

Plus proche et ensemble



pour notre santé

Rapport annuel

2008-2009



Clinique Communautaire de Pointe-Saint-Charles

Table des matières

Rapport du conseil d'administration	5
Rapport sur le traitement des plaintes	11
Rapport financier	15
Rapport statistiques	23
Rapport des équipes de travail	31
Priorités proposées pour 2008-2009	37
Organigramme de la Clinique	41

Plus proche et ensemble
pour notre santé

Plus proche et ensemble

pour notre santé

Rapport
du conseil
d'administration



Rapport du conseil d'administration 2008-2009 de la Clinique communautaire de Pointe Saint-Charles présenté à l'assemblée générale du 22 septembre 2009

Cette année, le conseil d'administration a choisi de vous présenter son rapport en lien avec les priorités adoptées par l'assemblée générale du 17 juin 2008, même si des événements importants survenus en cours de route ont eu un impact sur la capacité de la Clinique à réaliser ces priorités. L'automne dernier, des problèmes de diverses natures ont conduit à la mise à pied d'une coordonnatrice générale récemment embauchée et à une large réflexion visant à trouver des solutions durables. Cette démarche, qui s'est déroulée tout au long de l'hiver, a été priorisée par le CA et l'équipe de coordination. Ce printemps, c'est l'incendie de notre point de service de la rue Centre qui est venue perturber le travail de l'ensemble des employées de la Clinique. Tous les efforts ont été consacrés à maintenir les services aux citoyens du quartier. Entre temps, le CA a procédé à l'embauche d'un nouveau coordonnateur général.

À travers la période difficile de l'automne dernier, les citoyens et les citoyennes étaient au rendez-vous. Afin de bien identifier l'origine de ses problèmes et surtout, de dégager collectivement des pistes de solutions, le conseil d'administration s'est entouré de citoyens et de citoyennes du quartier pour une démarche de réflexion qui s'est déroulée de décembre 2008 à mai 2009. Ces soirées en comité de consultation ont permis de poser un diagnostic sur notre Clinique, réaffirmer nos consensus, nos valeurs, nos façons de faire, notre mission et, plus important encore, nous a amené à nous retrousser les manches et

mettre de l'avant des moyens concrets pour être plus proche et ensemble à projeter notre Clinique vers l'avenir.

Le conseil d'administration a donc tenu 14 réunions régulières et 6 rencontres élargies tenues avec 24 citoyens, 4 représentants d'organismes communautaires, 4 employés citoyens du quartier et 16 employées de la Clinique. Le conseil était composé de :

- *Paula Bush, présidente,*
 - *Isabelle Marcotte, vice-présidente*
 - *Rebecca Rupp, trésorière*
 - *Jonathan-Savoie Bernier, administrateur*
 - *Linda Ledoux, administratrice*
 - *Julie Bazinet, administratrice, cooptée le 18 novembre 2008*
 - *Valérie Fleurent, employée-administratrice*
 - *Luc Leblanc, coordonnateur général depuis le 21 mars 2009, sans droit de vote. Il succède à Alain Martineau, qui a assuré l'intérim après le départ de Sylvie Grimard*
- Ont aussi fait partie du conseil d'administration :*
- *Margaret Levey, administratrice, démission le 18 novembre 2008*
 - *Celia Fuentes, administratrice, démission le 16 décembre 2008*
 - *Patrick Côté, secrétaire, démission : 19 mars 2009*



Priorités 2008-2009

Rapport du conseil d'administration 2008-2009

1. Consolider et développer la participation citoyenne

- Se donner des outils de mobilisation pour les assemblées générales et les comités de la Clinique
- Mieux faire connaître la Clinique aux nouveaux usagers
- Mettre sur pied un comité pour une Clinique verte

Les moyens de communication et de mobilisation traditionnels ont été utilisés. Mais avec les événements de l'automne, les travaux du C.A. élargi et l'absence d'agent de communication pour une partie de l'année, nous n'avons pas développé de nouveaux outils de mobilisation ou de communication.

Un comité a été formé de 2 citoyens et de 2 employés de la Clinique. Ce comité a proposé de poser un diagnostic des pratiques environnementales de la Clinique et d'adopter un plan de travail visant des changements de pratiques. Vous retrouverez cette proposition dans les priorités pour la prochaine année.

2. Consolider et développer les activités de promotion de la santé dans une approche communautaire, avec les groupes du quartier

- Soutenir les équipes dans la réalisation de leurs activités de promotion de la santé selon les problématiques particulières (ex : prévention de l'hypertension, allaitement maternel, soutien aux proches aidants, etc.)
- Participer à la promotion de la persévérance scolaire
- Poursuivre la mobilisation citoyenne pour améliorer l'aménagement du quartier

Les services dispensés par les équipes de la Clinique comprennent des activités de promotion de la santé et prévention de la maladie comme les programmes réalisés dans les écoles et les services en enfance-famille. En plus, cette année, dans les locaux de la Clinique ou avec différents groupes du quartier des activités particulières ont été réalisées, par exemple, information sur la sexualité, sur les maladies infantiles, sur la prévention des chutes pour les aînés à risque d'ostéoporose et fractures, sur les médicaments périmés (passés date), sur les mesures à prendre en cas de chaleur accablante (camicule), etc. Des activités de sensibilisation sur les problèmes de santé mentale ont aussi été organisées en octobre et en mai. Celle de mai a été réalisée en collaboration avec plusieurs groupes du quartier. Les rapports des équipes fournissent plus de détails.

Chaque année, la Clinique conclut aussi des ententes de services avec les groupes du quartier qui développent des activités favorisant, au sens large, la santé des citoyens. Cette année, la Clinique a conclu des ententes pour 52,100\$ avec 15 organismes du quartier. C'est un comité composé de trois citoyens qui procède à la sélection des projets.

La Clinique a participé au Comité d'action en persévérance scolaire du Sud-ouest de Montréal qui a élaboré un plan d'action global. La Clinique a aussi collaboré avec la Table de concertation jeunesse pour élaborer des pistes d'action pour l'année à venir. Il faut continuer cette démarche et voir comment les services de la Clinique peuvent contribuer à atteindre les objectifs fixés, en collaboration avec les groupes concernés.

En fonction des ressources communautaires disponibles, nous avons poursuivi cette année, notre implication à la Table de quartier Action-Gardien et à l'Opération populaire d'aménagement, particulièrement sur le développement des terrains du CN, la sauvegarde du parc Congrégation, les enjeux de circulation et de transport.



