



Mot de la présidente du conseil d'administration et de la directrice générale

Toutes les organisations doivent vivre à un moment ou à un autre un changement de gouverne. Dans le cas du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de l'Énergie, cela s'est traduit par l'arrivée en février 2011 de la nouvelle directrice générale de CSSS de l'Énergie, Mme Martine Rioux. Arrivée qui s'est faite à la fois sous le signe de la continuité et du renouveau.

Continuité, d'abord, parce que Mme Rioux faisait partie de l'organisation lors du départ de M. Guy Lemieux pour une retraite bien méritée après plus de 37 ans de carrière dans le réseau de la santé dont sept à la barre de notre organisation.

Mme Rioux a pris les commandes d'une organisation solide, bien implantée dans son milieu et qui peut relever avec beaucoup de confiance les défis qui se présentent. Continuité, également, puisque les objectifs de l'organisation sont encore et toujours orientés vers le développement de la première ligne de soins et de services afin d'être de plus en plus en mesure de répondre à la plupart des besoins de notre population. À cet égard, les actions ont été multiples et porteuses d'amélioration, tant en ce qui a trait à la qualité, à la continuité, à l'accessibilité ainsi qu'à la sécurité des soins et services de notre CSSS, la prémisse adoptée à cet effet étant « la bonne personne, à la bonne place, au bon moment ». Vous trouverez d'ailleurs dans ce document quelques belles réalisations qui ont marqué l'année 2010-2011 en lien avec ce grand objectif.

D'autres objectifs ont guidé nos actions au cours de cette période. Pensons notamment à l'élaboration d'une philosophie d'accueil intégrée, au développement d'une connaissance commune des services de notre organisation, à l'amorce d'un plan d'action pour doter notre établissement d'un dossier clinique informatisé ou encore aux efforts consentis pour stabiliser notre main d'oeuvre et développer ses compétences. Tout cela au moment où plusieurs membres de notre équipe devaient se mobiliser pour l'obtention de notre certification d'Agrément, une démarche exigeante.

Le renouveau s'est également manifesté par une réflexion sur le plan d'organisation, qui a été amorcée l'hiver dernier. Il est essentiel de se questionner sur notre vision ainsi que la structure organisationnelle déployée pour répondre aux besoins de la population et des professionnels qui oeuvrent au CSSS de l'Énergie. Cet exercice se poursuivra en 2011-2012, avec comme objectif de donner à la population du Centre-de-la-Mauricie un CSSS encore plus performant, apte à réaliser pleinement sa mission, soit de contribuer à l'amélioration de la santé et du mieux-être de sa population.

Mme Pierrette Jacob,
Présidente du conseil d'administration

Mme Martine Rioux,
Directrice générale

ÊTRE...
humain



Le développement de la première ligne de soins: La solution pour répondre à la plupart des besoins de santé de notre population !

Le bon usager à la bonne place

Le CSSS de l'Énergie a été très proactif dans la réorganisation de plusieurs offres de service pour favoriser une meilleure accessibilité aux soins et services sur le territoire. La prémisse de toutes les actions du CSSS de l'Énergie à cet égard: la bonne personne, à la bonne place, au bon moment.

Un projet Lean voit le jour

Parallèlement à la réorganisation du travail à l'urgence de l'Hôpital du Centre-de-la-Mauricie, le CSSS de l'Énergie initiait en 2010-2011 les bases d'un projet «LEAN» pour ce service ainsi que pour la clinique ambulatoire sans rendez-vous du Centre d'hébergement Lafèche, dans le but d'améliorer l'accessibilité à ces deux services. Toutes ces démarches permettront par la suite une meilleure mise en priorité ainsi qu'une orientation plus adéquate de la clientèle vers le service le mieux adapté. Conséquemment, l'organisation du travail au Service de soins infirmiers courants du CLSC a été révisée, ce qui a permis la mise en place d'une troisième clinique de soins à 5 jours / semaine, sur rendez-vous, offrant la possibilité de recevoir **95 usagers de plus par semaine**.



Qui sommes-nous ?

Le Centre de santé et de services sociaux 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. Pour accomplir pleinement sa mission, le CSSS de l'Énergie gère 16 installations réparties dans toute la région Mauricie – Centre-du-Québec. Les plus connues sont l'Hôpital du Centre-de-la- Mauricie, le CLSC du Centre-de-la-Mauricie, le Centre régional de santé mentale et les Centres d'hébergement Lafèche, Saint-Maurice et Joseph-Garceau. C'est donc un établissement d'envergure, où oeuvrent près de 2 200 employés, ce qui en fait le 2^e plus gros employeur en Mauricie – Centre-du-Québec.



