d'anticoagulothérapie et la démarche d'Agrément Canada.

Noms des membres de l'exécutif

Dre Marie-Claude Lacaille, présidente
Dre Kathleen Poulin
Dr Nicolas Mathieu
Dr Éric Roy
Dr Emmanuel Belley
Dr Michel Massé
Dr Sylvain Labelle
Dre Pierre Gfeller, DSP intérimaire
Madame Rosane Jouan
Monsieur Jean-Pierre Urbain, DG

Comité des usagers

En 2010-2011, le comité des usagers a procédé à la conceptualisation, la préparation et la distribution du calendrier annuel info-droits sur toutes les unités de soins et dans toutes les installations du CSSS d'Antoine-Labelle. De l'information et des objets promotionnels ont également été remis aux nouveaux arrivants hébergés afin de les informer (dépliants, code d'éthique, etc.). Le comité des usagers et les comités de résidents travaillent en collaboration avec le conseil d'administration, la commissaire locale aux plaintes et la direction de la qualité des services, dans son mandat.

Noms des membres de l'exécutif

Micheline Velardo, présidente
Lorraine Monk, vice-présidente
Janick Provost, secrétaire-trésorière
Huguette Daudelin, conseillère
Hélène Duranceau, conseillère
Mélanie Robillard, conseillère



Ententes de gestion

Indicateurs			Valeur atteinte	Cible 2010	% Cible 2010
Santé publique					
Pourcentage des femmes ayant accouché dans l'année de référence et suivies dans les services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance(SIPPE)			108,9	80	136,1
Proportion d'écoles qui intègrent l'approche École en santé			100 Aug.	NA	
Proportion des enfants recevant en CSSS leur 1ère dose de vaccin conjugué contre le DCaT-Polio-Hib (Pentacel) à l'intérieur d'une semaine du moment prévu au calendrier régulier du Protocole d'immunisation du Québec (PIQ)			62,2	75	82,9
Proportion des enfants recevant en CSSS leur 1ère dose de vaccin contre le méningocoque de séro groupe C à l'intérieur d'une semaine du moment prévu au calendrier régulier du Protocole d'immunisation du Québec (PIQ)			50	75	66,6
Proportion des enfants recevant en CSSS mission CLSC leur 1re dose de vaccin conjugué contre le pneumocoque dans les délais			62,7	75	83,6
Santé publique - Prévention et contrôle des infections nosocomiales					
Pourcentage d'établissements de soins aigus ayant un comité de prévention et de contrôle des infections nosocomiales(PCI) fonctionnel			100	100	100
Pourcentage d'établissements ayant un programme structuré de prévention et de contrôle des infections nosocomiales			100	100	100
Services généraux - Activités cliniques et d'aide					
Nombre d'usagers desservis par les services psychosociaux généraux en CSSS (mission CLSC)			819 Aug.	NA	
Nombre moyen d'interventions par usager réalisées dans le cadre des services psychosociaux généraux en CSSS (mission CLSC)			4,8 Aug.	NA	
Perte d'autonomie liée au vieillissement					
Nombre de personnes en perte d'autonomie recevant des services de soutien à domicile dispensés par les CSSS (mission CLSC)			864	1 036	83,3
Nombre moyen d'interventions en soutien à domicile reçues par les personnes en perte d'autonomie			21,25	24	88,5
Nombre moyen d'heures travaillées par jour-présence en soins infirmiers et d'assistance dans les CHSLD			3,501	3	116,6
Nombre moyen d'heures travaillées par jour-présence en services professionnels dans les CHSLD			0,225	0,23	98

