

/ 15 novembre 2018

CENTRE INTÉGRÉ
DE SANTÉ ET DE
SERVICES SOCIAUX
DE LAVAL

Séance publique d'information annuelle du conseil d'administration

PORTRAIT DE LA POPULATION LAVALLOISE

422 990 Lavallois : 3^e ville la plus populeuse au Québec

L'âge médian : 41,9 ans comparativement à 42,5 ans au Québec

51,4 % de femmes par rapport à 48,6 % d'hommes

Les moins de 18 ans représentent le cinquième de la population tandis que les personnes âgées, de 65 ans et plus, en constituent 17,2 %

La proportion d'immigrants à Laval est deux fois plus grande que celle de l'ensemble du Québec soit 13,7 %

MISSION

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Planifier, coordonner, organiser et offrir à la population de Laval l'ensemble des services sociaux et de santé, selon les orientations et les directives ministérielles, et en déterminer les mécanismes de coordination

Assurer la prise en charge de l'ensemble de la population de Laval, notamment des clientèles les plus vulnérables

Assurer la gestion d'un accès simplifié aux services

AFFILIATION UNIVERSITAIRE

VOCATION SUPRARÉGIONALE

5 VALEURS ORGANISATIONNELLES

1. Le respect
2. L'humanisme
3. La bienveillance
4. L'équité
5. Le professionnalisme

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017-2018

MEMBRES DÉSIGNÉS

- Dr Jacques Blais - Département régional de médecine générale (DRMG)
- M^{me} Nathalie Gadbois - Comité régional sur les services pharmaceutiques (CRSP)
- M. Robert Lupien - Conseil multidisciplinaire (CM) – nouveau membre (effectif le 26 mars 2018)
- M^{me} Claire Pagé - Comité des usagers (CU)
- M. Jean-François Payette - Conseil multidisciplinaire (CM) – départ le 26 mars 2018
- M^{me} Julie Proulx - Conseil des infirmières et infirmiers (CII) – nouveau membre (effectif le 26 mars 2018)
- D^{re} Martine Raymond - Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
- M^{me} Hélène Trudel - Conseil des infirmières et infirmiers (CII) – départ le 26 mars 2018

PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE DU CISSS DE LAVAL

- M^{me} Caroline Barbir, secrétaire

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017-2018

MEMBRES INDÉPENDANTS NOMMÉS PAR LE MINISTRE

- M. Yves Carignan, président - Expertise en santé mentale
- M. Jean-Claude Beaudry, vice-président - Compétence en gestion des risques, finances et comptabilité
- M. Jean Bélanger - Expertise en réadaptation
- M^{me} Françoise Charbonneau - Milieu de l'enseignement
- M^{me} Anna Derda - Expérience vécue à titre d'usagère des services sociaux
- M^{me} Marie-Hélène Desrosiers - Compétence en vérification, performance ou gestion de la qualité (départ le 2 février 2018)
- M. Jean Laliberté - Compétence en gouvernance ou éthique – Comité sur les services de santé et services sociaux en langue anglaise
- M^{me} Grazia Maion - Compétence en ressources immobilières, informationnelles ou humaines
- M^{me} Kathleen Smyth-Gagnon - Expertise dans les organismes communautaires
- M. Guy Villeneuve - Expertise en protection de la jeunesse (départ le 15 juin 2017)
- M. Jean Maher - Expertise en protection de la jeunesse (en fonction depuis le 29 septembre 2017)

