

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018

Version abrégée

2019

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière



Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
ISBN : 978-2-550-85485-2 (Format PDF)

Dépôt légal : 4^e trimestre 2019
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Table des matières

Présentation de l'établissement.....	2
La structure de l'organisation au 31 mars 2019	3
Le conseil d'administration	4
Les faits saillants	5
Consolidation de services et développements	5
Amélioration de l'accès aux services	6
Bonification de l'offre de service	9
Le CISSS et ses partenaires du milieu	11
Lanaudière : une région qui se démarque	14
Les résultats au regard de l'entente de gestion et d'imputabilité	15
Application de la politique concernant les soins de fin de vie	17
Les ressources humaines de l'établissement au 31 mars 2019.....	18
Les ressources financières	20
Les organismes communautaires.....	21

Présentation de l'établissement

Au 31 mars 2019, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière regroupe 58 installations, dont 2 centres hospitaliers, réparties dans 6 MRC sur un territoire de plus de 12 000 km². Plus de 10 000 personnes y partagent la responsabilité de promouvoir la santé et le bien-être de la population, d'accueillir, d'évaluer et de diriger les personnes et leurs proches vers les services requis ainsi que de prendre en charge, d'accompagner et de soutenir les personnes vulnérables. En tant qu'établissement, le CISSS doit offrir une gamme de services généraux de santé et de services sociaux ainsi que certains services spécialisés.

Afin de bien remplir leur mandat, le CISSS et ses partenaires du réseau local de services identifient les besoins sociosanitaires visant l'amélioration de la santé et du bien-être de la population, l'offre de service requise pour répondre aux besoins de la population et aux particularités de la région, les modes d'organisation et les contributions attendues des différents partenaires de ce réseau.

Une année très active

Au cours de cette 4^e année d'existence, notre établissement a poursuivi ses travaux organisationnels visant l'amélioration de l'accès aux services et leur consolidation, et ce, au sein de tous les programmes. La contribution et le dévouement des équipes ont pu mener à des réalisations des plus concrètes et intéressantes. Nos gains résultent, entre autres, d'investissements importants dans différents services et des travaux d'harmonisation des pratiques, de la révision des façons de faire et de la collaboration interdirections.

Mentionnons plus spécifiquement les efforts considérables consentis pour l'amélioration du cheminement de l'utilisateur. Les résultats obtenus sont le fruit d'une implication soutenue de l'ensemble des acteurs de l'établissement et d'une vision clinique partagée afin de bien accompagner l'utilisateur à travers le continuum de services.

Parmi nos principaux défis, il y a sans aucun doute celui du recrutement du personnel dans les différents domaines d'intervention afin de répondre aux besoins de notre population. En cours d'année, nous avons multiplié les activités de recrutement pour pourvoir les postes vacants, mais la situation demeure malgré tout précaire en raison de la pénurie de la main-d'œuvre.

En 2018-2019, notre établissement a connu sa première visite d'Agrément Canada, qui évalue entre autres nos services en regard des exigences en matière de qualité et de sécurité. Avec un taux de conformité de 88 % pour les critères qualité et de 84 % pour les pratiques organisationnelles requises, notre organisation est agréée pour le prochain cycle, soit pour les années 2018-2023.

Cette année a encore une fois été très active sur le plan des infrastructures. Ainsi, plusieurs projets amorcés pour rénover des édifices ou en bâtir de nouveaux verront le jour au début de 2019-2020, dont le Centre d'hébergement Sylvie-Lespérance, qui accueillera ses premiers résidents à la fin de juin 2019.

Enfin, nous pouvons tous être fiers du travail colossal accompli au cours de l'année 2018-2019. C'est grâce à l'implication des membres du conseil d'administration, du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, du comité des usagers, du conseil multidisciplinaire, du conseil des infirmières et infirmiers, du conseil des sages-femmes, du Département régional de médecine générale, des gestionnaires et du personnel, des bénévoles et des différents partenaires que nous pouvons apprécier ces résultats aujourd'hui. Nous tenons à les remercier chaleureusement pour leur contribution.

Le conseil d'administration

Membres

- PERREAULT, Jacques (Président) – Membre indépendant – Expertise en protection de la jeunesse
- BRUNET, Michel (Vice-président) – Membre indépendant – Compétence en vérification, performance ou gestion de la qualité
- CASTONGUAY, Daniel – Président-directeur général et secrétaire
- DUCHARME, Caroline – Membre désignée – Conseil multidisciplinaire (CM) (début de mandat le 26 juillet 2018)
- DURAND, Céline – Membre indépendante – Expérience vécue à titre d'utilisateur des services sociaux (début de mandat le 30 septembre 2018)
- FOURNIER, Esther – Membre indépendante – Compétence en gestion des risques, finances et comptabilité (début de mandat le 30 septembre 2018)
- GAGNÉ, Geneviève – Membre nommée – Milieu de l'enseignement (début de mandat le 30 septembre 2018)
- GAGNON, Alexandre – Membre désigné – Comité régional des services pharmaceutiques (CRSP)
- JOLY, Thérèse – Membre indépendante – Compétence en ressources immobilières, informationnelles ou humaines (début de mandat le 30 septembre 2018)
- LANCTÔT, Marcel – Membre indépendant – Expertise en réadaptation
- MAGNY, Renald – Membre indépendant – Expertise en santé mentale
- NICOL, Ronald – Membre observateur – Fondation
- PARISÉ, Ginette – Membre désignée – Conseil des infirmières et infirmiers (CII)
- PRATA, Ghislaine – Membre indépendante – Compétence en gouvernance ou éthique
- PROCHETTE, Dr Harry Max – Membre désigné – Médecin omnipraticien – Département régional de médecine générale (DRMG)
- RIVEST, Normand – Membre désigné – Comité des usagers (CUCI)
- TREMBLAY, Lucie – Membre indépendante – Expertise auprès des organismes communautaires (début de mandat le 30 septembre 2018)
- POSTE VACANT – Membre désigné – CMDP – médecin spécialiste

Le mandat de certains membres du conseil d'administration a pris fin le 29 septembre 2018 :

- BOURRET, Étienne – Membre indépendant – Expérience vécue à titre d'utilisateur des services sociaux
- CORNEAULT, Jean-Pierre – Membre indépendant – Expertise auprès des organismes communautaires
- THIBODEAU, Lucie – Membre indépendante – Compétence en gestion des risques, finances et comptabilité
- VALLÉE, Nathalie – Membre nommée – Milieu de l'enseignement

Un membre a quitté le conseil d'administration en cours d'année :

- DUONG, Dr Hoang – Membre désigné – CMDP – Médecin spécialiste (démission le 18 février 2019)

Le conseil d'administration a tenu 17 séances entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019, incluant la séance publique annuelle. Au cours de l'année 2018-2019, aucun cas n'a été traité en lien avec le code d'éthique et de déontologie des administrateurs et aucun manquement n'a été constaté.

