



RAPPORT ANNUEL  
2009  
2010

Centre de santé et de services sociaux  
Richelieu-Yamaska

affilié à  UNIVERSITÉ DE  
SHERBROOKE



Le Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska comprend l'Hôpital Honoré-Mercier, le CLSC des Maskoutains, le CLSC de la MRC-d'Acton, le CLSC des Patriotes et les centres d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe, de la MRC-d'Acton, Andrée-Perrault, Marguerite-Adam et de Montarville. Le CSSS Richelieu-Yamaska met de l'avant des compétences diversifiées, de grands moyens techniques et des objectifs ambitieux d'excellence au service de la population.

**3 500 EMPLOYÉS ET 192 MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS**  
UNE IMPRESSIONNANTE FORCE D'ACTION ET D'ACCOMPLISSEMENT

**205 000 CITOYENS DANS 37 MUNICIPALITÉS**  
UNE POPULATION EN PERPÉTUELLE ÉVOLUTION

**225 MILLIONS \$ DE BUDGET**  
UN POUVOIR D'AMÉLIORER NOTRE OFFRE DE SOINS ET DE SERVICES

**350 ORGANISMES PARTENAIRES**  
UNE SOLIDE EXPERTISE RECONNUE

## MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

### DES ÉQUIPES ENGAGÉES, DES RÉALISATIONS DE HAUT NIVEAU!

« Ce rapport annuel illustre la diversité et l'ampleur du travail réalisé, jour après jour, par notre organisation. Ces nombreuses réalisations sont d'abord et avant tout le fruit d'un travail d'équipe et de concertation extraordinaire entre tous les membres du personnel, les gestionnaires, les médecins et les bénévoles. »

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le rapport annuel 2009-2010 du Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska. Il est toujours difficile de résumer en quelques mots tout le travail réalisé durant 12 mois par une équipe de 3500 employés, médecins, gestionnaires et bénévoles. Ce travail représente des centaines de milliers d'heures et d'interventions qui sont réalisées auprès des personnes qui visitent nos services, qui sont hospitalisées dans nos unités, qui résident dans nos milieux de vie ou que l'on visite à domicile. Toutefois, si nous avons à résumer cette année en un mot, alors dans ce cas, un mot nous vient facilement à l'esprit : **ENGAGEMENT**.

Au-delà de tous les résultats réalisés cette année, deux faits saillants ressortent pour illustrer l'engagement de toutes nos équipes dans ce que nous avons à réaliser comme CSSS.

### **AGRÈMENT**

Le premier fait marquant est très certainement l'obtention de l'agrément. Cette certification atteste que notre établissement respecte les plus hauts standards de qualité établis pour les établissements de santé de partout au Canada. Au cours des dernières années, nos équipes se sont mobilisées et engagées à rencontrer nos cibles d'amélioration. Le travail réalisé pour atteindre cette reconnaissance est remarquable. L'agrément est en effet une marque d'excellence dans le milieu des soins et des services de santé au Canada. Cette distinction attribuée au CSSS Richelieu-Yamaska revient aux employés, aux gestionnaires, aux médecins et aux bénévoles qui œuvrent dans notre établissement et qui démontrent, chaque jour, que la qualité est une valeur importante pour tous.

### **PANDÉMIE**

Le second grand fait saillant de notre année est sans aucun doute la pandémie de grippe A(H1N1). Dès le début de l'exercice 2009-2010, l'arrivée du virus A(H1N1) oblige notre organisation à déployer le plan de lutte contre une pandémie, afin de soutenir la population aux prises avec les risques de transmission.

Notre organisation était prête à répondre à cette situation hors du commun, qui a débuté avec fracas au printemps et s'est intensifiée avec le retour de la 2<sup>e</sup> vague, à l'automne. À travers cette vaste campagne, notre organisation a démontré une extraordinaire capacité de mobilisation, et ce, tant pour la campagne d'immunisation, qui a permis de vacciner 120 000 personnes, que pour le développement des cliniques de grippe, qui ont permis de traiter plus de 2000 personnes atteintes du virus.

Mais cette grande aventure pandémique, qui a grugé nos forces vives durant près de la moitié de notre année, ne nous aura pas empêchés de travailler aux grands objectifs d'amélioration que notre organisation s'est donnés.

### **ACCESSIBILITÉ, CONTINUITÉ, QUALITÉ**

Ainsi, pour une troisième année consécutive, notre CSSS a ajouté plus de 100 000 heures travaillées aux services directs à la clientèle, pour un total de 340 000 heures depuis trois ans. Des ajouts qui ont permis d'agir sur l'accessibilité, la continuité et la qualité de nos services.

Nos efforts ont porté également sur l'élaboration et le renforcement de nos continuums de services aux personnes les plus vulnérables tout particulièrement, les personnes atteintes de maladies chroniques, les personnes âgées en perte d'autonomie, les personnes ayant des problèmes de santé mentale et les jeunes en difficulté.

L'amélioration de notre performance globale de l'urgence a été au centre de nos préoccupations, pour briser le cercle vicieux du débordement. Un nouveau plan d'action a été activé afin d'agir, de manière globale, avant, durant et après le séjour à l'urgence, en misant sur la collaboration de tous les services du CSSS et de ceux de nos partenaires en santé. Ce plan vise tout particulièrement une amélioration significative de la prise en charge des personnes âgées à risque de perte d'autonomie. Déjà, les premiers résultats de ce nouveau plan nous confirment que nous sommes sur la bonne voie.

### **ENTENTE DE GESTION**

Notre CSSS s'est également assuré, tout au long de l'année, de faire un suivi étroit de plusieurs cibles d'amélioration fixées à l'entente de gestion. Nos résultats et le détail de nos actions sont présentés dans le bilan des réalisations de chacune de nos directions, que nous vous invitons à consulter aux pages suivantes.

Ce rapport annuel illustre la diversité et l'ampleur du travail réalisé, jour après jour, par notre organisation. Ces nombreuses réalisations sont d'abord et avant tout le fruit d'un travail d'équipe et de concertation extraordinaire, entre tous les membres du personnel, les gestionnaires, les médecins et les bénévoles. Nous nous faisons ainsi les porte-paroles de nos collègues du conseil d'administration, pour transmettre nos remerciements et nos félicitations à toutes les équipes, pour le travail colossal réalisé en cours d'année 2009-2010.

Bravo et bonne continuité en 2010-2011.



## PANDÉMIE DE GRIPPE A(H1N1)

## PANDÉMIE DE GRIPPE A(H1N1)

### MISSION ACCOMPLIE

L'ensemble des directions du CSSS Richelieu-Yamaska ont été mises à contribution pour mettre en œuvre le plan de pandémie pour contrer la grippe A(H1N1). Du jamais vu en santé : mettre sur pied une campagne de vaccination massive pour contenir la pandémie de grippe A(H1N1), ouvrir des sites non traditionnels ambulatoires et être prêt, si nécessaire, à ouvrir un site non traditionnel hospitalier! Une tâche colossale, en raison du besoin énorme de personnel nécessaire au fonctionnement des sites, mais aussi en raison du comportement imprévisible du virus. Et puis, comme pour toute première, les équipes mobilisées du CSSS devaient composer avec une part d'inconnu. Malgré le plan de pandémie de très grande qualité élaboré en 2006, deux mots résonnent encore dans la tête de celles et ceux qui ont pris part au « combat » : réagir et s'ajuster... rapidement. Pour toute l'organisation du CSSS Richelieu-Yamaska, nous pouvons dire « mission accomplie ».

### FAITS SAILLANTS

- Activation des mesures d'urgence et du plan de pandémie
- Ouverture de deux centres de vaccination massive
- Vaccination de 118 761 personnes
- Vaccination de près de 15 800 élèves avec la collaboration des commissions scolaires des Patriotes, de Saint-Hyacinthe et Riverside
- Vaccination à domicile pour les personnes vulnérables
- Ouverture de trois cliniques de grippe qui ont été fréquentées par plus de 2000 personnes
- Ouverture d'un « prétriage » à l'urgence pour permettre d'isoler les patients atteints de la grippe

RAPPORT  
ANNUEL  
2009  
2010



## DIRECTION DES PROGRAMMES DE SANTÉ PUBLIQUE

DESTINATION PRÉVENTION!

