

Centre de santé et de services sociaux
du Sud-Ouest-Verdun



Planification stratégique

2010-2015

Adopté par le Conseil d'administration le 26 janvier 2011

Orientation 1

Développer un climat organisationnel mobilisateur pour le personnel et les médecins, maximiser l'attraction, la rétention et la contribution optimale de ceux-ci dans le CSSS.

Défis et enjeux :

- ❑ Plusieurs actions ont été posées au CSSS pour attirer et retenir du personnel et des médecins. Il nous faut poursuivre en ce sens et devenir un employeur de choix, qui offre des carrières intéressantes;
 - ❑ La reconnaissance et le développement d'un climat organisationnel sain doivent être au cœur de nos préoccupations. Les résultats du récent sondage sur la mobilisation du personnel devront guider notre action en cette matière;
 - ❑ L'environnement physique dans lequel nous travaillons et les outils mis à notre disposition influencent notre qualité de vie au travail. Nous devons être soucieux d'apporter des améliorations, particulièrement dans certains secteurs du CSSS.
 - ❑ En tant qu'employeur, nous transigeons avec une main-d'œuvre dont les besoins et les attentes sont de plus en plus diversifiés. Nous aurons à innover pour répondre aux besoins des jeunes familles, des retraités de retour au travail, des membres du personnel provenant de communautés culturelles distinctes.
-

Orientation 1

Objectifs stratégiques

- ❑ Assurer la contribution optimale de notre personnel et des médecins, développer les compétences et les champs d'intérêt;
 - ❑ Développer la relève, notamment la relève des cadres et s'assurer du transfert des compétences et des savoirs;
 - ❑ Supporter la gestion du changement incluant la réorganisation du travail, lorsque requis;
 - ❑ Valoriser la reconnaissance à tous les niveaux de l'organisation;
 - ❑ Assurer une gestion et un développement optimal de l'environnement physique dans lequel travaillent le personnel et les médecins du CSSS;
 - ❑ Prendre les mesures nécessaires pour faciliter la conciliation travail et vie personnelle et tenir compte de la diversité tant culturelle que générationnelle.
-

Orientation 2

Améliorer la qualité, la sécurité et la performance des services que nous offrons.

Défis et enjeux:

- ❑ Depuis la mise en place du CSSS, nous avons développé le recours à l'utilisation de protocoles cliniques et de modèles d'organisation basés sur des données probantes.
 - ❑ Il nous faut systématiser l'utilisation de ces outils, dans un souci de qualité et de performance de nos actions.
 - ❑ Les équipes de développement continu de la qualité ont réalisé un effort important avant la venue des visiteurs d'Agrément Canada. Le travail de ces équipes doit se poursuivre.
 - ❑ Le CSSS est un milieu de stage recherché. De plus, nous participons et, dans certains cas, générons des travaux de recherche. Les efforts dans le domaine académique et de la recherche doivent se poursuivre et nous devons les faire mieux connaître.
 - ❑ L'environnement technologique est nécessaire au développement de la qualité, de la sécurité et de la performance. Des développements dans le domaine de la technologie doivent être réalisés en s'assurant qu'ils supportent la qualité, la sécurité et la performance de notre action.
-

Orientation 2

Objectifs stratégiques

- ❑ Développer une culture d'amélioration continue de la qualité et accentuer le travail en interdisciplinarité;
 - ❑ Développer l'excellence par l'implantation des standards de pratiques cliniques et d'indicateurs de performance reconnus;
 - ❑ Optimiser nos services, en mesurer la performance à partir d'outils qualifiés, assurer une rétroaction et un suivi des résultats;
 - ❑ Soutenir le développement de la mission académique et de la recherche à l'intérieur de l'établissement;
 - ❑ S'assurer de l'implantation des outils informatiques nécessaires au développement de l'excellence tant dans le domaine clinique que dans celui de la gestion.
-

Orientation 3

Accroître les actions sur les déterminants de la santé et du bien-être de la population.

Défis et enjeux :

Depuis plusieurs années, nous reconnaissons l'importance d'agir avant que ne surviennent les problèmes de santé et les problèmes psychosociaux.

Cette orientation est au cœur de la réforme actuelle, c'est un enjeu de qualité de services et de pérennité du système. Dans le projet clinique « Horizon 2010 », le premier axe était consacré à la santé publique. Après cinq ans d'existence, le CSSS a effectué de nombreuses réalisations, mais doit relever le défi de :

« Donner une place de choix aux actions préventives et de promotion de la santé dans un établissement qui a pour mission de répondre aux problèmes de santé et sociaux urgents et de guérir les gens ».