Les faits saillants

Consolidation de services et développements

Au cours de la dernière année, dans le respect de ses paramètres financiers et de la planification stratégique du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le CISSS a travaillé à l'atteinte des cibles de l'entente de gestion et d'imputabilité en poursuivant et en intensifiant ses travaux sur le cheminement de l'utilisateur et l'intégration des services de même que sur le maintien et l'intégrité des infrastructures et des équipements en soutien aux activités cliniques et administratives.

En 2018-2019, l'établissement s'est vu allouer plus de 26 M\$ en développement de services, dont :

- 13 543 400 \$ en équité interrégionale (annualisé à 19 347 700 \$ en 2019-2020);
- 4 978 000 \$ en développement pour le soutien à domicile (SAD);
- 2 700 000 \$ en relativité salariale;
- 1 652 800 \$ en médicaments antinéoplasiques;
- 1 378 700 \$ en rehaussement de l'enveloppe du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC);
- 1 367 000 \$ en développement pour des places permanentes en hébergement adultes pour la déficience intellectuelle (DI), le trouble du spectre de l'autisme (TSA) et la déficience physique (DP);
- 604 600 \$ en dépendance pour le Plan d'action interministériel en dépendance (PAID);
- 378 700 \$ en activités de jour pour la DI et le TSA.

Ces investissements ont permis l'ajout de ressources et de places, améliorant ainsi l'accessibilité aux soins et aux services de même que le soutien et la stabilisation des équipes dans plusieurs secteurs d'activités.

Tout au long de l'exercice financier 2018-2019, le CISSS a respecté les règles d'attribution budgétaire dans l'ensemble de ses programmes-services et a effectué une reddition de comptes soutenue, rigoureuse et de qualité.

En 2018-2019, la région de Lanaudière a reçu un financement de 13 543 400 \$ pour l'amélioration des services de première ligne et des services spécialisés. Cette enveloppe budgétaire a été attribuée en tenant compte des caractéristiques régionales et des besoins de la population, particulièrement sous l'angle de l'évolution démographique.

La mise en place d'un système de gestion intégré de la performance basé sur des pratiques collaboratives est en déploiement dans toutes les directions cliniques du CISSS. Cette opération vise à optimiser la contribution de chacun à l'amélioration de la performance organisationnelle dans l'intérêt de l'utilisateur.

Ressources humaines

Au chapitre des ressources humaines, le CISSS a recruté 1 663 ressources en 2018-2019, comparativement à 1 787 en 2017-2018. La pénurie de main-d'œuvre demeure toujours un enjeu et le CISSS poursuit ses efforts en matière d'attraction, de recrutement et de rétention des ressources.

Sécurité civile et mesures d'urgence

Au chapitre de la sécurité civile - mission santé, le CISSS a poursuivi la mise en place des structures et des moyens nécessaires afin d'assurer une réponse rapide, adéquate et sécuritaire lors de situations d'urgence dans la région de Lanaudière.

Projets d'immobilisation

Dans le cadre du projet d'agrandissement de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur, le MSSS a fait l'annonce, en février dernier, de l'ajout de 246 lits supplémentaires en soins de courte durée. Cet ajout contribuera à la réduction de l'attente à l'urgence et favorisera les soins de proximité pour les citoyens du sud de Lanaudière.

Le nouveau Centre d'hébergement Sylvie-Lespérance, situé à Saint-Charles-Borromée, accueillera à la fin de juin 2019 la clientèle actuelle (25 résidents) du Centre d'hébergement de Sainte-Élisabeth. Les 43 autres lits du nouveau centre d'hébergement seront occupés par une clientèle en attente d'une place d'hébergement.

Les plans et devis ainsi que l'appel d'offres pour la construction de la maison des naissances de Repentigny ont été réalisés en cours d'année. La construction devrait se terminer à la fin de décembre 2019.

Des travaux permettant d'améliorer la performance énergétique de l'établissement ont eu cours durant toute l'année dans 4 installations. En plus d'améliorer les services et les conditions intérieures, ce projet réduira la consommation énergétique de 40 %, soit des économies annuelles de 757 307 \$. À la fin des travaux, les émissions de gaz à effet de serre diminueront de 68 % dans les bâtiments ciblés.

Amélioration de l'accès aux services

Dans une perspective d'intégration des services visant à simplifier et à améliorer l'accès pour le citoyen, le CISSS s'est efforcé de maximiser les ressources disponibles pour faire vivre son offre de service. De même, il a poursuivi ses travaux de révision des mécanismes d'accès aux soins et aux services.

Le tableau ci-dessous présente les résultats obtenus dans quelques secteurs d'activité.

