



ÊTRE...  humain

Tiré à part Rapport annuel de gestion 2008-2009



Message de la présidente du conseil d'administration et du directeur général



Quelle belle année que 2008-2009 pour le Centre de santé et services sociaux de l'Énergie! Année de grandes réalisations marquée par une recherche constante de la qualité des soins et des services ainsi que de l'amélioration de nos pratiques. Beaucoup de travail a été accompli au cours de cette dernière année, et ce, dans toutes les composantes de l'organisation. De nombreux dossiers ont mobilisé nos énergies, dont, entre autres, l'accréditation de l'établissement par le Conseil québécois d'agrément, le désengorgement de l'urgence, la prévention des infections, la mise en place des différents guichets d'accès aux services, l'enseignement médical, la révision des champs de compétences professionnelles (Loi 90), le déploiement du projet clinique, la réorganisation de certains secteurs et la titularisation des postes, pour ne nommer que ceux-ci. De plus, plusieurs chantiers immobiliers ont été amorcés et d'autres achevés.

L'année 2008-2009 aura aussi permis à notre organisation le développement d'importants partenariats et la révision de plusieurs processus clinico-administratifs. Fort des travaux réalisés, le CSSS de l'Énergie confirme son intention de mobiliser l'ensemble des acteurs de son territoire à l'amélioration de la santé et du mieux-être de la population qu'il dessert.

Le conseil d'administration est fier de témoigner du chemin parcouru pour l'atteinte des objectifs visés. À chacune de ses réunions tenues au cours de la dernière année, il a été informé des difficultés rencontrées, des solutions proposées et a constaté le souci constant de réussite des équipes. Pour les excellents résultats, il faut remercier l'ensemble du personnel et du corps médical du CSSS de l'Énergie qui, par leur collaboration et leur professionnalisme, ont permis au CSSS de l'Énergie de s'améliorer et de prospérer sur la voie de l'engagement envers sa communauté. L'année 2008-2009 étant la phase finale de la planification triennale 2006-2009, le CSSS de l'Énergie pourra

certainement s'appuyer sur des assises solides pour la réalisation de sa prochaine planification triennale 2009-2012.

L'année 2009-2010 nous réserve d'ailleurs déjà de beaux défis professionnels notamment, en ce qui concerne la bonification de notre accueil et l'orientation de notre clientèle, ainsi que le développement de nos infrastructures. La volonté de nous améliorer, manifestée au cours des dernières années, est le témoignage de cette résolution à toujours faire mieux.

Nous sommes déterminés à construire l'organisation de demain, celle qui se veut près des gens et des réponses à leurs besoins.

Présidente du conseil

Directeur général

Qui sommes-nous?

Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de l'Énergie est la porte d'entrée aux services de santé et aux services sociaux pour tout le territoire du Centre-de-la-Mauricie. De cette organisation relèvent les services en santé physique, en santé mentale, ceux destinés aux enfants, aux jeunes, aux adultes, aux familles ainsi qu'aux personnes en perte d'autonomie. Le CSSS de l'Énergie a aussi la responsabilité de faire la prévention et la promotion de la santé au Centre-de-la-Mauricie. À cela s'ajoute la desserte en spécialités pour le territoire de Mékinac et du Haut-Saint-Maurice, une mission régionale en santé mentale et l'appartenance au Campus mauricien de la faculté de médecine de l'Université de Montréal.

Pour réaliser ses objectifs, le CSSS de l'Énergie gère 15 installations réparties dans toute la région Mauricie – Centre-du-Québec. Il s'agit : de l'Hôpital du Centre-de-la-Mauricie, du CLSC du Centre-de-la-Mauricie, du Centre régional de santé mentale, des Centres d'hébergement Laflèche, Saint-Maurice et Joseph-Garceau, du Centre de formation et de services, du Centre de services de Saint-Élie-de-Caxton, du Centre de services de la Santé au travail du Haut-Saint-Maurice, de l'École de la jeune relève – secteur jeunesse, ainsi que des centres d'intégration communautaire de Drummondville, La Tuque, Shawinigan, Trois-Rivières et Victoriaville.

C'est donc un établissement d'envergure, où œuvrent près de 2 400 employés, ce qui en fait le 2^e plus gros employeur en Mauricie – Centre-du-Québec. L'organisation gère un budget de 151 millions \$ annuellement.

