

Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières

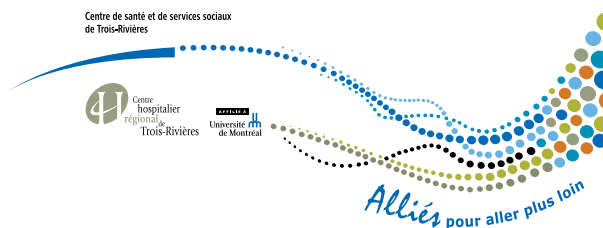
RAPPORT ANNUEL 2010-2011

TIRÉ À PART

MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Il nous fait plaisir de vous présenter ce rapport annuel 2010-2011 du CSSS de Trois-Rivières. Cette année, notre rapport innove dans son contenu en vous présentant les réalisations de l'établissement sous une nouvelle forme. En effet, nous avons choisi de vous tracer le portrait de nos activités et résultats en reliant chacun d'entre eux à nos orientations stratégiques. Nous espérons ainsi partager avec vous le sens de nos actions.

Parmi les faits saillants de la dernière année, notons d'abord le processus de fusion avec le CHRTR, complété avec la réception des lettres patentes le 1^{er} avril dernier. Cette alliance est issue d'une volonté commune du CHRTR et du CSSS de Trois-Rivières d'innover et d'aller plus loin dans l'amélioration des soins et services à la population, notamment au plan de la continuité.



Cette volonté d'amélioration continue et cette recherche d'atteinte de l'excellence ont marqué nos activités avec le processus de fusion, mais également à travers un projet qui prône une culture positive axée sur la qualité et sur la performance. Il vise à offrir des soins et services de haute qualité, pour l'ensemble de la population, au meilleur coût. Il mise sur des continuums de services fluides, l'introduction des meilleures pratiques autant cliniques qu'administratives, le soutien aux innovations, la mesure de la performance à l'aide de tableaux de bord, le travail d'équipe et la coopération. La question financière est abordée selon une logique voulant que si chaque service est donné au meilleur coût, il sera possible de redistribuer davantage de services à notre population. Ainsi, tous les processus, que ce soit l'Agrément, la planification stratégique, la reddition de compte en passant par la gestion des risques, prennent une signification qui s'inscrit dans un tout.

En conclusion, nous aimerions profiter de ces lignes pour jeter un dernier regard sur le chemin que nous avons parcouru depuis la création de notre établissement en juin 2004. Nous pouvons manifester une fierté hautement légitime à l'égard de ce qui a été accompli au cours de ces années. Comme établissement de santé et de services sociaux, nous avons assumé notre responsabilité face à notre population et nos usagers. Nous avons mis en place un réseau local de services, des programmes, des services, des liens avec nos partenaires, et ce, toujours avec cette volonté de voir comment nous pouvions aller plus loin dans l'application des principes de qualité, de sécurité, de continuité et d'accessibilité. Notre établissement s'est aussi développé grâce à l'engagement humain et professionnel de tout le personnel, des médecins, des bénévoles, des gestionnaires, de l'équipe de direction et des membres du conseil d'administration, sans oublier l'apport de nos précieux partenaires. Nous avons constamment été témoins des efforts, des gestes de dévouement, des initiatives individuelles et d'équipes qui se sont manifestés tout au long de notre parcours. Ce parcours ne s'arrête pas avec la création du nouveau CSSS de Trois-Rivières, au contraire! Le futur sera la démonstration que nos assises actuelles serviront la cause du nouvel établissement et surtout celle de la population et des usagers qui en bénéficieront.