Indicateurs				Valeur atteinte	Cible 2010	% Cible 2010
Déficience physique						
Nombre de personnes ayant une déficience physique recevant des services de soutien à domicile par les CSSS (mission CLSC)				227	250	90,8
Nombre moyen d'interventions en soutien à domicile dispensées par les CSSS (mission CLSC), par usager (DP)				11,5	21,47	53,5
Nombre d'usagers ayant une déficience physique dont la famille reçoit des services de soutien (répit, gardiennage, dépannage) par allocation directe				25	45	55,5
Déficience intellectuelle et TED						
Nombre de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un TED recevant des services de soutien à domicile par les CSSS (mission CLSC)				52	46	113
Nombre moyen d'interventions en soutien à domicile dispensées par les CSSS (mission CLSC), par usager (DI - TED)				8	12	66,6
Nombre d'usagers ayant une déficience intellectuelle ou un TED dont la famille reçoit des services de soutien (répit, gardiennage, dépannage) par allocation directe				63	44	143,1
Jeunes en difficulté						
Nombre d'usagers (jeunes et leur famille) rejoins en CSSS (mission CLSC)				1 100	462	238
Nombre moyen d'interventions par usager (jeunes et leur famille) en CSSS (mission CLSC)				6,36	7	90,8
Santé mentale						
Nombre de places en soutien d'intensité variable dans la communauté pour des adultes de 18 ans et plus mesuré par le nombre moyen d'adultes qui ont reçu ces services				99	89	111,2
Séjour moyen sur civière à l'urgence pour des problèmes de santé mentale				9,94	12	117,1
Nombre d'usagers souffrant de troubles mentaux ayant reçu des services de 1re ligne en santé mentale en CSSS (mission CLSC)				719	624	115,2
Nombre d'usagers dont le délai d'accès aux services de 2e ou 3e ligne en santé mentale est supérieur à 60 jours				69	0 NA	
Santé physique - Prévention des infections nosocomiales						
Pourcentage d'établissements ayant atteint le ratio recommandé d'infirmière (ETC) affectée au programme de prévention des infections nosocomiales-CHSGS				100	100	100
Pourcentage d'établissements ayant atteint le ratio recommandé d'infirmière (ETC) affectée au programme de prévention des infections nosocomiales-CHSLD				100	100	100
Pourcentage d'établissements ayant atteint le ratio recommandé d'infirmière (ETC) affectée au programme de prévention des infections nosocomiales-CHPSY				0	100	0

Indicateurs

	Valeur atteinte	Cible 2010	% Cible 2010
Santé physique - Séjour à l'urgence			
Séjour moyen sur civière	11,21	11	98
Séjour moyen sur civière des personnes de 75 ans et plus	14,23	11	70,6
Pourcentage de séjour de 48 heures et plus sur civière	1,5	0	NA
Pourcentage de séjour de 48 heures et plus sur civière des personnes de 75 ans et plus depuis le 1er avril	3,2	0	NA
Santé physique - Soins palliatifs - Radio-oncologie			
Nombre d'usagers desservis en soins palliatifs à domicile	174	130	133,8
Nombre moyen d'interventions par usager en soins palliatifs à domicile	11,06	16	69,1
Pourcentage de patients traités par chirurgie oncologique dans un délai inférieur à 28 jours (de calendrier)	88,6	.	.
Santé physique - Chirurgie - Nombre			
Nombre de chirurgies d'un jour réalisées (excluant cataractes)	927	Aug.	NA
Nombre de chirurgies avec hospitalisation réalisées (excluant PTH et PTG)	422	Aug.	NA
Santé physique - Chirurgie - Durée de l'attente			
Pourcentage des demandes inscrites au mécanisme central traitées dans les délais pour une chirurgie d'un jour	97,3	.	.
Pourcentage des demandes inscrites au mécanisme central traitées dans les délais pour une chirurgie avec hospitalisation	100	.	.
Ressources humaines			
Ratio entre le nombre d'heures en assurance salaire et le nombre d'heures travaillées	7,82	ND	NA
Pourcentage de postes à temps complet régulier (TCR) pour les infirmières tel que mesuré à partir de la structure de postes des établissements	54	NA	NA
Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par les infirmières	7,82	ND	NA
Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par le personnel du réseau	4,84	ND	NA
Pourcentage de recours à la main-d'oeuvre indépendante par les infirmières	8,07	ND	NA
Pourcentage de recours à la main-d'oeuvre indépendante par les infirmières auxiliaires	2,36	ND	NA
Pourcentage de recours à la main-d'oeuvre indépendante par les préposés aux bénéficiaires	0,64	ND	NA



Traitement des plaintes

Traitement des plaintes

Bilan au 31 mars 2011

	En traitement au 2010-04-01		Plaintes reçues au 2011-03-31		Plaintes conclues au 2011-03-31		En traitement au 2011-03-31	
Mission	CLP ¹	ME ²	CLP	ME	CLP	ME	CLP	ME
CLSC	0	0	1	1	1	1	0	0
CHSGS	1	2	18	18	15	16	4	4
CHSLD	1	1	2	1	3	2	0	0
Sous-total	2	3	21	20	19	19	4	4
Total	5		41		38		8	

Délai de traitement	Commissaire locale	Médecin examineur	TOTAL
7 jours et moins	2	0	2
8 à 45 jours	9	6	15
46 à 60 jours	1	4	5
61 à 90 jours	2	3	5
91 à 180 jours	5	6	11
181 jours et plus	0	0	0
TOTAL	19	19	38

Plaintes en traitement par instance	
Protecteur du citoyen	0
Comité de révision	0
Comité de discipline (CMDP)	0
Collège des médecins	1
TOTAL	1

