



Centre de santé et de services sociaux
de la Pointe-de-l'île



POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE 2011-2015

Façonner l'avenir

Nous sommes ce que nous faisons et ce que nous faisons nous transforme

11 avril 2011



Direction générale

Un CSSS qui arrive à maturité

Depuis sa création à l'automne 2004, le CSSS de la Pointe-de-l'Île répond fort efficacement aux principaux défis auxquels il est confronté.

D'abord, celui d'assumer pleinement sa nouvelle mission d'instance locale, en animant et en consolidant un réseau local de services. Afin d'assurer une meilleure prise en charge des personnes, un plan d'action a été convenu avec l'ensemble des partenaires communautaires et institutionnels. Celui-ci permet à tous, dans le cadre des réseaux intégrés de services, d'organiser ceux-ci en fonction des besoins des personnes plutôt qu'en fonction de l'organisation de chacun des partenaires impliqués dans la desserte de services.

Un autre grand défi auquel le CSSS a su répondre efficacement est celui de réaliser, avec succès, la fusion de plusieurs établissements. Il s'est doté d'un nouveau plan d'organisation, il a formé de nouvelles équipes de direction et il a harmonisé ses services de façon à offrir un accès équitable aux personnes dans tous les quartiers de son territoire. Il a aussi consolidé une complémentarité importante entre ses diverses missions tout en préservant leurs spécificités propres.

Le CSSS de la Pointe-de-l'Île a montré une très grande ouverture face aux nouvelles pratiques. Il a développé, réaménagé, suscité et réalisé des projets importants que l'on pense, notamment, au Télésoins pour les personnes ayant une maladie chronique, à l'accueil centralisé de ces services, aux multiples ordonnances collectives convenues avec la collaboration étroite du Conseil des médecins et dentistes de l'établissement, à l'informatisation de la pharmacie, à un milieu de vie pour les personnes hébergées et enfin à l'implantation progressive du dossier clinique informatisé.

Soulignons également le projet de partenariat interdisciplinaire en soutien à la pratique médicale de première ligne pour le suivi des enfants de 0 à 5 ans qui n'ont pas de médecins de famille, au développement progressif et harmonieux des ressources intermédiaires et enfin de notre capacité, maintes fois démontrée, à développer des projets interdisciplinaires.

Le CSSS joue également un rôle important dans plusieurs projets qui concernent plus spécifiquement les jeunes, et ce, tant au niveau régional, sous-régional que local. Mentionnons particulièrement la gestion du programme régional CAFE, la coprésidence de la table régionale des directeurs du programme jeunesse ainsi que celle de la table sous-régionale en santé mentale jeunesse.

Enfin, c'est avec fierté que nous avons reçu, en 2010, notre affiliation universitaire avec l'Université de Montréal et le prix d'excellence pour la réalisation du projet milieu de vie pour les personnes hébergées dans nos quatre centres d'hébergement.

Toutes ses réalisations ont été possibles grâce à l'implication du personnel et des instances du CSSS. Nous sommes très heureux de ce que nous avons accompli à ce jour, d'autant plus que perdure une

iniquité importante pour notre population dans la répartition, entre les différents territoires, des ressources financières régionales.

Des besoins plus importants et une communauté en mutation

De nouvelles réalités se présentent. La structure industrielle de notre territoire est en grande mutation et cela aura des effets importants notamment, au niveau économique. Aussi, l'immigration qui à ce jour était faible connaîtra un développement important au cours des prochaines années.

Le taux d'augmentation de la population âgée de 65 ans et plus sera encore plus considérable que dans la région montréalaise ce qui aura un impact majeur sur la demande de services pour eux et pour les proches aidants qui nécessiteront support et soutien. Le CSSS sera également confronté au vieillissement de ses bénévoles dont la contribution demeurera essentielle.

Dans plusieurs secteurs de notre territoire habitent des personnes en grande vulnérabilité économique et sociale. Nous observons également une augmentation des maladies chroniques et la pression énorme que celles-ci exercent sur nos services.

Les besoins des personnes évoluent et celles-ci s'attendent, à juste titre, à recevoir les services de proximité adéquats et de qualité. Pour y répondre efficacement, il faudra, en plus de répondre aux enjeux identifiés dans notre positionnement stratégique, corriger l'iniquité importante de services que subit la population de notre territoire et assurer un développement de ressources financières dans les services les plus névralgiques.