## DIRECTION DES PROGRAMMES DE SANTÉ PUBLIQUE

Le rôle de la Direction des programmes de santé publique est d'agir sur les déterminants de la santé en intervenant auprès de la population et sur les systèmes qui la régissent. Ces déterminants de la santé sont les facteurs biologiques (âge, génétique, etc.), les comportements et les habitudes de vie (alimentation, tabac, exercice physique, etc.), l'environnement (les parcs, les pistes cyclables, la proximité des installations sportives, la qualité de l'air, des sols et de l'eau, etc.), les facteurs socioéconomiques (les conditions de vie, le revenu, le transport, l'environnement social, etc.) ainsi que l'organisation des soins et services de santé. Pour ce faire, elle compte sur une équipe de professionnels en promotion et prévention, en développement social et en développement des communautés ainsi qu'en santé au travail. La Direction des programmes de santé publique est également responsable de la prévention et du contrôle des infections nosocomiales. À cet effet, elle joue un rôle de surveillance, de formation et d'expertise-conseil auprès des autres directions du CSSS.

### FAITS SAILLANTS

- Surveillance de tous les cas de grippe A(H1N1) sur notre territoire lors de la pandémie
- Organisation d'une campagne de vaccination de masse, résultat de la campagne, plus de 60 % de la population vaccinée, et mise sur pied de cliniques de grippe
- Surveillance en continu des infections nosocomiales, formation et développement de l'expertise en prévention et contrôle des infections
- Collaboration avec la Commission scolaire de Saint-Hyacinthe sur le développement d'initiatives pour contrer le décrochage scolaire
- Adoption d'une politique environnementale, création d'un comité vert et élaboration d'un plan d'action pour le comité vert
- Processus en cours pour le développement d'une offre de services intégrés dans le cas de l'hépatite C et des infections transmissibles sexuellement et par le sang et collaboration à un projet pilote sur l'intervention auprès des personnes infectées et de leurs partenaires

**1400** DEMANDES EN 2009 POUR LE PROGRAMME « POUR UNE MATERNITÉ SANS DANGER »

M<sup>me</sup> Yolaine Rioux,  
directrice des programmes de santé publique



**DIRECTION DES PROGRAMMES SANTÉ MENTALE, FAMILLE-ENFANCE-JEUNESSE ET DÉFICIENCE INTELLECTUELLE**

**UNE ANNÉE DE CONTINUITÉ!**

**DIRECTION DES PROGRAMMES SANTÉ MENTALE, FAMILLE-ENFANCE-JEUNESSE ET DÉFICIENCE INTELLECTUELLE**

La Direction des programmes famille-enfance-jeunesse et déficience intellectuelle regroupe une grande variété de services dont ceux de périnatalité (0-5 ans) touchant la naissance, l'allaitement, la vaccination, la nutrition et le développement de l'enfant, le Centre mère-enfant-famille, l'Unité pédiatrique Dyson-St-Germain et la Clinique de développement de la petite enfance. La direction est également responsable des services offerts aux jeunes de moins de 18 ans et à leur famille, ces services sont dispensés tant en milieu scolaire qu'à la Clinique jeunesse et concernent des problèmes de santé reliés au développement, au comportement, à l'adaptation sociale ou à l'hygiène dentaire.

Le volet santé mentale de la direction offre également une large gamme de services soit la 1<sup>re</sup> ligne (CLSC), la 2<sup>e</sup> ligne (milieu hospitalier) et les liens avec les partenaires du réseau local de services (RLS). En complémentarité, la direction gère les services tels que l'hôpital de jour psychiatrique, les cliniques externes, la pédopsychiatrie, le suivi intensif dans le milieu, l'hébergement de longue durée en santé mentale de même que de la supervision des ressources non institutionnelles (RNI).

**FAITS SAILLANTS**

- Utilisation de la télémétrie au Centre mère-enfant-famille grâce à l'acquisition d'un appareil d'échographie hautement sophistiqué ainsi que de 12 moniteurs fœtaux ultramodernes dans le cadre de la campagne Naître en santé de la Fondation Honoré-Mercier
- Adoption de la Politique en allaitement maternel
- Consolidation et partenariat pour l'implantation des plans de services individualisés en jeunesse
- Diminution de l'attente pour les services en psychiatrie grâce au Guichet d'accès unique en santé mentale (neuf mois à moins d'un mois)
- Visite d'appréciation ministérielle à l'Unité de soins psychiatriques (hébergement de longue durée)
- Opération Enfant Soleil a remis un octroi de 25 000 \$ pour l'achat d'équipement en pédiatrie

**75 % DES BÉBÉS PROFITENT DE L'ALLAITEMENT EXCLUSIF À LA SORTIE DE L'HÔPITAL**

**1273** NAISSANCES

**PLUS DE 800** USAGERS DIFFÉRENTS VUS EN SANTÉ MENTALE

**PLUS DE 10 000** INTERVENTIONS EN PREMIÈRE LIGNE EN SANTÉ MENTALE

RAPPORT ANNUEL  
**2009  
2010**

**M<sup>me</sup> Maryse Hébert,**  
directrice des programmes santé mentale, famille-enfance-jeunesse et déficience intellectuelle



## DIRECTION DES SERVICES AMBULATOIRES ET DE PREMIÈRE LIGNE

### POUR DÉVELOPPER DES SERVICES TOUJOURS PLUS PRÈS DE LA COMMUNAUTÉ

**84 000** VISITES EN SERVICES AMBULATOIRES

**280 000** PROCÉDURES DANS NOS CENTRES DE PRÉLÈVEMENTS

**127 802** INTERVENTIONS EN SERVICES À DOMICILE

**65 900** INTERVENTIONS EN SERVICE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX COURANTS DANS NOS TROIS CLSC

## DIRECTION DES SERVICES AMBULATOIRES ET DE PREMIÈRE LIGNE

La Direction des services ambulatoires et de première ligne regroupe une grande variété de services répartis sur tout le territoire du CSSS : services de soutien à domicile pour les trois CLSC et des centres de jour du territoire des Patriotes et d'Acton. Les équipes de cette direction dispensent les services de soins infirmiers, de réadaptation, de soins respiratoires, de soins d'hygiène, de nutrition clinique et d'intervention psychosociale. Un service de prêt d'équipements pour le domicile est également accessible.

Les services courants de première ligne en CLSC assurent l'accès à des cliniques de soins infirmiers, à des centres de prélèvements, à de l'accueil psychosocial pour urgence et à des services sociaux courants. On y offre également des cliniques de vaccination adulte et voyageur, une clinique de l'asthme et un centre intégré du diabète. Les infirmières travaillant dans les groupes de médecine familiale (GMF) du territoire sont sous la responsabilité de cette direction, ce qui favorise une plus grande fluidité dans l'offre de service au sein de l'ensemble du territoire.

La Direction des services ambulatoires et de première ligne assume la gestion d'une grande partie des services ambulatoires spécialisés de l'Hôpital Honoré-Mercier, soit les cliniques externes spécialisées, la médecine de jour, l'électrophysiologie médicale et l'oncologie. Dans le cadre de la collaboration avec les équipes médicales de première ligne, la direction est responsable du guichet pour la clientèle orpheline vulnérable et de la clinique de relance de l'urgence. En complémentarité de ces services cliniques, la direction comprend tous les services d'archives, d'accueil et d'admission du CSSS.