Amélioration de l'accès aux services	
Secteurs d'activité	Résultats 2018-2019
Urgence	<ul style="list-style-type: none">• Maintien de la durée de séjour sur civière par rapport à 2017-2018, soit une moyenne de 16,4 h
Médecin de famille	<ul style="list-style-type: none">• Maintien du taux d'accès à un médecin de famille pour la population par rapport à 2017-2018, soit 82 %• Arrivée de 28 nouveaux médecins omnipraticiens dans la région
Médecine spécialisée	<ul style="list-style-type: none">• Arrivée de 28 nouveaux médecins spécialistes dans la région, dont 17 dans le secteur Nord et 11 dans le secteur Sud
Examens diagnostiques obtenus en moins de 3 mois	<ul style="list-style-type: none">• Échographie : 80 %• Tomodensitométrie : 81 %• Résonance magnétique : 71 %• Mamographie diagnostique : 100 %• Échographie obstétricale : 100 %

Santé mentale adulte	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien du taux de la liste d'attente pour une première consultation médicale en psychiatrie (qui avait diminué de 77,8 % en 2017-2018) • Hausse de 4 % du nombre de personnes rencontrées dans les cliniques externes • Hausse de 10 % du nombre de personnes ayant reçu des services des hôpitaux de jour
Soutien à domicile (SAD)	<ul style="list-style-type: none"> • 84 % des usagers ont eu accès aux services de soutien à domicile en moins de 2 semaines • Hausse du nombre d'usagers bénéficiant de services de longue durée d'environ 10 % • Hausse du nombre d'heures de services dispensés de 17 % • Évaluations à jour dans près de 90 % des cas (l'une des meilleures performances au plan provincial)
Plan d'action Trouble du spectre de l'autisme (TSA)	<ul style="list-style-type: none"> • Diminution du nombre d'usagers en liste d'attente pour un premier service spécialisé, avec une diminution plus significative à la jeunesse (8 à 21 ans), passant de 142 en 2017-2018 à 110 cette année • Hausse du nombre d'usagers desservis en services spécialisés : 1 166, soit 309 de plus qu'en 2017-2018, dont 547 (+ 148) âgés de 0 à 7 ans, 521 (+118) âgés de 8 à 21 ans et 98 (+ 43) âgés de 22 ans et plus • Élimination de la liste d'attente pour le programme Soutien à la famille

Cheminement de l'usager

En 2018-2019, le CISSS a plus spécifiquement poursuivi les travaux réalisés depuis les dernières années par la mise en place d'un mode de gestion par trajectoire. Cette vision intégrée signifie qu'une action clinique n'est plus considérée comme un acte isolé et produit par une seule équipe, mais qu'elle est effectuée dans le cadre d'un cheminement continu de l'usager à travers les services et les programmes. Tous les travaux menés convergent vers un point commun, soit offrir une accessibilité et une continuité des services à la clientèle vulnérable.

Hospitalisation

Afin de prévenir leur réhospitalisation, le CISSS a poursuivi la mise en place des plans de traitement intégrés, et ce, tout au long des transitions de soins, pour les usagers fréquemment hospitalisés. Les travaux déjà amorcés ont également été poursuivis afin d'améliorer la planification du congé, de diminuer les durées de séjour et d'éviter le déconditionnement des personnes âgées.

Afin de diminuer le nombre d'usagers en attente de lits post-hospitaliers, l'établissement a mis en place des mesures incluant une équipe multidisciplinaire dédiée à la gestion des séjours hospitaliers et un accompagnement personnalisé aux usagers vulnérables. Les processus de travail ont également été revus dans le but de diminuer les délais de séjour hospitalier (admission, examens, planification des congés, etc.).

Programme québécois de cancérologie

L'augmentation des ressources médicales en hémato-oncologie, avec l'accueil de 4 nouveaux médecins spécialistes au sein de l'établissement, a contribué à l'amélioration des délais de prise en charge de la clientèle.

Groupes de médecine de famille (GMF)

Afin de renforcer et d'améliorer l'accessibilité des services de première ligne, 2 nouveaux GMF ont été mis en place cette année dans la région de Lanaudière, soit le GMF Clinique familiale des Prairies à Notre-Dame-des-Prairies et le GMF des Affluents à Repentigny.

Services de proximité

En 2018-2019, le CISSS a accueilli 5 nouvelles candidates infirmières praticiennes spécialisées (IPS). L'établissement compte donc 42 postes d'IPS, dont 30 étaient dotés au 31 mars 2019

Service Info-Social - 811

Afin de simplifier l'accès aux services psychosociaux, les demandes de services ont progressivement été dirigées vers une porte d'entrée unique, soit le service Info-Social au 811. Cette démarche a permis de centraliser l'accueil, l'analyse, l'orientation et la référence afin d'offrir une réponse plus directe et rapide aux usagers de la région, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

En 2018-2019, des efforts constants ont été consentis à l'actualisation du Cadre de référence pour l'organisation des services en déficience physique, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme du MSSS.

Un suivi étroit de l'accessibilité, régi par un mécanisme centralisé de gestion des listes d'attente, a permis l'atteinte des cibles du plan d'accès avec un taux de 98,7 % en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme et de 99,3 % en déficience physique. Ce mécanisme permet également d'assurer un suivi quotidien des attentes internes ainsi que d'ajuster, de développer et de déployer des effectifs en fonction des besoins de la clientèle.

Services aux jeunes et aux familles

Comme partout ailleurs au Québec, le nombre de signalements à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) est en hausse dans Lanaudière. Celle-ci s'explique notamment par l'augmentation de la population de même que par une plus grande sensibilisation à l'importance du signalement par l'ensemble des acteurs du milieu tant interne qu'externe.

Année	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Signalements reçus	6 666	7 260	8 205
Signalements retenus	2 210	2 768	2 947

Encore cette année, l'équipe de la DPJ était à pied d'œuvre pour traiter l'ensemble des demandes reçues. Les services d'évaluation-orientation de la DPJ ont connu un accroissement important des évaluations à réaliser. Durant quelques mois, une liste d'attente a dû être gérée. À cet égard, il faut saluer l'engagement des équipes qui, avec l'aide de personnel en surcroît, ont pu rétablir la situation et répondre aux besoins de la clientèle, et ce, par une amélioration des délais de réponse.

Bonification de l'offre de service

Parallèlement aux travaux menés afin d'améliorer l'accès, des travaux se sont poursuivis pour bonifier l'offre de service.

Accessibilité aux services de langue anglaise

En 2018-2019, l'établissement a diffusé plusieurs outils pour faciliter les communications des membres du personnel avec les usagers anglophones, dont un guide qui inclut notamment de l'information sur les différents organismes offrant des services d'interprétariat dans la région et le *Registre des membres du personnel qui parlent une autre langue que le français*, qui permet de faire appel, en situation d'urgence, à un collègue maîtrisant la langue de l'utilisateur pour s'assurer de sa compréhension des soins reçus.

