

QUALITÉ ET SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La satisfaction de notre clientèle est une préoccupation constante pour nos équipes de travail. Offrir les meilleurs services possible est notre souhait le plus cher à tous et à toutes, membres du conseil d'administration, de la direction et du personnel.

Le CSSS de l'Ouest-de-l'Île élabore ou révisé ses manières de faire pour assurer la qualité des soins et des services : programme de soins de plaies, de prévention et de contrôle des infections, soutien clinique, règles de soins, activités de formation continue et de développement professionnel, systèmes d'évaluation de la qualité, etc. Cette année, 166 plaintes ont été traitées, ce qui a souvent mené à un ajustement des procédures en place. En 2005-2006, 137 incidents et 1887 accidents de diverses natures ont été rapportés; dans plusieurs cas, des mesures correctives ont été apportées.

En vertu de la loi 83 adoptée par le gouvernement, un comité des usagers a été mis en place pour l'ensemble du CSSS ainsi qu'un comité des résidents pour le Centre d'hébergement Denis-Benjamin Viger. Le but de ces comités est de renseigner les usagers et les résidents sur leurs droits et obligations, promouvoir l'amélioration continue de la qualité, défendre leurs droits et leurs intérêts, et les accompagner et les assister dans leurs démarches visant à porter plainte. Également, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS assure le respect des droits des usagers, leur satisfaction et l'impartialité de l'examen des plaintes. De plus, un comité de vigilance et de la qualité sera mis en place, par le conseil d'administration, au printemps 2007.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

L'administration d'un établissement public obéit à des impératifs qui la distinguent de l'administration privée. Un tel contrat social impose un lien de confiance particulier entre l'Établissement et les citoyens. Une conduite conforme à l'éthique demeure, par conséquent, une préoccupation constante de l'Établissement pour garantir à la population une gestion intègre et de confiance des fonds publics. C'est pourquoi le CSSS de l'Ouest-de-l'Île s'est

doté d'un code d'éthique et de déontologie qui porte sur les devoirs et obligations des membres du conseil d'administration. Il traite notamment des règles relatives à la déclaration des intérêts et de l'identification de situations de conflit d'intérêts et prévoit des mécanismes d'application du Code.

Problème de santé mineur ?

Rendez-vous à la clinique-réseau du territoire
située juste en face de l'Hôpital général du Lakeshore

Clinique Statcare

175, avenue Stillview, Bureau 104, Pointe-Claire
514 694-9282

Ouverte 365 jours par année

du lundi au vendredi, de 8h à 21h, fins de semaine et jours fériés, de 8h30 à 18h

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

(AU 31 MARS 2006)

Membres du conseil d'administration désignés selon les collèges électoraux

Population et organismes socioéconomiques

Léo Hogues Nick Di Tomaso
Sheila Laursen Katherine Moxness
Georges Nydam Gerald Robertson

Milieu communautaire

Shirley Miller Françoise Perreault

Conseils

Lisa Cuggy,
Conseil multidisciplinaire (CM)

Sylvie Grondin,
Conseil des infirmières et des infirmiers (CII)

Vladimir Kurgansky,
Conseil des médecins, dentistes
et pharmaciens (CMDP)

Clinicien des services sociaux exerçant
une profession autre que celle du
représentant du CM

Vacant

Membre du Département régional de
médecine générale (DRMG) et médecin
en cabinet privé

Laurie Breger

Membre du personnel qui n'est ni membre
d'un CII, ni membre d'un CM

Christiane Léonard

Comité des usagers

Evelyn Meaney

Directeur général

Luc Lepage

ÉTATS FINANCIERS DU CSSS

Résultats pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2006

Activités principales

	2005-2006	2004-2005
Provenance des revenus		
Agence de développement ou ministère de la Santé et des Services sociaux	104 536 430 \$	97 332 379 \$
Autres sources	6 888 397 \$	6 622 891 \$
Total des revenus	111 424 827 \$	103 955 270 \$
Nature des charges		
Salaires	56 182 782 \$	54 066 461 \$
Avantages sociaux	14 255 281 \$	13 498 693 \$
Charges sociales	7 480 170 \$	7 356 766 \$
	77 918 233 \$	74 921 920 \$
Frais de médicaments et de fournitures médicales et chirurgicales		
Produits sanguins	10 999 427 \$	10 574 953 \$
Autres dépenses	2 902 019 \$	2 902 019 \$
	19 605 148 \$	18 428 814 \$
	33 506 594 \$	29 003 767 \$
Total des charges	111 424 827 \$	103 925 687 \$
Excédent des revenus sur les charges (Excédent des charges sur les revenus)		
Total des revenus	111 424 827 \$	103 955 270 \$
Total des charges	111 424 827 \$	103 925 687 \$
	0 \$	29 583 \$