### FAITS SAILLANTS

#### Services de première ligne

- Ouverture du nouveau CLSC des Maskoutains à Saint-Hyacinthe
- Organisation de la vaccination massive pour le virus de la grippe A(H1N1)
- Le Centre de consultations spécialisées du CLSC des Patriotes offre maintenant sept spécialités, soit l'obstétrique, la pédiatrie, la dermatologie, l'oto-rhino-laryngologie, l'urologie, la chirurgie ainsi que la cardiologie et est fréquenté, en moyenne, par 500 clients par mois
- Ajout d'un service de relance téléphonique à domicile pour les patients de 75 ans et plus, qui ne sont pas suivis à domicile, après un congé de l'hôpital
- Formation et support au personnel des résidences privées pour personnes âgées dans le cadre de la certification

#### Services ambulatoires

- Préparation des protocoles pour la mise en place de l'« Accueil clinique »
- Création d'une clinique de soins de plaies avec la participation d'un omnipraticien et d'une infirmière
- Création d'un corridor de services en gastro-entérologie pour suivi des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) pour certains usagers

#### Archives

- Révision en profondeur du processus de codification des dossiers médicaux

RAPPORT ANNUEL  
2009  
2010

M<sup>me</sup> Lise Langlois,  
directrice des services ambulatoires et de première ligne



## DIRECTION DU PROGRAMME HÉBERGEMENT-MILIEU DE VIE

### DES SOINS ET SERVICES DE QUALITÉ DANS DES MILIEUX DE VIE SUBSTITUTS AUX DIMENSIONS HUMAINES

**429** PERSONNES ADMISES DANS NOS CINQ CENTRES D'HÉBERGEMENT

**400** BÉNÉVOLES ONT OFFERT PLUS DE **56 298** HEURES DE BÉNÉVOLAT ET DE LOISIRS AUX RÉSIDENTS DE NOS CINQ CENTRES D'HÉBERGEMENT

## DIRECTION DU PROGRAMME HÉBERGEMENT-MILIEU DE VIE

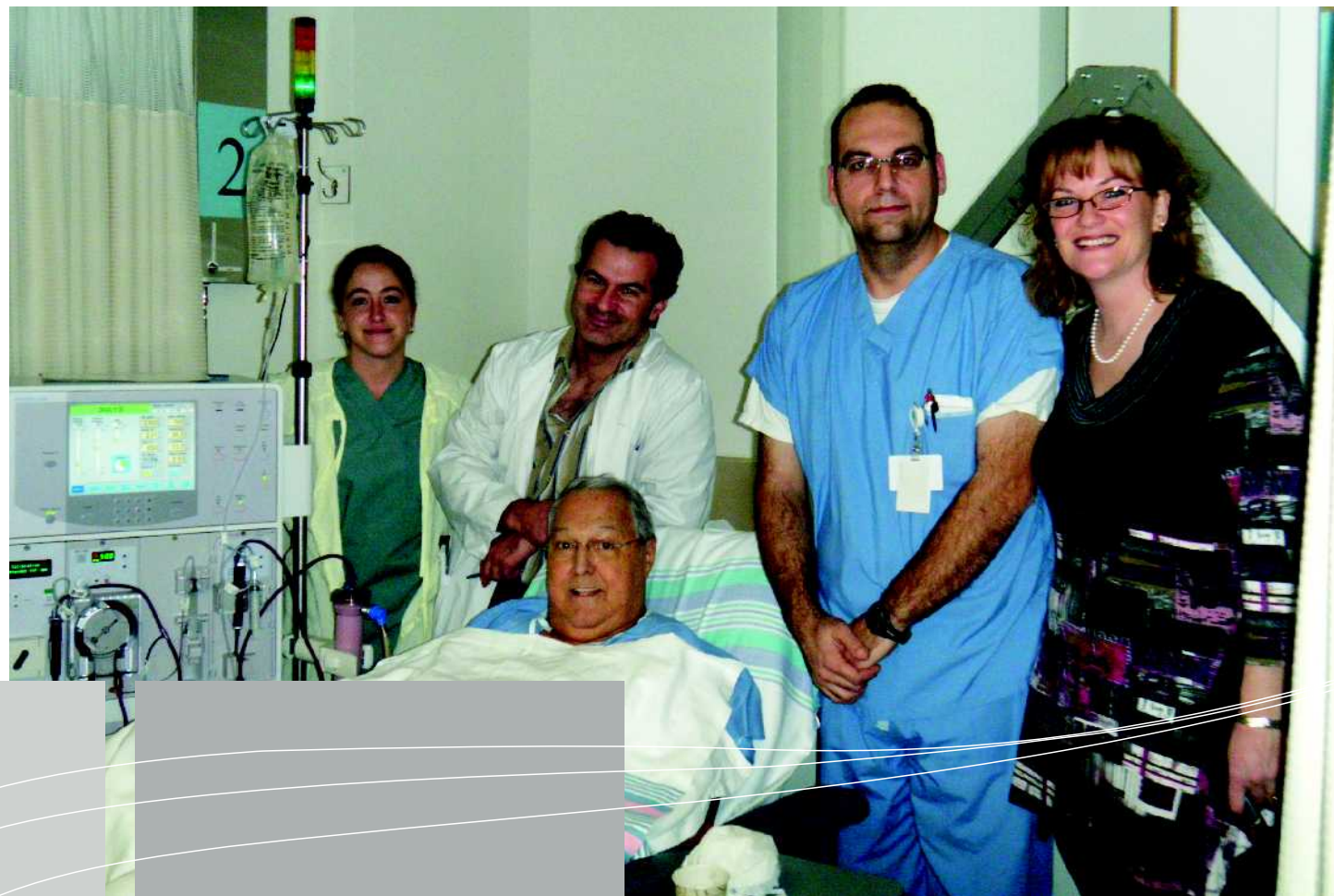
La Direction du programme hébergement – milieu de vie est responsable des soins et services offerts aux personnes présentant une perte d'autonomie liée au vieillissement, hébergées dans les cinq centres d'hébergement et de soins de longue durée du CSSS (772 places). La direction est également responsable des mécanismes d'accès en hébergement, des services de loisirs, de pastorale et de bénévolat, ainsi que d'un centre de jour et d'un hôpital de jour. La direction assure également la supervision de dix ressources intermédiaires (171 places) et de sept ressources de type familial (46 places).

### FAITS SAILLANTS

- Poursuite du programme régional de formation « Forteresse- Fidélisation » offert aux infirmiers(ères) de la direction; projet visant le développement des compétences, la rétention du personnel et l'amélioration de la qualité et de la continuité des soins et services offerts aux résidents
- Déploiement de la formation nationale « Agir auprès de la personne âgée » offerte à plus de 350 préposés aux bénéficiaires
- Réorganisation du travail au Centre d'hébergement Marguerite-Adam afin d'améliorer et d'optimiser les processus de soins et services
- Élaboration et mise à jour d'un plan thérapeutique infirmier et d'un plan d'intervention interdisciplinaire pour chaque résident
- Mise en place du programme de prévention des chutes
- Planification du projet « Épikura » au Centre d'hébergement de Montarville afin de développer des stratégies d'alimentation plus adaptées pour les résidents présentant des troubles de déglutition
- Planification du projet de rénovation fonctionnelle et technique du Centre d'hébergement Marguerite-Adam afin d'offrir des lieux physiques mieux adaptés aux besoins des résidents
- Fermeture du dossier de suivi de la visite ministérielle d'appréciation de la qualité au Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe puisque les mesures prises pour répondre aux recommandations émises en 2005 ont été jugées satisfaisantes
- Planification et préparation de l'ouverture d'une unité de réadaptation fonctionnelle intensive de 15 lits au Centre d'hébergement de Montarville en partenariat avec le Centre montréalais de réadaptation.

RAPPORT ANNUEL  
2009  
2010

**M<sup>me</sup> Réjeanne Boudreau,**  
directrice du programme hébergement-milieu de vie par intérim



## DIRECTION DU PROGRAMME SANTÉ PHYSIQUE

ON VA DE L'AVANT!