De plus, en collaboration avec l'Organisation de la communauté anglophone de Lanaudière (OCAL), qui constitue un intermédiaire privilégié pour assurer le lien avec la communauté anglophone lanaudoise, le CISSS a offert aux membres du personnel la possibilité de participer à des groupes de conversation en langue anglaise. Les membres du personnel intéressés ont également pu suivre une formation universitaire en langue anglaise en ligne, élaborée pour le réseau de la santé et des services sociaux et offerte par l'Université McGill.

Programme québécois de cancérologie

L'introduction de l'outil de détection de la détresse au sein des cliniques d'oncologie permet de soutenir l'utilisateur et sa famille et d'offrir des références auprès d'intervenants psychosociaux tout au long de l'épisode de soins.

Mère-enfant-famille

Au cours de la dernière année, on compte 3 012 accouchements à l'HPLG et 1 408 au CHDL. Cela représente une augmentation de plus de 200 accouchements à l'HPLG et une diminution de 88 accouchements au CHDL, comparativement à l'année précédente.

Prise de rendez-vous en ligne pour les vaccins avant l'entrée à la maternelle

Les parents de la MRC de L'Assomption et de la MRC Les Moulins peuvent désormais prendre un rendez-vous en ligne pour la vaccination de rappel de leur enfant avant l'entrée à la maternelle via le site Web du CISSS. Ce projet est une réalisation des équipes jeunesse et vise à améliorer l'accessibilité aux services de vaccination. À ce jour, plus de 81 % des rendez-vous se prennent en ligne.

Jeunes en difficulté

Grâce à une subvention du gouvernement fédéral, l'équipe de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) a développé une offre de service pour les jeunes contrevenants touchant particulièrement la clientèle nécessitant des niveaux d'intensité de services plus élevés. Plus spécifiquement, cette offre s'actualise à travers une programmation d'activités pour la clientèle relevant de l'application de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents. Une diminution des délits est remarquée dans la région ainsi qu'une diminution du nombre d'adolescents contrevenants de 12 à 17 ans, passant de 708 en 2018-2018 à 649 en 2018-2019.

Unissant leurs efforts, la DPJ et la Direction du programme jeunesse (DJ) ont établi un consensus clinique sur les services et les moyens à mettre en place pour mieux répondre aux besoins des enfants présentant une problématique de santé mentale,

suivis en vertu de la Loi de la protection de la jeunesse ou de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents.

De plus, le financement reçu pour l'ajout de 2 postes de psychologues, en 2018-2019, permettra l'offre de services psychologiques pour les enfants suivis en vertu de la Loi de la protection de la jeunesse ou de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents. Les délais d'attente pour les enfants ayant besoin d'un suivi thérapeutique seront ainsi diminués.

Jeunes en difficulté 0 à 5 ans – Secteur psychosocial

Une nouvelle offre de service en psychologie pour les enfants suivis dans les programmes de services intégrés de périnatalité petite-enfance/jeunes en difficulté de 0 à 5 ans s'est déployée au nord de Lanaudière en concordance avec l'offre de service déjà existante au sud de Lanaudière. Cette bonification permet de répondre à des besoins spécifiques chez les familles ayant de jeunes enfants, à proximité de leur résidence.

Jeunes en difficulté 12 à 18 ans – Secteur psychosocial

Une bonification des services a eu lieu à la suite de la fusion d'une équipe offrant des services psychosociaux en CLSC à une équipe psychosociale travaillant en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse entamée l'an dernier. Les adolescents et leurs parents peuvent maintenant participer à des ateliers thématiques, animés par des intervenants des 2 missions. Ainsi, pour le secteur 12 à 18 ans, 79 jeunes et 20 parents ont pu profiter du déploiement de rencontres de groupe Charme (groupe de suivis éducatifs) et ÉMOJI (gestion des émotions pour adolescents).

Services de santé préventive en réadaptation en internat et en foyers de groupe

À la suite d'un travail de réaménagement de l'offre de service réalisé en fonction de l'analyse des besoins de la clientèle, les enfants hébergés en réadaptation en internat et en foyers de groupe ont désormais accès à des soins infirmiers 7 jours sur 7. En plus des soins et des services déjà offerts, les jeunes hébergés peuvent maintenant profiter de la mise à jour de leur couverture vaccinale de même que de services de contraception et de dépistage des ITSS. Ainsi, ce sont plus de 75 dépistages ITSS qui ont été réalisés auprès de cette clientèle.

Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Au cours de la dernière année, plusieurs travaux se sont poursuivis et d'autres ont été initiés tout en visant une meilleure intégration des soins et des services afin de permettre à l'usager, à sa famille et à ses proches de bénéficier d'une expérience de soins et de services de qualité :

- Implantation de la trajectoire de services intégrés pour les enfants de 0 à 7 ans qui s'est terminée durant l'année et de laquelle découlent l'élaboration et l'harmonisation de l'offre de service en retard de développement;
- Arrimage interdirections avec la DJ et la DPJ permettant d'améliorer l'accessibilité et la fluidité des services non seulement pour la clientèle en enfance (0 à 7 ans), mais également en jeunesse (8 à 21 ans);
- Actualisation d'un modèle d'intervention soutenue en milieu de garde pour les enfants de moins de 6 ans qui présentent un TSA. Ce sont 15 enfants différents qui ont reçu, en moyenne, 19,4 heures par semaine de prestation de services par une équipe interdisciplinaire;

- Déploiement de l'outil de cheminement clinique informatisé (OCCI) auprès de la clientèle adulte en DI, TSA et DP permettant d'harmoniser le processus d'évaluation annuelle de ses besoins. Ce sont 91,6 % des usagers actifs aux services de soutien à domicile qui ont une évaluation globale des besoins et un plan d'intervention à jour.

Hébergement

À la suite du Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD, tenu en mai 2017, les 19 engagements du PDG ont été actualisés pour l'ensemble des CHSLD du CISSS. Ces engagements touchaient les soins et les services aux résidents, les rôles et les responsabilités des intervenants, le milieu de vie adapté, la gestion de proximité ainsi que le partenariat avec les comités.