Priorités 2008-2009

Rapport du conseil d'administration 2008-2009

2. Consolider et développer les activités de promotion de la santé dans une approche communautaire, avec les groupes du quartier (suite)

- Réaliser une consultation citoyenne afin de définir les orientations, adopter des stratégies et mettre en place un plan d'action dans le dossier du droit à la santé.
- Poursuivre la mobilisation citoyenne pour le droit à la santé, pour un système de santé public, universel, accessible et gratuit, et contre la privatisation des services de santé, et regrouper les citoyens pour discuter des enjeux et développer avec eux un plan d'action pour favoriser l'accès aux services, tant à la Clinique que dans l'ensemble du système de santé.

Durant toute l'année, l'équipe communautaire a fonctionné à effectifs réduits dont une partie de l'année avec une seule ressource, malgré des efforts de recrutement. Cette ressource a été mobilisée surtout en soutien à la démarche du Comité de consultation (C.A. élargi).

Le comité de consultation (C.A. élargi) a réaffirmé la nécessité de mettre en œuvre cette priorité du droit à la santé dans la prochaine année.

3. Améliorer l'accessibilité et adapter les services aux besoins actuels de la population

- Poursuivre nos activités d'amélioration des services médicaux
- Mettre sur pied un projet pilote pour mieux desservir les personnes âgées autonomes

De nouveaux médecins ont été recrutés cette année, ce qui fait que la Clinique demeure au maximum du nombre de médecins permis, c'est-à-dire 8 médecins qui offrent des services avec et sans rendez-vous

Un projet d'infirmière pivot a été élaboré pour mieux faire connaître les services aux personnes âgées autonomes et connaître leurs besoins dans une perspective de prévention. Ce projet reste à réaliser.



Priorités 2008-2009

Rapport du conseil d'administration 2008-2009

<p>4. <u>Améliorer la qualité des services par une gestion efficace et efficiente des ressources</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la démarche d'évaluation de nos services (Agrément) • Mettre en place un processus d'évaluation continue des services • Améliorer l'organisation des services à domicile 	<p>Depuis l'année 2005, tous les établissements de santé du Québec sont tenus d'obtenir une certification d'agrément. Pour la Clinique, cette certification vient attester et témoigner de la qualité de nos services et de notre capacité à mettre en place des moyens pour s'assurer du maintien et de l'amélioration de nos services.</p> <p>C'est donc avec fierté que la Clinique recevait en mars dernier, cette certification du Conseil québécois d'agrément pour une durée de trois ans. Derrière ce grand succès se cache un travail immense réalisé par les citoyens, les employées et les coordonnateurs. Le conseil d'administration tient à saluer bien haut cette importante reconnaissance du travail et des services de notre Clinique et à féliciter toutes les personnes qui ont contribué à cette belle réussite collective!</p> <p>Le comité de relation avec les citoyens (CRC) a analysé différentes façons de mener à bien un processus d'évaluation continue des services. Il est allé en appel d'offre et a retenu les services d'une firme pour l'aider à réaliser ce mandat. Il a également rencontré le Conseil québécois d'agrément. Le CRC était constitué de 6 citoyens et s'est réuni à 4 reprises. Les citoyens intéressés à se joindre au CRC sont les bienvenus.</p> <p>Pour sa part, la commissaire aux plaintes a traité 9 plaintes et 1 demande d'assistance pour l'accès aux services.</p> <p>Des améliorations ont été apportées dans la planification et l'organisation des services d'aide et de soins à domicile à l'aide d'un nouveau logiciel. Cela assure une meilleure fiabilité des itinéraires de services.</p>
<p>5. <u>S'assurer de la disponibilité et du développement d'une main-d'œuvre qualifiée</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des activités de formation continue du personnel sur les réalités particulières de la Clinique et du quartier 	<p>Un comité de formation a été mis sur pied, mais la conjoncture a rendu difficile la poursuite de ses travaux. Le CA élargi a réaffirmé l'importance de la formation sur la réalité et l'histoire de la Clinique et du quartier.</p> <p>La Clinique a procédé cette année à 17 embauches et il y a eu 10 départs. Cela a nécessité de nombreuses entrevues pour le comité de sélection auquel plusieurs membres du C.A. participent.</p>
<p>6. <u>Assurer le développement des ressources financières, matérielles et informationnelles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser l'exercice d'équité salariale 	<p>Un comité a été formé avec les syndicats et la démarche a été entreprise selon les étapes prévues dans la Loi sur l'équité salariale. La démarche est complexe et doit se poursuivre dans la prochaine année.</p>

Plus proche et ensemble

pour notre santé

Rapport sur
le traitement
des plaintes



BILAN DES PLAINTES

Date de référence : 1^{er} avril 2008 au 1^{er} avril 2009

OBJET DE LA PLAINTE	PLAINTES	ASSISTANCES	TOTAL
Accessibilité	1 1 1 1 1*		5
Soins et services	1	1	2
Relations interpersonnelles	1		1
Organisation du milieu	1		1
Aspect financier			
Droits particuliers	1* * 1**		2
Autres			
Sous total			
Plaintes médicales			
Total	10	1	11

Délai moyen de traitement des dossiers

24

(en nombre de jours)

	2008-2009	2007-2008
Dossiers de plaintes	9	4 + 1 pm
Dossiers d'assistance	1	12
Total des dossiers	10	17

Examen 2 ^o palier		
Protecteur du citoyen	1	---

* Plainte abandonnée

** Plainte référée à la Commission d'Accès à l'Information

** Plainte refusée

Plus proche et ensemble

pour notre santé

Rapport financier

Établissements publics
et privés conventionnés
code 1245-3676
année financière terminée
le 31 mars 2009



Fonds d'exploitation- Activités principales

Bilan au 31 mars 2009

ACTIF	2008	2009
Encaisse	708 282 \$	875 937 \$
Débiteurs	104 424 \$	57 792 \$
Stock de fournitures médicales	13 828 \$	13 828 \$
Frais payés d'avance	3 240 \$	
Dû par le fonds d'immobilisations	214 531 \$	80 383 \$
Réforme comptable- débiteurs		832 099 \$
TOTAL DE L'ACTIF	1 044 305 \$	1 860 039 \$
PASSIF		
Créiteur – Agence et MSSS	59 883 \$	153 645 \$
Fournisseurs et frais courus	399 725 \$	239 298 \$
Salaires et retenues à la source	251 058 \$	383 282 \$
Provision avantages sociaux		832 099 \$
Revenus reportés	153 685 \$	71 806 \$
Autres éléments du passif	2 085 \$	29 681 \$
	866 436 \$	1 709 811 \$
SOLDE DU FONDS	177 869 \$	150 228 \$
TOTAL PASSIF ET SOLDE DU FONDS	1 044 305 \$	1 860 039 \$