## DIRECTION DU PROGRAMME SANTÉ PHYSIQUE

La Direction du programme santé physique est responsable des services destinés aux personnes ayant des problèmes de santé physique. Elle regroupe une gamme de services dispensés à l'Hôpital Honoré-Mercier en hospitalisation aux unités de soins de médecine et chirurgie, à l'Unité de courte durée gériatrique ainsi qu'à l'Unité de soins intensifs. La direction comprend aussi la salle d'urgence ainsi que les soins et services spécialisés sous un mode ambulatoire : néphrologie, bloc opératoire, chirurgie d'un jour, stérilisation et l'Unité de courte durée gériatrique. De plus, la direction est responsable du service de bénévolat qui œuvre à l'hôpital.

RAPPORT ANNUEL  
2009  
2010

### FAITS SAILLANTS

- Création de l'équipe de consultation gériatrique thérapeutique (ECGT)
- Révision de la programmation clinique dans le cadre de la mise en place du continuum « personnes âgées »
- Coordination clinique assurée sept jours par semaine, incluant le soir et la nuit, pour améliorer l'accès à l'hospitalisation pour les patients en attente à l'urgence
- Poursuite du projet de réorganisation du travail sur deux unités de soins
- En néphrologie : création de cliniques de protection rénale, de pré-dialyse et de dialyse péritonéale
- Développement de l'endoscopie au bloc opératoire
- Mise en place du suivi systématique des clientèles en orthopédie

**15 274** CHIRURGIES

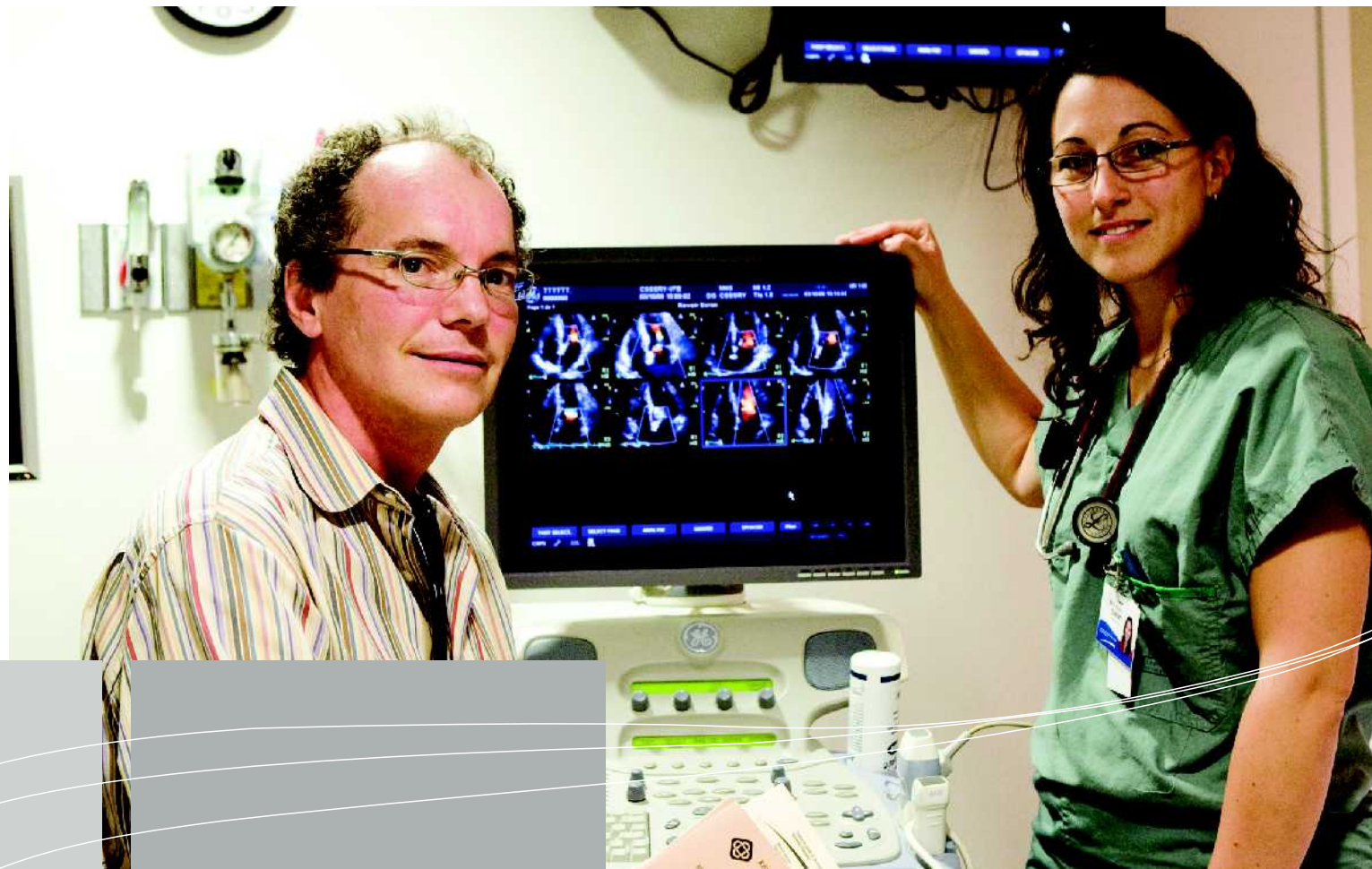
**10 417** ADMISSIONS À L'HÔPITAL HONORÉ-MERCIER

**34 775** VISITES À L'URGENCE

**9186** AMBULANCES

**10 579** PERSONNES AYANT FAIT UN SÉJOUR SUR CIVIÈRE

M<sup>me</sup> Sylvie Provost,  
directrice du programme santé physique



## DIRECTION DES AFFAIRES MÉDICALES

**UNE ÉQUIPE  
QUI GRANDIT!**

## DIRECTION DES AFFAIRES MÉDICALES

La Direction des affaires médicales coordonne les activités médicales et scientifiques de tous les établissements du CSSS Richelieu-Yamaska. Elle agit également à titre de direction soutien pour les directions cliniques. Elle a aussi la responsabilité directe des services suivants : le Service d'imagerie médicale, le Département de la pharmacie, les Services de biologie médicale, l'Unité de réadaptation fonctionnelle intensive au Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe, la gestion de l'Unité de médecine familiale Richelieu-Yamaska et de l'enseignement médical ainsi que les Services de réadaptation du Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe et de l'Hôpital Honoré-Mercier.

### FAITS SAILLANTS

- Recrutement de six omnipraticiens, d'une résidente en anesthésiologie, d'une gynécologue-obstétricienne, d'une résidente en chirurgie-plastique, d'une dermatologue, d'un anesthésiologiste, de deux résidentes en psychiatrie et, à titre de membre associé, d'un nucléiste et d'un plasticien
- Embauche de deux pharmaciennes
- Agrandissement de l'unité de médecine familiale pour permettre la création d'une salle de visioconférence de 24 places, d'une salle de repos pour le personnel, de trois bureaux de consultations pour les professionnels et d'un salon pour les résidents
- Création d'une nouvelle structure administrative pour la coordination de l'enseignement médical
- Intégration des Services de réadaptation de l'Hôpital Honoré-Mercier et du Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe au sein de la Direction des affaires médicales
- Mise en place de la phase 1 du projet SARDM, soit les cabinets automatisés à l'urgence et aux soins intensifs pour la pharmacie

RAPPORT  
ANNUEL  
2009  
2010

**D<sup>re</sup> Diane Poirier,**  
directrice des affaires médicales



## DIRECTION DE L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS

L'ASSURANCE, LE CONTRÔLE ET L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

## DIRECTION DE L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS

La Direction de l'amélioration continue des processus est une nouvelle direction créée en février 2010. Elle est responsable du suivi de la performance et de la qualité, dans un cycle de qualité qui se définit en trois volets : l'assurance, le contrôle et l'amélioration continue de la qualité.