MEMBRE OBSERVATEUR

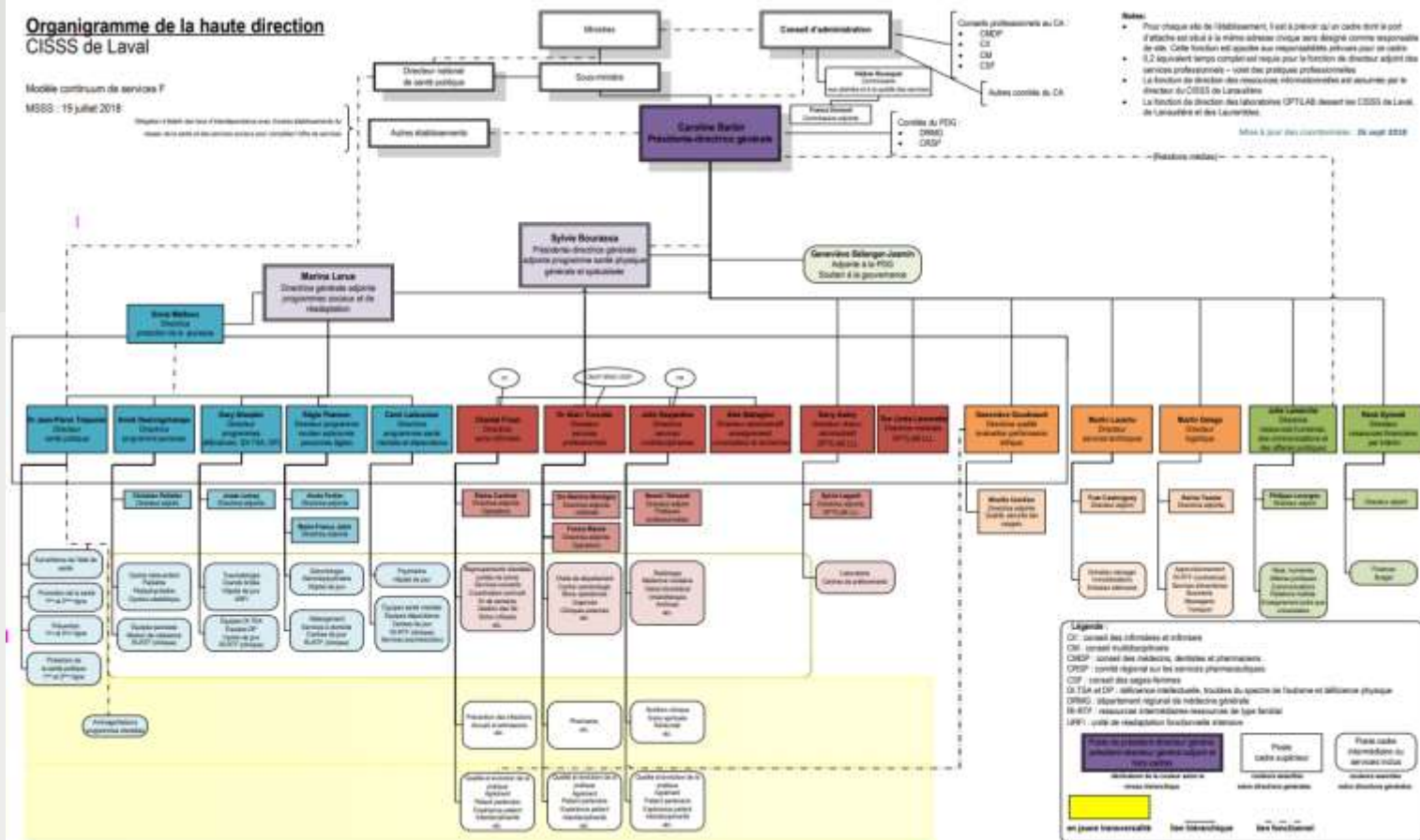
- M. Louis Gaudreau - Fondation

Organigramme de la haute direction
CISSS de Laval

Modelle continuum de servicii F

18509 - 16 June 2018

Copyright © 2004, Taylor & Francis Inc. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored, transmitted, or disseminated, in any form, or by any means, without prior written permission from Taylor & Francis, to whom all requests to reproduce copyright material should be directed, in writing.



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

Québec

RESSOURCES HUMAINES

Le CISSS de Laval compte plus de 10 000 employés, médecins, étudiants et stagiaires

- plus de 740 membres actifs du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
- 1 910 infirmières et 470 infirmières auxiliaires du conseil des infirmières et infirmiers (CII)
- 3 000 membres du conseil multidisciplinaire (CM), répartis dans 70 titres professionnels différents

FONDS D'EXPLOITATION ET D'IMMOBILISATION ÉTAT DES RÉSULTATS AU 31 MARS 2018

Revenus	
Subvention MSSS	803 230 141 \$
Contributions des usagers	43 874 753 \$
Autres	47 446 435 \$
Total	894 551 329 \$
Dépenses	
Masse salariale	525 146 934 \$
Médicaments et fournitures médicales	75 010 976 \$
Rétributions RI-RTF	52 935 046 \$
Autres	244 205 938 \$
Total	897 298 894 \$
Déficit de l'exercice	(2 747 565) \$

BUDGET DE DÉVELOPPEMENT RÉCURRENT (budget d'exploitation)