- Nombre d'utilisateurs desservis par les services psychosociaux en CSSS : 386
- Nombre d'utilisateurs de 18 ans et plus souffrant de troubles mentaux ayant reçu des services de 1^{re} ligne en santé mentale en CSSS : 536
- Nombre d'utilisateurs de moins de 18 ans souffrant de troubles mentaux ayant reçu des services de 1^{re} ligne en santé mentale en CSSS : 167
- Nombre d'utilisateurs (jeunes et leur famille) rejoints en CSSS et nombre moyen d'interventions par utilisateur : 1376 utilisateurs, pour une moyenne de 6,6 interventions
- Nombre de personnes en perte d'autonomie recevant des services de soutien à domicile dispensés par les CSSS et nombre moyen d'interventions par utilisateur : 2241 personnes, pour une moyenne de 26,8 interventions
- Nombre d'utilisateurs ayant une déficience physique recevant des services de soutien à domicile par les CSSS : 566
- Nombre d'utilisateurs ayant une déficience physique dont la famille reçoit des services de soutien (répit, gardiennage, dépannage) par allocation directe : 150
- Nombre d'utilisateurs desservis en soins palliatifs à domicile et nombre moyen d'interventions par utilisateur : 235 personnes, pour une moyenne de 18,9 interventions
- Nombre de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement recevant des services de soutien à domicile par les CSSS et nombre moyen d'interventions : 50 utilisateurs, pour une moyenne de 28,2 interventions
- Nombre d'utilisateurs ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement dont la famille reçoit des services de soutien (répit, gardiennage, dépannage) par allocation directe : 129
- Nombre de chirurgies avec hospitalisation réalisées : 871
- Nombre de chirurgies d'un jour réalisées (excluant cataractes) : 1674
- Nombre de chirurgies de la cataracte réalisées : 673
- Nombre d'utilisateurs traités à l'urgence majeure de l'Hôpital du Centre-de-la-Mauricie : 27 991
- Nombre d'utilisateurs traités à la clinique ambulatoire du Centre d'hébergement Lafleche : 36 556

Travailler avec nos partenaires à la santé et au mieux-être de la population



Le 19 novembre 2008, c'est entouré de ses partenaires du Réseau local de services (RLS) du Centre-de-la-Mauricie que le CSSS de l'Énergie a présenté les principales réalisations de la première année de mise en œuvre du projet clinique territorial, en 2007-2008. Le projet clinique est le plan d'action élaboré par le CSSS de l'Énergie et ses nombreux partenaires afin d'améliorer le mieux-être de la population du territoire du Centre-de-la-Mauricie. Lors de cette rencontre, les réalisations issues des tables de travail ont été présentées de manière dynamique par les personnages de la famille Lasanté, joués avec brio par des comédiens locaux.

L'activité du 19 novembre a en outre permis à l'ensemble des partenaires de dialoguer et de poursuivre les efforts de réseautage afin d'améliorer les services offerts à la population.

Les travaux des tables réseau se sont poursuivis tout au long de l'année 2008-2009 et les réalisations sont également fort nombreuses cette année.

Pensons notamment à l'entente conclue avec le Centre de prévention du suicide et à l'implantation prochaine d'un programme sentinelle pour les 15-35 ans du secteur Saint-Marc-Christ-Roy, au

lancement du programme Alcochoix +, à l'arrimage avec les médecins du territoire lors de la création du guichet d'accès 1^{re} ligne en santé mentale, au projet en cours pour l'intégration d'une infirmière praticienne spécialisée en 1^{re} ligne, à la bonification de l'offre de service en soins palliatifs, à l'introduction de l'approche gériatrique à l'Hôpital du Centre-de-la-Mauricie, aux travaux pour la mise en place de nouveaux groupes de soutien aux parents sur les difficultés avec la discipline et l'encadrement des jeunes, à la création d'un groupe de soutien aux parents ayant un handicap physique ou intellectuel, à la prise en charge de nouvelle clientèle par les médecins de famille du territoire ainsi qu'à l'acquisition d'un parc d'équipements biomédicaux à la fine pointe de la technologie. Ces initiatives menées en



concertation avec nos partenaires visent toutes la résolution des problématiques en matière de santé et de services sociaux sur le territoire du Centre-de-la-Mauricie.

Le recrutement médical et professionnel

Nos équipes de recrutement ont poursuivi avec ardeur leurs efforts au cours de l'année 2008-2009 afin de doter nos installations et notre territoire d'effectifs médicaux et professionnels en nombre suffisant. Reconnus pour le dynamisme de leurs initiatives, les responsables du recrutement ont su innover une fois de plus en élaborant des nouveaux concepts, des nouveaux outils promotionnels et surtout, en misant sur l'approche personnalisée qui caractérise si bien notre établissement de santé.