Bilan du fonds d'exploitation au 31 mars 2006

	2005-2006	2004-2005
Actif		
À court terme		
Encaisse	1 046 902 \$	0 \$
Placements temporaires		150 000 \$
Débiteurs-Agence et MSSS	1 524 995 \$	2 935 953 \$
Débiteurs-Autres	2 232 964 \$	1 915 318 \$
Charges payées d'avance	374 137 \$	340 119 \$
Stocks	2 054 687 \$	1 642 542 \$
Créances interfonds		495 145 \$
Autres éléments	1 704 \$	993 \$
Total de l'actif à court terme	7 235 389 \$	7 480 070 \$
À long terme		
Traitements différés	397 121 \$	417 327 \$
Total de l'actif	7 632 510 \$	7 897 397 \$
Passif		
À court terme		
Découvert de banque		277 018 \$
Emprunts	6 956 707 \$	6 012 259 \$
Créditeurs et charges à payer	9 512 650 \$	9 434 376 \$
Dettes interfonds	30 410 \$	0 \$
Revenus reportés — activités principales et acces.	707 614 \$	1 792 690 \$
Autres éléments	7 460 \$	3 244 \$
Total du passif à court terme	17 214 841 \$	17 519 587 \$
À long terme		
Traitements différés	138 739 \$	86 496 \$
Total du passif	17 353 580 \$	17 606 083 \$
Solde de fonds	-9 721 070 \$	-9 708 686 \$
Total du passif et du solde de fonds	7 632 510 \$	7 897 397 \$

Centre de santé et de services sociaux
de l'Ouest-de-l'Île
West Island
Health and Social Services Centre

SOMMAIRE

- Présentation du CSSS
- Faits saillants
- Défis de l'avenir
- États financiers
- Qualité et satisfaction de la clientèle
- Code d'éthique et de déontologie
- Membres du conseil d'administration (au 31 mars 2006)

INFO SANTÉ

Une infirmière au bout du fil
7 jours sur 7 — 24 heures sur 24

Info Santé Lac-Saint-Louis : 514 697-4110
Info Santé Pierrefonds : 514 626-2572

Un simple appel peut vous éviter un déplacement !

RAPPORT ANNUEL

2005-2006

Message de la présidente et de la directrice générale

Une année d'intégration et d'implantation

À sa deuxième année d'existence, le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de l'Ouest-de-l'Île a résolument maintenu le cap sur l'implantation de sa nouvelle organisation et sur l'intégration de ses différentes missions (centre d'hébergement, CLSC et hôpital). L'Établissement est maintenant bien positionné pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixé, soit améliorer l'accessibilité, la continuité et la qualité de ses services.

L'année 2005-2006 a été marquée tout d'abord par l'élaboration de la phase 2 de notre projet clinique. Cet exercice, qui s'est effectué en collaboration avec les organismes communautaires du territoire, a donné lieu à l'établissement des priorités d'action à mettre en œuvre pour répondre aux besoins réels de la population.

Force est de constater, par ailleurs, que la création du CSSS nous a donné l'occasion d'imaginer des solutions novatrices. Ainsi, nous avons fait de grands progrès dans le temps d'attente à l'urgence en prenant avantage de la complémentarité des différents services du CSSS qui étaient autrefois cloisonnés à l'intérieur d'établissements distincts.

Mentionnons que le CSSS de l'Ouest-de-l'Île prend très au sérieux sa mission de responsabilité populationnelle qui est d'améliorer la santé et le bien-être de la population du territoire, à moyen et à long terme. C'est la raison pour laquelle nous avons créé une direction de santé publique qui, par la mise en place de programmes de prévention et de promotion de la santé, nous permettra très certainement d'atteindre cet objectif.