	2013-2014*	2014-2015*	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	TOTAL
SERVICE							
Soutien à domicile (SAD)	2 167 088 \$			2 854 400 \$	3 959 861 \$	4 819 900 \$	13 801 249 \$
Niveau de soins alternatifs (NSA)			705 355 \$	11 691 680 \$	9 768 500 \$		22 165 535 \$
Déficiences intellectuelles et troubles du spectre de l'autisme (DI-TSA)					1 733 000 \$	1 607 500 \$	3 340 500 \$
Jeunesse					1 391 900 \$	800 000 \$	2 191 900 \$
Dépendance						725 600 \$	725 600 \$
Ressources humaines en CHSLD				688 800 \$	910 700 \$		1 599 500 \$
Équité interrégionale					5 213 100 \$	8 843 600 \$	14 056 700 \$
Endoscopie - ajout de deux salles					1 500 000 \$		1 500 000 \$
Médecine - 37 lits à la Cité-de-la-Santé	4 700 000 \$						4 700 000 \$
Hémodialyse - 14 nouvelles stations		2 009 673 \$					2 009 673 \$
Tomographie à émission de positrons (TEP) offre de service		1 066 138 \$					1 066 138 \$
TOTAL	6 867 088 \$	3 075 811 \$	705 355 \$	15 234 880 \$	24 477 061 \$	16 796 600 \$	67 156 795 \$

* CSSS seulement

SUBVENTION AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

	TOTAL
Déficiência intellectuelle et TSA	1 752 696 \$
Dépendances	1 047 591 \$
Déficiência physique	1 124 756 \$
Jeunes en difficulté	3 581 149 \$
Soutien aux aînés en perte d'autonomie	4 202 067 \$
Santé mentale	5 553 321 \$
Santé physique	1 203 726 \$
Santé publique	1 492 361 \$
Services généraux	4 255 507 \$
TOTAL	24 213 174 \$



LES FAITS SAILLANTS

**SELON LES ORIENTATIONS DU PLAN STRATÉGIQUE DU RÉSEAU
DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX 2015-2020**

FAVORISER LES SAINES HABITUDES DE VIE ET LA PRÉVENTION DES PROBLÈMES DE SANTÉ

HABITUDES DE VIE

- Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie afin de prévenir les maladies chroniques et le cancer
 - Activité physique chez les jeunes âgés de 12 à 17 ans

83 % des écoles du territoire collaborent à des activités de promotion et de prévention en santé
 - Cessation tabagique

Adoption et mise en place de la Politique pour un environnement sans fumée au CISSS de Laval

Déploiement de plusieurs activités de promotion-prévention dans le milieu scolaire

FAVORISER LES SAINES HABITUDES DE VIE ET LA PRÉVENTION DES PROBLÈMES DE SANTÉ

PRÉVENTION DES INFECTIONS

- Renforcer la prévention et le contrôle des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS)
 - 2 212 activités de dépistage ont été réalisées chez les jeunes de 15 à 24 ans, soit une augmentation de plus de 8% comparativement à l'an passé
 - Élaboration d'une campagne régionale de prévention des ITSS auprès des jeunes 14-25 ans

OFFRIR DES SERVICES ET DES SOINS ACCESSIBLES INTÉGRÉS ET DE QUALITÉ AU BÉNÉFICE DES USAGERS

PREMIÈRE LIGNE ET URGENCE

- Améliorer l'accès aux soins et aux services de première ligne
 - Implantation de six super-cliniques (GMF-R)
 - Prescription infirmière
 - plus de 90 % des infirmières visées ont obtenu leur droit de prescrire
- Réduire le temps d'attente à l'urgence
 - Diminution de 2,2 heures depuis 2016-2017
 - Inscription de la population auprès d'un médecin de famille
 - 22 401 Lavallois ont été inscrits auprès d'un médecin de famille
 - Hausse du taux d'inscription général qui atteint 77,1 %;
 - une hausse de 4,7% par rapport à l'an dernier

OFFRIR DES SERVICES ET DES SOINS ACCESSIBLES INTÉGRÉS ET DE QUALITÉ AU BÉNÉFICE DES USAGERS

SERVICES SPÉCIALISÉS

- Assurer des soins et des services spécialisés dans des délais médicalement acceptables

Imagerie médicale	Comparativement à 2016-2017, c'est 488 angiographies supplémentaires et 381 tomodensitométries supplémentaires; 1 556 résonances magnétiques supplémentaires 2 475 graphies simples supplémentaires
Endoscopie	2 nouvelles salles d'endoscopie digestive
Services ambulatoires	Augmentation du volume de consultations de 25 % Ajout de deux spécialistes permettant de voir 41 647 usagers de plus que l'an dernier
Hémodynamie	81% des IAMEST traités dans un délai médian de 75 minutes

