



Un premier numéro!

La direction de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale est heureuse de vous présenter la toute première édition de l'Express, une lettre d'information visant à communiquer les dossiers et les sujets traités par le conseil d'administration de l'Agence. Concise, cette publication, destinée aux partenaires et à la population, vise à transmettre rapidement les décisions prises par le conseil d'administration de l'Agence.

Nous vous souhaitons une bonne lecture!

Le président-directeur général,

Michel Fontaine



Monsieur Michel Fontaine,
président-directeur général de
l'Agence.

Année 1, n° 1

Novembre 2007

Sommaire :

- Un premier numéro!
- Rapport annuel 2006-2007 sur l'application du processus de plaintes
- Attribution du fonds régional des équipements 2007-2008
- Plan régional des effectifs médicaux en omnipratique
- Docteur Pierre Fréchette honoré
- Acte de civisme à souligner
- Nouvelle structure administrative à l'Agence
- Prochaine séance publique du conseil d'administration

Rapport annuel 2006-2007 sur l'application du processus de plaintes

Les membres du conseil d'administration de l'Agence ont pris connaissance du rapport annuel 2006-2007 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services. La Loi prévoit que les agences doivent transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux, une fois par année, un rapport faisant état de l'ensemble des rapports d'examen de plaintes qu'elles ont reçus de chacun des établissements de leur région. Ce rapport doit également dresser un bilan des plaintes traitées directement par l'Agence, de même que le bilan des activités de la commissaire régionale aux plaintes.

Conséquemment, le rapport déposé à la dernière séance du conseil comprend

deux sections : la première traitant des établissements et la seconde des plaintes reçues à l'Agence.

Les faits saillants de ce rapport sont les suivants :

- dans les établissements de la région, le rapport enregistre une diminution de 8 % du nombre de plaintes déposées par rapport à l'année précédente. Au total, les établissements de la région de la Capitale-Nationale ont reçu 1 522 plaintes en 2006-2007 relativement à 1 652 en 2005-2006;
- les principaux objets de plaintes concernent l'accessibilité et la continuité, les soins et les services reçus, ainsi que les relations interpersonnelles;

(suite de cet article à la page suivante)

Bonne
lecture!

Rapport annuel 2006-2007 sur l'application du processus de plaintes (suite)

- les plaintes ont entraîné la mise en place de 771 mesures correctives;
- près de 80 % des plaintes déposées ont été traitées en moins de 45 jours;
- ce sont les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés et les centres locaux de services communautaires qui génèrent la part la plus importante des plaintes;
- un total de 24 plaintes ont été déposées à l'Agence au cours de l'année 2006-2007. C'est une augmentation par rapport à l'année précédente;
- les plaintes concernaient les organismes communautaires (8 plaintes), les services de l'Agence (7 plaintes), les résidences privées pour personnes âgées (5 plaintes) et les services préhospitaliers d'urgence (4 plaintes);

- en ce qui concerne les plaintes sur les services de l'Agence, ce sont les règles de fonctionnement du Programme d'évaluation et de coordination des admissions en hébergement (PECA), du programme Services intensifs de maintien à domicile (SIMAD IV) et des règles de facturation des services ambulanciers qui constituent les principaux objets de plaintes.



La version intégrale de ce rapport est disponible sur le site WEB de l'Agence à l'adresse suivante : www.rssss03.gouv.qc.ca sous la rubrique documentation.

Attribution du fonds régional des équipements 2007-2008

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a confirmé à l'Agence une enveloppe de 8,07 millions de dollars pour le volet équipement, visant le maintien des équipements des établissements publics de la région. Cette enveloppe vise le financement des éléments suivants : le mobilier (table, classeurs, chaises...), les équipements usuels (équipements informatiques et d'entretien ménager...), les équipements médicaux ordinaires (pompe volumétrique, étuve, lampe d'examen...), et les équipements médicaux spécialisés (appareil de laboratoire, imagerie médicale...).



Conformément aux cadres de gestion en application, les membres du conseil d'administration ont approuvé la répartition des crédits 2007-2008 du volet équipement pour le maintien du parc de la façon suivante:

La ventilation par établissement du fonds régional est la suivante :

Projets régionaux :	1 188 338 \$
Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Vieille-Capitale :	328 700 \$
CSSS de Charlevoix :	282 434 \$
CSSS de Québec-Nord :	300 239 \$
CSSS de Portneuf :	123 992 \$
Centre de réadaptation Ubalde-Villeneuve :	7 385 \$
Centre jeunesse de Québec :	143 576 \$
Institut de réadaptation en déficience physique de Québec :	210 173 \$
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec :	45 868 \$
Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's :	96 868 \$
Centre hospitalier Robert-Giffard (CHRG) :	166 891 \$
Centre hospitalier affilié universitaire de Québec (CHA) :	1 270 356 \$
Hôpital Laval :	920 927 \$
Centre hospitalier universitaire de Québec :	2 431 904 \$

Portion du financement des projets régionaux :	1 188 338 \$
Mobiliers : équipements usuels et équipements médicaux ordinaires (secteur social) :	1 057 564 \$
Mobiliers : équipements usuels et médicaux ordinaires (secteur santé) :	1 751 821 \$
Équipements médicaux spécialisés :	3 519 831 \$
Solde pour réserve régionale :	551 546 \$

Plan régional des effectifs médicaux en omnipratique

Sur recommandation du comité de direction du Département régional de médecine générale (DRMG), les membres du conseil d'administration de l'Agence ont approuvé le plan régional des effectifs médicaux en omnipratique pour la région de la Capitale-Nationale, qui sont au nombre de 754.