Enfin, grâce à nos efforts et à notre détermination, nous avons signé une entente avec la clinique médicale Statcare, qui est devenue la première clinique-réseau de l'Ouest-de-l'Île. Cette clinique, ouverte 365 jours par année, garantira la prise en charge des personnes vulnérables. Nous avons également signé une entente avec un groupe de médecine familiale (GMF) afin de permettre l'accès à un médecin de famille. Nous prévoyons conclure d'autres ententes avec des cliniques médicales et GMF pour couvrir l'ensemble de notre territoire.

Les membres du conseil d'administration sont fiers de vous présenter ce rapport qui reflète l'effort soutenu de la direction générale, des cadres, de tout le personnel et des bénévoles du CSSS pour maintenir une grande qualité de services à la clientèle malgré les bouleversements liés à la transformation majeure de notre système de santé.

Bien des défis nous attendent encore, mais l'avenir nous semble des plus prometteurs. Grâce à une équipe enthousiaste, professionnelle et dévouée, nous sommes convaincus que nous avons tous les ingrédients en main pour faire de notre CSSS le réseau de santé et de services sociaux le plus performant et le plus humain qui soit.

Sheila Laursen

Sheila Laursen
Présidente

Suzanne Turmel

Suzanne Turmel
Directrice générale

PRÉSENTATION DU CSSS

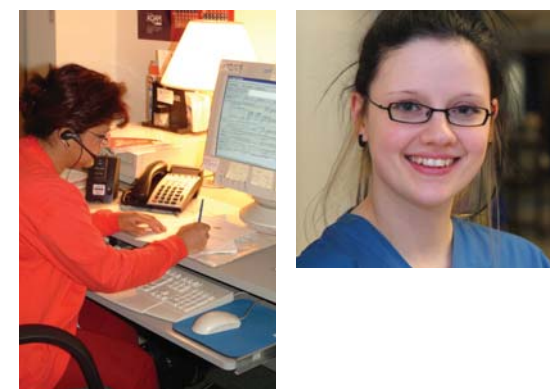
Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de l'Ouest-de-l'Île regroupe le CLSC Pierrefonds, le CLSC Lac-Saint-Louis, le Centre d'hébergement Denis-Benjamin Viger et l'Hôpital général du Lakeshore.

Le CSSS dessert une population de plus de 216 000 personnes résidant dans l'Ouest-de-l'Île, et ce, en français et en anglais. Plus de 2 000 employés et 250 médecins (médecins de famille et spécialistes) sont regroupés avec plus de 300 bénévoles pour répondre aux besoins de la clientèle.

Son territoire correspond aux arrondissements de Pierrefonds-Roxboro et de L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève, ainsi qu'aux villes de Baie D'Urfé, Beaconsfield, Dollard-des-Ormeaux, Kirkland, Pointe-Claire, Sainte-Anne-de-Bellevue et Senneville.



FAITS SAILLANTS



L'année a été marquée par plusieurs avancées concrètes, notamment l'intégration de plusieurs services, des ententes conclues avec des partenaires du réseau, le rehaussement de services, le développement du réseau local. Ces réalisations ont permis d'offrir une plus grande accessibilité aux soins pour la population et d'améliorer la qualité de vie des personnes vulnérables.

Amélioration des services de 1^{re} ligne

- Entente conclue avec la clinique médicale Statcare, voisine de l'Hôpital général du Lakeshore. Cette première clinique-réseau sur notre territoire offre des services sans rendez-vous, 365 jours par année, ainsi que des services avec rendez-vous pour les clientèles vulnérables. L'entente permet aux médecins de cette clinique d'avoir un accès immédiat à l'hôpital pour des tests diagnostiques.
- Élaboration d'une entente afin d'implanter un groupe de médecine familiale (GMF). Ce premier GMF regroupera de 8 à 12 médecins qui dispenseront des services médicaux à une clientèle qui s'y inscrira. Il disposera de services infirmiers en mesure d'assurer, conjointement avec le médecin, un accompagnement allant du dépistage jusqu'au suivi systématique des clientèles vulnérables.
- Début d'une collaboration avec le Réseau universitaire intégré de santé (RUIS) McGill afin de rapprocher de la population plusieurs services offerts par les hôpitaux du CUSM. Grâce à cette collaboration, nous prévoyons ouvrir une clinique de fertilité et sommes maintenant en mesure d'offrir davantage de services en radiologie.
- Développement des services ambulatoires qui a permis de recevoir plus de 53 000 visites, une augmentation de 18 % par rapport à l'an dernier.

