



RAPPORT ANNUEL 2007 2008

UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE
DU CHANGEMENT

Centre de santé et de services sociaux
de l'Ouest-de-l'île
West Island
Health and Social Services Centre



SOMMAIRE

- 3 Mot de la direction
- 4 Le CSSS en bref
- 5 Les faits saillants
- 7 L'organigramme
- 8 Les états financiers
- 10 Les installations du CSSS
- 10 Les membres du conseil d'administration



MOT DE LA DIRECTION

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Une année sous le signe du changement

Les membres du conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de l'Ouest-de-l'Île et l'équipe de direction sont particulièrement fiers du travail accompli au cours de cette année décisive.

Depuis la création des CSSS en 2004, notre équipe a travaillé sans relâche à l'élaboration d'une structure organisationnelle capable de relever les défis posés par la réforme. Et pour ce faire, nous avons opté pour la voie du consensus. Aussi, nous avons procédé à de nombreuses consultations auprès de nos patients et clients, de nos partenaires, de nos employés et des professionnels de la santé qui oeuvrent sur le territoire.

En janvier 2008, forts de la contribution de tous à l'édification de notre organisation, nous avons adopté une structure par programmes qui, nous en avons la conviction, facilitera grandement l'accès aux soins et la prestation de services sociaux et de santé dans l'Ouest-de-l'Île.

Aujourd'hui, notre CSSS dispense des services intégrés à toute sa clientèle, et cela en fonction de cinq catégories de besoins :

- Santé mentale, déficience intellectuelle, troubles envahissants du développement et dépendances
- Santé physique – chirurgie
- Santé physique – médecine
- Enfance, famille, jeunesse et vaccination
- Personnes âgées en perte d'autonomie

À ces cinq grands programmes-clients viennent se greffer une direction des services généraux, ainsi que sept directions-conseils et administratives conçues pour faciliter la prise en charge des besoins de la population.

Parallèlement à ces grands travaux de restructuration et de consolidation de l'offre de services, nous avons poursuivi nos efforts en vue d'améliorer la qualité de nos services. En novembre 2007, des visiteurs du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) reconnaissent la valeur de nos services en nous octroyant un agrément pour une durée de trois ans.

Ailleurs, nous avons mis les bouchées doubles pour développer les services de première ligne et faciliter l'accès à un médecin de famille. À la fin de l'exercice 2007-2008, nous sommes heureux de mentionner que notre CSSS compte trois cliniques-réseau et deux groupes de médecine de famille dévoués au mieux-être des résidents du territoire.

Tout ce travail n'aurait jamais pu être accompli sans la contribution quotidienne de notre personnel, de nos professionnels et de nos partenaires. Aussi, nous tenons à reconnaître ici leurs efforts, à les en féliciter et à les en remercier.

D'autres défis nous attendent au fil des ans. Mais nous avons la conviction qu'ensemble nous saurons les relever et que nous pourrons continuer de contribuer à l'édification d'un système de santé et de services sociaux apte à combler les besoins de notre population.



Sheila Laursen



Suzanne Turmel

Sheila Laursen
Présidente du conseil d'administration

Suzanne Turmel
Directrice générale

LE CSSS EN BREF



Trois infirmières entourent un patient de l'Hôpital

Situé dans la partie ouest de l'île de Montréal, le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de l'Ouest-de-l'Île dessert un peu moins de 220 000 personnes sur un territoire qui couvre les arrondissements et municipalités suivants :

- Pierrefonds–Roxboro
- L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève
- Baie d'Urfé
- Beaconsfield
- Dollard-des-Ormeaux
- Kirkland
- Pointe-Claire
- Sainte-Anne-de-Bellevue
- Senneville

Avec ses quelque 2000 employés, 250 médecins de famille et spécialistes et ses nombreux autres professionnels, le CSSS de l'Ouest-de-l'Île est le plus important employeur de la région. Cette grande équipe est appuyée dans sa tâche quotidienne par un peu plus de 300 bénévoles, lesquels consacrent des dizaines de milliers d'heures chaque année au mieux-être de leurs concitoyens.

