

Planification stratégique 2012-2015



Centre de santé et de services sociaux
Jeanne-Mance

Centre affilié universitaire

CSSS JEANNE-MANCE NOTRE MISSION VOTRE SANTÉ

LE CSSS JEANNE-MANCE :

Le Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance offre des services à la population des arrondissements Plateau-Mont-Royal et Ville-Marie. Il regroupe les CLSC des Faubourgs, du Plateau-Mont-Royal et Saint-Louis-du-Parc, la Clinique de médecine familiale Notre-Dame et les centres d'hébergement Armand-Lavergne, Bruchési, du Centre-Ville-de-Montréal, du Manoir-de-l'Âge-d'Or, Émilie-Gamelin, Ernest-Routhier et Jean-De La Lande. Le CSSS Jeanne-Mance est désigné centre affilié universitaire, ce qui lui confère une importante mission complémentaire d'enseignement et de recherche. Il possède son propre centre de recherche, le Centre de recherche sur les inégalités sociales et les discriminations (CREMIS).

Les services offerts au CSSS Jeanne-Mance répondent à des standards élevés de qualité. L'excellence des résultats obtenus lors du renouvellement de la désignation d'organisme agréé par Agrément Canada et le Conseil québécois d'agrément, en 2011, reflète l'engagement et les compétences des 2800 membres du personnel et des 165 médecins qui œuvrent au sein de l'organisation. Les équipes font preuve de créativité et d'une capacité d'adaptation aux situations complexes. Plusieurs projets novateurs développés au cours des dernières années en témoignent et ont valu au CSSS Jeanne-Mance une reconnaissance et des honneurs particuliers.

Le CSSS Jeanne-Mance anime un réseau local de santé et de services sociaux dynamique, composé de partenaires diversifiés et bien ancrés dans la communauté. Le territoire se distingue par son nombre important d'organismes communautaires, de médecins omnipraticiens, de cliniques médicales et de pharmacies. La richesse et la diversité des partenariats institutionnels et communautaires permettent d'entrevoir l'avenir avec beaucoup d'enthousiasme.

LA POPULATION DU TERRITOIRE : Densité, mixité et marginalité

Les enjeux sociaux, économiques, environnementaux et de santé du territoire du CSSS Jeanne-Mance sont représentatifs de la dynamique propre aux quartiers centraux des grandes métropoles. Les quartiers qui composent le territoire sont parmi les plus densément peuplés du Canada. Près de 500 000 travailleurs, étudiants et touristes partagent quotidiennement l'espace public avec les quelque 140 000 résidents du territoire et avec les populations itinérantes ou vivant dans la marginalité. Des écarts socioéconomiques considérables au sein de la population se traduisent par d'importantes inégalités de santé et de bien-être. La prévalence des maladies chroniques de santé physique, tels le diabète et les maladies respiratoires et circulatoires, des infections transmissibles sexuellement et par le sang ainsi que des problèmes de santé mentale est plus élevée sur le territoire du CSSS qu'ailleurs à Montréal. Ces enjeux influencent l'offre de service du CSSS Jeanne-Mance, qui se démarque de celles des autres centres de santé et de services sociaux.

Les personnes hébergées

L'âge moyen des 1200 résidents des centres d'hébergement du CSSS est de 79 ans, excluant les résidents du Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal, où l'âge moyen est de 54 ans. La clientèle de ce centre est majoritairement atteinte de déficience physique alors que les personnes admises dans les autres centres d'hébergement présentent plutôt une perte d'autonomie liée au vieillissement. Le territoire compte également une centaine de places en ressources intermédiaires, à l'intention de personnes nécessitant moins de soins que celles résidant en centre d'hébergement ainsi que dix-sept résidences privées, qui accueillent près de 1 400 personnes âgées.



Notre mission

Le CSSS Jeanne-Mance met en œuvre les moyens nécessaires pour que la population du territoire ait accès à des soins de santé et à des services sociaux de qualité, adaptés à son milieu et à ses besoins et ce, dans les meilleurs délais possibles.

En collaboration avec ses partenaires, le réseau local et les citoyens du territoire, il participe à la création de conditions et d'environnements favorables pour aider les personnes et les communautés à prendre leur santé en main. Il agit sur les déterminants de la santé et du bien-être de la population et développe des stratégies pour réduire les inégalités sociales de santé.

Dans le cadre de sa mission universitaire, il contribue à l'avancement et au transfert des connaissances, à l'amélioration des pratiques et à la formation de la relève.