Des assises solides et porteuses

Le défi est de taille. Pour améliorer notre contribution à la santé et au bien-être des personnes, il nous faut, à la fois, prendre le chemin le plus pertinent, innover dans nos pratiques, garder un équilibre entre les services de santé physique et les services sociaux et aussi assumer la dualité entre développer et consolider nos services.

Le CSSS compte sur du personnel compétent et devra être novateur pour assurer la relève compte tenu des nombreux départs à la retraite prévus au cours des prochaines années et de la rareté de certaines ressources professionnelles.

Notre positionnement stratégique 2011-2015 prend assises sur la capacité et la volonté du personnel et des dirigeants, maintes fois démontrées, de mener des actions pertinentes, avec compétence, en innovant au besoin et en démontrant un entrepreneuriat dynamique. Il s'appuie sur notre récente démarche réalisée pour réviser notre mission spécifique et nos valeurs et confirme, encore davantage, la détermination du CSSS à être là pour la population qui requiert ses services et pour le personnel qui les offre.

Le passé est garant de l'avenir. Nous sommes ce que nous faisons et ce que nous faisons nous transforme.

Notre raison d'être

Orienté vers l'innovation et les valeurs humaines, le CSSS de la Pointe-de-l'Île contribuera activement et avec engagement au bien-être de la population de son territoire. Nous en faisons notre raison d'être. Nous sommes d'avis que la santé est le cœur du développement de l'être humain. Le CSSS entend y apporter une contribution importante.

Notre vision

Afin d'accompagner la population de la Pointe-de-l'Île dans sa quête de santé et de bien-être, le CSSS donnera priorité au caractère remarquable des gens et des lieux, à la pertinence de ses actions, à la compétence du personnel, à l'innovation et à l'entrepreneuriat.

Nos valeurs

Nos valeurs orientent nos actions, permettent de trouver un sens à ce que nous faisons et stimulent notre capacité à réussir. Nos valeurs **Esprit Santé** sont :

Engagement : garantir que je mets mes compétences, ma passion et mon pouvoir au mieux-être de mon environnement

Sécurité : assurer un environnement sécuritaire

Partenariat : faire ensemble pour aller plus loin

Respect : être à l'écoute et conscient de l'autre, le reconnaître dans ses besoins, dans son apport et dans son expertise

Innovation : Oser faire les choses autrement pour répondre aux besoins de ma clientèle

Un CSSS qui façonne l'avenir

Le CSSS se projette vers l'avenir. Il garde toujours le cap sur la finalité même de toutes ses actions : **la personne, sa santé, son bien-être**. Par ce positionnement stratégique, le CSSS détermine ce qu'il veut améliorer et développer pour contribuer encore davantage à l'amélioration de la santé de la population du territoire. Il assure ainsi une convergence des actions de l'ensemble des directions de services et de support ainsi que de celles des instances.

Au cours des prochaines années, le CSSS contribuera activement à la réalisation des enjeux nationaux énoncés par le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi qu'aux enjeux régionaux de l'Agence de la santé et des services sociaux élaborés dans leur planification stratégique respective. Afin d'apporter une contribution encore plus significative pour le maintien et l'amélioration de la santé et du bien-être de la population de la Pointe-de-l'Île, le CSSS identifie 3 grands enjeux particuliers :

Enjeu 1 Une offre de services de proximité plus accessibles

Enjeu 2 Un personnel compétent, mobilisé et engagé auprès des personnes et de la communauté

Enjeu 3 Un partenariat dynamique et un entrepreneuriat audacieux

Enjeu 1 Une offre de services de proximité, sécuritaires et plus accessibles

Orientation

1.1 Accroître l'accès à des services médicaux de première ligne de proximité

Objectifs

- Promouvoir et contribuer au développement de cinq (5) groupes de médecine familiale (GMF) et de trois (3) cliniques-réseau (CR)
- Assurer le déploiement d'une (1) clinique-réseau intégré (CRI)
- Participer activement au recrutement et à la rétention de médecins de première ligne sur le territoire

Orientation

1.2 Déployer des mesures et des actions pour soutenir davantage la pratique médicale de première ligne

Objectifs

- Accroître la participation de l'infirmière praticienne spécialisée (IPS)
- Assurer aux médecins du territoire l'accès à des services diagnostiques au CSSS et à l'hôpital
- Compléter la numérisation du dossier client et créer des liens informatiques avec les médecins du territoire
- Poursuivre le déploiement des ordonnances collectives
- Utiliser la technologie de pointe pour accroître l'offre de services aux malades chroniques

Orientation

1.3 Assurer un accès à des services hospitaliers dans le territoire de la Pointe-de-l'Île

Objectifs

- Assumer un leadership dans la promotion, la conception et la réalisation d'un hôpital communautaire dans le territoire
- Assurer une meilleure continuité et complémentarité de soins en intégrant le volet hospitalier aux autres missions du CSSS

Orientation

1.4 Garantir des services de qualité

Objectifs

- S'assurer que la qualité des services soit basée sur les cinq dimensions déterminées dans le cadre conceptuel de la gestion intégrée de la qualité du CSSS.
- Développer un système d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.
- Mettre en place des mécanismes d'intégration de la qualité.
- S'assurer que les services sont rendus de manière sécuritaire.

Orientation

1.5 S'assurer de l'impact des services rendus et maximiser le temps consenti directement auprès des personnes

Objectifs

- Identifier et modifier certaines façons de faire afin d'augmenter le nombre d'interventions directes auprès de notre clientèle
- Consolider les activités de prévention et de promotion de la santé dans tous les programmes services du CSSS
- Faire les représentations nécessaires pour abolir l'iniquité de services sur notre territoire

Orientation

1.6 Accentuer la réalisation de politiques pertinentes tant au niveau social que santé

Objectifs

- S'assurer du déploiement de plans de services pour les personnes vulnérables
- Développer des plans d'intervention infirmier et social auprès des personnes vulnérables

Orientation

1.7 Capitaliser sur les possibilités offertes par les technologies de l'information

Objectifs

- Accentuer les moyens de communication pour rejoindre encore davantage la population et le personnel
- Poursuivre le déploiement de systèmes d'information clinique et de gestion
- Saisir les opportunités d'accroître la qualité et le nombre de services rendus par l'utilisation judicieuse de technologies de pointe

Enjeu 2 Un personnel compétent, mobilisé et engagé auprès des personnes et de la communauté

Orientation

2.1 Soutenir efficacement le personnel et reconnaître sa contribution

Objectifs

- Être un milieu accueillant et chaleureux
- Susciter l'entraide et le partage d'expérience
- Favoriser le transfert des connaissances et promouvoir le cheminement professionnel
- Encourager les projets novateurs et de qualité
- Développer une culture de reconnaissance de l'apport et de l'expertise du personnel
- Concevoir un cadre conceptuel de la qualité
- Se doter d'installations modernes, efficaces et sécuritaires

Orientation

2.2 Déployer et consolider des liens plus étroits avec les maisons d'enseignement et élargir la formation aux disciplines multisectorielles

Objectifs

- Accroître notre capacité d'accueil de stages pour les différents intervenants et professionnels en santé et en social
- Assurer au personnel et aux stagiaires un milieu facilitant l'apprentissage et le développement des compétences
- Être un lieu de formation interdisciplinaire et multisectorielle en accueillant des stagiaires pour travailler sur les déterminants de la santé
- Devenir une unité satellite de l'Unité de médecine familiale (UMF) de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont

Enjeu 3 Un partenariat dynamique et un entrepreneuriat audacieux

Orientation

3.1 Consolider les réseaux intégrés de services

Objectifs

- Compléter les plans d'action adoptés par l'ensemble des partenaires pour un réseau de services intégrés
- Réaliser des plans d'action de services intégrés en déficience intellectuelle et en déficience physique
- Encourager et valoriser l'esprit de partenariat entre les différentes équipes du CSSS
- Susciter une plus grande participation des milieux socioéconomiques en les associant étroitement à des projets novateurs particuliers notamment pour la création d'une maison en soins palliatifs
- Assumer un leadership dans la concertation multisectorielle quant à notre expertise en matière de santé et de services sociaux

Orientation

3.2 Déployer notre expertise et notre savoir-faire

Objectifs

- Offrir le développement et la gestion du service télésoins à l'ensemble des CSSS du territoire montréalais
- Concevoir, créer et développer un Observatoire en santé et en bien-être destiné aux enfants et aux jeunes pour les services de première ligne
- Consolider notre leadership et notre engagement, au niveau régional et au niveau sous-régional, en matière de services aux enfants et aux jeunes ainsi que pour les services aux jeunes en santé mentale
- Offrir de l'accompagnement aux établissements qui le demandent, dans la réalisation de leur démarche pour assurer un milieu de vie aux personnes hébergées