Rapport financier 2008-2009

Fonds d'exploitation- Activités principales

État des revenus et dépenses pour l'exercice terminé le 31 mars 2009

REVENUS	2008	2009
MSSS/Agence		
Composante détaillée	3 123 776 \$	3 061 239 \$
Composante globale	3 194 777 \$	3 306 363 \$
Recouvrement du loyer	160 003 \$	141 941 \$
Autres revenus	(98 086 \$)	80 483 \$
Divers	131 644 \$	186 603 \$
TOTAL DES REVENUS	6 512 114 \$	6 776 629 \$
DÉPENSES		
Salaires	3 318 539 \$	3 513 539 \$
Avantages sociaux	996 837 \$	1 015 168 \$
Charges sociales	752 196 \$	857 394 \$
	5 067 572 \$	5 386 101 \$
Loyer	160 003 \$	141 941 \$
Allocations directes	131 101 \$	165 589 \$
Services achetés	311 391 \$	468 998 \$
Fournitures médicales	68 474 \$	57 446 \$
Fournitures et autres charges	602 294 \$	627 461 \$
Variation provision avantages sociaux		(92 027 \$)
TOTAL DES DÉPENSES	6 340 835 \$	6 755 509 \$
SURPLUS	171 279 \$	21 120 \$



CLINIQUE COMMUNAUTAIRE DE POINTE SAINT-CHARLES

Tableau des résultats financiers

2007 - 08				Description des activités	2008 - 09		
%	Heures	\$			Heures	\$	%
				Revenus			
		6 380 470 \$		Ministère de la santé et des services sociaux		6 590 026 \$	
		131 644 \$		Divers		186 603 \$	
		6 512 114 \$		Total revenus		6 776 629 \$	
				Charges			
9,0%	18 333	572 479 \$	5910	Services psychosociaux pour les JD et leur famille	19 121	646 348 \$	9,6%
0,4%	806	23 832 \$	5930	Services ambulatoires de santé mentale en 1re ligne			0,0%
3,1%	6 350	195 508 \$	5940	Soutien aux pers. souffrant d'un trouble mental grave	9 833	318 878 \$	4,7%
1,0%	1 833	64 747 \$	6000	Administration des soins	1 923	80 968 \$	1,2%
9,4%	18 769	598 430 \$	6170	Soins infirmiers à domicile	18 555	614 615 \$	9,1%
6,9%	12 734	435 635 \$	6300	Services de santé courants	13 510	469 241 \$	6,9%
2,9%	5 437	186 235 \$	6510	Santé parentale et infantile	5 751	277 670 \$	4,1%
8,3%	22 603	526 414 \$	6530	Aide à domicile	19 919	504 920 \$	7,5%
0,9%	2 081	56 638 \$	6540	Services dentaires préventifs	2 153	61 518 \$	0,9%
8,1%	16 160	515 279 \$	6560	Services psychosociaux	14 084	455 336 \$	6,7%
0,7%	1 698	46 636 \$	6580	Prévention et protection de la santé publique	1 795	241 630 \$	3,6%
1,8%	3 561	113 917 \$	6590	Services en milieu scolaire	3 077	100 126 \$	1,5%
1,4%		91 845 \$	7080	Soutien aux familles de personnes handicapées		102 339 \$	1,5%
1,9%	2 014	121 375 \$	7110	Nutrition	2 114	108 290 \$	1,6%
5,9%	5 379	375 886 \$	7120	Intervention communautaire	4 413	192 196 \$	2,8%
5,9%	10 398	375 732 \$	7150	Gestion et soutien aux programmes	11 730	406 313 \$	6,0%
1,5%	2 525	96 436 \$	7160	Ergothérapie et physiothérapie - MAD	2 077	77 370 \$	1,1%
14,6%	20 926	925 564 \$	7300	Administration générale	21 771	1 036 310 \$	15,3%
1,1%	214	69 943 \$	7340	Informatique		97 233 \$	1,4%
1,1%	2 411	71 936 \$	7400	Déplacement des usagers	2 269	72 067 \$	1,1%
7,5%	20 037	473 103 \$	7530	Réception - archives - télécommunications	24 529	583 701 \$	8,6%
2,0%	6 181	128 993 \$	7640	Entretien ménager	6 160	134 535 \$	2,0%
0,0%		1 429 \$	7650	Gestion des déchets bio-médicaux		1 287 \$	
3,7%		232 670 \$	7700	Fonctionnement des installations		205 583 \$	3,0%
0,6%		40 173 \$	7800	Entretien et réparation des installations		59 062 \$	0,9%
				Variation provision avantages sociaux		(92 027)	-1,4%
100,0%	180 450	6 340 835 \$		Total des charges	184 784	6 755 509 \$	100,0%
		171 279 \$		Résultats = Surplus		21 120 \$	
		2007 - 08				2008 - 09	
	137 361	3 318 539 \$		Salaires	140 677	3 513 813 \$	
	43 089	996 837 \$		Avantages sociaux	44 107	1 015 168 \$	
		752 196 \$		Charges sociales		857 394 \$	
		68 474 \$		Fournitures médicales ets chirurgicales		57 446 \$	
		1 204 789 \$		Autres		1 403 715 \$	
				Variation provision avantages sociaux		(92 027)	
	180 450	6 340 835 \$		Total des charges	184 784	6 755 509 \$	
				Fonds d'exploitation			
		177 869 \$		Solde du fonds		150 228 \$	



Fonds social

Bilan au 31 mars 2009

ACTIF	2008	2009
Encaisse	19 890 \$	19 567 \$
Dépôt à terme	63 171 \$	65 755 \$
Intérêts courus à recevoir	1 388 \$	1 006 \$
TOTAL DE L'ACTIF	84 449 \$	86 328 \$
PASSIF		
Dû à la Clinique et frais courus	130 \$	130 \$
SOLDE DU FONDS	84 319 \$	86 198 \$
TOTAL PASSIF ET SOLDE DU FONDS	84 449 \$	86 328 \$



Fonds social

État des revenus et dépenses
Exercice terminé le 31 mars 2009

PRODUITS	2008	2009
Dons	740 \$	
Intérêts	2 708 \$	2 311 \$
Recouvrement des bénéficiaires		673 \$
	3 448 \$	2 984 \$
CHARGES		
Aide aux bénéficiaires	272 \$	1 105 \$
Événement – Fête à notre santé	740 \$	
	1 012 \$	1 105 \$
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	2 436 \$	1 879 \$