Notre CSSS compte trois cliniques-réseau et deux groupes de médecine de famille. La population de l'Ouest-de-l'Île profite ainsi d'une offre de service élargie 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Enfin, notre CSSS est fier d'abriter une maison des naissances dans ses locaux du CLSC du Lac-Saint-Louis et de compter au nombre des membres de son équipe de Santé publique un service complet de Santé et sécurité au travail composé d'une trentaine de médecins et professionnels.

Cliniques-réseau

Centre médical Brunswick
Pointe-Claire, 514 426-6677

Clinique médicale Médistat
Pierrefonds, 514 624-4774

Clinique Statcare
Pointe-Claire, 514 694-9282



Des bénévoles et employés mettent du soleil dans le quotidien des résidents du Centre d'hébergement Denis-Benjamin-Viger



LES FAITS SAILLANTS

Au cours de cette année charnière, le CSSS a noué des liens avec ses partenaires, mis en place les structures nécessaires à une amélioration de l'accès et développé ses services de première ligne. La liste ci-dessous ne recense que quelques-unes des principales réalisations de l'année 2007-2008 :

DÉVELOPPEMENT DE LA PREMIÈRE LIGNE

- Rencontres avec les médecins du territoire en vue de faciliter le développement de la première ligne médicale
- Implantation et développement des cliniques-réseau Statcare, Médistat et Brunswick ainsi que des groupes de médecine de famille (GMF) Stillview et Médistat



Anne Skeaff, infirmière à l'urgence, doit mettre les patients au courant de ce qui les attend.

COMMUNICATIONS

- Lancement du magazine *Première ligne* destiné au personnel et aux partenaires du CSSS
- Mise en ligne d'un internet interactif

ENFANCE-FAMILLE-JEUNESSE ET VACCINATION

- Augmentation de 9 % du nombre de naissances
- Raffermissment des liens avec les commissions scolaires du territoire
- Célébration du 5^e anniversaire du Service d'adoption internationale en juin 2007

SANTÉ MENTALE, DÉFICIENCE INTELLECTUELLE, TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT ET DÉPENDANCES

- Création d'un guichet d'accès
- Embauche pour les cliniques-réseau d'infirmières-pivots spécialisées en santé mentale
- Développement d'un projet d'appartements supervisés de 28 places sous la responsabilité du groupe communautaire Omega

SANTÉ PHYSIQUE – CHIRURGIE

- Atteinte de presque toutes les cibles fixées par le ministère de la Santé et des Services sociaux en chirurgie :
 - de la hanche et du genou
 - de la cataracte
 - d'un jour et avec hospitalisation
- Implantation d'un système de suivi rigoureux du programme opératoire visant à réduire le nombre d'annulations



Des bénévoles : de gauche à droite, Jesmay Mitchell, Elizabeth Dawson, Christa Merrill et Bonnie Landry.

SANTÉ PHYSIQUE – MÉDECINE

- Diminution de 22 % de la durée moyenne de séjour dans les unités de médecine
- Augmentation du volume d'activités en ambulatoire :
 - 71 915 visites (hausse de 10 %)
 - 1559 demandes de services interétablissements complétées (hausse de 45 %)
 - Création de nouvelles cliniques : neurologie, radiooncologie, fertilité

LES FAITS SAILLANTS



Une infirmière assiste un patient au cours d'un traitement.