Notre vision

Promoteur de santé par excellence, le CSSS se démarque par la richesse de ses partenariats avec les citoyens, les communautés et le réseau local de son territoire. Sa vision du « citoyen partenaire » se reflète dans la qualité et l'accessibilité des soins et des services offerts. Il est reconnu dans l'ensemble du réseau pour sa capacité d'innovation et

pour le développement des savoirs en santé et en services sociaux reliés à ses réalités urbaines.

Nos valeurs

- Le respect constant de la clientèle, ainsi que des partenaires et des collègues de travail.
- L'équité, pour une distribution optimale des ressources du CSSS Jeanne-Mance qui prend en compte les besoins de toutes les clientèles.
- L'ouverture d'esprit qui se traduit par des interventions exemptes de préjugés et qui suscite l'innovation.

Nos principes directeurs

- La transparence, qui permet de transmettre et de recevoir de l'information pertinente et de bâtir des relations de confiance.
- La capacité d'adaptation, qui permet la souplesse et la flexibilité pour intervenir dans un contexte urbain en constante évolution.
- L'efficacité, qui se traduit par la rigueur et l'utilisation des ressources de façon à obtenir les meilleurs résultats.

Nos remerciements

La planification stratégique 2012-2015 est le fruit d'une réflexion collective à laquelle ont participé le conseil d'administration, l'équipe de direction ainsi que des membres du personnel, de l'équipe médicale, des représentants des conseils professionnels, des syndicats, des usagers et de leurs proches et les principaux partenaires de l'établissement. Nous désirons les remercier sincèrement.

Les orientations stratégiques 2012-2015 du CSSS Jeanne-Mance ont été adoptées par le conseil d'administration le 13 juin 2012. Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. La reproduction est autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Cette brochure est disponible au : www.csssjeanнемance.ca

Publication
Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance

Production
Service des communications

Conception et design
Caron Communications graphiques

Impression
Impression R. M. Hébert

Dépôt légal : 4^e trimestre 2012
Bibliothèque nationale du Québec, 2012
Bibliothèque nationale du Canada, 2012
ISBN : 978-2-9810627-9-6



La planification stratégique 2012-2015

Les dynamiques urbaines particulières au territoire du CSSS Jeanne-Mance ainsi que les besoins spécifiques de la population teintent les orientations stratégiques 2012-2015. Les approches de promotion de la santé, d'action intersectorielle et de «citoyen partenaire», l'utilisation de données probantes dans la prise de décisions et l'évaluation comme mesure d'amélioration continue des pratiques sont au nombre des stratégies retenues pour atteindre nos objectifs.

1. Notre ambition : des services toujours améliorés

Assurer à la population une gamme de services de santé et sociaux adaptés à ses besoins et à son contexte, favoriser l'accès, faciliter le continuum de services et améliorer la qualité des soins et des services offerts : voilà ce qui motive nos équipes. L'offre de service du CSSS Jeanne-Mance est diversifiée et s'appuie sur une connaissance fine des caractéristiques de la population.

Améliorer l'accès à des services

- Augmenter l'inscription des personnes auprès d'un médecin de famille
- Améliorer le processus d'accueil et d'accompagnement, du premier contact jusqu'à l'intégration dans les services

Améliorer l'organisation des soins et services

- Améliorer l'efficacité de l'organisation des services par l'utilisation des données probantes
- Assurer l'intégration des activités de promotion de la santé et de prévention dans les continuums de services
- Améliorer les continuums de services, particulièrement pour les personnes aux prises avec des maladies chroniques

Améliorer la qualité des pratiques cliniques

- Assurer l'élaboration et l'implantation d'outils pour encadrer les pratiques cliniques
- Assurer le déploiement d'approches collaboratives

2. Notre grand projet : un hôpital communautaire urbain à l'image de la population de notre territoire

Le CSSS se prépare à développer sa mission hospitalière. L'intégration d'un hôpital communautaire, sur le site actuel de l'Hôpital Notre-Dame, représente une opportunité d'améliorer la continuité des services à la population. Un leadership mobilisateur permettra de réaliser la transformation d'un hôpital universitaire en un hôpital communautaire urbain. Le CSSS s'assurera de l'articulation entre les services médicaux et les services sociaux afin de répondre aux besoins globaux de la population et de développer un milieu de pratiques intéressant pour les médecins et l'ensemble du personnel.