Jacques Longval,
Directeur général



Yves Bouchard,
Président

QUELQUES RÉALISATIONS MARQUANTES

ORIENTATION 1 :

FAVORISER L'ACCÈS À UN RÉSEAU LOCAL DE SERVICES EFFICACES ET INTÉGRÉS, QUI RÉPOND AUX BESOINS DE LA POPULATION

LE RÉSEAU LOCAL DE SERVICES (RLS) EST BIEN IMPLANTÉ ET POURSUIT SUR SA LANCÉE

Le CSSS de Trois-Rivières est responsable de renforcer les liens avec les partenaires du réseau local de services, dans le but d'améliorer l'accessibilité, la continuité et la qualité des services. À cet effet, l'établissement poursuit la coordination de sept tables de projet clinique qui mettent en place des projets novateurs pour la population du territoire de Trois-Rivières et St-Étienne-des-Grès. Une journée RLS, à l'intention des partenaires et intervenants du CSSS, s'est tenue le 25 novembre 2010, réunissant 120 personnes. **Le taux de satisfaction de ceux-ci a été de 97 %.** Neuf projets novateurs y ont été présentés. Ils sont expliqués dans la revue Un territoire en action, remis à chacun des participants et disponible sur le site web (cssstr.qc.ca).



La journée RLS a connu tout un succès. On voit ici M. Yves Bouchard, président du conseil d'administration, M^{me} Nathalie Garon, directrice enfance-jeunesse-famille et santé publique et M. Jacques Longval, directeur général.

TRAJECTOIRE OPTIMALE POUR LA PRISE EN CHARGE DE LA CLIENTÈLE ATTEINTE DE MALADIE PULMONAIRE OBSTRUCTIVE CHRONIQUE (MPOC)

Le pourcentage de gens atteints de maladies pulmonaires obstructives chroniques sur le territoire est en constante augmentation. La Direction santé physique et santé mentale travaille depuis près d'un an à la mise en place d'une trajectoire optimale pour la prise en charge de la clientèle atteinte de MPOC, en collaboration étroite avec le CHRTR. Un des objectifs visés est de diminuer la pression sur les services d'urgence, en offrant aux usagers les services appropriés au bon moment. Afin d'assurer une fluidité et une continuité de services, les intervenants peuvent maintenant utiliser un formulaire électronique, rendant plus efficace le transfert d'informations entre les services de 1^{er} et 2^e ligne. De plus, de l'enseignement de groupe et individualisé est offert, permettant ainsi d'assurer une meilleure gestion et une utilisation judicieuse des services. **La prise en charge de 50 nouveaux usagers, en moins de deux mois d'activité, témoigne de l'importance de ce programme.**

UN ACCUEIL CLINIQUE POUR FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES MÉDICAUX SPÉCIALISÉS

Un important projet a vu le jour cette année, en collaboration avec le CHRTR et les médecins du territoire : l'Accueil clinique. Cet accueil soutient le travail des médecins de première ligne, en leur permettant de référer une partie de leur clientèle vers des examens diagnostiques et des services spécialisés, et ce, de façon simple et rapide. Suite à l'examen d'un patient présentant

une condition semi-urgente, qui nécessite des examens ou des services offerts en centre hospitalier, le médecin de famille peut le diriger vers ce guichet, en vue d'obtenir rapidement les soins et services requis. Le patient est alors accueilli par une infirmière clinicienne, qui met en œuvre, par le biais d'ordonnances collectives, des interventions diagnostiques selon des algorithmes et des protocoles propres aux spécialités concernées. Lorsque la condition semi-urgente du patient est résorbée, il est référé à son médecin traitant, avec toutes les informations pertinentes pour le suivi à long terme, le cas échéant.



C'est la Dre Anne-Louise Boucher (à droite) qui a animé la conférence de lancement de l'Accueil clinique auprès des médecins du territoire. À ses côtés, on aperçoit le Dr Jean-Pierre Bergeron et Mme Marie-Renée Leblanc, technicienne en administration, qui a aussi contribué à l'organisation de l'activité.