OFFRIR DES SERVICES ET DES SOINS ACCESSIBLES INTÉGRÉS ET DE QUALITÉ AU BÉNÉFICE DES USAGERS

SÉCURITÉ ET PERTINENCE

- Renforcer la prévention et le contrôle des infections reliées au séjour en milieu hospitalier
 - Programmes obligatoires de surveillance provinciale des infections nosocomiales (SPIN)
 - Hygiène des mains
 - Plus de 5 400 audits électroniques
 - Taux de conformité à l'hygiène des mains de 69,3 %, comparativement à 49,7% l'an dernier

OFFRIR DES SERVICES ET DES SOINS ACCESSIBLES INTÉGRÉS ET DE QUALITÉ AU BÉNÉFICE DES USAGERS

PERSONNES ÂGÉES

- Améliorer les services de soutien à domicile
 - Plan d'investissement en soutien à domicile de 3,9 millions de dollars (augmentation de 6 % de clientèle desservie à ce jour)
- Consolider l'adaptation des soins et des services aux conditions des personnes âgées
 - Besoins d'hébergement et de récupération fonctionnelle des personnes âgées en perte d'autonomie
 - 33 lits d'hébergement et de soins de longue durée pour les personnes âgées présentant une perte d'autonomie sévère
 - 8 lits pour la récupération fonctionnelle de niveau modéré et progressif
 - Investissement de 910 700 \$ pour bonifier les services d'hygiène en centres d'hébergement

OFFRIR DES SERVICES ET DES SOINS ACCESSIBLES INTÉGRÉS ET DE QUALITÉ AU BÉNÉFICE DES USAGERS

PERSONNES VULNÉRABLES

- Assurer des soins palliatifs et de fin de vie respectant le choix des personnes
 - 943 personnes ont pu bénéficier de soins palliatifs à domicile, soit une augmentation de 3,5% par rapport à l'an dernier
- Faciliter le développement optimal et la participation sociale des enfants et des jeunes adultes ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme
 - Depuis 2016-2017: diminution de 102 jours du délai moyen d'accès pour un service spécialisé chez les enfants de moins de 5 ans présentant un TSA

OFFRIR DES SERVICES ET DES SOINS ACCESSIBLES INTÉGRÉS ET DE QUALITÉ AU BÉNÉFICE DES USAGERS PERSONNES VULNÉRABLES

- Améliorer la réponse aux besoins des personnes présentant des troubles mentaux graves
 - 13 lits de courte durée supplémentaires pour la psychiatrie
 - Près de 50 personnes de plus, qu'en 2016-2017, se sont prévaluées du Protocole d'intervention lavallois en santé mentale (PIL-SM)
- Améliorer le soutien aux familles en situation de négligence
 - Financement du programme Jeunes en difficulté et du
Création de 8,3 postes de professionnels
 - Financement services en psychologie
Création de 6,2 postes de psychologues

IMPLANTER UNE CULTURE D'ORGANISATION INNOVANTE ET EFFICIENTE

MOBILISATION DU PERSONNEL

- Maintenir la mobilisation du personnel du CISSS de Laval en accroissant sa capacité à s'adapter à un contexte en évolution
 - Entreprise en santé – « Défi pour soi, pour nous » a incité 1 188 employés à être plus actifs sur une période de six semaines
- Favoriser la disponibilité et l'utilisation optimale de la main-d'œuvre du réseau
 - Rehaussement des structures de postes
 - 1 100 affichages internes
 - Programme relève des cadres intermédiaires

Plus de 130 personnes ont déposé un dossier de mise en candidature

IMPLANTER UNE CULTURE D'ORGANISATION INNOVANTE ET EFFICIENTE

ORGANISATION EFFICIENTE

- Favoriser la mise en place d'une gestion axée sur l'amélioration de la performance
 - Regroupement DRI LLL
 - OPTILAB Laval-Lanaudière-Laurentides
750 employés répartis dans 9 laboratoires de la grappe LLL et 20 centres de prélèvements
- Favoriser le partage de l'information concernant les usagers entre les professionnels
 - Travaux de d'implantation du DCI Cristal-Net