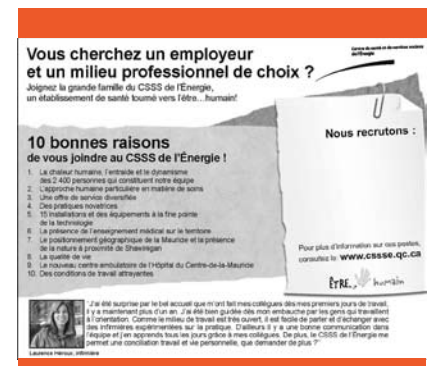


Le 3 novembre 2008, dans une ambiance de la belle époque des années 1950, c'est avec fierté que le CSSS de l'Énergie a présenté à la population 10 nouveaux médecins recrutés. Ce sont en effet cinq omnipraticiens et cinq spécialistes qui se sont joints à l'équipe médicale en 2008-2009. Le *weekend découverte*, les participations à de nombreux événements et foires de recrutement, les journées portes ouvertes à notre établissement ainsi que les stages en omnipratique et en spécialités sont autant d'initiatives qui ont permis de faire connaître notre centre de santé à un large éventail de futurs médecins.

Le recrutement des professionnels a également poursuivi sa forte progression au sein de notre organisation. Les nombreux départs à la retraite ainsi que les besoins grandissants de la population font en sorte que nos équipes de recrutement de professionnels doivent composer à chaque année avec des embauches additionnelles. Cette année, c'est 286 nouveaux professionnels qui ont joint l'équipe du CSSS de l'Énergie.

Ici également, ce ne sont pas les initiatives qui manquent ! Trois nouveaux cadres graphiques ont été développés pour l'affichage d'offres d'emploi, des outils promotionnels qui rejoignent la génération Y tels que des sacs réutilisables ont été distribués massivement lors de nombreux événements de recrutement

auxquels nous avons participé, une campagne promotionnelle à la radio a été déployée, nos publications dans les répertoires Science et soins infirmiers et Sciences santé et services sociaux ont été revampées et l'achat d'un kiosque corporatif a été effectué. En 2008-2009, nous pouvons affirmer que nos équipes de recrutement ont sans aucun doute été très actives !



Il est important de mentionner qu'en 2008-2009, notre organisation a procédé à la titularisation des postes d'infirmières et d'infirmières-auxiliaires. Cent quatre-vingt-un salariés à temps partiel occasionnel (TPO) ont obtenu des postes réguliers au CSSS de l'Énergie. En plus d'apporter une certaine stabilité dans les équipes de travail, notre organisation a fait des gains quant à la rétention de son personnel et à son pouvoir d'attraction auprès de la main-d'œuvre disponible à la recherche d'un emploi.

Des services plus nombreux, plus près de vous

La création des centres de santé et de services sociaux est intimement liée aux objectifs du ministère de la Santé et des Services sociaux en vue de renforcer la première ligne de soins.



Concrètement, cela signifie de donner les soins et services le plus près possible du milieu de vie de la personne, de la bonne façon, avec le personnel habilité à le faire.

Pour les enfants, les jeunes et leurs familles, de nombreuses initiatives ont été réalisées en 2008-2009 en lien avec cet objectif.

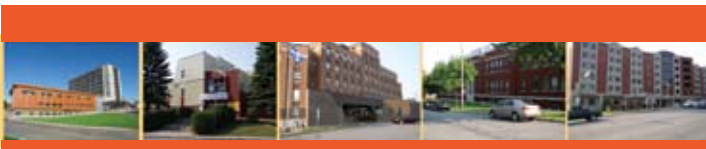
La révision de l'offre de service en promotion et prévention en milieu scolaire et l'élaboration du Plan d'action local de santé publique en sont de bons exemples. Ces quelques initiatives témoignent de l'importance d'agir efficacement en amont des problématiques afin d'éviter qu'elles ne se développent.

Pour les personnes en perte d'autonomie, de nouvelles places alternatives à l'hébergement ainsi que de nouveaux partenariats favorisant le maintien à domicile ont été créés. En 2008-2009, l'ensemble des résidences privées pour les personnes âgées sur le territoire ont été certifiées. À cet égard, une infirmière des services à domicile a accompagné chaque résidence dans la formation de son personnel.