Inauguration de l'appareil d'imagerie par résonance magnétique

C'est avec enthousiasme que le CSSS de l'Énergie a inauguré en novembre 2010 son nouveau service d'imagerie par résonance magnétique (IRM). Cette nouvelle technologie, qui étudie avec une grande précision de nombreux organes tels que le cerveau, la colonne vertébrale, les articulations et les tissus mous, représente un réel bénéfice pour toute la population, qui n'avait pas accès, dans des délais raisonnables, à ce type d'examen auparavant au Centre-de-la-Mauricie.



Implantation du programme AMPRO^{ob} au CSSS de l'Énergie

La venue d'AMPRO^{ob} (approche multidisciplinaire en prévention des risques obstétricaux) marque une nouvelle ère quant à la sécurité des mères et de leurs enfants, au perfectionnement professionnel et à l'amélioration de la performance des professionnels de la santé et des administrateurs des unités obstétricales hospitalières. Bien que sécuritaire avant l'implantation de ce nouveau programme, le Centre parents-enfants du CSSS de l'Énergie s'est doté en 2010-2011 de meilleures façons de faire afin de s'inscrire dans les pratiques optimales en terme de prévention des risques obstétricaux.



D'autres réalisations marquantes en 2010-2011...

- Notre infirmière praticienne spécialisée en soins de première ligne (IPS-PL) prend maintenant en charge **450 usagers** dans les Groupes de médecine familiale (GMF), un plus pour l'accessibilité à nos médecins ! Deux autres IPS-PL arriveront à l'automne 2011 !
- Le guichet d'accès pour la clientèle orpheline a permis cette année à **609 personnes** de se voir attribuer un médecin de famille.
- Les étudiants en médecine (toutes spécialités confondues) reçoivent **3 000 patients** annuellement, dont **1 800** par les étudiants de l'Unité de médecine familiale (UMF).

Vieillir en conservant son autonomie...

L'Unité de courte durée gériatrique (UCDG) et l'Unité de réadaptation gériatrique (URG) ont été regroupées à l'Hôpital du Centre-de-la-Mauricie (HCM) au cours de la dernière année pour constituer une unité complète de réadaptation gériatrique. Rappelons que ce regroupement favorise une meilleure intégration des interventions menées auprès de la personne âgée au cours de son épisode de soins aigus, et par la suite, jusqu'à la réappropriation complète de ses facultés résiduelles ou son plein retour à l'autonomie. Dans la poursuite de ce même objectif pour la clientèle externe à profil gériatrique, on a intégré le Service ambulatoire gériatrique (SAG) aux locaux du centre ambulatoire du HCM.

Projet d'agrandissement et de rénovation du Centre d'hébergement Laflèche

C'est en compagnie de Mme Julie Boulet, députée de Laviolette, ministre des Transports et ministre responsable de la région de la Mauricie, que le CSSS de l'Énergie annonçait l'octroi de 3 871 000 \$ du ministère de la Santé et des Services sociaux visant la réalisation de travaux d'agrandissement et de rénovation au Centre d'hébergement Laflèche, situé dans le secteur Grand-Mère de Shawinigan. Ce projet de rénovation vise essentiellement la réduction du nombre de lits en salles au profit de lits en chambres simples et doubles sur les unités de vie S, 1, 2 et 4. Il contribuera à améliorer la qualité de vie des résidents tant en termes de dimensions des locaux que des espaces communs.

Saviez-vous que...

Le CSSS de l'Énergie a collaboré avec le Centre de prévention suicide à la mise en place sur le territoire de réseaux de personnes sentinelles en prévention du suicide. En tout, 5 réseaux ont été développés et 30 sentinelles sont maintenant habilitées à reconnaître les risques suicidaires chez la personne et à orienter des interventions préventives pour lui venir en aide.



- L'organisation procède actuellement à une réorganisation des services au Centre de prélèvements pour concentrer les activités en avant-midi, où l'on note un plus grand volume d'utilisateurs.
- Le temps d'attente en mammographie de dépistage est passé de 42 semaines en 2008-2009 à 9 semaines en 2010-2011. Pour la mammographie diagnostic, le temps d'attente est passé de 38 à 8 semaines.
- Un nouveau partenariat public-privé a débuté avec la Résidence Christ-Roi pour permettre l'habitation en milieu de vie naturel.



Une nouvelle philosophie d'accueil centrée sur le développement d'une culture de service

Le CSSS de l'Énergie s'est doté cette année d'une philosophie d'accueil centrée sur le développement d'une culture de service. Celle-ci s'accompagne d'un plan d'action sur l'accueil clientèle et sur les ressources humaines.

Plusieurs initiatives ont découlé de ce plan d'action. Pensons à :

- une formation portant sur l'accueil à la clientèle (Service de réception-télécommunications);
- la définition ou la révision de programmes d'accueil liés aux mouvements internes de main-d'œuvre et aux embauches ;
- la mise en place et la coordination d'un comité consultatif visant l'optimisation de l'accueil des nouveaux employés ;
- des travaux sur l'accueil des gestionnaires.

La plupart des directions cliniques et administratives se sont donné des objectifs précis en lien avec l'accueil clientèle, l'accueil du personnel et des médecins.

Un code de conduite pour les intervenants et les usagers

En 2010-2011, le CSSS de l'Énergie a produit et diffusé son code d'éthique, document confirmant la priorité accordée par notre organisation au respect et à la promotion des droits des usagers ainsi qu'à la conduite attendue de la part des intervenants à cet égard. Il informe également la population sur la conduite attendue des usagers à l'endroit de nos professionnels.

L'accueil téléphonique : pour une 1^{re} bonne impression !

D'autres mesures ont été mises en place pour favoriser un accueil réussi et une orientation plus fluide de nos clientèles. Le Service de réception-télécommunications a été particulièrement interpellé, puisqu'il est la porte d'entrée de notre organisation, de même que l'endroit privilégié pour faire « une première bonne impression ».

L'accueil en hébergement

Soulignons également la révision des processus d'accueil pour l'ensemble des services destinés aux personnes en perte d'autonomie et une optimisation de ceux-ci en hébergement. Une augmentation de l'implication des familles au plan d'intervention et aux discussions a donc été grandement favorisée par l'organisation cette année.

Vers une meilleure connaissance de notre CSSS...

Les différents secteurs ont mis beaucoup d'efforts en 2010-2011 pour mieux faire connaître aux divers intervenants du CSSS les services qu'ils offrent, sachant que nos employés sont souvent les premiers ambassadeurs de l'organisation auprès de la clientèle que nous desservons quotidiennement. Deux sources d'information sont privilégiées pour connaître l'ensemble de l'offre de service organisationnelle, soit le site Web et le Répertoire des ressources web (RRW). Enfin, l'organisation est passée au mode Web 2.0 pour son site, permettant dorénavant à la clientèle de manifester son degré de satisfaction en ligne, de commenter nos actualités ou les sondages que nous y éditons. De plus, le CSSS de l'Énergie a poursuivi ses activités de promotion et de relations publiques afin de bien faire connaître l'établissement de santé à la population et à ses partenaires .

Des ressources humaines qualifiées en nombre suffisant, mobilisées et bien formées...

Le bon professionnel au bon endroit

Nos efforts pour appliquer la "Loi 90" se poursuivent dans la plupart de nos milieux cliniques. On a ainsi assisté à l'intégration d'infirmières auxiliaires et d'infirmières cliniciennes dans l'organisation du travail de divers secteurs, notamment l'urgence, le soutien à domicile, l'hébergement, le SAG, l'Unité de réadaptation gériatrique, le Centre parents-enfants et la Clinique péri-opératoire.

Le développement des compétences au quotidien

La promotion d'une culture de développement des compétences, c'est au quotidien que cela se vit au CSSS de l'Énergie. Ainsi, chaque opportunité devient une occasion d'apprendre et un moyen d'implanter une culture de développement professionnel. Voici quelques exemples de mesures poursuivies cette année:

- la reconnaissance du baccalauréat;
- la mise en place d'un processus de changement de mission et l'élaboration d'un programme de préceptorat;
- la tenue de rencontres avec les assistantes du supérieur immédiat (ASI) pour qu'elles puissent s'inscrire au mieux dans l'optimisation de leur profession;
- la mise en place de plusieurs formations pour assurer la sécurité et la qualité des soins.

En route vers le dossier clinique informatisé...

Pour favoriser la création d'un seul dossier clinique informatisé pour tous les usagers du CSSS de l'Énergie, les différents acteurs de l'organisation ont déterminé leurs besoins en matière d'information clinique et procédé à l'analyse du processus de circulation du dossier papier dans l'organisation. Ils ont de plus travaillé à la révision de leurs processus cliniques ainsi qu'à l'harmonisation des formulaires .

En parallèle, le CSSS de l'Énergie participe à des travaux régionaux tant sur les aspects informationnels que la structure informatique requise pour créer un dossier clinique informatisé provincial.

LE CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ÉNERGIE

Centre administratif du CSSS de l'Énergie
et Centre régional de santé mentale
1705, avenue Georges
Shawinigan (Québec) G9N 2N1
Téléphone : 819 536-7500

Hôpital du Centre-de-la-Mauricie
50, 119^e 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 de formation et de services
80, 118^e Rue
Shawinigan-Sud (Québec) G9P 3E4
Téléphone : 819 536-7500

Centre d'hébergement Laflèche
1650, 6^e 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

Équipe de quartier, secteur Shawinigan
2623, avenue Georges
Shawinigan (Québec) G9N 8R6
Téléphone : 819 539-4282

Équipe de quartier, secteur Grand-Mère
500, 5^e Rue
Grand-Mère (Québec) G9T 5L5
819 533-4283

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

Visitez notre site Web:
etrehumain.ca

