

UNE NOUVELLE FAÇON D'AGIR

PLANIFICATION STRATÉGIQUE
2012-2015



Centre de santé et de services sociaux
de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent

CENTRE AFFILIÉ UNIVERSITAIRE



Daniel Corbeil
Directeur général

Geneviève Hotte
Présidente du conseil
d'administration

UNE NOUVELLE FAÇON D'AGIR!

Une nouvelle façon d'agir, voilà notre stratégie pour faire face aux défis qui nous attendent dans les prochaines années. Une nouvelle façon d'agir dans nos relations avec nos employés, médecins, usagers et partenaires. Celles-ci seront tournées davantage vers la collaboration, l'entraide, la qualité, l'optimisation et le professionnalisme qui nous caractérisent si bien! C'est pour ces raisons que les quatorze engagements présentés dans ce plan stratégique mèneront vers un seul et même but : promouvoir et augmenter la qualité des soins et des services offerts à la population de notre territoire.

Ensemble, nous atteindrons avec succès ces engagements grâce à notre nouvelle façon d'agir!

NOTRE MISSION

Nous avons pour mission de **promouvoir** et **d'améliorer** la santé et le bien-être de la population du territoire. Nous rendons accessible une large gamme de services de santé et de services sociaux de qualité, continus et complémentaires. Nous intégrons les services de deux CLSC et de cinq centres d'hébergement, tout en entretenant des liens étroits avec nos partenaires dans la communauté.

Nous dispensons des services de santé publique, de prévention et de promotion, d'évaluation, de traitement, de réadaptation, d'intégration sociale, de soutien en milieu de vie et d'hébergement.

NOTRE VISION

Nous sommes animés par une **volonté d'amélioration** continue et nous encourageons toutes les stratégies et les actions favorisant une culture de qualité, de sécurité et de performance. Nous assurons l'excellence des services par la compétence de nos employés et le développement de leur expertise.

Par ailleurs, nous entendons **exercer un leadership mobilisateur** auprès de nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, tout en constituant des réseaux locaux qui tiennent compte des besoins spécifiques de notre population.

Le CSSS de Bordeaux- Cartierville-Saint-Laurent- CAU c'est :

- 2 100 employés
- 450 bénévoles
- 55 médecins
- 1 000 lits d'hébergement
- 133 000 personnes à desservir



Clinique de vaccination antigrippale

NOS VALEURS

L'ORIENTATION VERS LE CLIENT

Nous respectons l'usager dans son unicité, son intégrité, sa dignité et son droit à décider. Sa santé et son bien-être se retrouvent au cœur de nos préoccupations.

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ

Pour nous, chaque personne est responsable et active dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité. Notre *Programme de gestion intégrée de la qualité* propose une démarche et un modèle efficace pour assurer la réalisation de stratégies et d'actions menant à une culture de la qualité et de la sécurité.

LA PERFORMANCE

Nous nous tournerons vers l'optimisation de nos ressources dans le but d'accroître la performance de nos activités. Pour ce faire, nous favoriserons une gestion collaborative, participative et créative.

LE PARTENARIAT

Grâce à notre réseau local de services de santé et de services sociaux, nous définirons des objectifs communs pour arriver à des actions coordonnées, coconstruites et novatrices.

LA RESPONSABILITÉ ET LA RECONNAISSANCE DU PERSONNEL

La prise de décision se fait avec notre personnel de manière à favoriser leur talent, leur épanouissement et leur bien-être. Nous défendons également une approche basée sur la reconnaissance de nos employés afin de soutenir leur réalisation, leur performance et leur compétence.

Le CSSS de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent-CAU c'est aussi :

- 12 800 interventions auprès de la population
- 23 881 interventions en soins infirmiers
- 56 250 prélèvements
- 49 764 interventions à domicile
- 858 stagiaires
- 6 082 interventions en services psychosociaux

NOTRE MISSION UNIVERSITAIRE

Notre mission universitaire vise l'amélioration des pratiques et de la qualité des services par le biais de différentes activités de recherche. Le Centre de recherche InterActions est composé de chercheurs, de praticiens-chercheurs et de professionnels de recherche en partenariat avec les décideurs du CSSS et des partenaires communautaires.

Les travaux du centre se tournent aujourd'hui vers l'intervention en réseau pour répondre aux problèmes complexes vécus par les familles. Cette thématique se décline concrètement selon trois axes dans sa programmation de recherche.

AXE 1 : la dynamique relationnelle au sein des réseaux d'intervention ou de soins formels/informels.

AXE 2 : de la gouvernance en réseaux d'intervention à la gouvernance des réseaux en santé et services sociaux.

AXE 3 : les retombées de l'intervention en réseau dans le domaine des services sociaux et de santé.

Les activités du centre de recherche contribuent au développement d'une culture bien ancrée d'amélioration continue.

InterActions

Centre de recherche et de partage des savoirs
CSSS de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent • CAU

NOTRE PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

APPROCHE GLOBALE

Les interventions auprès de la clientèle tiennent en compte la globalité de l'individu et de ses besoins. Nous misons sur la capacité et l'autonomie des individus, familles ou collectivités.

APPROCHE INTERDISCIPLINAIRE

Cette approche regroupe plusieurs intervenants et réseaux locaux de services ayant une formation et une expérience scientifiques, qui travaillent ensemble à la compréhension globale et commune d'une personne en vue d'une intervention concertée.

APPROCHE MILIEU DE VIE

Nous nous appuyons sur la notion de dignité humaine et créons un environnement chaleureux et respectueux, dans un contexte communautaire. Le résident est valorisé dans sa globalité et nous nous soucions, avec le soutien et l'implication de la famille, de ses choix, de ses besoins de santé et de son bien-être.