PERSONNES ÂGÉES EN PERTE D'AUTONOMIE ET DÉFICIENCE PHYSIQUE

- Développement de 58 nouvelles places dans le cadre du programme de Services intensifs de soutien à domicile
- Achat de 15 lits de convalescence dans une ressource non institutionnelle (Le Vivalis)

SERVICES GÉNÉRAUX

- Élaboration d'une procédure de désengorgement et d'un plan d'action afin d'éliminer les durées moyennes de séjour élevées
- Signature de deux ententes de service avec le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) pour les transferts de victimes de traumatismes sévères, et avec le CUSM, l'Hôpital général juif et Urgences-santé pour les transferts de cardiologie

SANTÉ PUBLIQUE

- Adhésion au réseau Hôpitaux promoteurs de la santé
 - Lancement officiel du Centre d'éducation pour la santé (CES)
 - Accueil de 253 fumeurs au Centre d'abandon du tabagisme (CAT)

SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES

- Mise en place de la fonction de répondant professionnel
- Mise en place de deux comités de pairs liés à l'appréciation et à l'amélioration de la qualité de la pratique professionnelle

SERVICES PROFESSIONNELS ET HOSPITALIERS

- Automatisation de la pharmacie
- Embauche de trois nouveaux pharmaciens
- Recrutement de médecins dans les spécialités suivantes :
 - obstétrique-gynécologie
 - chirurgie plastique
 - neurologie
 - chirurgie générale
 - pédiatrie
 - urgence

SOINS INFIRMIERS

- Deux cents professionnels de la santé formés par une infirmière spécialiste en soins de plaies
- Développement d'outils d'amélioration de la compétence du personnel infirmier
- Élaboration d'une procédure de gestion des risques et de la qualité

RESSOURCES HUMAINES

- Réussite des négociations avec les syndicats et signature de quatre conventions collectives sans recourir au médiateur-arbitre
- Création d'une équipe Mieux-être
- Enquête sur le climat de travail
- Restructuration du secteur dotation. Un conseiller s'occupe exclusivement de l'embauche des infirmières et infirmières auxiliaires