Plus proche et ensemble

pour notre santé

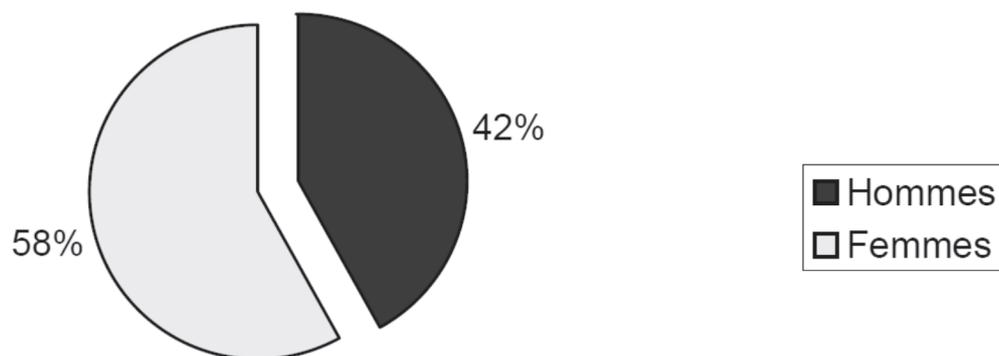
Rapport
statistiques



Nombre d'interventions réalisées par équipe et par service

Équipes et services	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Écart (2008-2009 VS 2007-2008)
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Variation
Équipe Adultes	2 717	2 917	3 197	3 022	2 813	-7,4%
Équipe Accueil	5 807	5 786	7 788	8 250	8 465	2,5%
Équipe Enfance/Famille	2 492	2 591	2 425	2 907	2 507	-16,0%
Services Médicaux	3 113	2 660	2 725	3 479	6 391	45,6%
Équipe Jeunesse	2 384	1 885	2 132	1 836	1 860	1,3%
Équipe Scolaire	931	810	1 221	1 249	1 124	-11,1%
Équipe Soutien à Domicile	16 442	19 329	19 143	18 318	14 286	-28,2%
Total des interventions	33 886	35 978	38 631	39 061	37 446	-4,3%

Répartition des hommes et des femmes ayant reçu des services de la CCPSC

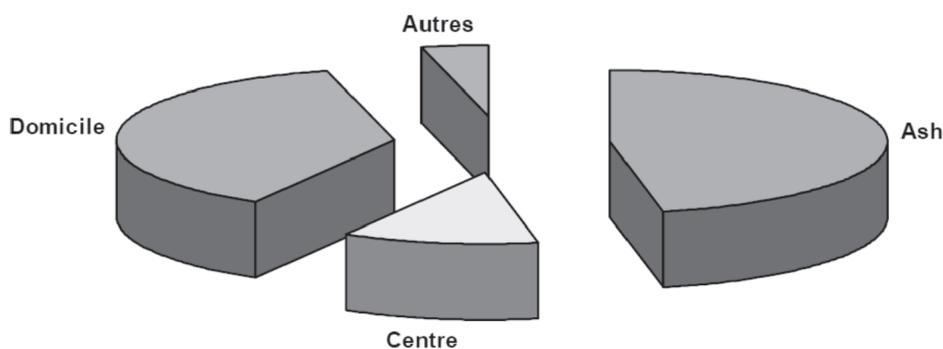




Nombre d'interventions réalisées par lieu d'intervention et par équipe pour 2008-2009

Équipes	Ash ^{1.}	Centre ^{1.}	Domicile	Autres ^{2.}	Total
Équipe Accueil					
Équipe Adultes					
Équipe Enfance/Famille					
Équipe jeunesse					
Équipe scolaire					
Équipe soutien à domicile					
Total des interventions 2008-2009	17 539	4 343	14 151	1 413	37 446
% des interventions 2008-2009	47%	12%	38%	4%	100%
% des interventions 2007-2008	38%	12%	46%	5%	100%
% des interventions 2006-2007	36%	14%	46%	4%	100%

Répartition des interventions selon le lieu



1. Interventions faites sur place et au téléphone

2. Incluant les interventions à l'école, en C.H., service de garde, organisme communautaire, etc...



Proportion de la population de P.S.C. rejointe par la C.C.P.S.C. selon différents groupes d'âge

Nombre total d'interventions : 37446

Nombre total d'utilisateurs différents : 5221

% de la population de P.S.C. rejointe par la C.C.P.S.C.		
Année	%	Variation
2008-2009	37,5%	3,2%
2007-2008	34,3%	-1,2%
2006-2007	35,5%	2,4%
2005-2006	33,1%	-1,4%
2004-2005	34,5%	-4,7%
2003-2004	39,2%	-1,3%

Groupes d'âge	Usagers de la	Population de P.S.C.	% de la population rejointe	
	C.C.P.S.C.	(statistiques Canada)	par la C.C.P.S.C.	
	2008-2009	2006	2008-2009	2007-2008
0-4 ans	615	765	80,4%	72,2%
5-9 ans	425	770	55,2%	52,7%
10-14 ans	287	815	35,2%	32,6%
15-19 ans	283	850	33,3%	33,4%
20-24 ans	391	1060	36,9%	34,8%
25-44 ans	1445	4685	30,8%	28,2%
45-64 ans	1167	3510	33,2%	29,6%
65-74 ans	378	880	43,0%	40,7%
75-84 ans	275	455	60,4%	49,5%
85 ans et plus	74	145	51,0%	51,7%
Total	5221	13935	37,5%	34,3%