À la fin de l'année 2018-2019, 75 % des résidents qui en avaient manifesté le désir et qui répondaient aux critères recevaient leur deuxième bain. Ce portrait varie en fonction des désirs exprimés par les résidents ainsi que de la disponibilité du personnel de soutien et d'assistance.

Par ailleurs, le déploiement du projet ministériel d'amélioration de l'offre alimentaire en hébergement s'est achevé à l'automne 2018 pour l'ensemble des CHSLD de la région. Ce projet avait pour but d'améliorer l'offre alimentaire, de standardiser des recettes et d'harmoniser les régimes et les textures selon des balises établies afin d'optimiser la sécurité de la clientèle hébergée.

De plus, un projet visant à réduire l'usage des antipsychotiques chez les résidents atteints de troubles neurocognitifs a eu lieu aux centres d'hébergement de L'Assomption, de Repentigny, Saint-Antoine-de-Padoue et Saint-Eusèbe. Cette démarche a obtenu des résultats probants, démontrant les effets positifs d'une déprescription d'antipsychotiques auprès des résidents de CHSLD présentant des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence. Le MSSS souhaite étendre le projet à l'ensemble des CHSLD du Québec au cours d'une prochaine phase.

Services préhospitaliers d'urgence

Le secteur de Saint-Michel-des-Saints s'est vu octroyer un rehaussement de 98 heures supplémentaires par semaine en couverture ambulancière permettant ainsi d'ajouter une deuxième équipe d'ambulanciers paramédicaux 24 heures/24, 7 jours/7.

Un service ambulancier est maintenant présent en permanence dans la communauté de Manawan. Ainsi, 2 ambulanciers paramédicaux et un véhicule ambulancier adapté aux conditions routières de ce secteur sont disponibles 24 heures/24, 7 jours/7.

Le CISSS et ses partenaires du milieu

Pédiatrie sociale

Un comité a été créé et des travaux sont en cours avec la pédiatrie sociale pour favoriser l'accès à la clientèle vulnérable desservie par le Centre de pédiatrie sociale communautaire et optimiser les mécanismes de concertation clinique pour les familles des MRC de Joliette et de Matawinie.

Jeunes en difficulté 6 à 11 ans

L'Association Carrefour Famille Montcalm (ACFM) a renouvelé l'entente de collaboration avec le CISSS pour la supervision des droits d'accès. Le développement de 2 points de service additionnels, à Charlemagne et à Joliette, constitue la grande nouveauté.

Une entente de financement a également été établie pour des activités spécifiques entre le CISSS et l'ACFM. Elles visent la prévention de la négligence envers les enfants et les adolescents en soutenant les parents qui vivent des difficultés.

Jeunes en difficulté 0 à 18 ans – Secteur psychosocial

Le CISSS et les services de garde éducatifs (SGÉ) de la région ont harmonisé et bonifié le protocole d'entente SGÉ-CISSS au printemps 2018, lequel mise sur la collaboration tripartite Famille - Service de garde éducatif - Services intégrés de périnatalité petite-enfance/jeunes en difficulté 0 à 5 ans. Actuellement, 57 services de garde éducatifs collaborent au protocole, ce qui permet de soutenir de manière concertée le développement et l'intégration en services de garde de près de 100 enfants lanauois annuellement.

Rencontre avec les partenaires jeunesse

La Direction du programme jeunesse (DJ) a effectué une tournée des partenaires de la région en collaboration avec la Direction de la protection de la jeunesse. L'objectif était multiple : faire le point sur les offres de services adaptés ou ajoutés depuis la dernière tournée de 2016, présenter les projets en cours, démystifier et faire connaître le volet de la protection de la jeunesse, clarifier les modalités de références et de demandes de services pour les partenaires et la clientèle. Cette rencontre a permis d'échanger sur les préoccupations des 136 participants représentant des écoles, des centres de la petite enfance, des organismes pour jeunes, des maisons de jeunes, des municipalités, des travailleurs de rue et autres dans les 6 MRC de la région.

Réussir dans D'Autray! Agissons ensemble!

Le 8 novembre dernier se tenait l'événement « Réussir dans D'Autray! Agissons ensemble! » À cette occasion, plus d'une quarantaine de participants provenant des milieux de la petite enfance, des écoles primaires et secondaires, des centres de formation professionnelle ainsi que des représentants des milieux communautaire, municipal et économique étaient réunis. Impliquée dans l'organisation et dans l'animation de cet événement, la DSPublique y a aussi présenté un portrait des tendances récentes en éducation et des relations existant entre la scolarité et les indicateurs du marché de l'emploi.

On s'en déroule-tu un!?

Le projet « On s'en déroule-tu un!? » de la Direction de santé publique (DSPublique), en collaboration avec le Cégep régional de Lanaudière et la DJ, est une campagne de promotion du condom auprès des étudiants du Cégep. Le projet a connu un tel succès que d'autres régions, dont Montréal, songent à implanter des projets similaires. La DSPublique apporte son soutien à ces initiatives.

Violence conjugale

En juin 2018, la Table de concertation régionale en violence conjugale de Lanaudière, coordonnée par la Direction des programmes santé mentale et dépendance, a lancé une campagne de sensibilisation à la violence conjugale dans les cinémas de la région. Intitulée « Parlez », la campagne visait à encourager les victimes, leurs proches ainsi que les agresseurs à reconnaître la situation et à demander de l'aide. Six courtes vidéos ont été créées, chacune abordant le sujet d'un regard différent, soit celui des victimes (femme, adolescent, personne âgée), d'un enfant exposé à la violence, de l'entourage d'une victime et de la personne violente.

En novembre 2018, le CISSS a également organisé, avec la Table de concertation régionale en violence conjugale de Lanaudière, un colloque sur la violence conjugale intitulé « Même en couple, ça SEXEcuse pas! ». Près de 200 personnes issues des secteurs concernés y ont participé. L'événement a permis un moment de réflexion et le développement de pratiques pour les différents intervenants présents.