APPROCHE COMMUNAUTAIRE

Nous sommes convaincus que les gens et les communautés ont la capacité d'agir sur les éléments qui ont une influence sur leur vie. Notre approche vise l'émergence d'un leadership dans le développement des communautés.



Territoire du CSSS de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent-CAU

NOTRE PLANIFICATION STRATÉGIQUE : **VERS UNE NOUVELLE FAÇON D'AGIR**

UNE NOUVELLE FAÇON D'AGIR SUR... L'ACCESSIBILITÉ ET LA CONTINUITÉ

1 Consolider les réseaux locaux de services dans une perspective d'intégration des services

2 Renforcer les services médicaux et multidisciplinaires de première ligne

- Consolider l'organisation des services médicaux.
- Augmenter l'accessibilité aux soins médicaux et infirmiers.
- Augmenter l'accessibilité aux services de réadaptation.
- Offrir des services adaptés aux résidents présentant des déficits cognitifs.

3 Améliorer l'offre de service aux jeunes de 0-5 ans

- Modifier et harmoniser l'offre de service.
- Améliorer la maturité scolaire des enfants du territoire.

4 S'adapter au contexte multiethnique

- Améliorer nos interventions auprès des communautés culturelles.

5 Améliorer l'accès, la disponibilité et la circulation de l'information clientèle

- Permettre l'accès à distance de l'information.
- Effectuer les rehaussements du réseau, des infrastructures technologiques, des systèmes d'exploitation et des outils bureautiques.

6 Accroître la notoriété et la crédibilité du CSSS-CAU auprès des clientèles ciblées

UNE NOUVELLE FAÇON D'AGIR SUR... LA SÉCURITÉ

7 Assurer la sécurité des soins et des services

- Assurer l'actualisation et le suivi des plans d'amélioration de la qualité du rendement découlant de la visite d'agrément.
- Atteindre la conformité aux normes d'Agrément Canada identifiées par les visiteurs lors des visites de 2010 et 2013.

- Protéger la clientèle, les intervenants, médecins, bénévoles et visiteurs contre les infections.
- Renforcer la qualité des pratiques liées à l'environnement physique susceptibles d'être à risque pour les résidents.
- Se conformer aux directives en matière de prévention des infections.
- Réduire les accidents de travail en éliminant les risques à la source.

UNE NOUVELLE FAÇON D'AGIR SUR... LA QUALITÉ

8 S'assurer de la qualité des pratiques

- Contribuer de façon continue à l'amélioration de la qualité des pratiques.
- Développer une structure d'évaluation des programmes et des interventions, une structure d'accompagnement et l'émergence de pratiques de pointe.

9 Adapter les services aux besoins de la population vieillissante

- Améliorer l'approche milieu de vie.
- Assurer la qualité globale des repas et faciliter de saines habitudes alimentaires auprès de la clientèle.
- Assurer un environnement sécuritaire et adapté aux besoins évolutifs de la clientèle.

UNE NOUVELLE FAÇON D'AGIR AVEC... NOS RESSOURCES HUMAINES

10 Assurer l'attraction, la rétention et la contribution optimale de la main-d'œuvre

- Développer des stratégies d'attraction.
- Améliorer la rétention et la fidélisation du personnel.
- Soutenir le développement et le maintien des compétences de l'individu, de l'équipe et de l'organisation.
- Redéfinir le rôle et les conditions d'exercice des cadres intermédiaires.

UNE NOUVELLE FAÇON D'AGIR SUR... LA MISSION UNIVERSITAIRE

11 Consolider la mission universitaire

- Favoriser un meilleur positionnement stratégique de la mission universitaire.
- Contribuer à la transmission, à la mobilisation et à la valorisation des connaissances.
- S'assurer que les activités d'enseignement répondent aux engagements du CSSS-CAU.
- Soutenir le développement de l'équipe de recherche et réaliser des activités de recherche reliées aux trois axes.
- Favoriser une meilleure intégration de la mission universitaire aux activités de l'organisation.

UNE NOUVELLE FAÇON D'AGIR SUR... LA SANTÉ PUBLIQUE

12 Renforcer l'intégration des services de santé publique

- Augmenter l'offre de service en prévention, dépistage et traitement des ITSS.
- Accroître l'accessibilité à la vaccination.
- Poursuivre l'implantation de la stratégie *Hôpitaux promoteurs de la santé* (HPS).
- Augmenter les services de promotion-prévention afin de maximiser le développement global des enfants de 0 à 5 ans.
- Poursuivre le déploiement du programme de maladies chroniques.
- Promouvoir le développement d'habitudes de vie favorables au vieillissement en santé.
- Renforcer le virage vers une culture « feu vert pour la santé » et contribuer au développement durable.

13 Soutenir l'action intersectorielle et le développement de la communauté

- Contribuer aux actions visant à améliorer la salubrité des logements du territoire.
- Sensibiliser les acteurs de milieu scolaire à l'importance des liens entre la santé, le bien-être et la réussite scolaire.

UNE NOUVELLE FAÇON D'AGIR SUR... L'OPTIMISATION ET LA PERFORMANCE

14 S'assurer d'une amélioration de la performance clinique et administrative

- Mettre en place une structure de suivi des initiatives.
- Réaliser des projets d'optimisation et d'amélioration de la performance.
- Assurer l'utilisation optimale des espaces.
- Mettre en place les priorités du MSSS et de l'Agence au chapitre des technologies de l'information.
- Assurer l'atteinte de l'équilibre budgétaire en assurant un suivi budgétaire rigoureux.
- Fournir une information financière et opérationnelle de qualité pour prendre de meilleures décisions de gestion.
- Optimiser le rôle des cadres intermédiaires.



Centre de santé et de services sociaux
de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent

CENTRE AFFILIÉ UNIVERSITAIRE

Février 2013