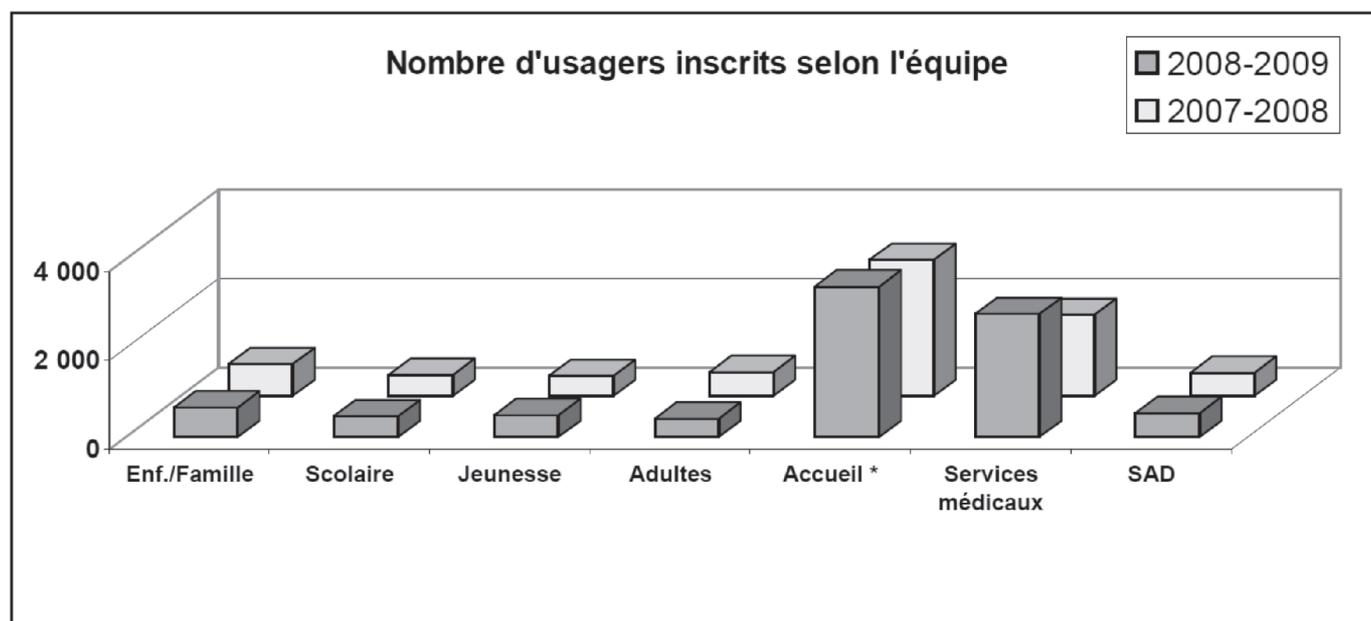


Principale raison d'intervention	Usagers	Interventions
Appareil circulatoire (hypertension, cardiopathie, artère)	707	5187
Maladies et troubles endocriniens, de la nutrition et du métabolisme	474	4731
Symptômes, signes, états morbides mal définis (VIH, problème d'autonomie, anomalie cardiaque, anomalie respiratoire)	1 383	3 455
Appareil respiratoire (sinusite, grippe, pneumonie, emphysème, amygdalite, rhume, pharyngite, laryngite, asthme, bronchite)	954	3 015
Maladies et troubles de la peau (ulcération chronique, acné)	626	2 766
Empoisonnement, lésions traumatiques (engelure, brûlure, contusion, entorse, fracture, morsure, piqûre, coupure, éraflure)	509	2 617
Problèmes sociaux divers (discrimination, itinérance, demande de subvention pour garderie ou camps d'été, curatelle)	305	2514
Vaccination	1 734	2 482
Troubles de l'humeur (dépressif, bipolaire, autre)	386	2163
Maladies et troubles du système ostéo-articulaire (ostéoporose, hernie discale, tendinite, bursite, arthrite, rhumatisme)	588	1 988
Système nerveux (Parkinson, Alzheimer, Sclérose en plaques...)	208	1762
Troubles schizophréniques	118	1403
Problèmes d'adaptation sociale, de développement et de croissance personnelle (concerne l'utilisateur lui-même)	347	1397
Tumeurs/Cancer	134	1397
Problèmes liés à la vie familiale (compétence parentale, parents/enfants, monoparentalité)	285	1396
Demande d'examens (médical, radiologique)	713	1 232
Organes génito-urinaires (infection, cystite, calcul, prostatite, maladie et trouble du sein, insuffisance rénale)	457	1215
Anomalie du sang (anémie, coagulation)	173	1132
Suivi prénatal auprès de la mère	181	1087
Appareil digestif (œsophage, estomac, duodénum, ulcère, foie, diverticulose, diarrhée, constipation, intestin, hernies)	385	1055
Contraception et reproduction	380	732
Maladies et troubles de l'oreille (otite, surdité)	324	544
Problème socio-économiques (logement, nourriture, vêtement, ressources insuffisantes)	150	514
Hygiène dentaire	179	337



Sommaire des statistiques sur les services à la clientèle

	2008-2009	2007-2008	Variation
Nombre d'utilisateurs différents ayant reçu des services de la C.C.P.S.C. (actifs)	5 221	4 791	9%
Nombre de nouveaux utilisateurs ayant reçu des services de la C.C.P.S.C. au cours de l'année	1 307	1 402	-8%
Répartition du nombre d'utilisateurs inscrits selon les équipes :			
Équipe Enfance/Famille	667	718	-7%
Équipe Scolaire	471	471	0%
Équipe Jeunesse	494	451	10%
Équipe Adultes	413	538	-23%
Équipe Accueil	3 387	3 062	11%
Services médicaux	2 768	1 828	51%
Soutien à domicile	542	518	5%



* Incluant l'accueil psychosocial et les soins infirmiers

Plus proche et ensemble

pour notre santé

Rapport
des équipes
de travail



Adulte

Mandat :

L'équipe Adulte / Santé mentale offre des services généraux en santé et services sociaux à la population âgée de 25 à 65 ans sur l'ensemble de son territoire. L'équipe assure de plus le mandat de clinique externe en psychiatrie pour le territoire de Pointe Saint-Charles.

Services offerts :

L'équipe Adulte / Santé mentale offre divers services aux adultes au niveau de la santé physique, psychique, sociale et environnementale. L'équipe a développé une expertise particulière au niveau du suivi de personne présentant des problèmes de santé mentale, et de ce fait, agit à titre de conseillère auprès de l'ensemble des professionnels de la Clinique. L'équipe, en collaboration avec l'Hôpital Douglas, offre des services diagnostiques en psychiatrie et un suivi à intensité variable.

Activités particulières en 2008-2009 :

Une entente spécifique est intervenue avec le conseil des médecins sur le suivi systématique des personnes vivant avec un problème de santé mentale. Cette entente assure un suivi systématique en médecine générale pour tous les usagers vivant avec des problèmes de santé mentale.

Comme chaque année, des formations spécifiques ont été offertes sur les troubles de la personnalité ainsi qu'un suivi de l'implantation de l'approche Mc Gill. Toutefois, l'approche en luminothérapie n'a pu être implantée faute de locaux disponibles.

Les liens et les visites ponctuelles ont été maintenues avec les partenaires, incluant la tournée annuelle du coordonnateur. Des collaborations plus étroites ont été établies avec IPS (suivi conjoint) et OASIS (soutien et encadrement clinique).