Déficiência intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficiência physique

La Direction des programmes déficiência intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficiência physique (DDI-TSA-DP) a poursuivi ses travaux avec le comité régional de concertation et de coordination regroupant les organismes communautaires en DI-TSA-DP, initiés en 2017-2018 et menant à l'élaboration d'un plan d'action régional dont les priorités sont l'accès à des activités socioprofessionnelles et l'amélioration de la concertation en matière de soutien à domicile;

De plus, la DDI-TSA-DP a formalisé le protocole de collaboration avec la Commission scolaire des Samares pour la clientèle présentant un retard de développement ou une déficiência, qui met en évidence les moments charnières pouvant nécessiter des actions concertées pour ainsi offrir des services en complémentarité.

Itinérance

Le CISSS a coordonné la collecte de données pour le dénombrement national des personnes en situation d'itinérance, le 24 avril 2018, dans la région de Lanaudière. Plus d'une trentaine d'organismes fréquentés par ces personnes ont répondu à l'appel. En plus du nombre, la démarche a permis de recueillir des renseignements tels que les données démographiques, l'historique de l'itinérance et l'utilisation des services. Les résultats permettront entre autres de soutenir l'identification des priorités d'action dans la région.

Santé mentale

En mars 2019, le secteur de la santé mentale a bénéficié des retombés du Défi ski Nicoletti organisé par la Fondation pour la Santé du Nord de Lanaudière. À la suite de l'événement, la Fondation a fait un don de 100 000 \$ pour permettre aux cliniques externes de santé mentale d'offrir des services d'avant-garde, basés sur les meilleures pratiques et les données probantes, tout en utilisant l'apport de la technologie.

De plus, en février 2019 avait lieu, à Mascouche, le Défi hivernal organisé par la Fondation Santé Sud de Lanaudière. Cet événement a permis d'amasser une somme considérable pour la mise en place d'appartements supervisés dans la communauté pour le sud de la région ainsi que de bonifier les groupes d'art thérapie « Les Impatients ».

Développement de l'emploi

Depuis sa création, le CISSS est présent à la Table des partenaires de l'emploi de Lanaudière et assure un leadership en tant qu'employeur majeur dans la région. Ainsi, il contribue à l'analyse des enjeux et participe à la détermination des priorités régionales avec Emploi Québec.

J'ai soif de santé dans ma municipalité

Visant à promouvoir, à favoriser et à valoriser la consommation de l'eau municipale, la campagne « J'ai soif de santé dans ma municipalité », soutenue par la DSPublique, en collaboration avec la Coalition Poids et le Plateau lanaudois intersectoriel, a pris de l'ampleur. En effet, 1 mois à peine après son lancement, 10 municipalités de la région avaient décidé d'y participer.

Lanaudière : une région qui se démarque

À travers les travaux entourant la transformation du réseau et l'atteinte des cibles ministérielles, il est important de faire ressortir des réalisations et des distinctions qui font du CISSS de Lanaudière un établissement qui se démarque. En voici quelques-unes.

- À la suite de la réorganisation des services pour les usagers ayant un trouble de la personnalité limite et pour leur entourage, au sud de la région, Dre Julie Jomphe a reçu, en avril 2018, le prix « Excellence du travail clinique au quotidien » de l'Association des médecins psychiatres du Québec pour son implication auprès de cette clientèle.
- Stéphanie Bédard, assistante technique en pharmacie à l'HPLG, a remporté le Prix Excellence 2018 – secteur public de l'Association québécoise des assistantes techniques en pharmacie à titre de membre du Comité de la reconnaissance des assistantes techniques séniorees en pharmacie. Ce prix vise à honorer l'apport des techniciens et des techniciennes en pharmacie qui ont contribué de façon exceptionnelle à la prestation de services de qualité au public.
- Le Dr Alexandre Cadrin-Chênevert, radiologiste au CHDL, a obtenu le premier prix à la compétition internationale en intelligence artificielle appliquée à l'imagerie médicale du Radiological Society of North America. Un des objectifs principaux de cette compétition est de favoriser l'avancement de l'intelligence artificielle comme outil d'amélioration de la précision diagnostique, avec l'objectif ultime d'améliorer les soins aux usagers.
- Pascale Paré, coordonnatrice clinico-administrative du programme jeunesse (6 à 18 ans), a été nommée lauréate pour la région de Lanaudière à la 17^e édition du Prix d'excellence de l'Association des gestionnaires d'établissements de santé et de services sociaux.
- Deux résidentes du GMF-U de Saint-Charles-Borromée, Dre Laurence Veilleux et Dre Laurence Théorêt, ont obtenu une bourse de la Fédération des médecins résidents du Québec pour leur travail d'érudition intitulé : « Évaluation de la qualité de l'acte : diagnostic et prise en charge de l'obésité infantile au GMF-U de Saint-Charles-Borromée/laboratoire ARIMED ».
- Le projet des « valises de fin de vie » du Centre d'hébergement Saint-Eusèbe a fait l'objet d'une présentation à l'émission Entrée principale de Radio-Canada. On y a souligné entre autres le bien-fondé de cette initiative et le travail des bénévoles.
- Sylvie R. Gagnon, clinicienne chercheuse dans les centres de réadaptation en dépendance (CRD) du CISSS, a cosigné un article paru dans la *Revue canadienne de Psychiatrie*, qui présente le profil clinique des adolescents aux prises avec une cyberdépendance. Le texte résume les principaux résultats de l'étude VIRTUADO, tenue dans 14 CRD au Québec, dont ceux de Lanaudière. Quatre-vingts adolescents ont été rencontrés lors de cette étude. Par ailleurs, Sylvie R. Gagnon a participé au documentaire Écran Roi sur la cyberdépendance à Télé-Québec.