LES FAITS SAILLANTS



Le Centre de jour du Centre d'hébergement Denis-Benjamin-Viger

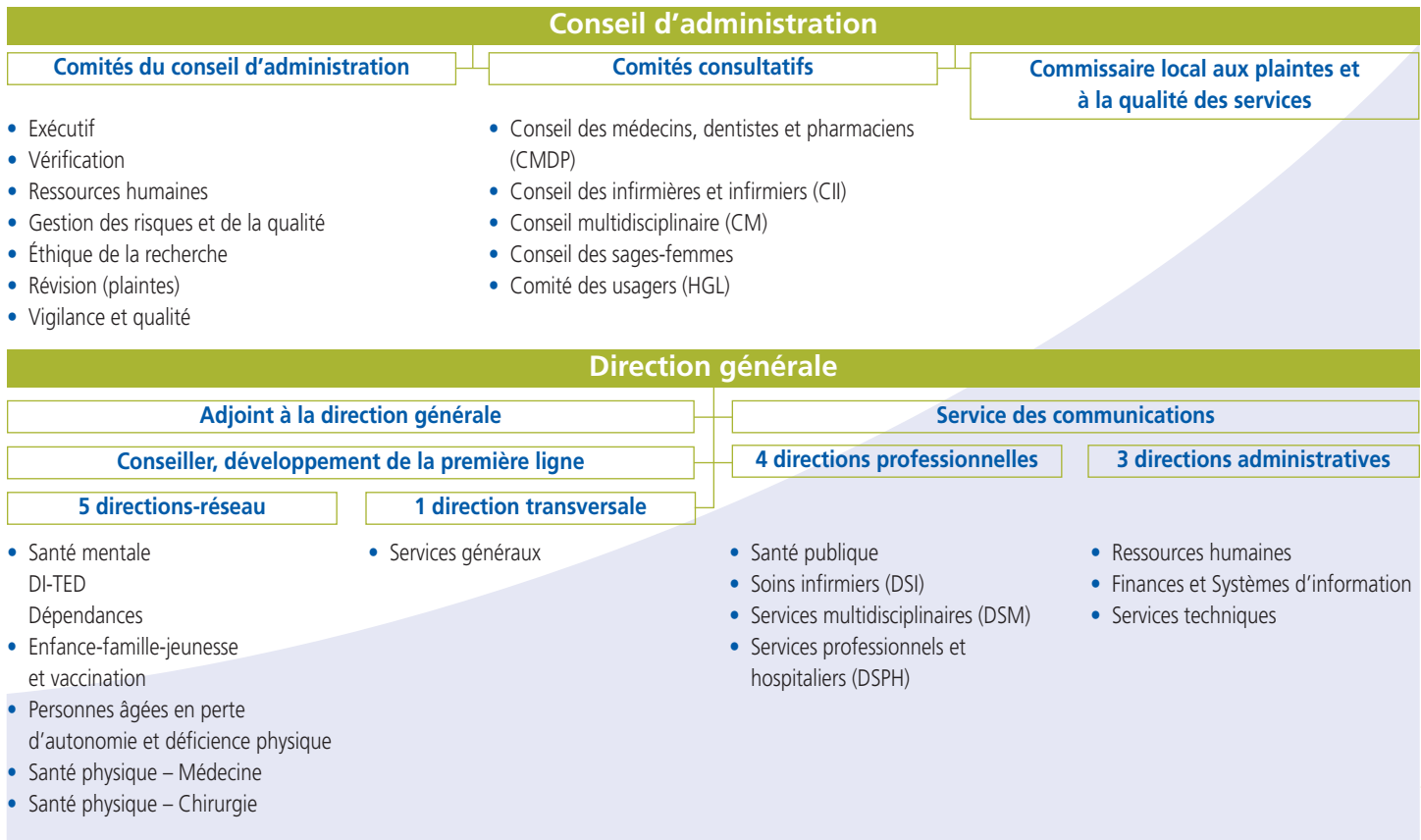
FINANCES ET SYSTÈMES D'INFORMATION

- Installation de nouveaux systèmes financiers, de paie et de gestion des ressources humaines
- Révision des processus de travail en comptabilité

SERVICES TECHNIQUES

- Implantation d'un système de gestion de la maintenance assisté par ordinateur et mise en place d'un centre d'appels centralisé pour les demandes de maintenance, d'hygiène et de salubrité
- Élaboration de deux programmes fonctionnels et techniques : le premier pour l'agrandissement du centre de jour et l'amélioration de l'enveloppe extérieure du Centre d'hébergement Denis-Benjamin-Viger et le second pour la clinique d'hémodialyse
- Élaboration d'un plan directeur en télécommunication et d'un plan directeur immobilier

L'ORGANIGRAMME



RÉSULTATS POUR L'EXERCICE FINANCIER TERMINÉ LE 31 MARS 2008

Activités principales

	2007-2008	2006-2007
PROVENANCE DES REVENUS		
Agence ou Ministère de la santé et des services sociaux	122 619 388 \$	117 157 578 \$
Autres sources	8 617 916	7 435 955
Total des revenus	131 237 304 \$	124 593 533 \$
NATURE DES CHARGES		
Salaires	67 905 051 \$	59 784 628 \$
Avantages sociaux	16 300 511	14 167 284
Charges sociales	8 349 387	8 218 944
	92 554 949	82 170 856
Frais de médicaments et de fournitures médicales et chirurgicales	12 655 446	11 620 113
Produits sanguins	3 365 545	3 443 166
Autres dépenses	23 619 833	28 001 503
	39 640 824	43 064 782
Total des charges	132 195 773 \$	125 235 638 \$
(EXCÉDENT DES CHARGES SUR LES REVENUS)		
Total des revenus	131 237 304 \$	124 593 533 \$
Total des charges	132 195 773	125 235 638
	-958 469 \$	-642 105 \$