En santé mentale, la mise en place d'un guichet d'accès aux services de 1^{re} ligne, le développement de 11 logements supervisés et la révision de l'organisation de l'offre de service témoignent de cette volonté de renforcer la première ligne de soins.

En santé physique, la question de l'accès à un médecin de famille est demeurée au cœur de nos préoccupations. Le rôle des différents professionnels a été questionné et chaque action pouvant être assumée par quelqu'un d'autre que le médecin a été déviée vers les professionnels aptes à le faire. Cette approche libère en partie les médecins, ce qui contribue à améliorer leur accessibilité. Nous avons travaillé à dévier des activités de la 2^e vers la 1^{re} ligne de soins pour ainsi offrir les services le plus près possible du milieu de vie. L'utilisation d'un environnement spécialisé est limité le plus possible aux usagers dont la situation clinique le requiert. C'est ainsi que certains médicaments et antibiotiques intraveineux ont été transférés de l'urgence et de la médecine de jour vers les soins infirmiers courants pour certains usagers et pour d'autres vers l'auto-administration à domicile, supportée par des professionnels de ce secteur.

Agrandir et rénover, pour offrir de meilleurs soins



L'année 2008-2009 a été une fois de plus une année particulièrement occupée sur le plan des projets d'immobilisation permettant de soutenir la dispensation de services.

Certains projets se sont inscrits dans la continuité de travaux planifiés ou en phase de construction en 2007-2008.

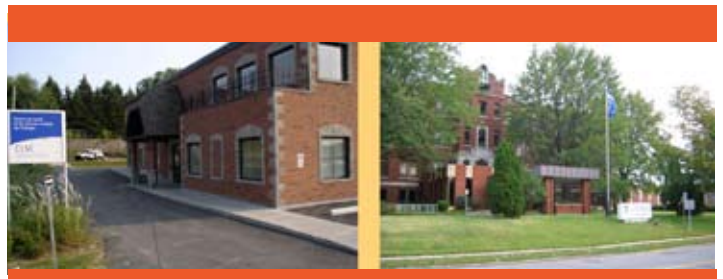
Lorsque nous parlons des projets d'immobilisation réalisés en

2008-2009, nous ne pouvons pas passer sous silence la finalisation des travaux du centre ambulatoire. Ce fût sans contredit une réalisation majeure de cette année de travail.

Les projets de rénovation fonctionnelle ont totalisé des investissements de près de 2 millions de dollars. Nous retrouvons entre autres :

- la résonance magnétique, phase 1,
- les salons et les chambres palliatives au Centre d'hébergement Joseph-Garceau,
- le déplacement de la mammographie,
- l'implantation de la garderie en milieu de travail.

Grâce au plan de conservation et de fonctionnalité immobilière adopté par le conseil d'administration, l'établissement a reçu des subventions s'élevant à environ 2,5 millions de dollars, ce qui a permis la réalisation de projets de maintien des actifs et de rénovation fonctionnelle.



Voici quelques faits saillants des projets d'immobilisation pour l'année 2008-2009.

- Le dépôt à l'équipe de direction du plan d'orientation immobilier 2008-2012 donnant les orientations en matière de projets immobiliers du CSSS de l'Énergie
- L'étude sur l'accessibilité aux différentes installations du CSSS de l'Énergie pour les personnes handicapés, qui a conduit à un plan décennal de conformité aux normes de plus de 2 millions de dollars
- L'étude sur la conformité de l'Hôpital du Centre-de-la-Mauricie en matière de prévention des infections conduisant à un plan d'investissements de plus de 800 000 \$
- L'authentification des superficies de l'ensemble des installations du CSSS de l'Énergie conformément aux exigences du MSSS
- Le choix d'un fournisseur pour la réalisation d'un projet d'économie d'énergie nécessitant un investissement de 6 millions de dollars et touchant l'ensemble de nos installations

- La construction et l'installation des guichets pour le projet PAR dans l'ensemble des installations du CSSS de l'Énergie
- La mise en place des stationnements payants

Voir aux besoins particuliers de nos aînés dans l'ensemble de nos services



L'approche gériatrique vise à cibler les interventions à faire rapidement pour la clientèle à risque de perte d'autonomie.

Cette approche est basée sur une philosophie d'intervention prônant le maintien de la personne dans son milieu de vie naturel le plus longtemps possible.