Orientation 3

Objectifs stratégiques

- Implanter, en lien avec les partenaires de la communauté, un plan d'action local de santé publique 2010-2015;
 - Augmenter les initiatives de participation citoyenne et l'empowerment de la population pour favoriser le développement des communautés et la santé de la population;
 - Assurer la prise en compte de la prévention à l'intérieur des différents *continuums* de services du CSSS.
-

Orientation 4

Donner accès à des services de qualité, offerts en continuité (continuums) en respectant les niveaux de soins et en maximisant le départage 1re ligne, 2e ligne (hiérarchisation), selon les besoins des patients.

Défis et enjeux :

- ❑ La volonté de donner un accès accru aux services de santé et sociaux offerts de façon fluide et continue était à l'origine de la mise en place des CSSS. Des pas ont été franchis, il nous faut encore relever des défis dans des domaines pour lesquels le travail n'est pas complété :
 - ❑ La hiérarchisation des services (offrir en première ligne les services qui peuvent l'être et ménager les ressources spécialisées pour les personnes qui le nécessitent) est à poursuivre, pour dégager des ressources spécialisées et améliorer l'accès à ce niveau;
 - ❑ La continuité et l'intégration des services doivent aussi se poursuivre en prévoyant des corridors de services, en harmonisant nos pratiques, en déployant tous les efforts possibles pour faciliter la transition entre les services pour les personnes. Beaucoup reste à faire en matière de continuité;
-

Orientation 4

Défis et enjeux (suite)

- ❑ Le développement accru de partenariats avec les médecins de première et de deuxième ligne, ainsi qu'avec toutes les ressources de la communauté, pour créer un véritable réseau local;
 - ❑ L'amélioration de la performance en prenant comme point de référence les délais recommandés permettrait de dégager des ressources et de donner accès à un plus grand nombre de personnes. Malgré des efforts importants, notre bilan indique que des gains sont encore possibles dans ce domaine.
 - ❑ Le développement d'une offre de services de qualité, accessible et continue pour les personnes âgées est un enjeu particulièrement important dans notre territoire, parce que la population qui réclame nos services est âgée, dans une très grande proportion et parce que nous disposons des structures pour développer une offre de services optimale.
-

Orientation 4

Objectifs stratégiques

- ❑ Assurer l'accès à des services médicaux et interdisciplinaires de première ligne pour toute la population, dans des délais raisonnables;
 - ❑ Assurer l'accès à des services d'urgence et à des services médicaux spécialisés selon les délais recommandés;
 - ❑ Compléter la mise en place, d'offres de services continues (continuums) pour des clientèles particulières (personnes ayant une maladie chronique, personnes ayant un problème de santé mentale, enfants et jeunes en difficultés, personnes présentant des troubles envahissants du développement et une déficience intellectuelle);
 - ❑ Optimiser la mise en réseau des services et les collaborations avec les partenaires du réseau local et régional;
-

Orientation 4

Objectifs stratégiques (suite)

- Compléter la mise en place du réseau de services intégrés pour les personnes âgées en perte d'autonomie, incluant les besoins en hébergement et en services résidentiels substitués;
 - Adapter les services de santé et services sociaux aux besoins de la population vieillissante, en lien avec les partenaires, médicaux, socio-économiques et communautaires;
 - Moderniser les infrastructures physiques et technologiques pour favoriser le mieux-être et la sécurité de la clientèle.
-

Orientation 5

Optimiser l'utilisation et la mise à niveau des ressources matérielles, financières et informationnelles

Défis et enjeux :

- ❑ L'optimisation des ressources matérielles, financières et technologiques est essentielle à la réalisation de notre mission avec succès.
 - ❑ Des travaux importants ont été réalisés pour améliorer nos infrastructures physiques et rendre les services plus accessibles à la population. Des améliorations doivent encore être apportées pour rendre nos milieux plus accueillants pour la clientèle et fonctionnels pour le personnel;
 - ❑ Atteindre l'équilibre budgétaire est en soi un défi. Nous le relèverons ce défi en dégageant les marges de manœuvre financières nécessaires à la réalisation des objectifs de ce plan;
 - ❑ L'environnement technologique évolue à une très grande vitesse. Notre centre doit intégrer rapidement les nouvelles technologies de communication. C'est un enjeu de qualité de services et d'efficience dans la prestation de services.
-

Orientation 5

Objectifs stratégiques

- Assurer une gestion optimale des ressources immobilières;
 - Moderniser les infrastructures physiques et technologiques pour favoriser le mieux-être et la sécurité de la clientèle et des employés;
 - Gérer efficacement et obtenir les ressources financières requises pour actualiser la mission du CSSS;
 - S'assurer de l'implantation des outils informatiques nécessaires au développement de l'excellence tant dans le domaine clinique que dans celui de la gestion.
-