Activités accessoires

PROVENANCE DES REVENUS		
Financement public para-public, revenus commerciaux et autres sources	3 103 794 \$	2 982 758 \$
NATURE DES CHARGES		
Salaires	1 112 827 \$	1 087 829 \$
Avantages sociaux	232 244	228 834
Charges sociales	189 601	178 810
	1 534 672	1 495 473
Services achetés	225 504	334 561
Fournitures et autres charges	383 905	506 213
	609 409	840 774
Total des charges	2 144 081 \$	2 336 247 \$
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES		
Total des revenus	3 103 794 \$	2 982 758 \$
Total des charges	2 144 081	2 336 247
	959 713 \$	646 511 \$
Activités principales et accessoires		
Excédent des charges sur les revenus des activités principales	-958 469 \$	-642 105 \$
Excédent des revenus sur les charges des activités accessoires	959 713	646 511
Excédent net des revenus sur les charges	1 244 \$	4 406 \$

BILAN DU FONDS D'EXPLOITATION AU 31 MARS 2008

	2007-2008	2006-2007
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	— \$	1 125 796 \$
Débiteurs-Agence et MSSS	6 642 875	3 165 174
Débiteurs-Autres	3 919 073	2 935 568
Charges payées d'avance	481 530	600 508
Stocks	2 811 718	2 401 822
Créances inter-établissements		
Créances interfonds	89 026	231 042
Autres éléments	—	405
	<hr/>	<hr/>
TOTAL DE L'ACTIF À COURT TERME	13 944 222	10 460 315
À long terme		
Traitements différés	457 685	402 611
	<hr/>	<hr/>
TOTAL DE L'ACTIF	14 401 907 \$	10 862 926 \$
PASSIF		
À court terme		
Découvert de banque	902 814 \$	— \$
Emprunts	7 671 989	5 500 000
Créditeurs et charges à payer	15 130 919	14 603 466
Revenus reportés – activités principales et accès.	559 489	336 747
Autres éléments	—	5 852
	<hr/>	<hr/>
TOTAL DU PASSIF À COURT TERME	24 265 211	20 446 065
À long terme		
Traitements différés	66 445	134 533
	<hr/>	<hr/>
TOTAL DU PASSIF	24 331 656	20 580 598
SOLDE DE FONDS	-9 929 749	-9 717 672
	<hr/>	<hr/>
TOTAL DU PASSIF ET DU SOLDE DE FONDS	14 401 907 \$	10 862 926 \$

LES INSTALLATIONS DU CSSS

Les quatre installations du CSSS de l'Ouest-de-l'Île



Centre d'hébergement Denis-Benjamin-Viger
3292, ch. Cherrier
L'Île-Bizard (Québec)
H9C 1E4
514 620-6310



CLSC de Pierrefonds
13800, boul. Gouin
Ouest
Pierrefonds (Québec)
H8Z 3H6
514 626-2572



CLSC du Lac-Saint-Louis
180, av. Cartier
Pointe-Claire
(Québec)
H9W 4T4
514 697-4110



Hôpital général du Lakeshore
160, av. Stillview
Pointe-Claire
(Québec)
H9R 2Y2
514 630-2225

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres du conseil d'administration élus selon les collèges électoraux (au 31 mars 2008)

Population

Sally Brown
Joan Kouri
Georges Nydam
Gerald Robertson (vice-président)

Comité des usagers

Evelyn Meaney
Natalie Chapman

Fondation

Richard Legault (vice-président)

Conseils

Lisa Cuggy, Conseil multidisciplinaire (CM)
Marianne Ferraiuolo, Conseil multidisciplinaire (CM)
Sylvie Grondin, Conseil des infirmières et des infirmiers (CII)
D^r Jean-Pierre Mayer, Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
Christiane Léonard, Conseil des sages-femmes

Personnel non clinique

Marc Brunet

Membre du département régional de médecine générale

D^r Laurie Breger

Membres nommés par l'Agence

Sheila Laursen (Présidente)
Julie Quenneville

Membres cooptés

Françoise Perreault
Robert Stocker

Directrice générale

Suzanne Turmel