La semaine de la santé mentale a donné lieu encore une fois à diverses activités de sensibilisation et d'information. L'équipe a souligné cette semaine en octobre dernier par diverses activités dans la salle d'attente de la Clinique. Les intervenants accueillent les usagers pour leur remettre de la documentation sur les problèmes de santé mentale et pour les informer sur les services existants. Les usagers pouvaient également visionner un vidéo sur place.

Malgré la mobilité/roulement des membres de l'équipe, l'offre de services a été maintenue et la Clinique a même dépassé les cibles ministérielles. Le contrat de service a été renouvelé avec l'Hôpital Douglas et il y a eu une entente avec l'Agence de la santé et des services sociaux sur les sommes allouées au plan d'action en santé mentale.

Enfance Famille

Mandat :

L'équipe multidisciplinaire d'enfance-famille a pour mandat de favoriser la naissance et le développement sains des enfants de Pointe Saint-Charles. Elle offre un support aux parents dans l'établissement du lien avec leur enfant et dans l'apprentissage et le développement de leurs habiletés parentales.

Services offerts :

Elle offre des services de santé et des services sociaux aux familles du quartier, tant en période prénatale que suite à la naissance de leurs enfants, et ce, jusqu'à l'âge de 5 ans. Les services offerts se situent dans une approche globale alliant les aspects biologiques, sociaux, environnementaux et communautaires de la santé. L'équipe est composée d'infirmières, d'intervenantes sociales, d'auxiliaires familiales et de nutritionnistes.

Activités particulières en 2008-2009 :

Tout en assurant l'accès aux services de première ligne, l'équipe a poursuivi son travail dans des projets spécifiques touchant la promotion de l'allaitement (halte-allaitement, appropriation de la politique d'allaitement) ou le développement précoce des enfants (Club bébé), etc. L'équipe a aussi appuyé un projet faisant la promotion de l'utilisation des couches de coton. L'équipe est soucieuse d'adapter ses services pour mieux rejoindre les familles immigrantes d'arrivée récente. Un groupe de femmes allophones a été mis sur pied et des mères ont été sollicitées pour la traduction. L'équipe maintient sa collaboration avec les groupes communautaires existants et réfléchit à la meilleure façon de rejoindre une population qui change depuis les cinq dernières années.

Jeunesse

Mandat :

L'équipe jeunesse offre des services de santé et des services sociaux aux jeunes de 6 à 24 ans et à leurs familles dans une approche inter-disciplinaire globale alliant les aspects biologiques, sociaux, environnementaux et communautaires de la santé.

Services offerts :

L'équipe offre plusieurs services infirmiers, psychosociaux et de soutien éducatif pour répondre aux besoins des jeunes et de leurs familles. Elle offre aussi un service infirmier quotidien sans rendez-vous pour les jeunes de 14 à 24 ans. Les services sont dispensés tant à la Clinique qu'à domicile. De plus, l'équipe travaille en étroite collaboration avec plusieurs groupes jeunesse du quartier sur des projets préventifs.



Activités particulières en 2008-2009 :

L'équipe a participé au comité Sud-ouest sur la persévérance scolaire en organisant la présentation des résultats du focus-group et en participant à l'élaboration du plan d'action régional. De plus, elle a participé à la coordination du comité local en co-animant jusqu'en décembre, en vue de l'élaboration du plan d'action local. L'équipe offre aussi le service d'échange de seringues pour les UDI (utilisateurs de drogues injectables) et de distribution de condoms. Elle a contribué à organiser des formations pour tous les intervenants du milieu sur les drogues de rue et sur la réduction des méfaits. Finalement, elle a collaboré avec l'équipe enfance-famille dans un groupe de travail s'adressant à des mères allophones et dans un groupe pour jeunes femmes enceintes.

Planification et développement communautaire

Mandat :

L'équipe de planification et développement communautaire a comme mandat de mobiliser les citoyens et citoyennes du quartier afin d'améliorer leurs conditions de vie et de santé. Cette action se développe en étroite collaboration avec les groupes du quartier. L'équipe a aussi le rôle de produire des analyses et des réflexions sur la conjoncture qui affectent la situation de vie dans le quartier tant pour supporter les actions des groupes que pour appuyer les équipes de la Clinique dans le développement de leurs actions communautaires. Elle joue aussi un rôle conseil auprès de la coordination générale et le conseil d'administration dans le développement de prises de position et de stratégies d'action.

Services offerts :

L'équipe comporte trois postes d'organiseurs communautaires à temps plein. Malheureusement au cours de l'année 2008-2009, l'équipe a fonctionné à effectifs réduits : une partie de l'année avec deux personnes et une autre avec seulement une personne, et ce, malgré des efforts pour combler les postes.

Activités particulières 2008-2009 :

En plus de poursuivre son implication dans les dossiers de l'Opération Populaire d'Aménagement (OPA) et du comité d'aménagement de Action-Gardien, l'organisatrice communautaire qui représente la Clinique à Action Gardien, a siégé au conseil d'administration de cette concertation des groupes communautaires du quartier. Elle s'est également impliquée avec les groupes en sécurité alimentaire, particulièrement pour la sauvegarde des jardins collectifs. Un autre organisateur communautaire a été en support à la démarche du C.A. élargi ainsi qu'à une démarche de réflexion sur la situation des jeunes et des familles. Par la suite, les démarches de relocalisation consécutives à l'incendie des locaux de la rue Centre ont mobilisé l'organisateur communautaire en place.

Scolaire

Mandat :

L'équipe scolaire offre des services de santé et des services sociaux aux jeunes de 4 à 17 ans fréquentant les écoles de Pointe St-Charles : Jeanne-Leber, La Passerelle, Charles-Lemoyne, St-Gabriel et Vézina ainsi à qu'à leurs familles. Composée de 2 infirmières, 2 intervenantes sociales et 2 hygiénistes dentaires, l'équipe s'inscrit dans une approche interdisciplinaire globale alliant les aspects biologiques, sociaux, environnementaux et communautaires de la santé.

Services offerts :

L'équipe scolaire dispense des services éducatifs de prévention-promotion s'adressant à toute la population incluant la prévention des maladies infectieuses. Elle offre aussi des services curatifs à des individus plus vulnérables ou en situation de difficulté particulière.

Activités particulières 2008-2009 :

L'intervention de l'équipe scolaire se réalise dans les écoles et vise la promotion de la santé et la prévention de divers problèmes. : santé bucco-dentaire, vérification de la couverture vaccinale, prévention des abus physiques et sexuels. Les hygiénistes dentaires ont fait des interventions à St Columba House et Familles en Action. Des collaborations particulières ont été établies avec Share The Warmth, le projet Informel et différents camps de vacances. Les infirmières agissent en prévention en vérifiant la couverture vaccinale et l'immunisation en 4e et 3e secondaire et en faisant la promotion de saines habitudes de vie. Les intervenantes sociales interviennent en classe principalement sur la prévention des abus physiques et sexuels en plus de répondre à des besoins particuliers. Une membre de l'équipe participe au comité Clinique verte.

Services administratifs

Mandat :

L'équipe de la coordination des services administratifs voit à la réalisation des activités relatives à la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Elle collabore à l'ensemble des projets particuliers de la Clinique et offre des services de soutien au travail des équipes de la Clinique.

Services offerts :

L'équipe est responsable de l'entretien des locaux et de la gestion immobilière, de la gestion des activités financières et des ressources humaines, du services de la paye, des systèmes informatiques et de communication, de la planification des achats et du transport en mini-bus.



Activités particulières en 2008-2009 :

Tout en assurant son soutien aux projets existants, la coordination des services administratifs est impliquée dans la mise en place d'un GMF associé (groupe de médecine familiale) en vue de s'assurer de l'amélioration et de l'accessibilité des services médicaux sur le territoire.

L'équipe a planifié de libérer un local pour un médecin, lors du réaménagement du sous-sol de la rue Centre.

L'équipe a effectué un suivi auprès de l'Agence de la santé et des services sociaux pour bénéficier d'un budget pour l'équipement médical et pour terminer les travaux de réfection du sous-sol sur la rue Centre. La Clinique dispose maintenant de salles d'entreposage d'archives, de salles de réunions et de repos, de dépôt de matériel, entre autres. De plus, la coordination de concert avec les syndicats a entrepris l'élaboration du programme d'équité salariale. Elle a coordonné le processus d'appréciation de la contribution du personnel et elle a tenu régulièrement les rencontres des comités de relations de travail avec les représentants syndicaux.

Les services administratifs ont produit périodiquement des rapports financiers par services. La planification budgétaire 2009/2010 s'est effectuée en collaboration avec les responsables de budget concernés, soit les coordonnateurs et conseillères-cadres. Enfin, un nouveau système informatique de gestion des ressources financières a été implanté.

Services courants

Mandat :

L'équipe offre des services de soutien, de santé et des services sociaux à une population de tous âges, à court et moyen terme, en s'appuyant sur une approche interdisciplinaire globale alliant les aspects biologiques, sociaux, environnementaux et communautaires de la santé pour l'ensemble de la population.

Services :

L'équipe des services courants est souvent le lieu du premier contact entre les citoyens et les citoyennes et la Clinique.

L'équipe-accueil offre de façon accessible et continue des soins infirmiers, des services médicaux et des services psychosociaux, avec ou sans rendez-vous. Elle s'occupe également des services de prélèvement (prise de sang, test etc.) et des services de vaccination. Elle est aussi responsable de certains services administratifs et techniques moins visibles, tels l'information générale, la référence, l'accueil téléphonique, la gestion des dossiers, la prise de rendez-vous etc.

Activités particulières en 2008-2009 :

La liste des politiques et procédures relevant de ce service a été révisée et de nouvelles politiques et procédures ont été adoptées et harmonisées. Mentionnons la politique de gestion des dossiers, la politique de respect de la confidentialité, la procédure de gestion de la liste médicale, pour n'en nommer que quelques-unes.

Une des forces de l'équipe-accueil réside dans sa capacité à s'impliquer dans le plan d'action du dossier « droit à la santé ». On pense ici à la campagne sur la vaccination, à leur participation à divers programmes de prévention comme la lutte contre le cancer du sein, la prévalence de la déficience intellectuelle, la prévention du diabète, entre autres.

L'augmentation des effectifs médicaux a certes contribué à améliorer l'accessibilité aux services médicaux et a permis un meilleur arrimage avec les services courants ; de plus, l'acquisition d'équipement a contribué au rehaussement de la qualité diagnostique.

Veillez noter cependant qu'il y a eu un important roulement de personnel au secrétariat et à l'Accueil qui ont pu occasionner certains problèmes dans la communication avec les usagers. Nous en sommes désolés. Soyez assurés que nous travaillons comme une priorité à la stabilisation du personnel dans ces secteurs.

Soutien à domicile

Mandat :

Le mandat de l'équipe de soutien à domicile est de permettre à des personnes ayant des problèmes de santé de demeurer dans leur domicile dans des conditions satisfaisantes et sécuritaires. L'intervention se déroule dans le respect des valeurs culturelles de la personne et de sa famille et elle se construit sur une relation de confiance.

Services offerts :

La Clinique offre une gamme de services tels des services médicaux, infirmiers et psychosociaux, des services d'adaptation du domicile, de réadaptation, de support ou de compensation au niveau des activités de la vie quotidienne et des activités domestiques. L'équipe répond également à des besoins particuliers pour les personnes de 65 ans et plus.

Activités particulières en 2008-2009 :

L'équipe a maintenu son appui auprès du Conseil des aînés. Elle est également impliquée auprès d'un nouvel organisme à but non-lucratif dont le projet est de construire une résidence avec services pour des personnes âgées autonomes ou en légère perte d'autonomie. L'équipe suit ce projet au fur et à mesure des étapes à franchir afin de s'assurer, par diverses améliorations, d'une utilisation optimale des lieux pour le mieux-être des personnes qui l'habiteront.

De plus, l'équipe a poursuivi ses représentations au sein du Regroupement des organismes pour aînés du sud-ouest de Montréal (RAPASOM).

Finalement la coordination demeure soucieuse de stabiliser l'équipe en place malgré une année quelque peu instable au niveau du personnel.

Plus proche et ensemble

pour notre santé

Priorités
proposées pour
2009-2010



Proposition de priorités pour 2009 – 2010

Dans la poursuite des six axes de développement de la Planification stratégique 2008-2011

1. Consolider et développer la participation citoyenne

1.1 Assemblée générale spéciale

Adopter les modifications aux statuts et règlements de la Clinique et s'assurer du suivi des recommandations du c.a. élargi 2008-2009.

1.2 Comité Clinique verte

Poser un diagnostic des pratiques environnementales de la Clinique et adopter un plan de travail et un échéancier de changement de pratiques.

2. Consolider et développer les activités de promotion de la santé dans une approche communautaire, avec les groupes du quartier

2.2 Aménagement du quartier

Informar, développer des positions politiques et mettre en place un plan d'action pour améliorer l'aménagement du quartier.

2.3 Décrochage scolaire

Mettre en place un plan d'action pour prévenir le décrochage scolaire.

2.4 Lutte pour le droit à la santé

Mettre sur pied un comité pour réaliser la proposition adoptée à l'assemblée générale du 17 juin 2008, à savoir:

Poursuivre la mobilisation citoyenne pour le droit à la santé, pour un système de santé public, universel, accessible et gratuit et contre la privatisation des services de santé, et regrouper les citoyens pour discuter des enjeux et développer avec eux un plan d'action pour favoriser l'accès aux services tant à la Clinique que dans l'ensemble du système de santé.

3. Améliorer l'accessibilité et adapter les services aux besoins actuels de la population

3.2 Document de présentation des services

Réaliser des documents présentant en détails les services et activités de la Clinique ainsi que les moyens d'y avoir accès, avec une attention particulière pour les nouveaux arrivants.

3.3 Personnes âgées autonomes

Mettre en opération une ressource infirmière pour mieux desservir les personnes âgées autonomes du quartier.

4. Améliorer la qualité des services par une gestion efficace et efficiente des ressources

4.1 Conseil québécois de l'agrément

Appliquer les recommandations de la première année du plan triennal d'amélioration des services.

4.2 Sondages par le comité de relation avec les citoyens (CRC)

Réaliser les sondages nécessaires pour une évaluation continue des services.

5. S'assurer de la disponibilité et du développement d'une main-d'œuvre qualifiée

Mettre en place des activités de formation du personnel sur les réalités et l'histoire de la Clinique et du quartier.

6. Assurer le développement des ressources financières, matérielles et informationnelles

Solder la réalisation du programme d'équité salariale et assurer la sécurité du système informatique par un rehaussement des serveurs.

Plus proche et ensemble

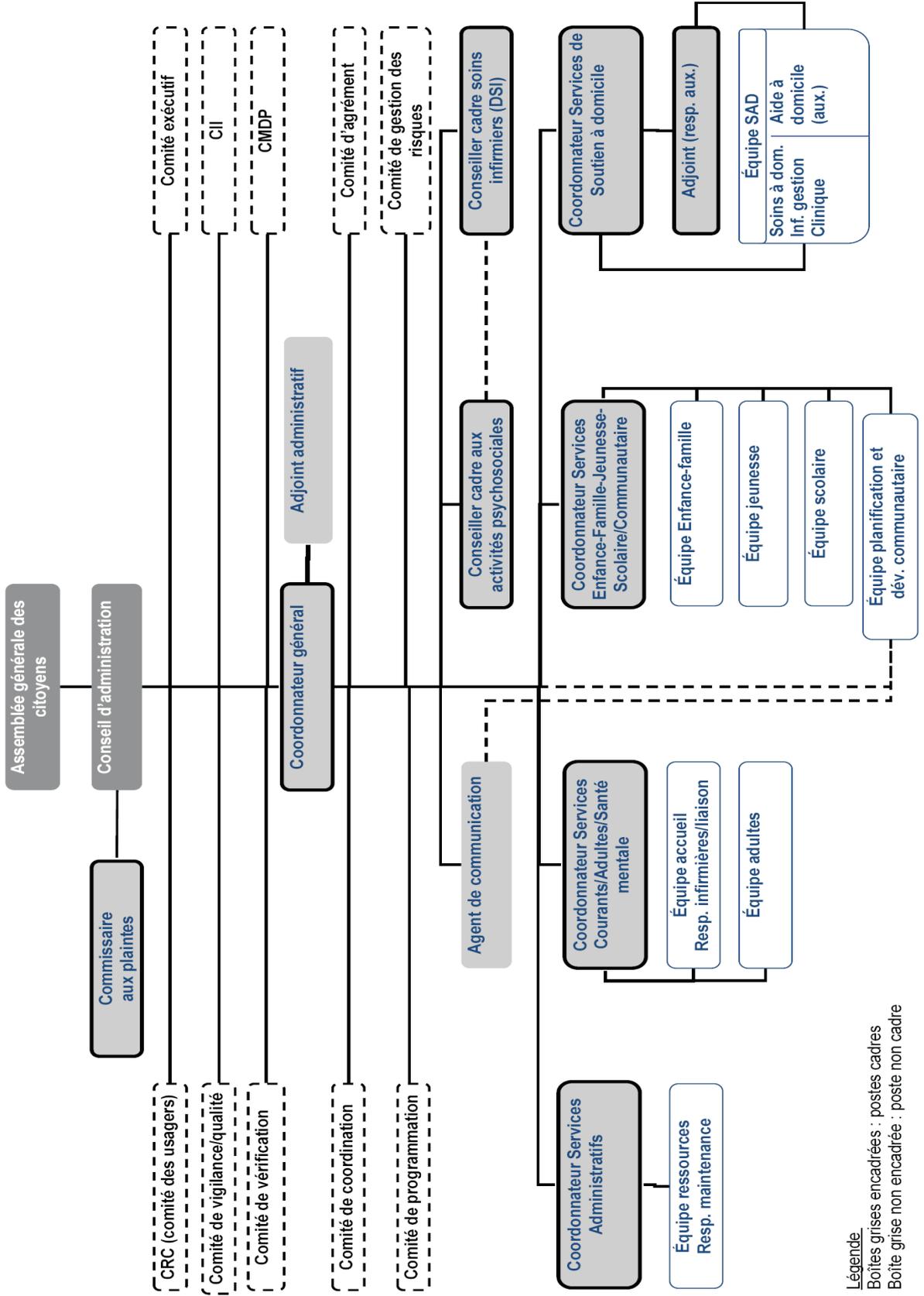
pour notre santé

Organigramme
de la Clinique

Organigramme de la Clinique



Clinique Communautaire de Pointe St-Charles Organigramme – 9 mai 2007



Légende

Boîtes grises encadrées : postes cadres
Boîte grise non encadrée : poste non cadre



Objectif de la Clinique

La Clinique Communautaire de Pointe Saint-Charles est un organisme de santé contrôlé par les citoyens et citoyennes dont l'objectif est d'organiser des services préventifs et curatifs, et de regrouper les citoyens et citoyennes autour des questions de santé afin d'améliorer les conditions de santé à court et à long terme.

Sont membres de la corporation:

Tous les citoyens et citoyennes du quartier Pointe Saint-Charles qui se sont inscrits-e-s à l'entrée de l'assemblée.