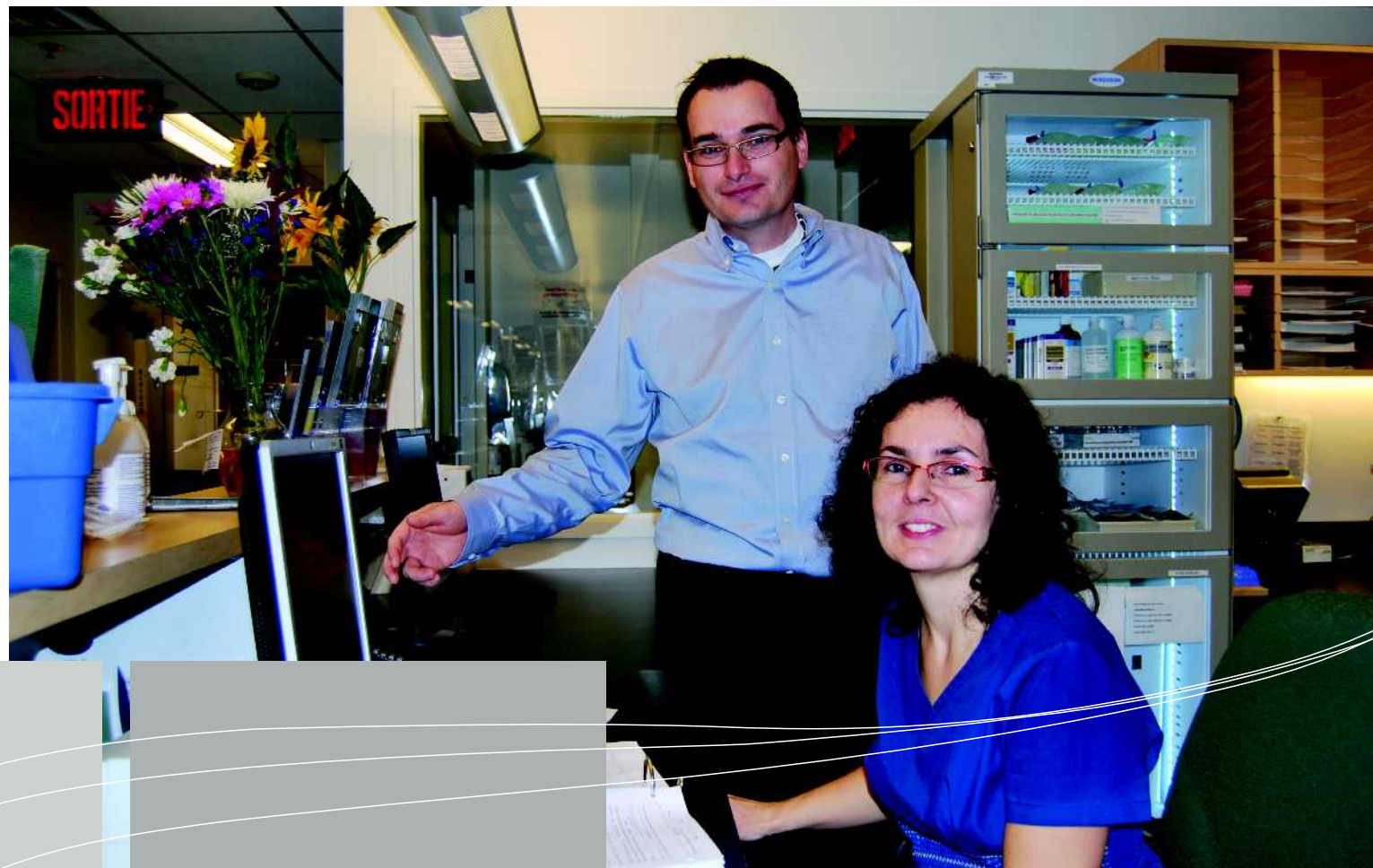
Par son volet assurance qualité, elle supporte une démarche d'agrément qui est instaurée au sein du CSSS. Par son volet contrôle de la qualité, elle s'assure de la mise en place d'indicateurs permettant la mesure de la performance, selon les cibles convenues. De plus, elle soutient le contrôle de la qualité par une gestion proactive des risques. Finalement, par son volet amélioration continue, elle initie différents projets d'amélioration et de réorganisation.

### FAITS SAILLANTS

- Le CSSS a obtenu la certification d'Agrément Canada
- Promotion de l'adoption de comportements sécuritaires lors de la prestation des soins aux usagers ainsi que de l'importance de la déclaration d'incidents-accidents
- Adoption d'une procédure pour assurer la surveillance et le suivi de la clientèle vulnérable à risque d'être abusée
- En mars 2010, un projet Lean a débuté à l'urgence de l'hôpital, est en phase d'élaboration et s'actualisera au cours de l'année 2010-2011

RAPPORT  
ANNUEL  
2009  
2010

M<sup>me</sup> Sophie Desgagnés,  
directrice de l'amélioration continue et des processus



## DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS ET DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

### POUR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

## DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS ET DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

La Direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles est une direction-conseil à la Direction générale et aux autres directions. Elle est responsable de la qualité des soins et des services offerts, du maintien de l'amélioration des compétences professionnelles, des rapports avec les usagers, les résidents et les partenaires. La direction veille au bon fonctionnement des comités du conseil des infirmières et infirmiers (CII), des infirmières et infirmiers auxiliaires (CIA), du conseil multidisciplinaire (CM) et s'assure que ceux-ci apprécient adéquatement les actes professionnels posés dans le CSSS.

### FAITS SAILLANTS

- Soutien pour la mise en place d'une clinique en soins de plaies complexes
- Mise en place du projet initié par le Réseau universitaire intégré de santé de l'Université de Sherbrooke (RUIS) concernant la téléassistance en soins de plaies dans notre territoire
- Création d'un comité d'évaluation des produits et équipements
- Formation des intervenants sur différentes unités de l'Hôpital Honoré-Mercier, en ce qui concerne le programme de préservation de l'autonomie fonctionnelle en lien avec le continuum « personnes âgées »
- Collaboration du projet de suivi systématique qui a été instauré en chirurgie concernant les prothèses totales du genou et de la hanche
- Rédaction de plusieurs ordonnances collectives sur différents sujets en vue de l'ouverture de l'« Accueil clinique » et pour le projet du suivi systématique
- Poursuite de la réorganisation des soins sur deux unités de l'Hôpital Honoré-Mercier et au Centre d'hébergement Marguerite-Adam
- Audit de dossiers sur la présence et la rédaction d'un plan d'intervention personnalisé pour chacun des usagers
- Mise en place du Programme national de soutien clinique – Volet préceptorat qui a permis, entre août 2009 et mars 2010, à 34 apprenantes de bénéficier de ce support clinique offert aux infirmières et infirmières auxiliaires, de soir ou de nuit, cumulant moins de trois années d'expérience

RAPPORT ANNUEL  
2009  
2010

**M<sup>me</sup> Carmen Messier,**  
directrice des soins infirmiers et des pratiques professionnelles



## DIRECTIONS

- DES RESSOURCES HUMAINES
- DES RESSOURCES FINANCIÈRES
- DES RESSOURCES TECHNIQUES ET SERVICES D'HÔTELLERIE
- DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET DES TECHNOLOGIES BIOMÉDICALES
- DES COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS PUBLIQUES

DIRECTIONS  
 DES RESSOURCES HUMAINES  
 DES RESSOURCES FINANCIÈRES  
 DES RESSOURCES TECHNIQUES ET SERVICES D'HÔTELLERIE  
 DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET DES TECHNOLOGIES BIOMÉDICALES  
 DES COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS PUBLIQUES

Ces directions ont un rôle de soutien administratif ou de conseil auprès des autres directions. Elles sont responsables de la gestion de l'ensemble des ressources de l'organisation dans le but d'assurer leur utilisation pour la dispensation des services à toute la clientèle.