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DU CONTINUUM GÉRONTO-GÉRIATRIQUE

L'an dernier, un important virage a été entrepris en débutant, avec le CHRTR, le projet « 0 attente d'hébergement à partir de la courte durée ». Cette décision a été prise en janvier 2010, suite au constat suivant : malgré l'ouverture de 176 places d'hébergement dans la communauté et en CHSLD entre 2005 et 2009, il y avait encore fréquemment une vingtaine de personnes en attente d'hébergement au CHRTR. Aujourd'hui, soit un an plus tard, le constat est clair : grâce à l'implication de tous, ce projet est un succès. En effet, maintenant, le nombre de personnes en attente d'hébergement public au CHRTR fluctue plutôt entre 0 et 5. De plus, la trajectoire d'admission en CHSLD s'est véritablement modifiée : de 66 % d'admissions en CHSLD à partir du CHRTR en 2009-2010, nous en sommes maintenant à 44 %, soit une diminution de 22 % en 12 mois seulement. Ainsi, les personnes en perte d'autonomie sont de plus en plus admises en CHSLD sans transiter par le CHRTR. On pourrait croire que le problème a été déplacé et que la même attente pour l'hébergement se fait maintenant dans la communauté... Eh bien non. En changeant les pratiques, la liste d'attente pour l'hébergement public a considérablement diminué, passant de 136 personnes en janvier 2010 à 23 en mars 2011. En faisant la demande au moment opportun, c'est tout le système qui roule de façon plus fluide.

SUIVI DU PLAN D'ACTION LOCAL DE SANTÉ PUBLIQUE (PALSP) 2009-2015

Toutes les équipes impliquées dans le déploiement du Plan d'action local de santé publique 2009-2015 ont poursuivi leurs travaux visant à développer et promouvoir les actions de santé publique. En 2010-2011, le niveau de réalisation des activités visant l'atteinte des objectifs services est de 92 %. Voici quelques gains appréciables à souligner :

- Augmentation majeure du dépistage et du suivi de la clientèle vulnérable en périnatalité et en petite enfance (clientèle rejointe, 2010 : 78 %, 2011 : 97 %).
- Déploiement de l'approche École en santé dans 80 % des écoles du territoire.
- Atteinte des objectifs dans le déploiement de réseaux de sentinelles visant à prévenir le suicide dans la communauté. Plus d'une centaine de personnes ont été formées dans les différents organismes.
- Implantation de la grille de dépistage des risques de perte d'autonomie pour la clientèle à domicile, permettant l'évaluation des risques de chute.
- En matière de développement des communautés, mise sur pied du projet Se nourrir, agir et se développer en sécurité alimentaire ayant un impact positif au quotidien pour les familles vulnérables (960 personnes rejointes).
- Diffusion élargie de la version 2011 du Portrait de santé et bien-être de la population (RLS, équipe de gestion, équipe de cliniciens, site web, Intranet), favorisant une meilleure connaissance des besoins de la population.

ORIENTATION 2 :

SATISFAIRE LES USAGERS ET ENTREtenir
UNE CULTURE D'AMÉLIORATION CONTINUE
DE LA QUALITÉ

DÉMARCHE D'AGRÈMENT

Dans le cadre de la démarche d'agrément de l'établissement, deux importants sondages ont été réalisés l'automne dernier : l'un portait sur le degré de mobilisation du personnel et l'autre sur la satisfaction de la clientèle externe ainsi qu'à l'hébergement. Les résultats indiquent une amélioration tant au niveau de la mobilisation du personnel qu'au niveau de la satisfaction de la clientèle envers les soins et services. Un grand total de 962 employés ont répondu au sondage sur la mobilisation, pour un taux de participation de 74 %. Toutes les sphères sondées présentent une amélioration. Deux de celles-ci sont même en zones d'excellence, soit la collaboration et le leadership. Du côté de la satisfaction de la clientèle, encore une fois, l'établissement a obtenu d'excellents résultats et tous les indicateurs sont en amélioration (relation avec le client, prestation professionnelle et organisation des services).

Satisfaction générale envers les services : 86,48 %, comparativement à 80,38 % en 2007

LA SAINE ALIMENTATION : MONTRER L'EXEMPLE!

Le CSSS de Trois-Rivières a adopté, en juin 2010, une politique pour une saine alimentation, en cohérence avec le Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie. La politique couvre l'ensemble des missions de l'établissement (CLSC, CHSLD et CH). En CHSLD, les menus élaborés par les chefs respectaient déjà les principes établis par la politique avant l'adoption de celle-ci. Avec la nouvelle politique, l'établissement devra mettre des mesures en place au cours des deux prochaines années afin d'offrir des produits plus sains, sans pénaliser les diverses clientèles, dans d'autres secteurs de l'établissement (exemple : activités gérées par des groupes de bénévoles, machines distributrices, etc.). La politique comporte également un volet environnemental : un projet de récupération des matières recyclables est en préparation.



Mario Lessard,
directeur des services
techniques
et Isabelle Hébert,
chef des services
alimentaires

ORIENTATION 3 :

BÉNÉFICIER DE RESSOURCES HUMAINES
COMPÉTENTES ET EN NOMBRE SUFFISANT

CONCILIATION TRAVAIL-VIE PERSONNELLE

Un partenariat novateur a été conclu avec la Jeune chambre de commerce de la Mauricie en vue de concilier le travail et la vie personnelle. Des entreprises se déplacent sur les lieux de travail pour offrir des services utiles aux employés, par exemple : garagiste, traiteur, comptable.



Johanne Lesieur, directrice
des ressources humaines
au CSSS de Trois-Rivières
et Steve Renaud, président
de la Jeune chambre
de commerce de la Mauricie.

PROJET ACTION TERRAIN EN HÉBERGEMENT

L'objectif du projet action terrain est de rehausser et respecter les compétences de chaque titre d'emploi dans nos CHSLD, en se posant une simple question : « Qui fait cette tâche? Est-ce la bonne personne? ». Les deux ans d'efforts de la part des divers comités et de tout le personnel en place ont apporté plusieurs retombées positives, entre autres, en permettant d'uniformiser les pratiques entre les cinq centres d'hébergement du CSSS de Trois-Rivières. De ces pratiques, plusieurs tâches dédoublées ont été éliminées, ce qui facilite grandement le travail de tout le personnel.



ORIENTATION 4 :

DÉVELOPPER UNE CULTURE DE SÉCURITÉ
DES SOINS, DES SERVICES ET DU MILIEU

Dans le cadre de la Semaine de la sécurité qui s'est tenue du 1^{er} au 5 novembre 2010, l'équipe de prévention des infections et le comité de prévention des infections ont procédé à des audits sur l'hygiène des mains dans l'ensemble des sites du CSSS de Trois-Rivières. Au total, 295 observations directes ont été faites auprès de plusieurs titres d'emploi dont les infirmières, infirmières auxiliaires, médecins, préposés aux bénéficiaires, etc. Le but de ces observations était de vérifier si l'hygiène des mains était réalisée au moment opportun lors d'une prestation de soins. Un rapport des résultats a été présenté à toutes les instances (CII, CIIA, CM, CMDP et Comité de direction). Par la suite, toutes les équipes de soins ont été rencontrées par l'équipe de prévention des infections afin de leur présenter les résultats de ces audits et de les sensibiliser sur l'importance d'une hygiène des mains adéquate. Le suivi de ces résultats est assuré en collaboration avec les chefs des secteurs concernés.



Le lavage des mains
constitue la meilleure
arme contre les infections.
C'est pourquoi l'équipe
de prévention et contrôle
des infections a réalisé
un audit sur la question.

ORIENTATION 5 :

OFFRIR UN ENVIRONNEMENT HUMAIN,
PHYSIQUE ET TECHNOLOGIQUE STIMULANT
ET PROPICE À LA RÉALISATION
DE LA MISSION DE L'ÉTABLISSEMENT

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES LIEUX POUR LES RÉSIDENTS HÉBERGÉS

Afin d'améliorer la sécurité, la qualité de vie des résidents et le niveau de services en hébergement, 45 M\$ ont été investis pour des travaux de construction, de rénovation et d'acquisition d'équipements.

	Juin 2004	Septembre 2011	Été 2012
Personnes en chambres privées	56 %	76 %	84 %
Personnes en chambres semi-privées	31 %	17 %	15 %
Personnes en salles	13 %	7 %	1 %
Personnes avec accès toilettes adaptées/ accès de la chambre	31 %	67 %	70 %
Personnes avec accès mode salle à manger sur l'unité	0 %	79 %	79 %



Le déménagement des résidents vers le Centre d'hébergement Roland-Leclerc aura lieu à l'automne 2011.

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Des travaux de 6,4 M\$ ont été entièrement réalisés, visant à réduire de 540 000 \$ par année les coûts énergétiques, tout en améliorant le confort des usagers. Même avant ce projet, l'établissement avait une performance énergétique enviable. Des éléments de développement durable, comme la géothermie, permettent de réduire considérablement les gaz à effet de serre. L'impact environnemental se compare à l'élimination de la pollution engendrée par 528 automobiles.

PRIX RAYMOND-CARIGNAN

L'Association des directeurs généraux des services de santé et des services sociaux du Québec a créé, il y a quelques années, le prix d'excellence Raymond-Carignan visant à souligner la carrière d'une personne qui est membre de l'association, soit les directeurs généraux et les directeurs généraux adjoints. Cette année, c'est Mme Nicole Dallaire, directrice générale adjointe au CSSS de Trois-Rivières, qui a remporté le prix. C'est la première fois que l'Association reconnaît la carrière d'une directrice générale adjointe.



Femme d'exception, Mme Nicole Dallaire s'est démarquée tout au long de sa carrière par son leadership, la qualité exceptionnelle de l'ensemble de son travail et ses réalisations significatives au sein du réseau de la santé et des services sociaux.

ORIENTATION 6 :

ASSURER UNE GOUVERNANCE
ET UNE GESTION ÉCLAIRÉES,
QUI SOUTIENNENT L'INNOVATION

SUIVI DE LA LOI 100

En lien avec les mesures de réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative imposées par la loi adoptée suite au discours du budget du 30 mars 2010, l'établissement a atteint et même dépassé les cibles prévues.

L'ÉTABLISSEMENT EN QUELQUES CHIFFRES 2010-2011

33 715 consultations à l'urgence
19 392 consultations dans les cliniques externes spécialisées
14 400 jours traitements pour les clients externes en physiothérapie (Cloutier-du Rivage)
44 849 examens d'imagerie médicale
7 137 usagers au soutien à domicile
874 usagers en ressources non institutionnelles (RNI)
679 lits d'hébergement, avec un taux d'occupation de 98,53 %
249 admissions en unité de courte durée gériatrique (UCDG)
5 188 usagers en santé parentale et infantile, incluant la vaccination des bébés ainsi que les visites pré et postnatales
807 usagers au Centre d'abandon du tabac
Plus de 1 750 employés et près de 100 médecins
Environ 350 stagiaires par année
Environ 150 bénévoles

Budget de 118 M\$

VOTRE FONDATION À DIMENSION HUMAINE



La Fondation du CSSS de Trois-Rivières a financé plusieurs projets cette année, pour un total de plus de 470 000 \$, permettant ainsi de contribuer à l'amélioration des soins de santé et des services sociaux offerts par l'établissement.

Centre de santé et de services sociaux
de Trois-Rivières

Centre administratif :

731, rue Ste-Julie
Trois-Rivières (Québec)
G9A 1Y1

819 370-2100
www.cssstr.qc.ca



www.cssstr.qc.ca/facebook



www.twitter.com/cssstr



www.youtube.com/cssstr