En 2008-2009, la Direction des personnes en perte d'autonomie a mis en place de nombreuses actions afin d'améliorer le mieux-être des aînés. Le dépistage des clientèles à risque et la maximisation du continuum de services viennent en témoigner. Le déploiement de deux intervenantes à chaque jour en semaine et d'une infirmière la fin de semaine à l'urgence a amélioré la circulation, la qualité de l'information et la préparation du retour dans le milieu de vie des aînés. Des travaux ont été menés en collaboration avec la Direction de la santé physique et des soins infirmiers afin de poursuivre l'implantation de l'approche gériatrique à l'urgence et sur les unités de médecine, de chirurgie et de psychiatrie. Pour conclure, l'orientation d'un projet d'utilisation optimale des Services ambulatoires de gériatrie (SAG), en fonction des ressources disponibles, a été formulée par le gériatre et l'équipe médicale et présentée au comité de direction. Ce projet permettra de compléter le suivi systématique des personnes âgées en perte d'autonomie.

Faire voir et connaître le CSSS de l'Énergie et ses services

L'année 2008-2009 se voulait une année de consolidation des moyens de communication utilisés auprès de nos clientèles cibles pour faire connaître l'offre de service du CSSS de l'Énergie, ses projets et ses réalisations. Les actions de communication initiées pour la plupart en fin d'année 2007-2008 ont été déployées tout au long de l'année 2008-2009.

Le site Internet, mis en ligne au cours de l'année précédente, a attiré plus de 25 000 visiteurs au cours de cette année. Sa

page d'accueil a été améliorée et de nombreux ajouts ont été effectués en cours d'année.

La vaste campagne de promotion à la radio Énergie 102,3 et sur Rock Détente 94,7 s'est poursuivie en 2008-2009. Nous avons pu diffuser, grâce à cette entente avec Astral Média, 25 chroniques informatives sur les services offerts par le CSSS de l'Énergie. Elles ont également été publiées dans l'Hebdo du Saint-Maurice. Une nouveauté cette année : le CSSS de l'Énergie a investi le web en plaçant des bannières de positionnement sur le site Internet d'Astral Média.



Une pochette souhaitant un bon retour à la maison, destinée à nos usagers, a été développée. Elle est maintenant remise à la majorité des personnes lorsqu'elles quittent l'une ou l'autre de nos installations après y avoir reçu un soin ou un service.

Un cahier promotionnel spécial de 16 pages sur le nouveau centre ambulatoire a été publié dans l'Hebdo du Saint-Maurice, en mai 2009, pour permettre à la population de connaître ce projet dont nous sommes très fiers.

Plusieurs plans de communication ont été déployés en 2008-2009 soit pour faire connaître un nouveau service, comme Alcochoix+ ou une nouvelle initiative, les Plaisirs d'hiver par exemple, ou pour informer la population sur les déménagements du centre ambulatoire, la nouvelle tarification des stationnements, l'implantation du triage à la clinique ambulatoire du Centre d'hébergement Laflèche ou sur un autre point d'information.

De plus, notre organisation a mené plusieurs opérations de relations publiques en 2008-2009 pour faire connaître ses réalisations et ses projets à la population



L'accréditation du Conseil québécois d'agrément : une fierté pour notre établissement de santé



C'est avec une immense fierté que notre organisation a reçu la confirmation d'accréditation du Conseil québécois d'agrément en avril 2008. Cette accréditation est valide pour une période de trois ans, soit jus-qu' en 2011. Le

CSSS de l'Énergie a poursuivi en 2008-2009 ses efforts d'amélioration de ses façons de faire avec le souci constant d'offrir à la population des soins et services de qualité. Dès 2010, nous préparerons la prochaine certification d'agrément.

Améliorer nos systèmes d'information pour mieux desservir la population

Le CSSS de l'Énergie a procédé en 2008-2009 à la mise en œuvre de projets structurants sur le plan des systèmes d'information entraînant de grands bouleversements dans les façons de faire de plusieurs secteurs d'activités.

Dans un premier temps, la Direction des services techniques et des ressources informationnelles a travaillé de concert avec l'ensemble des directions pour réaliser la catégorisation des actifs informationnels menant au dépôt d'un plan directeur en matière de sécurité des actifs informationnels. Cette activité a nécessité de la part de l'organisation une année de travail. Le plan directeur définit sur une période de trois ans le plan d'action permettant de rehausser le niveau de la sécurité de ces actifs informationnels. La mise en œuvre de ce plan dans les trois prochaines années nécessitera des efforts importants en capital humain ainsi qu'un investissement estimé à plus de 2 millions de dollars.

L'année a été ponctuée de la mise en œuvre de neuf projets majeurs.