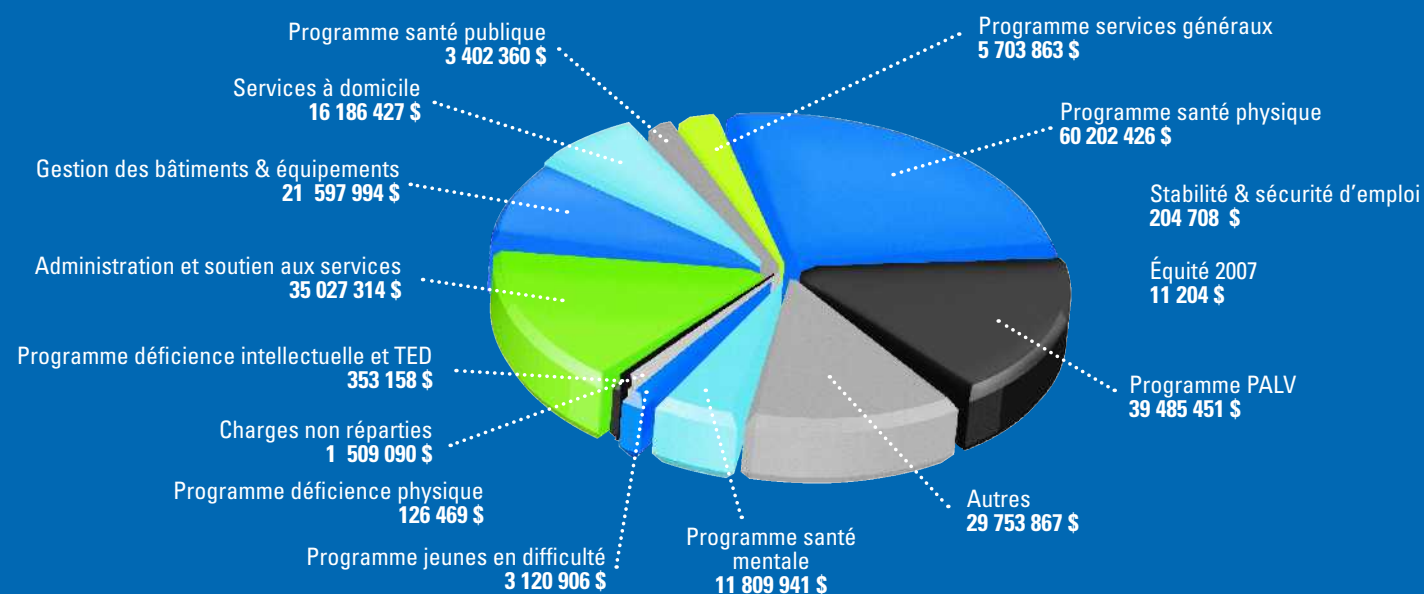
## FAITS SAILLANTS

- Mise en ligne du nouveau site du CSSS à l'intérieur du portail Web de la Montérégie
- Création d'un site Internet dédié à l'équipe médicale et au recrutement de médecins
- Élaboration de mesures et contrôles relatifs à la sélection des fournisseurs et à l'attribution de contrats
- Élaboration d'outils de suivi relatifs à la priorisation des acquisitions des actifs immobiliers
- Affichage et dotation de plus de 100 nouveaux postes en soins infirmiers
- Mise en œuvre d'actions pour rehausser l'embauche de nouveaux employés
- Mise sur pied d'un projet pilote pour l'implantation d'un horaire 7/7 pour la période estivale
- Baisse significative de 11 242 heures en accident du travail
- Formation de 533 employés sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)
- 166 stages ont été réalisés dans plus d'une trentaine de domaines différents
- Installation et mise à niveau des lèves-patients dans les centres d'hébergement
- Installation de systèmes de déshumidification des corridors
- Début du projet de rénovation du bloc opératoire pour permettre l'aménagement de salles modernes de laparoscopie
- Déménagement des services du CLSC des Maskoutains dans les nouveaux locaux de la rue Gauthier
- Mise à niveau de l'équipement utilisé par les services ainsi que des systèmes et applications informatiques

RAPPORT  
 ANNUEL  
 2009  
 2010

M<sup>me</sup> Vicky Lavoie, directrice des ressources humaines  
 M<sup>me</sup> Céline Courchesne, directrice des ressources financières  
 M<sup>me</sup> Hélène St-Jacques, directrice des ressources techniques et services d'hôtellerie  
 M. Laurent Carpio, directeur des ressources informationnelles et des technologies biomédicales par intérim  
 M. Claude Dallaire, directeur des communications et des relations publiques

## CHARGES BRUTES / ACTIVITÉS PRINCIPALES / AU 31 MARS 2010



## ÉTATS FINANCIERS

### LE BUDGET

Les revenus du fonds d'exploitation pour l'exercice terminé le 31 mars 2010 ont été de l'ordre de **227 703 541 \$**, dont **205 177 167 \$** provenant de l'ASSS de la Montérégie et du ministère de la Santé et des Services sociaux. Pour ce qui est des activités principales, les dépenses salariales représentent 69 % des dépenses totales.

## ÉTATS FINANCIERS

### LES RÉSULTATS FINANCIERS

Le dépassement budgétaire du CSSS Richelieu-Yamaska, incluant les activités accessoires, a été de **614 560 \$** pour une cible autorisée nette du remboursement du déficit des années antérieures de **626 798 \$**.

### FONDS D'EXPLOITATION - ACTIVITÉS PRINCIPALES / RÉSULTATS – EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

PROVENANCE DES REVENUS	EXERCICE COURANT (\$)	EXERCICE PRÉCÉDENT (\$)
ASSS de la Montérégie	205 177 167	194 676 668
Usagers	17 101 835	16 307 105
Autres sources	5 424 539	8 230 462
<b>TOTAL</b>	<b>227 703 541</b>	<b>219 214 235</b>
NATURE DES CHARGES	EXERCICE COURANT (\$)	EXERCICE PRÉCÉDENT (\$)
Salaires	111 119 204	105 016 592
Avantages sociaux	30 943 367	29 032 613
Charges sociales	16 658 252	16 070 496
<b>Sous-total</b>	<b>158 720 823</b>	<b>150 119 701</b>
Autres charges	69 774 355	69 916 600
<b>TOTAL</b>	<b>228 495 178</b>	<b>220 036 301</b>
RÉSULTATS	EXERCICE COURANT (\$)	EXERCICE PRÉCÉDENT (\$)
Activités principales	(791 637)	(822 066)
Activités accessoires	177 077	172 128
Résultats du fonds d'exploitation	(614 560)	(649 938)

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**

- M. Jean Lemonde, président
- M. Michel Aubert, vice-président
- M. Jean Turgeon, trésorier
- M. Daniel Castonguay, secrétaire du C.A. et directeur général
- M. Jean Boily
- M<sup>me</sup> Marie-Hélène Boisvert
- M<sup>me</sup> Liette Brousseau
- M<sup>me</sup> Sophie Desgagnés (démission effective le 15 décembre 2009)
- D<sup>r</sup> Robert Duranceau
- M<sup>me</sup> Manon Gauthier
- M. Luc Houle
- M<sup>me</sup> Sophie Laberge (démission effective le 17 février 2010)
- M<sup>me</sup> Louise Larivée (nomination le 21 octobre 2009)
- M. Serge Lussier
- M. Éric Normandeau (démission effective le 20 janvier 2010)
- M. Normand Poulin
- M<sup>me</sup> Lucie Prevost (démission effective le 16 septembre 2009)
- M. Gilles Sénéchal (nomination le 16 septembre 2009)

**CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS (CMDP)**

- D<sup>r</sup> Louis-Jean Roy, président
- D<sup>r</sup> Dominique Grandmont, vice-président
- D<sup>r</sup> Pierre Tremblay, secrétaire-trésorier
- D<sup>r</sup> Jocelyn Brunet, membre
- M. Daniel Castonguay, directeur général
- D<sup>r</sup> Normand Kingsley, directeur associé des affaires médicales
- M. Luc Lafantaisie, pharmacien
- D<sup>r</sup> Marc-André Lemieux, membre
- D<sup>r</sup> Hugues Matte, membre
- D<sup>re</sup> Chantale Morissette, membre
- D<sup>re</sup> Diane Poirier, directrice des affaires médicales

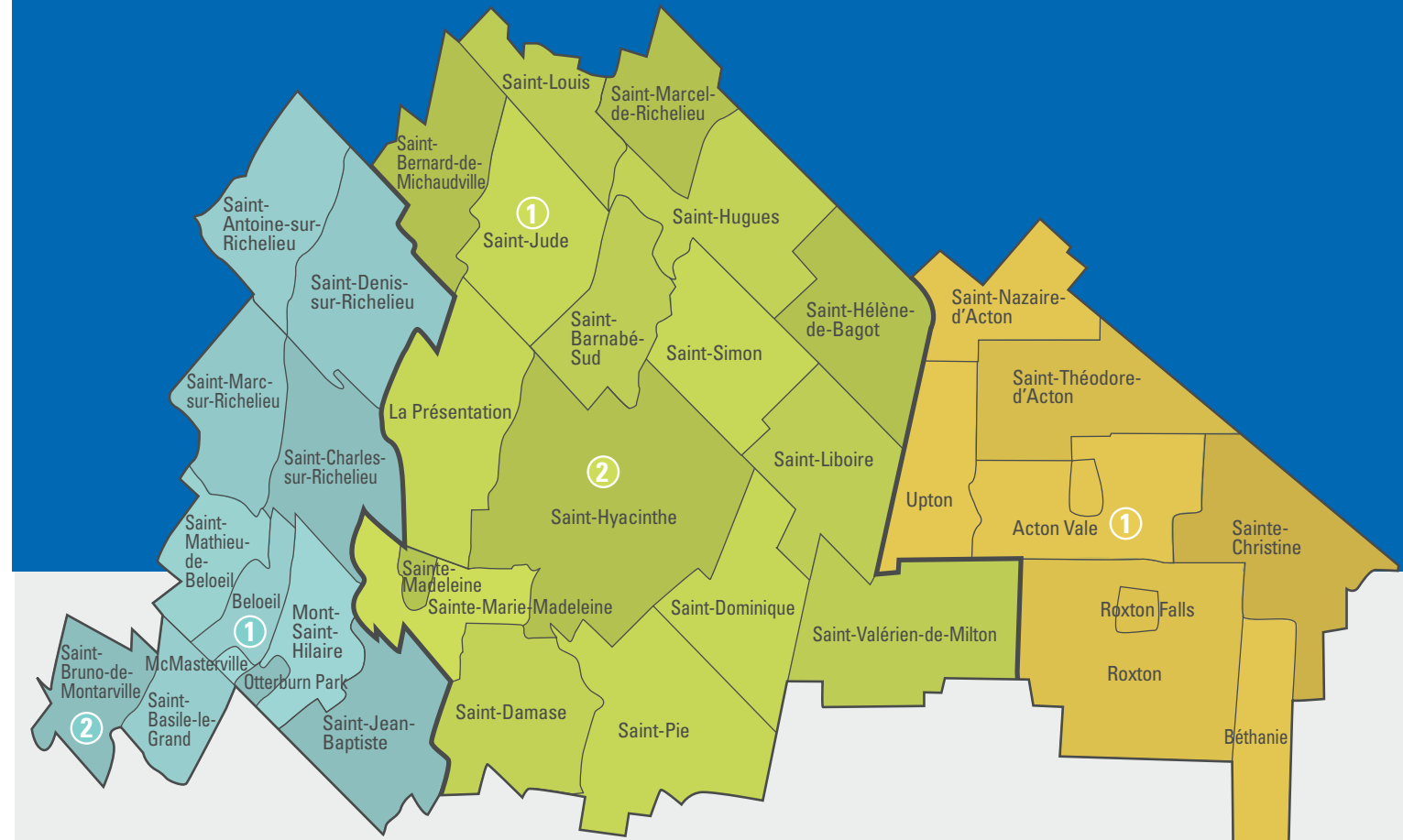
**CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS (CII)**

- M<sup>me</sup> Manon Gauthier, présidente
- M<sup>me</sup> Lucie Chicoine, trésorière
- M<sup>me</sup> Sylvie Lachance, secrétaire
- M<sup>me</sup> Marie-Claire Boisvert, membre
- M. Luc Daigneault, vice-président CIIA
- M. Patrice Godbout, président CIIA
- M<sup>me</sup> Carmen Messier, directrice des soins infirmiers et des pratiques professionnelles
- M<sup>me</sup> Renée Séguin, membre

**CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE (CM)**

- M<sup>me</sup> Louise Larivée, présidente
- M<sup>me</sup> Kasabyanca Plante, vice-présidente
- M. Dany Dumont, secrétaire
- M<sup>me</sup> Nathalie Beauchemin, membre
- M<sup>me</sup> Suzanne Fortin, membre
- M<sup>me</sup> Linda Gagnon, membre
- M<sup>me</sup> Johanne Hawley, membre
- M<sup>me</sup> Sophie Letarte, membre
- M<sup>me</sup> Carmen Messier, membre désignée
- M<sup>me</sup> Emma Pelletier-Bosshard, membre
- M. Daniel Castonguay, directeur général

**TERRITOIRE DU CSSS RICHELIEU-YAMASKA**



**MRC La Vallée-du-Richelieu**

- ① CLSC des Patriotes  
Centre d'hébergement Marguerite-Adam
- ② CLSC des Patriotes  
Centre d'hébergement de Montarville

**MRC des Maskoutains**

- ① CLSC des Maskoutains
- ② Hôpital Honoré-Mercier  
Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe  
Centre d'hébergement Andrée-Perrault  
CLSC des Maskoutains

**MRC d'Acton**

- ① CLSC de la MRC-d'Acton  
Centre d'hébergement de la MRC-d'Acton

## LES FONDTIONS

FONDTATION ALINE-LETENDRE



Depuis bien des années, le rôle de la Fondation Aline-Letendre est clairement orienté vers le mieux-être des résidents du Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe.

L'équipe du conseil d'administration, sous la présidence du monsieur Michel Gagné, est fière d'assumer un sentiment d'appartenance fort auprès du CSSS Richelieu-Yamaska, pour tout ce qui touche l'hébergement longue durée au Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe.

Chaque année, la Fondation Aline-Letendre est fière de répondre aux nombreuses demandes de financement qui lui sont exprimées, pour le mieux-être des résidents.

La personne humaine est au centre de nos préoccupations. Ces personnes hébergées méritent notre respect et notre admiration. Il est donc de notre devoir de poursuivre notre mission auprès d'eux.

Nous exprimons nos remerciements à la population qui nous supporte en répondant à nos appels avec tant de générosité.

Le Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe célèbre cette année ses 170 ans d'existence. Nous souhaitons longue vie à cette vénérable institution qui fut l'oeuvre des Soeurs de la Charité de Saint-Hyacinthe.

Nous vous offrons nos salutations respectueuses.

La Fondation Aline-Letendre

Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe

**M. Michel Gagné,**  
président



## UN PROJET NOVATEUR QUI MÉRITAIT L'APPUI DU MILIEU : LE CENTRE DE CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES

La fondation a poursuivi son œuvre d'appuyer les projets du Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska et, en 2009-2010, un de ces projets revêt une importance majeure pour les communautés de la Vallée-du-Richelieu. Il s'agit de la mise sur pied d'un centre de consultations spécialisées dans les nouveaux locaux du CLSC des Patriotes à Beloeil. Ce projet a été annoncé en février 2009 par la direction du CSSS Richelieu-Yamaska avec l'appui de sept spécialistes : cardiologue, dermatologue, obstétricien, pédiatre, urologue, chirurgien et O.R.L. La fondation a appuyé formellement le projet et, sur la base des besoins en équipements soumis par le CSSS pour actualiser ce projet, la fondation a prévu amasser 350 000 \$ sur trois ans. Nous avons donc formé, en novembre 2009, un cabinet de campagne regroupant plus d'une vingtaine de personnalités de la communauté des affaires de la région. Notre cabinet est coprésidé par l'éditeur de *L'Oeil régional*, M. Guy Gilbert Sr et par M. Jacques Rémy, directeur général de *la Caisse Desjardins de Beloeil-Mont-St-Hilaire*. Ainsi, entre les mois de janvier et mars 2010, la fondation a amassé, grâce à eux, près de 95 000 \$. Cela nous aura permis de financer les premiers achats d'équipements pour un montant de 64 311 \$. Nos efforts se poursuivront avec la même intensité en 2010-2011.

## LES CENTRES D'HÉBERGEMENT : UN MILIEU DE VIE EN TRANSFORMATION

Malgré la diminution des bénéficiaires de nos collectes de fonds au profit des personnes hébergées, le conseil d'administration a maintenu des contributions substantielles. Nous avons injecté plus de 28 000 \$ dans les centres d'hébergement Marguerite-Adam et de Montarville. Près de 40 % des fonds versés visaient le service d'animation du milieu de vie. La fondation a accepté de financer l'achat du mobilier du hall d'entrée du Centre d'hébergement de Montarville à Saint-Bruno et a contribué à l'acquisition d'équipements spécialisés pour faciliter les soins d'aide et d'assistance aux personnes hébergées.

## LE FONDS GEORGES-ADAM TOUJOURS PRÉSENT AUX PERSONNES DANS LE BESOIN

Grâce à ce fonds, la clientèle du CLSC a pu bénéficier, en 2009-2010, d'une aide de 12 800 \$. Ces fonds ont permis de financer l'accès à des camps de vacances, ou camps de jour, pour des jeunes de milieux défavorisés, ou atteints d'un handicap ou de troubles du développement (TED). Ce sont là des formules qui permettent d'assurer un répit aux familles. Par le Fonds Georges-Adam, le CLSC est en mesure d'assurer aux jeunes femmes enceintes et présentant des risques d'accoucher de bébés de petits poids de recevoir des suppléments alimentaires tels œufs, lait, fromages. La Fondation OLO poursuit au niveau provincial cet objectif en collaboration avec les CLSC du Québec.

## LA FONDATION A EU 15 ANS

C'est très modestement que la fondation a souligné ses 15 ans, de la manière la plus simple en fait, en l'imprimant sur son papier entête. Au terme de ces 15 ans, c'est plus de 600 000 \$ que la fondation a injecté dans les soins et services aux personnes parmi les plus vulnérables. Un bilan qui nous paraît significatif pour le milieu.

En terminant, nous devons souligner l'excellente collaboration que nous avons du CSSS Richelieu-Yamaska, de sa direction et de son personnel.

**M. Jean-Yves LeBlanc,**  
président-secrétaire-général

La Fondation Honoré-Mercier a pour mission d'amasser des fonds permettant l'acquisition d'équipements médicaux et le soutien au développement des soins pour l'Hôpital Honoré-Mercier, le CLSC des Maskoutains et le Centre d'hébergement Andrée-Perrault.

**Sa priorité :** assurer la disponibilité des meilleurs soins que la technologie d'aujourd'hui puisse offrir à la population de notre grande région. Cette mission ne pourrait se réaliser sans la générosité de ses donateurs et sans toutes les personnes qui acceptent d'investir de leur temps et de leur expertise au bénéfice de la Fondation. Leur soutien fidèle et continu a permis à la Fondation d'amasser, depuis sa création, au-delà de 14 millions de dollars afin de répondre aux besoins de la population des MRC d'Acton, des Maskoutains et de la Vallée-du-Richelieu.

L'année 2009-2010 fut une année bien remplie pour la Fondation Honoré-Mercier.

## FAITS SAILLANTS

- **Le Tournoi de golf de la Fondation**, sous la coprésidence d'honneur de M<sup>me</sup> Hélène Potvin et de M. Michel Potvin, vice-présidente et président de RAD Équipements, a permis d'amasser **108 000 \$**;
- **La Campagne Famille Honoré-Mercier**, une campagne de financement organisée par les employés de l'Hôpital Honoré-Mercier, du Centre d'hébergement Andrée-Perrault et du CLSC des Maskoutains dont l'activité principale, la Loto-Honoré, a généré plus de **75 000 \$** lesquels sont investis pour l'achat de petits équipements de soins prioritaires par les employés;
- **La 23<sup>e</sup> édition du traditionnel Souper spaghetti du Centre d'hébergement Andrée-Perrault**, sous la coprésidence d'honneur de M<sup>me</sup> Colette Perrault et du D<sup>r</sup> René Perrault, a permis de recueillir **45 000 \$** pour le financement des activités de loisirs des résidents et usagers de son centre de jour. Une contribution additionnelle de la Fondation ayant porté ce montant à **78 000 \$** a permis au centre de renouveler le parc de matelas préventifs de tous ses résidents améliorant ainsi le confort des personnes devant demeurer alitées pendant de longues périodes;
- **La Journée Pacini pour la Santé**, une activité mise sur pied par le restaurant Pacini de Saint-Hyacinthe aura, quant à elle, permis d'amasser **17 500 \$** pour notre hôpital. La première édition de cette activité était présidée par M<sup>me</sup> Sylvie Lapierre de la Caisse Desjardins de Saint-Hyacinthe.

Nos sincères remerciements vont à tous nos donateurs, à nos administrateurs ainsi qu'à toutes les personnes qui se sont investies dans nos activités de financement à qui nous tenons à exprimer notre profonde gratitude.

**D<sup>r</sup> Gilles Brien,**  
président



En 2009-2010, l'unique Fondation santé de la MRC d'Acton a connu une notoriété grandissante et un premier site Internet a été créé.

La présidente a tenu cinq rencontres d'information avec le personnel du CLSC et du Centre d'hébergement de la MRC-d'Acton afin de faire connaître la fondation, ses objectifs, ses dirigeants et ses réalisations. Nous y avons été bien accueillis et la collaboration du personnel des deux établissements fut très appréciée.

La fondation a, par ses contributions, permis l'achat de tous les équipements demandés par le CLSC de la MRC-d'Acton. ainsi qu'une grande partie de ceux priorités par le Centre d'hébergement de la MRC-d'Acton. Une somme de 21 785 \$ a été investie par la fondation dans ces deux établissements, soit le double de l'année dernière. Les bénéficiaires des services du CLSC de la MRC-d'Acton et les résidents du Centre d'hébergement de la MRC-d'Acton ont bien apprécié ces nouveaux équipements.

Les membres du C.A. de la fondation ont aussi tenu une rencontre d'information avec les notaires de la région afin de solliciter leur partenariat.

La fondation a reçu un premier legs d'une résidente de la région qui s'est souvenue des excellents soins que sa mère avait reçus au Centre d'accueil d'Acton Vale.

Enfin, la fondation tient à souligner l'implication grandissante des bénévoles de la région, particulièrement dans le cadre du Défi cycliste, et à les remercier.

**M<sup>e</sup> Marthe Gauthier,**  
présidente

**NOUS SOMMES  
FIERS DE VOUS  
OFFRIR DES SERVICES  
DE QUALITÉ**



**Le CSSS Richelieu-Yamaska a obtenu l'agrément octroyé par Agrément Canada. Cette certification atteste que nous respectons les plus hauts standards de qualité** parmi les établissements de santé et de services sociaux du Canada.

**CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES  
SOCIAUX RICHELIEU-YAMASKA**

Siège social  
2750, boulevard Laframboise  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4Y8  
**450 771-3333**  
**[www.santemonteregie.qc.ca/richelieu-yamaska](http://www.santemonteregie.qc.ca/richelieu-yamaska)**

**Centre de santé et de services sociaux  
Richelieu-Yamaska**

affilié à  **UNIVERSITÉ DE  
SHERBROOKE**