Mettre en place les conditions requises pour le déploiement du projet clinique

- Assurer la validation du projet clinique de l'hôpital

Mettre en place une stratégie d'intégration de la mission hospitalière

- Élaborer des plans directeurs concernant les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles requises pour l'intégration et le fonctionnement de l'hôpital au CSSS Jeanne-Mance en 2016
- Assurer l'adhésion des médecins, des praticiens et des partenaires à ce projet.



3. Notre force : nos ressources humaines qualifiées et inspirées

Les ressources humaines du CSSS Jeanne-Mance sont reconnues pour leurs compétences, leur capacité d'innovation et leur engagement à l'égard des clientèles. Le CSSS exerce un pouvoir d'attraction pour des professionnels, des médecins, des chercheurs et des gestionnaires intéressés par l'environnement urbain et par la marginalité.

Attirer du personnel qualifié et en nombre suffisant

- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies novatrices pour attirer de la main-d'œuvre qualifiée, selon les besoins identifiés dans le plan prévisionnel de la main-d'œuvre

Stabiliser et mobiliser les ressources humaines

- Mettre en place des projets pour un milieu de travail sain et stimulant favorisant l'intégration, la rétention et l'engagement du personnel et des médecins
- Déployer des mesures pour soutenir le personnel d'encadrement

4. Notre fierté : contribuer à la formation de la relève et au développement des connaissances

La désignation à titre de centre affilié universitaire dans le domaine social et les travaux du Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS) constituent des atouts précieux et une fierté pour le CSSS. L'établissement contribue au développement de connaissances et de pratiques cliniques de pointe ainsi qu'à la formation de la relève. Le CSSS se prépare à renouveler sa désignation universitaire et à développer des liens plus étroits entre la recherche et la pratique et entre les activités universitaires du domaine social et celui de la santé. Le développement de la mission hospitalière représentera à la fois un défi et un tremplin pour l'ensemble des activités reliées à la mission universitaire.

Consolider la mission universitaire de l'établissement

- Assurer le développement de pratiques novatrices validées par la recherche
- Assurer la diffusion et l'intégration des connaissances issues de la programmation de recherche dans les milieux de pratique
- Mettre en place des mécanismes d'évaluation des pratiques et des modes d'intervention
- Assurer la formation de la relève et la disponibilité de milieux de stage dans les disciplines des champs sociaux et de la santé



5. Notre stratégie : la communication

La configuration multisite et la taille du CSSS Jeanne-Mance, de même que la multitude d'acteurs qui gravitent au sein et autour de notre établissement engendrent de nombreux défis de communication. Plusieurs outils ont été développés au cours des dernières années et ont fait preuve d'efficacité. Le CSSS poursuivra sur cette lancée et mettra sur des stratégies de communication modernes et adaptées aux défis qui l'attendent.

Développer une stratégie de communication moderne adaptée aux défis de l'organisation

- Assurer une circulation de l'information efficace et pertinente, tant à l'interne qu'à l'externe
- Faire valoir les réalisations et les succès du CSSS Jeanne-Mance

6. Notre levier : la modernisation des technologies

La modernisation des outils technologiques constitue un levier important pour l'amélioration des pratiques cliniques et de gestion, de la qualité et de la continuité de nos services. Plusieurs améliorations ont déjà été apportées aux différents systèmes d'information et logiciels utilisés. L'informatisation des dossiers cliniques, l'intégration de nouveaux outils et l'amélioration du matériel informatique sont posées comme un levier important, voire un élément incontournable, pour améliorer la performance des pratiques cliniques, la qualité et la continuité de nos services.

Élaborer une stratégie de déploiement des technologies de l'information

- Soutenir le déploiement du projet dossier clinique informatisé, dans l'ensemble de ses dimensions
- Rendre accessibles des outils technologiques modernes et cohérents, notamment par des investissements et des activités de formation

7. Notre volonté : des infrastructures immobilières qui nous permettent de réaliser des projets à la grandeur de nos ambitions

Plusieurs sites du CSSS Jeanne-Mance doivent être relocalisés. Les besoins importants en superficie et le contexte immobilier spécifique au centre-ville représentent des défis pour notre organisation qui veut assurer la continuité des services offerts dans un secteur géographique défini et la cohérence de l'organisation de ses ressources.

Réaliser les projets de relocalisation prioritaires

- Revoir le plan directeur immobilier dans la perspective de la relocalisation du site Sanguinet, des équipes de la Direction des programmes soutien à domicile du secteur sud du territoire, de la Coordination de la gestion de la présence au travail et des relations de travail, du Service de sages-femmes et de l'intégration de l'Hôpital Notre-Dame.