CENTRE INTÉGRÉ
DE SANTÉ ET DE
SERVICES SOCIAUX
DE LAVAL

/ Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2017-2018

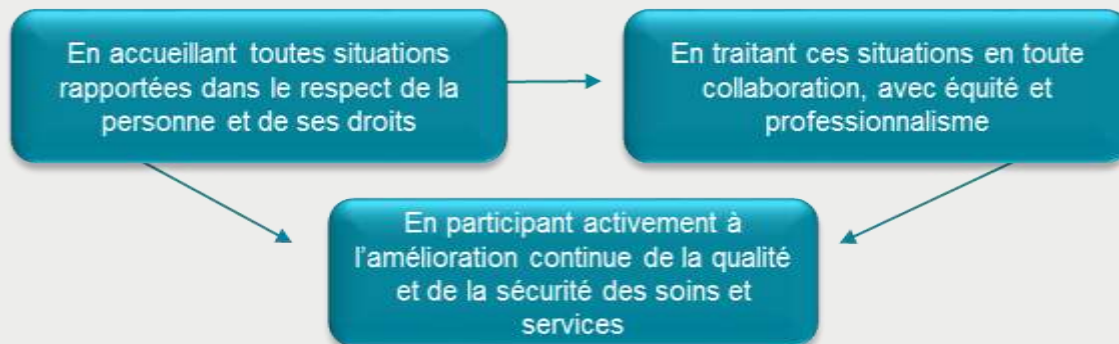
Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2017-2018

PARTIE 1

Bilan des activités du
Bureau de la commissaire aux plaintes
et à la qualité des services (BCPQS)

MISSION ET VISION DU BCPQS

**Ensemble pour la qualité !
Ensemble, visions
l'amélioration !**



ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE 2017-2018

Plus de **148 activités** réalisées, notamment :

- Promotion du régime d'examen des plaintes
- Participation aux rencontres bilans et de suivi de diverses visites ministérielles et d'agrément
- Participation à la conception d'un projet de vidéo d'information sur les droits des usagers
- Rencontre bilan avec les directeurs sur le fonctionnement du Bureau
- Participation régulière aux rencontres des commissaires du Québec. Démarche d'optimisation du fonctionnement du Bureau
- Élaboration de sa mission propre et de ses valeurs
- Recrutement, accueil et formation d'un nouveau conseiller

PORTRAIT DES DOSSIERS TRAITÉS PAR TYPE

Comparatif 2016-2018

Type de dossier	2016-2017	2017-2018	Écart
Plaintes	482	724	↑ 50 %
Plaintes médicales	41	77	↑ 88 %
Interventions	64	69	↑ 8 %
Assistances	1 024	886	↓ 13 %
Consultations	153	280	↑ 83 %
Total	1 764	2 036	

SOMMAIRE DES MOTIFS

Plaintes

Motifs	Nombre	Écart
Soins et services dispensés	383	36 %
Accessibilité	205	19 %
Relations interpersonnelles	185	18 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	104	10 %
Droits particuliers	103	10 %
Aspect financier	62	6 %
Autres	5	1 %
Total général	1 047	

MESURES D'AMÉLIORATION

311 mesures proposées

Types de mesures

- Mesures correctives
- Engagements des directions
- Recommandations de la commissaire

Comité de vigilance et de la qualité (CVQ) mandaté à en assurer le suivi

PROTECTEUR DU CITOYEN

Recours en deuxième instance

- 19 demandes de transmission de dossier pour étude
- 15 avis de confirmation des conclusions du commissaire au cours de l'année

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2017-2018

PARTIE 2

Rapport annuel des médecins examinateurs

PLAINTES MÉDICALES

Faits saillants

- 77 plaintes reçues (↑ de 88 %)
- 65 plaintes conclues, dont 43 % dans le délai
- 28 plaintes rejetées/abandonnées/cessées
- 19 recommandations d'amélioration de la qualité des soins et services médicaux
- Principal département visé : urgence
- 4 plaintes référées en discipline
- 3 demandes de révision des conclusions au comité de révision des plaintes médicales

Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2017-2018

PARTIE 3

Rapport annuel du comité de révision

COMITÉ DE RÉVISION



3 demandes de révision ont été traitées

- De ce nombre
 - 2 touchaient la qualité des soins/manque de professionnalisme
 - 1 touchait l'accessibilité
- Résultats
 - 2 confirmations des conclusions du médecin examinateur
 - 1 demande de complément d'examen



DIGNE DE CONFIANCE,
à chaque instant



MERCI ET BONNE SOIRÉE

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec 