

Rapport annuel

2008-2009



L'œuvre en page couverture ainsi que les autres ouvrages présentés dans ce rapport annuel sont le fait d'une femme hors du commun, Héléna Krajewski, qui réside dans l'un des milieux de vie du CSSS de Charlevoix.

Madame Krajewski est née à Montréal en 1933. À l'âge de trois ans, elle est accueillie par les Petites Franciscaines de Marie, à la maison mère; elle vit depuis à Baie-Saint-Paul. Héléna Krajewski est atteinte de paralysie cérébrale depuis sa naissance. « C'est pour cette raison que mon corps répond mal aux ordres que mon cerveau lui donne. Pourtant, tout est si clair dans ma tête ».

L'artiste



Héléna Krajewski peint pour la première fois en 1971, dans le cadre d'un atelier pour les personnes handicapées, animé par l'artiste peintre Jacques Hudon. Au fil des ans, la peinture est devenue pour elle un loisir, un mode d'expression, et une grande passion qui lui permet de franchir ses limites. Madame Krajewski a réalisé une première exposition à l'Hôpital de Baie-Saint-Paul en 1999.

En 2004, elle a présenté ses œuvres au public lors d'une exposition en solo à la Bibliothèque René-Richard, puis elle a participé au collectif de peinture à l'occasion de Rêves d'automne. Madame Krajewski a participé également à l'Exposition des femmes de Charlevoix en 2006, 2007 et 2009.

« Ma principale source d'inspiration réside dans l'observation de la nature. À travers ma peinture, je peux exprimer mes émotions, partager ma joie de vivre et me réaliser pleinement ». Les médiums qu'elle utilise sont la gouache, l'acrylique et une technique d'estampe.

Œuvres originales
peintes sur papier vélin

Héléna Krajewski

TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL	2
LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
L'ÉQUIPE DE DIRECTION	5
LE CSSS DE CHARLEVOIX	6
RAPPORT SUR LES PAINTES	7
LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SERVICES : UN SOUCI CONSTANT	8
LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE	10
Direction générale	10
Direction générale adjointe	11
Direction des services professionnels	12
Direction des soins et services à la clientèle	13
Direction du regroupement de clientèles en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement	14
Direction des ressources humaines	15
Direction des services techniques	16
Direction des ressources financières et informationnelles	17
FONDS D'EXPLOITATION – ÉTAT DES RÉSULTATS	18
STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES	20
RAPPORT DES FONDATIONS	22
La Fondation du Centre hospitalier Saint-Joseph de La Malbaie	22
La Fondation Hôpital de Baie-Saint-Paul	23
La Fondation Carmel-Roy	24

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL

Il nous fait plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Charlevoix pour l'année financière 2008-2009.

Cette dernière année a été marquée par des changements majeurs pour notre établissement. Nous soulignons d'entrée de jeu un changement de garde à la Direction générale. En effet, en juin 2008, soit deux ans après son arrivée, le directeur général, monsieur Claude Lévesque, a quitté l'organisation. En septembre 2008, après avoir assuré l'intérim, monsieur Guy Thibodeau a été nommé à ce poste.

Le second changement d'importance a été une modification au plan d'organisation, avec la création de la nouvelle Direction des soins et services à la clientèle, en décembre 2008. Ce changement, dicté par notre souci d'assurer l'accès, la continuité et la qualité des services, nous a permis de regrouper en une seule direction les soins infirmiers et la majorité des services cliniques offerts à nos clientèles.

Parmi les dossiers importants, nous devons mentionner la réalisation des étapes menant à la visite d'agrément, un moment crucial dans l'année; il suffit de penser aux différents sondages menés pour évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services, notamment, ainsi que le travail des équipes qualité. En novembre 2008, l'établissement a accueilli l'équipe de visiteurs d'Agrément Canada, en vue de l'accréditation de l'ensemble de ses services. Nous avons reçu un rapport provisoire en janvier 2009, qui faisait mention d'un agrément conditionnel. Depuis cette visite, les équipes qualité travaillent avec rigueur afin de répondre aux attentes, dans le délai qui nous est imparti. Par ailleurs, nous poursuivons nos efforts afin d'implanter une solide culture de sécurité et de qualité au sein de notre organisation.

Plusieurs faits saillants de l'année 2008-2009 méritent aussi d'être soulignés, dont la réalisation d'importants travaux de réaménagement dans le secteur de l'urgence de l'Hôpital de La Malbaie. Ces travaux, envisagés il y a déjà quelques années, avaient pour but d'agrandir la salle de traumatologie et d'aménager la salle de triage ainsi que la salle d'attente.

De plus, notre préoccupation d'offrir des services sécuritaires à la clientèle nous a incité à donner une formation soutenue à notre personnel sur la gestion des risques et l'importance de déclarer les événements indésirables qui se produisent.

Pour sensibiliser le personnel aux droits des usagers et aux comportements attendus envers la clientèle, nous avons poursuivi la diffusion du code d'éthique.



Guy Thibodeau
Directeur général

Nous avons également accentué la mise en place des projets cliniques, en vue d'offrir de meilleurs services à la clientèle. Nous avons entre autres revu des mécanismes d'accès et nous avons défini de nouvelles trajectoires de service.

L'année 2008-2009 a aussi été une étape importante de l'intégration dans la communauté des personnes vivant avec une déficience intellectuelle. En effet, nous avons franchi l'étape ultime de transformation du dernier milieu résidentiel institutionnel en une variété de services dans la communauté, incluant l'hébergement.

Par ailleurs, dans la poursuite du travail amorcé lors des négociations locales avec les représentants syndicaux, nous avons mis bien des efforts pour stabiliser notre personnel, notamment par le rehaussement de l'équipe volante et la titularisation d'employés, en créant des postes, ce qui facilite la rétention et l'attraction de la main-d'œuvre.

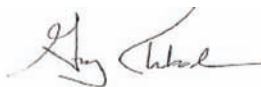
Nous terminons l'année avec un léger surplus budgétaire, attribuable aux gestionnaires qui ont fait un suivi rigoureux de l'utilisation des ressources. Ils ont aussi contribué à l'atteinte de la majorité des cibles de résultats inscrites à l'entente de gestion convenue entre le CSSS de Charlevoix et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale.

Enfin, l'année 2008-2009 a été le théâtre d'améliorations de la qualité des services et de la réalisation de beaux projets dans le secteur de la santé et des services sociaux du territoire de Charlevoix. Ces réussites, nous les devons à notre personnel engagé, à nos médecins qui ont à cœur la santé de notre population, aux gestionnaires qui mettent toute leur énergie à l'atteinte des objectifs poursuivis, aux administrateurs qui donnent de leur temps pour déterminer les priorités et en assurer le suivi ainsi qu'aux bénévoles qui se dévouent sans compter.

À vous tous qui, année après année, faites la différence et qui permettez au CSSS de Charlevoix de rayonner dans son milieu, merci !



Diane Truchon Mailloux
Présidente du conseil d'administration



Guy Thibodeau
Directeur général



Diane Truchon-Mailloux
Présidente du conseil

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Des gens actifs
et vigilants**

* Absent de la photo

Diane Truchon-Mailloux, présidente
Glorian Tremblay, vice-président
Guy Thibodeau, secrétaire
Denise Tremblay
Pierre Pépin *
Jean-Denis Paquet *
Jacques Bouchard *
Béatrice Guay *
Normand Bédard *
Madeleine Bertrand *
Gisèle Poitras *
Henriot Lavoie *
Yvon Boily *
Michelle Desbiens
Raynald Côté
Johanne Fortin *
Conrad Paradis

Représentation

Membre cooptée
Population
Directeur général
Comité des usagers
Comité des usagers
CMDP
CMDP
Conseil multidisciplinaire
Autres établissements, désigné par l'Agence
Population
Population
Population
Conseil des infirmières et des infirmiers
Autre personnel
Fondations
Membre cooptée
Conseil multidisciplinaire

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

Des gens engagés
et convaincus



* Absent de la photo

Guy Thibodeau
Carole Dumont
Michel Piraux *
Linda Rae
Jacques Lapointe

Pierre Lachance
Louis-Paul Gauvin *
Marc Audet

Titre de fonction

Directeur général
Directrice générale adjointe
Directeur des services professionnels
Directrice des soins et services à la clientèle
Directeur du regroupement de clientèles
en déficience intellectuelle et
en troubles envahissants du développement
Directeur des ressources humaines
Directeur des services techniques
Directeur des ressources financières
et informationnelles

LE CSSS DE CHARLEVOIX

**Une volonté
partagée et un
but commun :
mettre tout
en œuvre
pour offrir
les meilleurs
services possibles
à la population
de Charlevoix.**

Sa mission

Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Charlevoix est un établissement public qui a pour mission de maintenir, voire d'améliorer l'état de santé de la population de son territoire.

Pour ce faire, il doit offrir la plus vaste gamme possible de services de santé et de services sociaux, dans un continuum sans rupture, en facilitant les démarches de la clientèle dans le réseau et en considérant ses besoins évolutifs. Son offre inclut des services de première ligne et de deuxième ligne spécialisée.

Ainsi, la mission du CSSS de Charlevoix comporte cinq volets distincts.

Promotion et prévention

Services de santé et services sociaux de première ligne, de nature préventive et curative; services de réadaptation et de réinsertion; intervention et promotion des programmes de santé publique.

Soins généraux et spécialisés

Services diagnostiques, soins médicaux généraux et spécialisés et autres services requis, y compris les soins infirmiers, les services psychosociaux spécialisés, préventifs et de réadaptation.

Hébergement et soins de longue durée

Services d'hébergement temporaire et permanent; services d'assistance, de soutien et de surveillance; soins infirmiers; services psychosociaux, pharmaceutiques et médicaux.

Réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement

Services généraux et spécialisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui requièrent de tels services; services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes.

Réadaptation physique

Services spécialisés d'adaptation, conjointement avec l'IRDPO, de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui requièrent de tels services; services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes.

RAPPORT SUR LES PLAINTES

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services exerce une fonction exclusive au sein de l'établissement; elle traite les plaintes et les demandes d'assistance des usagers.

Tel que prévu par la Loi, la commissaire fait un rapport du traitement des plaintes qu'elle a effectué en cours d'année et des suivis qui en ont découlé. Elle dépose ce rapport chaque année au conseil d'administration.

Au cours de l'année 2008-2009, 61 dossiers ont été traités comparativement à 45 dossiers en 2007-2008. De ces dossiers, 27 ont été traités par la commissaire, 10 ont été transmis aux médecins examinateurs et 23 ont été des demandes d'assistance.

Les principaux objets d'insatisfaction des usagers pour les plaintes médicales et non médicales sont les relations interpersonnelles, les soins et services donnés, l'organisation du milieu et les ressources matérielles.

Faits saillants de l'année 2008-2009

- 48 % des objets de plaintes non médicales examinées par la commissaire locale, ont permis d'identifier 21 mesures correctives
- 57 % des objets de plaintes analysées par les médecins examinateurs ont permis d'identifier 4 mesures correctives
- 56 des 61 dossiers de plaintes traités étaient conclus au 31 mars 2009



Diane Bouchard

Commissaire locale
aux plaintes et
à la qualité
des services

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SERVICES : UN SOUCI CONSTANT

La satisfaction de la clientèle : un élément de fierté pour tous !

En début d'année, le Conseil québécois d'agrément, organisme indépendant qui évalue la qualité des services donnés par les établissements de santé, a mené des sondages de satisfaction auprès de nos différentes clientèles. Ces sondages portaient notamment sur la relation avec le client, la prestation professionnelle et l'organisation des services. Les résultats ont révélé des taux élevés de satisfaction : en milieu d'hébergement, ces taux varient entre 87 % et 91 % et pour l'ensemble des autres services, ils se situent entre 86 % et 89 %.

L'amélioration des services : un processus continu

À l'automne, le Conseil québécois d'agrément et Agrément Canada ont visité le CSSS de Charlevoix pour évaluer la qualité des services rendus; la visite a été précédée d'une autoévaluation rigoureuse dans nos différents services et des rapports ont été remis aux deux organismes.

Les résultats de la visite et de l'autoévaluation conditionnent l'obtention d'un agrément inconditionnel ou conditionnel; l'agrément est en quelque sorte une certification qui témoigne de la qualité des services. Le rapport provisoire que nous avons mentionné que nous aurons un agrément conditionnel. Il nous faut maintenant poursuivre nos efforts pour répondre à l'ensemble des recommandations et pour réduire le nombre d'éléments qui constituent un critère à risque élevé pour la santé et la sécurité de la clientèle et des employés.

La sécurité des services : une priorité

Le conseil d'administration et la direction du CSSS de Charlevoix ont placé la sécurité des services en priorité et veulent qu'elle devienne partie intégrante de la culture organisationnelle en termes de prestation des services.

Dans cette optique, plusieurs activités de formation ont eu lieu au cours de l'année avec pour objectif de sensibiliser le personnel sur les pratiques sécuritaires, en plus de la formation sur la gestion des risques. La formation a permis de développer des compétences sur l'identification des risques. Une fois le risque identifié, l'établissement peut mettre en place les correctifs appropriés.

Cette approche préventive vise à réduire, voire éliminer les situations à risque.

La prévention et le contrôle des infections, on prend ça au sérieux !

Nous avons modifié la composition du comité de prévention et de contrôle des infections de manière à assurer une implication de tous les secteurs concernés. Le comité a travaillé de façon intense pour prévenir et réduire les infections en milieu hospitalier et en longue durée.

- Surveillance accrue des bactéries multirésistantes à certains médicaments dont la méthicilline et la vancomycine.
- Activités de surveillance, de prévention et de contrôle des infections telles que la gastroentérite, l'influenza et le clostridium difficile, et uniformisation des protocoles de dépistage à l'admission.
- Embauche d'une deuxième conseillère en prévention des infections.
- Formation sur la prévention des infections pour le personnel en hygiène et salubrité, les employés en imagerie diagnostique, les nouveaux employés en soins infirmiers et des bénévoles agissant auprès de la clientèle.
- Production de dépliants d'information sur la prévention des infections à l'intention des employés et de la clientèle.

Plan local de lutte contre une éventuelle pandémie d'influenza

Le CSSS de Charlevoix a élaboré un plan d'action pour faire face à une éventuelle pandémie de grippe A(H1N1). Ce plan d'action prévoit la mise en opération, si nécessaire, de sites non traditionnels (SNT) de soins, soit :

- deux SNT de soins ambulatoires, pour la clientèle qui présenterait des syndromes d'allure grippale; l'un serait situé à l'Hôpital de Baie-Saint-Paul et l'autre à l'Hôpital de La Malbaie;
- un SNT de soins et d'admission, pour la clientèle hospitalisée; il serait aussi mis en opération à l'Hôpital de Baie-Saint-Paul.

Ces actions d'importance ont pour but de limiter la propagation du virus et d'assurer le maintien des activités essentielles à la santé de la population.



Pascale Albert
et Katleen Gagnon

Conseillères en prévention
des infections

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE



Guy Thibodeau
Directeur général

Direction générale

- M. Guy Thibodeau a assuré l'intérim pendant trois mois à la direction générale, puis en septembre, il a été nommé directeur général. Il a aussi assumé par intérim une partie des fonctions du directeur des services professionnels (DSP), tout en faisant les démarches pour combler le poste.
- Durant son intérim à la DSP, il a travaillé à stabiliser les effectifs médicaux, en collaboration avec le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. Il a notamment contribué au recrutement de deux omnipraticiens.
- Pour favoriser l'accès, la continuité et la qualité des services, la majorité des services à la clientèle a été regroupée, en décembre 2008, sous la nouvelle Direction des soins et services à la clientèle.
- Poursuite des démarches avec l'Agence, la Corporation d'habitation du Québec et la Ville de Baie-Saint-Paul, pour l'échange de terrains et le développement d'un projet résidentiel visant l'intégration de personnes multihandicapées.
- Travaux préparatoires à la réalisation du manuel d'organisation de projet sur l'intégration des données cliniques : élaboration et lancement de l'appel d'offre, discussions sur le financement, octroi du contrat à la firme Mallette, etc.
- Discussions avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale relativement à l'utilisation des budgets pour le réaménagement de la pharmacie, de manière à recevoir l'emballeuse ensacheuse.
- Appel d'offre de service et sélection d'une firme pour accompagner la direction dans l'élaboration des orientations stratégiques du CSSS de Charlevoix pour les prochaines années.
- Préparation de la visite ministérielle, qui a eu lieu en janvier 2009, dont l'objectif était de faire le point sur le fonctionnement des deux hôpitaux.
- Consolidation des liens de partenariat avec les fondations qui sont reliées au CSSS de Charlevoix, les MRC, la Commission scolaire, les municipalités, les organismes du territoire et les établissements de santé de la région 03.
- Participation à diverses activités organisées par les fondations impliquées dans les activités de l'établissement.

Direction générale adjointe

- Planification de la visite d'appréciation des représentants d'Agrément Canada et du Conseil québécois d'agrément pour tous les services dans l'ensemble de nos installations.
- Coordination des équipes de travail pour la réalisation des différentes étapes menant à l'agrément et pour le suivi post visite.
- Planification des sondages de satisfaction de la clientèle en longue durée et des autres clientèles recevant différents services.
- Élaboration et mise sur pied d'un programme d'encadrement des bénévoles.
- Organisation d'un gala reconnaissance pour les bénévoles de l'établissement afin de souligner l'appréciation de la clientèle et des membres du personnel quant à l'implication de ces personnes au sein de l'organisation.
- Support pour le fonctionnement du comité d'éthique clinique.
- Organisation d'activités de sensibilisation en éthique clinique offertes aux intervenants et à la population de Charlevoix.
- Mise en place d'un comité conjoint pour l'organisation d'activités qui s'adressent aux proches aidants.
- Organisation d'activités de pastorale adaptées aux besoins de la clientèle dans chacun des milieux de soins et des milieux de vie.
- Collaboration à la planification et à la tenue de la formation au personnel et aux bénévoles de l'établissement sur la gestion des risques.
- Pilotage et implantation du logiciel GESRISK, un outil qui permet de doter le CSSS de Charlevoix d'un registre local et d'un tableau de bord en gestion des risques.



Carole Dumont

Directrice
générale adjointe

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

Direction des services professionnels

- Harmonisation et implantation d'un système unique de dictée centrale numérisée pour les deux hôpitaux.
- Implantation du Système d'archivage et de consultation des images numérisées en radiologie, connu sous l'acronyme anglais PACS, pour l'Hôpital de Baie-Saint-Paul et l'Hôpital de La Malbaie.
- Intégration de la dictée centrale numérisée au PACS de l'Hôpital de Baie-Saint-Paul.
- Implantation d'une centrale informatisée des rendez-vous, avec gestion territoriale des rendez-vous et des consultations en attente.
- Déploiement et harmonisation de l'informatisation des rendez-vous en radiologie en vue d'une centralisation pour l'Hôpital de Baie-Saint-Paul.
- Démarches pour le renouvellement de l'accréditation en mammographie pour l'Hôpital de La Malbaie et amorce du processus pour l'Hôpital de Baie-Saint-Paul, dans le cadre du Programme québécois de dépistage du cancer du sein.
- Formation du personnel pour l'entrepôt de données du Système d'information sur les mécanismes d'accès aux services spécialisés.
- Poursuite des démarches pour le réaménagement de la pharmacie et pour l'acquisition d'une emballeuse ensacheuse.
- Révision des processus de distribution des médicaments.
- Mise en place d'un système de supervision pharmacologique à distance.
- Recrutement d'une nouvelle pharmacienne spécialisée en oncologie.
- Travaux relatifs à une entente de services, avec l'équipe de laboratoire du CHA, pour le développement d'un lien de complémentarité, qui touche certains types d'analyses, et pour le partage d'expertise.



Michel Piraux
Directeur des services
professionnels

Direction des soins et services à la clientèle

- Formation donnée sur divers sujets : application du plan thérapeutique infirmier, application des actes infirmiers réservés aux non professionnels, développement de compétences des infirmières et infirmières auxiliaires (140) dans les divers secteurs du CSSS de Charlevoix.
- Gestion d'une équipe volante d'infirmières et d'infirmières auxiliaires.
- Révision du plan d'orientation et intégration du nouveau personnel de soin.
- Élaboration et application d'un protocole pour le suivi des opiacés.
- Rédaction et application d'ordonnances collectives.
- Constitution et mise en place d'un comité de prévention des infections et formation de l'ensemble du personnel en hygiène et salubrité.
- Mise en place d'un service support pour les proches aidants.
- Implantation d'un système d'évaluation des besoins en soutien à domicile.
- Vaccination de masse contre l'influenza dans quatre installations.
- Rédaction de la Charte de vie pour la clientèle hébergée.
- Actualisation de la trajectoire de services famille-enfance-jeunesse (FEJ) et regroupement des services à l'enfance; mise en place d'un service d'évaluation des nouvelles demandes d'intervention brève pour réduire les délais d'attente au programme FEJ; élaboration et expérimentation d'un programme d'intervention intensive en situation de crise pour cette clientèle.
- Mise en place des équipes en santé mentale jeunesse et développement de l'enfant; déploiement du système d'information usager en santé mentale.
- Développement de partenariats avec les ressources communautaires pour les jeunes familles et la clientèle vulnérable.
- Restructuration pour l'amélioration de l'accessibilité en psychologie et travail social.



Linda Rae

Directrice des soins et
services à la clientèle

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE



Jacques Lapointe

Directeur du regroupement
de clientèle en DITED

Direction du regroupement de clientèles en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (DRCDITED)

- Travaux préalables à la réalisation d'un projet de résidence avec assistance continue pour personnes multihandicapées.
- Travaux préalables à la fermeture de la dernière unité interne et à la transformation de l'offre de services pour la clientèle concernée.
- Fermeture des Ateliers de la Baie et transformation de l'offre de service socioprofessionnelle.
- Développement de deux plateaux de travail en récupération, l'un en partenariat avec l'entreprise BFCO et l'autre au CSSS de Charlevoix.
- Consolidation de l'équipe d'intervenants pour la clientèle enfance-jeunesse DITED.
- Consolidation de l'équipe de support aux usagers vivant en ressource non institutionnelle.
- Consolidation du service spécialisé pour les personnes atteintes de troubles graves du comportement.
- Planification et amorce des travaux préparatoires au déploiement du système d'information pour les personnes ayant une déficience.
- Constitution d'une première cohorte d'intervenants inscrits au programme universitaire de formation en DI.
- Implantation du plan d'accès en DI.
- Efforts poursuivis pour la réduction des mesures de contrôle (ex. médication).
- Formation donnée aux employés et aux responsables des ressources non institutionnelles sur la loi modifiant le code des professions.
- Poursuite des travaux qui visent un accès rapide et efficient aux services de la DRCDITED, un meilleur accès à une offre variée de ressources résidentielles et une continuité dans les services offerts.

Direction des ressources humaines

- Création d'un poste pour le support aux gestionnaires et aux employés lors de changements organisationnels.
- Développement d'une approche de communication interne et de circulation de l'information qui soit efficace, pertinente et transparente.
- Réalisation d'un plan intégré relatif à la problématique de la main-d'œuvre.
- Création d'un nouveau processus d'accueil des nouveaux employés.
- Élaboration d'une entente avec la Commission scolaire de Charlevoix pour la formation d'infirmières auxiliaires et d'auxiliaires familiales, selon le modèle travail-étude afin d'intensifier le recrutement de personnel qualifié.
- Réalisation d'activités de sensibilisation sur les métiers liés à la santé pour toutes les catégories d'étudiants de niveau secondaire dans Charlevoix.
- Intensification des efforts de promotion et de prévention en santé et sécurité au travail dans notre établissement.
- Engagement du CSSS de Charlevoix, avec l'Association québécoise des établissements de santé et de services sociaux, dans l'expérimentation d'un programme de management en santé et sécurité au travail qui pourra, par la suite, être implanté dans les autres établissements du réseau de la santé.
- Support au comité de qualité de vie au travail pour l'accès à un programme de conditionnement physique pour le personnel qui travaillant dans l'Est du territoire.
- Application graduelle des matières nouvellement négociées avec les syndicats, dans le contexte des négociations locales : intégration des anciennetés de l'ensemble du personnel dans une seule liste par catégorie, uniformisation des exigences relatives à l'acquisition de postes ou d'affectations et révision des processus de travail applicables à la direction.



Pierre Lachance
Directeur des ressources
humaines

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

Direction des services techniques



Louis-Paul Gauvin

Directeur des services
techniques

- Projets de rénovation et de construction, à l'Hôpital de La Malbaie : aménagement de la chambre d'isolement respiratoire, réfection de la porte des ambulances, remplacement des brûleurs de chaudières par des plus performants; à l'Hôpital de Baie-Saint-Paul : réfection des ascenseurs 1 et 2 ainsi que du monte charge 6, agrandissement du stationnement contigu à l'école, aménagement de chambres de médecine dans l'Aile C. Autres réalisations : résidence avec assistance continue à Saint-Placide et remplacement de fenêtres au Centre d'hébergement de Saint-Siméon.
- Participation aux mesures d'urgence reliées à différentes situations de crise : la panne électrique totale dans Charlevoix, le débordement de la rivière du Bras Nord à Saint-Placide et le glissement de terrain au printemps 2008.
- Pour la prévention des infections : formation du personnel en hygiène et salubrité (150 personnes), acquisition et implantation de la microfibre et de chariots d'entretien, révision complète des routes de travail en hygiène et salubrité à l'Hôpital de Baie-Saint-Paul et au Centre d'hébergement Pierre-Dupré afin d'améliorer la satisfaction de la clientèle, acquisition et implantation d'un logiciel d'entretien préventif pour la gestion des équipements médicaux et non médicaux.
- Création d'un nouveau poste de technicien en génie biomédical.
- Étude pour la mise aux normes des stérilisations.
- Étude préliminaire sur la priorité sismique (parasismique) des deux hôpitaux.
- Rehaussement de nombreux équipements médicaux dans le cadre du plan triennal 2008-2011.
- Création d'une centrale unique de téléphonie.
- Analyse complète des menus pour éliminer les gras trans et réévaluation des recettes de dessert quant au contenu en fibres afin de remplacer la farine blanche par la farine de blé entier.
- Amorce de la démarche de développement durable pour le CSSS de Charlevoix, démarche reliée aux préoccupations régionales.

Direction des ressources financières et informationnelles

- Actualisation de la politique de gestion budgétaire.
- Élaboration et mise en place d'une nouvelle politique de gestion des équipements et des travaux en immobilisation.
- Élaboration et mise en place d'une nouvelle politique d'approvisionnement.
- Révision de l'organisation du travail et consolidation de l'équipe de la Direction à la suite de la dotation de nouveaux postes : un poste d'agent de gestion financière au secteur Budget, statistiques et analyse, deux postes d'agents administratifs au secteur Opérations financières, un poste de chef du service des ressources informationnelles et un poste d'adjoint à la Direction des ressources financières et informationnelles.
- Contribution au déploiement de divers systèmes d'information : le système d'information pour les personnes ayant une déficience, le système d'archivage et de consultation des images numérisées en radiologie, de la dictée centrale numérique et du modèle intégré de prestation de services.
- Élaboration du plan directeur de la sécurité des actifs informationnels; celui-ci est à l'étape de validation en vue de son approbation par le conseil d'administration, à l'automne 2009.
- Début des travaux d'intégration des données financières, statistiques et opérationnelles pour l'élaboration d'outils de gestion efficaces à l'intention du personnel d'encadrement.



Marc Audet

Directeur des ressources
financières et
informationnelles

FONDS D'EXPLOITATION – ÉTAT DES RÉSULTATS

Exercice terminé le 31 mars 2009

Activités principales	Exercice courant	Exercice précédent
Revenus		
Agence et MSSS	75 939 554	73 180 519
Usagers	6 908 505	6 789 712
Ventes de services	386 495	240 995
Recouvrements	384 356	459 539
Autres revenus	252 364	219 127
Total	83 871 274	80 889 892
Charges		
Salaires	41 401 793	39 614 547
Avantages sociaux	10 905 724	10 754 301
Charges sociales	5 785 805	5 572 909
Médicaments	2 017 900	1 929 318
Produits sanguins	745 390	798 329
Fournitures médicales et chirurgicales	1 489 293	1 333 915
Denrées alimentaires	944 775	897 513
Créances douteuses	10 035	1 343
Variation Provision Avantages sociaux	75 958	
Entretien et réparations	649 075	663 011
Autres charges	19 224 770	18 610 855
Total	83 250 518	80 176 041
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) des activités principales	620 756	713 851
Contributions provenant ou affectées à d'autres fonds plus: Contributions additionnelles	(55 665)	26 123
moins: Contributions affectées au fonds d'immobilisation	438 769	668 134
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) des activités principales après contributions provenant ou affectées à d'autres fonds	126 322	71 840

Activités accessoires	Exercice courant	Exercice précédent
Revenus		
Financement public et parapublic	316 320	434 380
Revenus commerciaux	323 419	182 090
Revenus d'autres sources et revenus non répartis	(6 667)	0
Total	633 072	616 470
Charges		
Salaires	210 315	222 874
Avantages sociaux	38 344	33 262
Charges sociales	36 871	37 056
Variation Provision Avantages sociaux	(4 865)	
Autres charges	258 165	241 750
Total	538 830	534 942
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) des activités accessoires	94 242	81 528
Contributions provenant ou affectées à d'autres fonds moins: Contributions affectées au fonds de stationnement	76 519	81 528
moins: Contributions affectées au fonds d'immobilisation	19 525	
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) des activités principales après contributions provenant ou affectées à d'autres fonds:	(1 802)	0
Total du fonds d'exploitation (activités principales et activités accessoires)		
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) du fonds d'exploitation	714 998	795 379
Excédent des revenus sur les charges (des charges sur les revenus) des activités principales après contributions provenant ou affectées à d'autres fonds:	124 520	71 840

STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES

Exercice terminé le 31 mars 2009

	2007-2008	2008-2009
Activités hospitalières		
Lits dressés	79	78
Jours présence CH	20 089	20 669
Taux d'occupation courte durée	74,56%	76,71%
Bloc obstétrical (accouchements)	169	166
Durée moyenne de séjour en soins généraux et spécialisés	8,10	8,53
Unité de psychiatrie (jours présence)	1 416	1 289
Durée moyenne de séjour soins psychiatriques	14,00	13,80
Pharmacie hospitalisés (jours présence)	21 283	21 642
Consultations à l'urgence (visites)	41 997	40 840
Consultations externes spécialisées (visites)	17 190	21 497
Endoscopie (examens)	876	1 285
Bloc opératoire (usagers)	3 371	* 4 146
Chirurgie d'un jour (usagers)	1 260	1 278
Hôpital de jour en santé mentale (usagers)	129	116
Centre de prélèvements (procédures)	50 025	50 811
Examens de laboratoire (procédures pondérées)	672 482	747 920
Physiologie respiratoire (unité techn. prov.)	70 910	90 482
Électrophysiologie (unité tech. prov.)	197 657	** 170 291
Mammographie (unité tech. prov.)	76 187	76 700
Tomodensitométrie (unité tech. prov.)	95 733	

* Arrivée d'orthopédistes

** Réduction en 2008-2009 due à l'impossibilité de remplacer un congé de maternité

Activités en centre d'hébergement

Nombre de lits hébergement	217	223
Jours présence hébergement	79 953	80 631
Centres de jours perte autonomie (présences)	5 367	5 422
Taux d'occupation	101 %	102 %
Pharmacie hébergée (jours présence)	79 953	82 818

	2007-2008	2008-2009
Activités en santé communautaire (CLSC)		
Services de santé courants (visites)	9 735	* 11 527
Soins à domicile (usagers)	350	410
Services psychosociaux (usagers)	301	569
Services psychosociaux SAD (usagers)	652	715
Services scolaires (usagers)	471	** 1 089

* Augmentation en 2008-2009 attribuable à la localisation des services courants près de l'urgence

** Activité d'immunisation de masse contre le papillome humain

Activités clientèles DITED

Internat (jours présence)	10 475	* 6 823
Centre d'activités de jour (jours présence)	48 916	52 753
Ateliers de travail (présences)	21 255	17 821
Support aux stages en milieu de travail (présences)	15 600	** 20 449

* Réduction en 2008-2009 attribuable à la désinstitutionnalisation de la clientèle

** Augmentation en 2008-2009 attribuable à l'augmentation d'usagers en stage

Activités en réadaptation physique

Audiologie (heures de prestation de services)	438	* 700
Orthophonie (heures de prestation de services)	1 001	1 341
Physiothérapie (heures de prestation de services)	8 605	** 7 025
Ergothérapie (heures de prestation de services)	2 736	*** 1 221

* Augmentation du nombre de consultations

** Réduction en 2008-2009 attribuable à la pénurie de personnel

*** Réduction en 2008-2009 attribuable à la pénurie de personnel

RAPPORT DES FONDATIONS

La Fondation du Centre hospitalier Saint-Joseph de La Malbaie

« Pour aujourd'hui, mais surtout pour l'avenir ». Cette phrase reflète bien le portrait actuel de La Fondation du Centre hospitalier Saint-Joseph de La Malbaie.

En effet, la Fondation a procédé cette année à l'implantation d'un programme de dotation et de dons différés. Ce programme a pour but d'assurer la pérennité de notre organisme, pérennité essentielle pour les générations futures.

Faits saillants

- Pour l'année 2008-2009, La Fondation du Centre hospitalier Saint-Joseph de La Malbaie a mis à la disposition du CSSS de Charlevoix une somme de 108 035 \$ pour l'achat d'équipements reliés à l'implantation du système d'archivage et de consultation des images numérisées en radiologie pour l'Hôpital de La Malbaie.
- Cette année encore, la Fondation a organisé et tenu plusieurs activités bénéfiques. Le tournoi de golf annuel, qui s'est déroulé sous la présidence de Mme Dyane Duchesne et de M. Valère D'Anjou, a été un succès sans précédent. Cette activité a permis d'amasser 135 000 \$.
- La campagne annuelle de souscription pour devenir membre de la Fondation a aussi connu un vif succès : au total, 41 300 \$ ont été recueillis.
- La campagne estivale de sollicitation, pour sa part, a permis d'ajouter un montant de 17 000 \$ aux revenus de la Fondation.
- Enfin, la location de téléviseurs pour la clientèle de l'Hôpital de La Malbaie a permis d'accumuler 19 000 \$.

Nous remercions nos précieux bénévoles et généreux donateurs pour leur engagement soutenu envers La Fondation du Centre hospitalier Saint-Joseph La Malbaie.



Gilles Jean

Président de la Fondation

La Fondation Hôpital de Baie-Saint-Paul

En 2008, la Fondation Centre hospitalier de Charlevoix est devenue la Fondation Hôpital de Baie-Saint-Paul; cette décision novatrice du conseil d'administration de la Fondation témoigne d'une volonté à s'ajuster au changement.

Faits saillants

- La Fondation a supporté le CSSS de Charlevoix pour un montant de 350 000 \$ dont une somme de 149 170 \$ pour l'achat de nouveaux équipements, qui ont permis de compléter l'implantation du système d'archivage et de consultation des images numérisées en radiologie à l'Hôpital de Baie-Saint-Paul. La Fondation a aussi investi dans l'amélioration des services d'ophtalmologie par l'acquisition d'un microscope opératoire et de divers instruments, pour un montant total de 230 830 \$.
- Ces investissements ont été rendus possibles grâce à une campagne spéciale de financement amorcée en 2006 et qui s'est terminée en décembre 2008; par cette campagne, la Fondation a recueilli 1 140 000 \$.
- Le tournoi de golf annuel, qui a s'est déroulé sous la présidence de M. André-Marie Simard, a permis d'amasser 63 000 \$.
- La Fondation a participé activement à l'organisation du 32^e tournoi provincial de hockey inter-hôpitaux, qui a eu lieu en mars 2009; l'événement a rapporté un bénéfice de 43 000 \$ à la Fondation.
- La Fondation a encore innové cette année avec la création de deux fonds dédiés : le Fonds d'aide matérielle aux personnes en situation précaire (7 500 \$ par année), administré par le Centre communautaire Pro-Santé; le Fonds santé enfance-ados, qui sera doté d'un montant de 21 500 \$, afin de soutenir des programmes visant la santé des jeunes.

Les membres du conseil d'administration de la Fondation Hôpital de Baie-Saint-Paul sont fiers d'avoir ainsi contribué aux grands objectifs d'amélioration de la qualité de vie des clientèles du CSSS de Charlevoix. Nous remercions toutes les personnes qui ont appuyé la Fondation par leur geste généreux.



Jean-Denis Paquet

Président de la Fondation

RAPPORT DES FONDATIONS

La Fondation Carmel-Roy

La Fondation Carmel-Roy se consacre au maintien et à l'amélioration de la qualité de vie des personnes qui résident dans les centres d'hébergement de l'Est du territoire de Charlevoix, soit le Centre d'hébergement Bellerive, le Centre d'hébergement de Clermont et le Centre d'hébergement de Saint-Siméon.

La Fondation s'implique également auprès des personnes qui fréquentent le Centre de jour Le Riv-âge, situé au Centre d'hébergement Bellerive, et qui compte un point de services au Centre d'hébergement de Saint-Siméon.

Faits saillants

- Durant l'année 2008-2009, la Fondation Carmel-Roy a recueilli une somme de 36 900 \$ grâce aux dons qu'elle a reçus et aux profits qu'elle a réalisés dans le cadre de ses activités. Au cours de l'année, la Fondation a effectué des dépenses pour un montant total de 28 200 \$.
- Les dons remis à la Fondation Carmel-Roy ont permis entre autres de souligner la fête de Noël; lors de cette activité, la Fondation a offert un présent à chaque résident des centres d'hébergement de l'Est et usager du Centre de jour Le Riv-âge. Les dépenses de cette activité totalisant 6 140 \$.
- Pour leur part, les comités de bénévoles des centres d'hébergement ont reçu un montant de 3 960 \$, soit 35 \$ par résident, comme aide à l'organisation d'activités diverses.

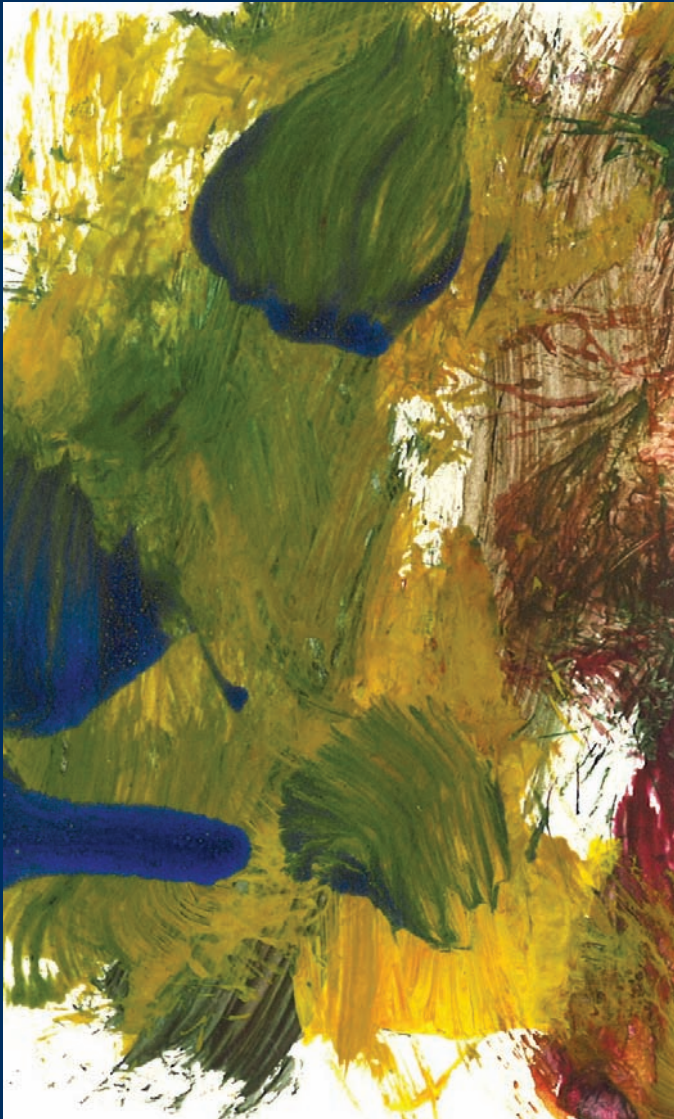
Par ses actions, la Fondation Carmel-Roy a supporté le CSSS de Charlevoix dans sa démarche de développement de l'approche milieu de vie et a contribué ainsi à agrémenter la vie des résidents.

Nous remercions tous nos collaborateurs et partenaires dans la réalisation de notre mission.



Raynald Côté

Président de la Fondation



Œuvre originale
peinte sur papier vélin

Hélène Krajewski

Conception et production

Carole Guay

Impression

Lico Imprimeur

Œuvre originale
peinte sur papier vélin

Hélène Krajewski