Les résultats au regard de l'entente de gestion et d'imputabilité

Taux de réalisation des attentes spécifiques (Chapitres III et IV)

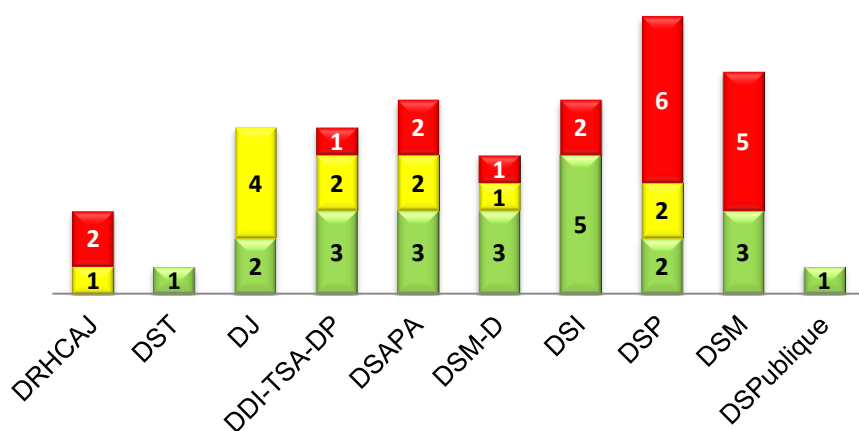
Taux de réalisation par direction				
Direction	Réalisé	En cours de réalisation	En suspend/ Annulé	Total
Direction générale				0
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)				0
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)	1			1
Direction des services techniques (DST)	2	1		3
Direction du programme jeunesse (DJ)			1	1
Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DDI-TSA-DP)	2			2
Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA)	2			2
Direction des programmes santé mentale et dépendance (DSM-D)	2			2
Direction des soins infirmiers (DSI)	1			1
Direction des services professionnels (DSP)	2			2
Direction des services multidisciplinaires (DSM)				0
Direction de la santé publique (DSPublique)	2			2
Plusieurs directions	1			1
Total	15	1	1	17



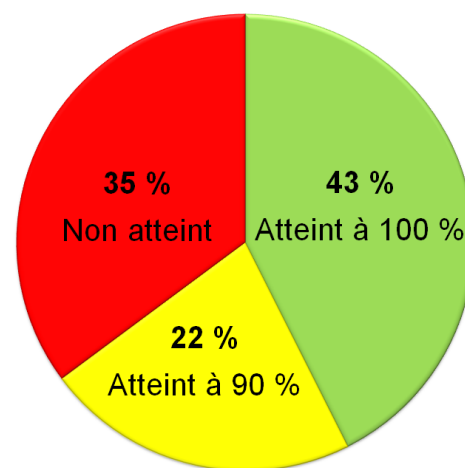
Atteinte des engagements des indicateurs de gestion (Chapitre IV)

Atteinte par direction				
Direction	Atteint 100%	Atteint 90%	Non atteint	Total
DRHCAJ		1	2	3
DST	1			1
DJ	2	4		6
DDI-TSA-DP	3	2	1	6
DSAPA	3	2	2	7
DSM-D	3	1	1	5
DSI	5		2	7
DSP	2	2	6	10
DSM	3		5	8
DSPublique	1			1
Total	23	12	19	54

Nombre d'indicateurs par direction selon le niveau d'atteinte



Taux d'atteinte des engagements



Application de la politique concernant les soins de fin de vie

Exercice 2018-2019 : du 1 ^{er} avril 2018 au 31 mars 2019		
Activité	Information demandée	Nombre
Soins palliatifs et de fin de vie (SPFV)	Nombre de personnes en soins palliatifs et de fin de vie en centre hospitalier de courte durée	1 185
	Nombre de personnes en soins palliatifs et de fin de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) pour la période.	94
	Nombre de personnes en soins palliatifs et de fin de vie à domicile	644
	Nombre de personnes en soins palliatifs et de fin de vie en maison de soins palliatifs	146
Sédation palliative continue (SPC)	Nombre de sédations palliatives continues administrées	37
Aide médicale à mourir (AMM)	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	204
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	112
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs : <ul style="list-style-type: none"> • 14 usagers ont retiré leur demande/ont changé d'avis; • 32 usagers sont décédés avant la fin de l'évaluation; • 10 usagers sont décédés avant l'administration; • 11 usagers ne répondaient pas aux critères au moment de la demande d'AMM; • 21 usagers répondaient aux conditions au moment de la demande d'AMM, mais ont cessé d'y répondre au cours du processus d'évaluation; • 3 usagers n'étaient pas atteints d'une maladie grave et incurable. • 4 demandes sont en cours 	95

Les ressources humaines de l'établissement au 31 mars 2019

La gestion et le contrôle des effectifs pour l'établissement

11045275 - CISSS de Lanaudière		Comparaison sur 364 jours pour avril à mars				
		2014-04-06 à 2019-03-30				
Sous- catégorie d'emploi déterminée par le SCT	Valeurs observées	Heures travaillées	Heures suppl.	Total heures rémunérées	Nbre ETC	Nbre individus
1 - Personnel d'encadrement	2014-2015	757 950	2 504	760 454	417	468
	2015-2016	655 372	2 288	657 659	361	430
	2016-2017	566 018	2 443	568 460	312	369
	2017-2018	522 360	3 781	526 141	288	349
	2018-2019	554 643	2 708	557 350	305	384
	Variation		(26,8 %)	8,1 %	(26,7 %)	(26,9 %)
2 - Personnel professionnel	2014-2015	2 334 153	9 483	2 343 636	1 301	1 687
	2015-2016	2 253 594	6 445	2 260 039	1 255	1 645
	2016-2017	2 095 625	8 663	2 104 288	1 166	1 487
	2017-2018	2 184 394	12 310	2 196 704	1 216	1 597
	2018-2019	2 372 031	16 690	2 388 722	1 321	1 670
	Variation		1,6 %	76,0 %	1,9 %	1,5 %
3 - Personnel infirmier	2014-2015	4 057 810	218 346	4 276 156	2 185	2 912
	2015-2016	4 159 628	197 504	4 357 132	2 240	2 994
	2016-2017	4 232 633	211 697	4 444 330	2 273	3 047
	2017-2018	4 438 335	235 499	4 673 834	2 382	3 306
	2018-2019	4 607 989	261 957	4 869 945	2 467	3 393
	Variation		13,6 %	20,0 %	13,9 %	12,9 %
4 - Personnel de bureau, technicien et assimilé	2014-2015	6 960 310	172 365	7 132 675	3 834	5 167
	2015-2016	6 821 532	144 984	6 966 516	3 758	5 136
	2016-2017	6 696 404	168 489	6 864 893	3 690	5 084
	2017-2018	6 781 762	211 473	6 993 235	3 739	5 449
	2018-2019	7 200 374	222 724	7 423 098	3 977	5 585
	Variation		3,4 %	29,2 %	4,1 %	3,7 %