Une meilleure coordination des services

- Désengorgement de l'urgence grâce à une réorganisation du travail. Une subvention de 200 000 \$ de l'Agence de Montréal a également contribué à améliorer la situation à l'urgence.
- Formation d'une équipe de gériatrie mobile (infirmière clinicienne, physiothérapeute, ergothérapeute, nutritionniste) afin d'assurer à la clientèle âgée hospitalisée des interventions mieux adaptées à leur condition et à leurs besoins. Cette initiative a comme mérite de réduire la durée moyenne de séjour à l'hôpital.
- Implantation de services intégrés pour les personnes atteintes de diabète, de maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) ou de problèmes cardiovasculaires.
- Augmentation des services en oncologie et en chirurgie grâce notamment à l'ajout d'effectifs et à une approche intégrée.
- Élaboration d'un plan stratégique des besoins futurs en équipements médicaux.

Atteinte de l'équilibre budgétaire pour une seconde année d'opération.

Obtention du statut bilingue pour l'ensemble de l'organisation, ce qui permettra au CSSS de l'Ouest-de-l'Île d'afficher un visage bilingue, à l'image de sa communauté.

DÉFIS DE L'AVENIR

LES PERSPECTIVES POUR 2006-2007

Intensification des services de 1^{re} ligne

- Amélioration de l'offre de service où des zones de fragilité ont été identifiées. Les clientèles visées sont les jeunes en difficulté et leurs familles, les personnes en perte d'autonomie et celles ayant des problèmes de santé mentale ou de déficience intellectuelle.
- Ouverture d'un Centre de périnatalité visant à offrir une gamme complète de services aux futures mamans et aux jeunes parents.
- Mise sur pied d'un centre de niveau II en traumatologie à l'Hôpital général du Lakeshore qui permettra au CSSS de traiter plus rapidement les accidentés de la route.
- Élaboration d'un projet d'expansion du service d'hémodialyse afin de doubler le nombre de patients traités.
- Ententes à conclure avec d'autres cliniques-réseau et groupes de médecine familiale afin d'améliorer l'accès à des services médicaux pour toute la population.

Soutien accru pour les personnes âgées en perte d'autonomie

- Harmonisation des pratiques cliniques et de gestion des services de soutien à domicile.
- Retour rapide des personnes âgées en perte d'autonomie dans leur milieu de vie naturel après un séjour à l'urgence ou une hospitalisation.
- Intensification des services offerts aux proches-aidants.
- Implantation du concept « Milieu de vie » au Centre d'hébergement Denis-Benjamin Viger visant à soutenir les personnes dans le maintien de leur autonomie et de leurs compétences.

Promotion et prévention de la santé

Ouverture d'un Centre d'éducation pour la santé qui accueillera la clientèle référée par un médecin ou désireuse d'obtenir du soutien en vue de prendre sa santé en main.

Modernisation des installations

Réfection du revêtement extérieur de l'Hôpital général du Lakeshore et du Centre d'hébergement Denis-Benjamin Viger qui présente de sérieuses déficiences. Font également partie de nos projets prioritaires la réfection du réseau d'eau potable et du système de climatisation du centre d'hébergement.

Notre clinique Santé-Voyage s'adresse à tous les voyageurs, quel que soit leur lieu de résidence.
Pour prendre un rendez-vous : 514 630-2225, poste 1709.

Bien que l'année 2005-2006 ait été fertile en réalisations de toutes sortes, notre objectif est de poursuivre nos efforts afin de continuer à bâtir un réseau de santé et de services sociaux à la hauteur des attentes des résidents de l'Ouest-de-l'Île. L'augmentation de notre offre de service et la mise sur pied de programmes de plus en plus adaptés à notre clientèle posent de nombreux défis. Nul doute que nous pourrions les relever grâce au dynamisme et au professionnalisme de notre personnel ainsi qu'à la collaboration de nos partenaires.

