



# Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

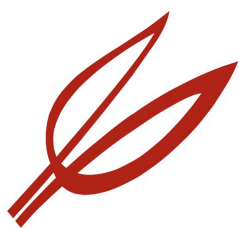
La santé et la solidarité d'un quartier!



*Transmettre la flamme!*



**RAPPORT ANNUEL 2020-2021**  
**Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles**  
[ccpsc.qc.ca](http://ccpsc.qc.ca)



## Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

La santé et la solidarité d'un quartier!

500 avenue Ash, Montréal, Québec, H3K 2R4  
1955 rue du Centre, Montréal, Québec, H3K 1J1  
514 937-9251  
[www.ccpssc.qc.ca](http://www.ccpssc.qc.ca)

### **Merci à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce rapport annuel:**

Rédaction: Tamara Achtman, Guylaine Arbour, Myreille Audet, Patricia Aylwin, Annie Bisailon, Isabelle Bisailon, Simon Cardinal, Jean-François Casaubon, Stéphane Defoy, Valérie Drouin, Claudia Faille, Dominique Jean, Geneviève Lambert-Pilotte, Sarah-Anne Léger, Christelle Leray, Martine Mars, Josée Ann Maurais, François Morel, Annie McNicoll, Sébastien Renault, Céline Roy, Sandy Sadler, Martin St-Amour, Mariana Sorotchinskaia, Bruno Swaenepoël, et toutes les équipes et comités de la Clinique.

Édition et mise en page: Geneviève Lambert-Pilotte

Images de la page couverture: Caroline Lelièvre

## Table des matières

Qui sommes-nous?	p. 3
Mot du conseil d'administration et de la coordination générale	p. 4
Les membres du CA 2020-2021	p. 4
Rapport des activités du conseil d'administration	
Les faits saillants	p. 5
Rapport des comités du CA	p. 6
<ul style="list-style-type: none"> <li>• comité des usagers</li> <li>• comité de lutte en santé</li> <li>• comité de gouvernance et d'éthique</li> <li>• comité ressources humaines</li> <li>• comité ententes de services</li> <li>• comité vigilance-qualité et gestion des risques</li> <li>• comité de vérification</li> </ul>	p. 7 p. 8 p. 9
Bilan des priorités 2020-2021	p. 10
Bilan des équipes de travail	p. 13
<ul style="list-style-type: none"> <li>• équipe de coordination</li> <li>• accueil et services courants</li> <li>• adultes et santé mentale</li> <li>• enfance/ famille</li> <li>• jeunesse</li> <li>• scolaire</li> <li>• soutien à domicile (SAD)</li> <li>• services de sage-femme</li> <li>• communautaire et communication</li> <li>• services administratifs</li> </ul>	p. 14 p. 15 p. 16 p. 17 p. 18 p. 19
Rapport de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	p. 20
Rapport financier	p. 21
Rapport statistique	p. 23
Organigramme	p. 24

## Qui sommes-nous?

Fondée en 1968, la Clinique est un organisme à but non lucratif (privé conventionné). Son mandat est d'offrir des services de première ligne, mission CLSC, pour le quartier de Pointe-Saint-Charles à



Montréal. La Clinique offre des services médicaux et sociaux, tout en travaillant sur les déterminants sociaux de la santé.

**La Clinique est unique au Québec par son mode de gouvernance citoyenne.** Ce sont les citoyen-ne-s du quartier qui, lors de l'assemblée générale annuelle, déterminent les orientations, les priorités d'actions et élisent le conseil d'administration qui est formé de citoyen-ne-s du quartier. Ils s'assurent ainsi que la Clinique réponde aux besoins en santé et en services sociaux de la population. Au cœur de ces orientations se trouve une conviction fondamentale: **la santé est un droit essentiel et collectif non négociable.**

**Bien plus qu'un simple CLSC,** la Clinique travaille de près avec les citoyen-ne-s et les organismes du quartier pour regrouper et mobiliser les personnes, défendre leurs droits et trouver des solutions aux problèmes sociaux et de santé, tant individuels que collectifs. À maintes reprises, la Clinique a fait la preuve de son enracinement dans le milieu par sa vie démocratique citoyenne et par ses liens privilégiés avec les acteurs communautaires pour définir, planifier et réaliser ses projets. Au fil de son histoire, la Clinique a contribué à la mise en place de plusieurs ressources et a pérennisé ses collaborations avec les groupes du milieu pour agir directement sur les déterminants de la santé.