Assistances conclues	Interventions conclues	Consultations conclues
56	23	44

Catégories d'objets des plaintes conclues ³					
Accessibilité	Soins et services dispensés ⁴	Relations inter- personnelles	Organisation du milieu et ressources ma- térielles	Aspects financiers	Droits particuliers et autres objets
8	36	9	8	0	7

1 - Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

2 - Médecin examinateur

3 - Une plainte peut comporter plus d'un objet et apparaître dans plus d'une catégorie

4 - Aspects cliniques et professionnels



Prestation sécuritaire des services

Informations à fournir concernant la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux (2002.c.71) et l'application de la loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q.c.S-4.2)

Identification de l'agence : Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

Numéro d'identification de l'établissement : 1104 4138

Nom de l'établissement : CSSS d'Antoine-Labelle

Nom du répondant : Michèle Mayer, directrice à la qualité des services

Le règlement instituant le Comité de gestion des risques et de la qualité a été adopté par le Conseil d'administration. Ce comité a été mis en place le 20 juin 2006 et compte 9 membres :

Nom

Gaétan Chartrand
Dre Marie-Claude Lacaille
Alphonse Doré
Marie-Hélène Richard
Micheline Velardo
Josée Leduc
Marion Moisan
Louise Tremblay
Michèle Mayer

Fonction

Président du Conseil d'administration
Présidente du CMDP
Président du CII
Présidente du CM
Présidente du Comité des usagers
Représentante RI-RTF
Représentante des employés désignée par DRH
Inf. responsable - Contrôle des infections
DQS, gestionnaire des risques et prés. du comité

Le comité a tenu 6 réunions pendant l'année budgétaire en cours et le comité priorisera les dossiers suivants pour la prochaine année :

- Les services d'urgence à Rivière-Rouge
- Les interventions de codes bleus
- L'administration sécuritaire des médicaments
- Gestion des horaires de garde
- Fonctionnement des codes blancs à l'urgence
- L'amélioration de l'accès à l'urgence de Rivière-Rouge

Deux programmes de gestion des risques (implantation ou évaluation) seront appliqués l'an prochain, soit :

- Bilan comparatif des médicaments
- Prévention des infections

Divulgarion de tout accident

Le Conseil d'administration a adopté, le 27 mars 2006, le règlement sur les règles relatives à la divulgation de toute l'information nécessaire lorsque survient un accident, aux mesures de soutien incluant les soins appropriés ainsi qu'aux mesures pour prévenir la récurrence d'un tel accident. Il est toutefois difficile de savoir si ces règles de divulgation sont respectées.

Lorsque survient un accident aux conséquences graves, une analyse est effectuée la plupart du temps pour évaluer les causes souches. Les solutions pour éviter la récurrence sont appliquées la plupart du temps suite à une analyse approfondie.

Il n'y a pas eu pendant l'année en cours de formation donnée aux personnes concernées dans l'organisation quant à la divulgation.

Déclaration de tout incident et constitution d'un registre local

2847 incidents ont été déclarés pour l'année en cours, 100% d'entre eux ont fait l'objet d'analyse et pour 80% d'entre eux, des mesures ont été prises pour éviter la récurrence.

1268 accidents ont été déclarés pour l'année en cours, 60% d'entre eux ont fait l'objet d'analyse approfondie et pour 80% d'entre eux, des mesures ont été prises pour en éviter la récurrence. Deux de ces accidents déclarés ont occasionné un décès.

Aucune donnée n'est disponible sur la durée moyenne de jours additionnels d'hospitalisation (prolongation) consécutifs aux accidents déclarés. L'établissement a mis en place un registre local des incidents et des accidents en 2002.

Agrément des services dispensés

L'établissement a sollicité Agrément Canada en avril 2008 et en avril 2011 et a obtenu son statut d'Agrément conditionnel avec suivi sous forme de rapport. Le rapport d'agrément a été transmis au Ministre, à l'Agence et aux ordres professionnels concernés.



Siège social et Services à la communauté

515, boul. Albyni-Paquette
Mont-Laurier, QC, J9L 1K8



Centre de services de Rivière-Rouge

1525, rue l'Annonciation Nord
Rivière-Rouge, QC, J0T 1T0



www.csssa.org

Facebook.com/CSSS
d'Antoine-Labelle



Hôpital de Mont-Laurier

2561, chemin de la Lièvre Sud
Mont-Laurier, QC, J9L 3G3



Centre d'Hébergement Sainte-Anne

411, rue de la Madone
Mont-Laurier, QC, J9L 1S1