11045275 - CISSS de Lanaudière		Comparaison sur 364 jours pour avril à mars				
		2014-04-06 à 2019-03-30				
Sous-catégorie d'emploi déterminée par le SCT	Valeurs observées	Heures travaillées	Heures suppl.	Total heures rémunérées	Nbre ETC	Nbre individus
5 - Ouvriers, personnel d'entretien et de service	2014-2015	1 358 952	23 234	1 382 186	693	1 036
	2015-2016	1 349 971	15 223	1 365 194	689	1 030
	2016-2017	1 330 436	21 731	1 352 167	680	1 009
	2017-2018	1 345 743	27 302	1 373 045	687	970
	2018-2019	1 330 847	39 088	1 369 935	679	1 019
	Variation	(2,1 %)	68,2 %	(0,9 %)	(2,1 %)	(1,6 %)
6 - Étudiants et stagiaires	2014-2015	37 690	29	37 719	21	98
	2015-2016	35 403	33	35 435	19	104
	2016-2017	29 203	51	29 255	16	82
	2017-2018	30 626	217	30 842	17	93
	2018-2019	28 679	49	28 728	16	91
	Variation	(23,9 %)	67,1 %	(23,8 %)	(24,7 %)	(7,1 %)
Total du personnel	2014-2015	15 506 865	425 961	15 932 826	8 452	11 025
	2015-2016	15 275 500	366 476	15 641 976	8 322	11 027
	2016-2017	14 950 320	413 075	15 363 394	8 136	10 779
	2017-2018	15 303 220	490 581	15 793 801	8 329	11 447
	2018-2019	16 094 563	543 216	16 637 779	8 764	11 783
	Variation	3,8 %	27,5 %	4,4 %	3,7 %	6,9 %

Les stages

En 2018-2019, le CISSS a apporté une contribution majeure à la formation de la relève en accueillant 2 027 étudiants (non rémunérés par l'établissement).

Catégorie de stages	Nombre d'étudiants
Médecins résidents en médecine familiale	51
Autres médecins résidents	114
Pré-externat et externat en médecine	98
Stages universitaires en soins infirmiers	253
Autres stages universitaires	259
Stages de niveau collégial en soins infirmiers	453
Autres stages des collèges ou d'autres maisons d'enseignement	799

Les ressources financières

Utilisation des ressources budgétaires et financières par programme

Dépenses par programmes-services						
Programmes	Exercice précédent		Exercice courant		Variations des dépenses	
	Dépenses	%	Dépenses	%	\$	%
Programmes-services						
Santé publique	17 099 831	1,87 %	18 761 627	1,92 %	1 661 796	9,72 %
Services généraux - activités cliniques et d'aide	45 254 438	4,95 %	47 998 685	4,92 %	2 744 247	6,06 %
Soutien à l'autonomie des personnes âgées	175 500 058	19,21 %	191 212 542	19,60 %	15 712 484	8,95 %
Déficience physique	29 635 604	3,24 %	31 475 959	3,23 %	1 840 355	6,21 %
Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme	46 595 378	5,10 %	50 892 625	5,22 %	4 297 247	9,22 %
Jeunes en difficulté	71 783 483	7,86 %	76 015 579	7,79 %	4 232 096	5,90 %
Dépendances	5 261 112	0,58 %	5 590 456	0,57 %	329 344	6,26 %
Santé mentale	54 002 317	5,91 %	59 285 919	6,08 %	5 283 602	9,78 %
Santé physique	285 108 727	31,21 %	302 611 710	31,01 %	17 502 983	6,14 %
Programmes soutien						
Administration	53 966 938	5,91 %	60 412 476	6,19 %	6 445 538	11,94 %
Soutien aux services	61 440 618	6,73 %	63 362 331	6,49 %	1 921 713	3,13 %
Gestion des bâtiments et des équipements	67 856 278	7,43 %	68 168 950	6,99 %	312 672	0,46 %
Total	913 504 782	100 %	975 788 859	100%	62 284 077	6,82%

Les organismes communautaires

En 2018-2019, le CISSS de Lanaudière a financé 186 organismes communautaires (OC) en santé et services sociaux dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), dont le budget a représenté près de 27,4 M\$.

En cours d'année, le MSSS y a injecté en mission globale un développement budgétaire de 17 M\$ pour l'ensemble des régions du Québec. Ainsi, une somme de 928 700 \$ pour Lanaudière a permis de financer 1 OC reconnu en attente d'un premier financement à la mission globale et d'en rehausser 96 autres supplémentaires.

Par ailleurs, les travaux du comité bipartite Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière (TROCL) - CISSS ont principalement porté sur l'exercice de répartition du rehaussement cité ci-dessus ainsi que la mise à jour du cadre de gestion du programme.

En ce qui a trait à la reddition de comptes auprès des OC, les procédures du PSOC prévoient qu'un message courriel annuel est transmis à tous les OC reconnus afin de leur rappeler que le CISSS doit avoir reçu leurs documents de reddition de comptes dans les 3 mois suivant la date de fin de leur exercice financier. Le document ministériel de référence concernant la reddition de comptes requise y est joint.

Aussi, dans les 4 mois suivant la réception de leurs documents de reddition de comptes, chaque OC reçoit une lettre de rétroaction. Celle-ci est adressée au président de l'organisme l'informant, s'il y a lieu, des éléments non conformes ou manquants quant à leur réception, au rapport d'activités et aux états financiers. Pour l'année suivante, l'OC est de nouveau informé de ses obligations envers la Convention de soutien financier. Toutes ces informations sont colligées et transmises au MSSS au besoin.

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Québec 