Pour l'année 2008, le Ministère a accordé à la région la possibilité de recruter, pour le remplacement des départs, de la façon suivante :

- quatre postes réservés à des médecins finissants;
- vingt et un postes pour des médecins en retour de région (mobilité interrégionale).

Le DRMG a déterminé les milieux devant bénéficier prioritairement du recrutement de médecins omnipraticiens :

- CSSS de Charlevoix;
- CSSS de Portneuf;
- CHRG;
- Hôpital Chauveau (urgence);
- Hôpital Saint-François d'Assise.

Ainsi, deux médecins finissants sont désignés au territoire de Portneuf et un au territoire de Charlevoix. Le quatrième est désigné pour pratiquer à l'Unité de médecine familiale Laval, notamment pour soutenir la mission académique.

Le plan régional des effectifs 2007-2008 tient compte de la résolution adoptée en novembre 2006 par le conseil d'administration de l'Agence qui tient compte d'une banque régionale de postes pour soutenir les milieux aux prises avec de graves problèmes d'effectifs médicaux.



Dr Pierre Fréchette en compagnie de M. Philippe Couillard, ministre de la Santé et des Services sociaux.

Photo: Ministère de la Santé et des Services sociaux

Docteur Pierre Fréchette honoré

Le 4 octobre dernier, dans le cadre de la remise des prix d'excellence décernés par le Ministère, le docteur Pierre Fréchette, directeur adjoint des services professionnels et directeur médical du programme d'évacuations aéromédicales à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus du CHA, recevait le prix Persillier-Lachapelle. Ce prix reconnaît le caractère exceptionnel de l'ensemble de la carrière d'un individu au sein du réseau de la santé.

Considérant le rôle de premier plan que le docteur Fréchette a joué dans le développement de la traumatologie au Québec, notamment par la mise sur pied du programme de cette spécialité à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus et de ses nombreuses réalisations, les membres du conseil d'administration de l'Agence ont résolu d'adresser une motion unanime de félicitations au docteur Fréchette. Par cette résolution, les membres du conseil ont voulu, à leur tour, reconnaître le caractère exceptionnel de l'ensemble de la carrière du docteur Fréchette et lui faire part de notre fierté de le compter parmi les grands bâtisseurs du réseau.



Acte de civisme à souligner

Le 17 octobre dernier, une employée de l'Agence a réussi, grâce à son sang-froid et à la maîtrise des techniques requises, à sauver la vie d'une personne en détresse. Les membres du conseil ont voulu souligner ce geste courageux en adoptant à l'unanimité une motion de félicitations à l'intervention de M^{me} Isabelle Jacques pour cet acte de civisme et de grande générosité.



Mme Isabelle Jacques, agente de planification, de programmation et de recherche, Agence



Nouvelle structure administrative à l'Agence

À la suite du départ de M. Robert Garon, qui occupait le poste de directeur régional de la main-d'œuvre, des ressources informationnelles et des affaires universitaires, la structure organisationnelle, adoptée par le conseil d'administration du 8 novembre dernier, est celle-ci:

Direction générale :

- M. Michel Fontaine, président-directeur général

Direction du financement et des immobilisations :

- M. François Dion, directeur

Direction de la main-d'œuvre :

- M. Marco Thibault, directeur

Direction de santé publique :

- M. François Desbiens, directeur

Direction de la coordination des réseaux locaux et des programmes clientèles :

- M. Jacques Fillion, directeur

Direction des affaires médicales, universitaires et hospitalières :

- M^{me} Anne Fortin, directrice

Direction des affaires corporatives et des communications :

- M. Pierre Lafleur, directeur

Le nouvel organigramme est disponible sur le site web de l'Agence à www.rrsss03.gouv.qc.ca/RR-profil.html.

**Agence de la santé
et des services
sociaux de la Capitale-
Nationale**

Québec 

555, boulevard Wilfrid-Hamel Est
Québec (Québec) G1M 3X7

Téléphone : (418) 525-1500
Télécopieur : (418) 529-4446

***La prochaine séance publique du
conseil d'administration est prévue
le 20 décembre 2007 à 16 h.***

Ce bulletin d'information est disponible sur le site Internet de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale à www.rrsss03.gouv.qc.ca sous la rubrique du conseil d'administration.

Vous pouvez également demander à ce que votre nom fasse partie de notre liste d'envoi pour recevoir L'Express à chaque parution. Pour ce faire, veuillez communiquer avec la Direction des affaires corporatives et des communications au (418) 525-1452.

Le prochain numéro de l'Express paraîtra en janvier 2008.