- Projet PAR (progiciel administratif régional) : changement des systèmes d'information administratifs, dont la paie, les ressources humaines et les services financiers
- Projet PACS phase 2 : mise en place du système d'information d'imagerie médicale numérisée
- Projet SIURGE phase 2 : installation du système d'information des urgences à la clinique ambulatoire du Centre d'hébergement Lafèche

- Plan thérapeutique infirmier phase 1 : installation du PTI informatisé à l'Hôpital du Centre-de-la-Mauricie
- Centre ambulatoire : mise en place de l'ensemble de l'infrastructure réseau informatique et téléphonique, déménagement des utilisateurs et mise en place des nouveaux ordinateurs et systèmes d'information
- Dossier santé Québec (DSQ) : mise à niveau de l'index patient maître et local ainsi que mise à jour importante du système d'information ADT (admission-départ-transfert)
- Engin d'interface : mise à jour complète de l'engin d'interface qui a nécessité la révision complète des interfaces entre les systèmes d'information
- Téléphonie : continuité du projet de téléphonie IP de façon à intégrer les systèmes téléphoniques des différentes installations. Déploiement au Centre régional de santé mentale ainsi qu'au CLSC
- SARDM (circuit du médicament) : travaux de planification pour l'actualisation du projet en 2009-2010



Le personnel de la clinique ambulatoire au lendemain de l'implantation de SIURGE dans leur service

Tous ces travaux effectués en 2008-2009 dans les secteurs cliniques et administratifs, ont permis à nos équipes médicales et professionnelles d'améliorer de façon continue les services du CSSS de l'Énergie, et ce, pour le plus grand bénéfice de la population que nous desservons.

La version intégrale du rapport annuel de gestion 2008-2009 du Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie est disponible à l'adresse Internet suivante : www.cssse.qc.ca/fr/outils/publications/.

Ce tiré à part a été réalisé par le Service des communications du Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie. Toute reproduction de ce document, en tout ou en partie, est interdite sans l'autorisation des auteurs.

ISSN 1920-5635 Août 2009

Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie

Centre administratif

1705, avenue Georges
Shawinigan (Québec) G9N 2N1
Téléphone : 819 536-7500

Hôpital du Centre-de-la-Mauricie

50, 119^{ème} Rue
Shawinigan-Sud (Québec) G9P 5K1
Téléphone : 819 536-7500

CLSC du Centre-de-la-Mauricie

1265, rue Trudel
Shawinigan (Québec) G9N 8T3
Téléphone : 819 539-8371

Centre régional de santé mentale

1705, avenue Georges
Shawinigan (Québec) G9N 2N1
Téléphone : 819 536-7500

Centre de formation et de services

80, 118^{ème} Rue
Shawinigan-Sud (Québec) G9P 3E4
Téléphone : 819 536-7699

Centre d'hébergement Laffèche

1650, 6^{ème} Avenue
Grand-Mère (Québec) G9T 2K4
Téléphone : 819 533-2500

Centre d'hébergement Saint-Maurice

555, avenue de la Station
Shawinigan (Québec) G9N 1V9
Téléphone : 819 536-0071

Centre d'hébergement Joseph-Garceau

243, 1^{ère} Rue
Shawinigan (Québec) G9N 1K2
Téléphone : 819 537-5173

Centre de services et de la santé au travail du Haut-Saint-Maurice

885, boul. Ducharme
La Tuque (Québec) G9X 3C1
Téléphone : 819 523-4581

École de La jeune relève - secteur jeunesse

11323, rue Notre-Dame
Shawinigan (Québec) G9N 3S3
Téléphone : 819 539-2203

Centre de services de Saint-Élie-de-Caxton

Maison du citoyen
20, chemin des Loisirs
Saint-Élie-de-Caxton (Québec) G0X 2N0
Téléphone : 819 221-2839

CIC de Drummondville

400, rue Saint-Georges, local 105
Drummondville (Québec) J2C 4H4
Téléphone : 819 479-0606

CIC de La Tuque

885, boul. Ducharme
La Tuque (Québec) G9X 3C1
Téléphone : 819 523-4581 poste 2706

CIC de Shawinigan

1650, avenue Georges
Shawinigan (Québec) G9N 2M8
Téléphone : 819 537-6647

CIC de Trois-Rivières

772, rue Champflour
Trois-Rivières (Québec) G9A 1Z4
Téléphone : 819 379-2526

CIC de Victoriaville

905, boul. des Bois-Francis Sud
Victoriaville (Québec) G6P 5W1
Téléphone : 819 357-3322