Vous pouvez tout autant venir à la Clinique pour recevoir des soins de santé que pour vous y impliquer et ainsi agir collectivement pour améliorer les conditions de vie et de santé de la population de la Pointe.



## Mot de la présidente du conseil d'administration et de la coordonnatrice générale

Bonjour chères citoyennes et chers citoyens du quartier,

Comme vous vous en doutez, 2020-2021 fut une année d'adaptation pour la Clinique. Son équipe a su faire preuve d'ingéniosité afin d'adapter rapidement ses services et ses façons de faire à la nouvelle réalité liée à la COVID-19. Notre quartier a réussi à maintenir des niveaux de contagion de la COVID-19 respectables et nous sommes parvenus à rapidement vacciner les personnes âgées vivant dans des résidences pour aîné-e-s sur notre territoire. D'autres événements qui ont marqué l'année furent le départ à la retraite de M. Luc Leblanc, qui a occupé le poste de coordonnateur général de la Clinique au cours des 11 dernières années, ainsi que l'entrée en fonction de Mme Sandy Sadler, puis plus récemment de Mme Isabelle Bisallon. Le décès de M. Jean-Guy Dutil, un de nos fondateurs, nous a également bouleversés et nous tenions à rendre hommage à toutes ces personnes avec l'image en page couverture.

Nous espérons que les résultats présentés dans ce rapport témoigneront encore une fois du travail soutenu et de l'engagement inconditionnel du personnel et du conseil d'administration citoyen de la Clinique à l'amélioration des conditions de vie et de santé de la population de ce quartier qui est nous est si cher. Engagement que nous comptons bien poursuivre avec vous afin d'assurer la pérennité et la pertinence de la Clinique dans les prochaines années. L'esprit communautaire et citoyen de la Clinique est toujours bien vivant et la flamme se transmet! Pour plus de détails, n'hésitez pas à consulter notre rapport annuel de gestion, disponible sur notre site web : [ccpsc.qc.ca/fr/rapport-annuel](http://ccpsc.qc.ca/fr/rapport-annuel).

Bonne lecture,



Josée Ann Maurais,  
présidente du CA



Sandy Sadler,  
coordonnatrice générale

## Membres du CA 2020-2021

- **Josée Ann Maurais (présidente),**
- **Lorraine Rochon (vice-présidente),**
- **François Morel (trésorier),**
- **Marie-Yves Lemy (secrétaire),**
- **Denis Charron,**
- **Nathacha Alexandroff,**
- **Maria Inés-Perez,**
- **Geneviève Dandurand,**
- **Valérie Drouin (employée administratrice),**
- **Sandy Sadler (coordonnatrice générale),**

Le conseil d'administration est composé de 12 personnes: 10 citoyen-ne-s élu-e-s en assemblée générale annuelle, un-e employé-e administrateur/trice élu par le collège électoral des employé-e-s, et la coordination générale avec droit de parole, mais sans droit de vote. Les membres du conseil d'administration sont élus pour un mandat de deux ans. Il y avait deux postes vacants au conseil d'administration au 31 mars 2021.





## Faits saillants du conseil d'administration

Du 1er avril 2020 au 31 mars 2021, le conseil d'administration a tenu treize (13) séances régulières et trois (3) séances à huis clos. Le comité exécutif du conseil d'administration s'est réuni trois (3) fois en réunion extraordinaire au début de la pandémie de COVID-19.

### Réalisations

- Embauche de la coordonnatrice générale ;
- Décision de reporter l'assemblée générale annuelle (AGA) 2019-2020 en raison de la situation sanitaire et de reconduire les mandats des administrateurs et des administratrices jusqu'à la tenue d'une prochaine AGA ;
- Nomination des membres du CA sur ses différents comités et suivi de leurs travaux en analysant et en adoptant, le cas échéant, les orientations proposées ;
- Adoption des nominations de trois (3) sages-femmes ;
- Acceptation des démissions de l'employée-administratrice Valérie Drouin et de l'administrateur Charles-Éric Hallé ;
- Accueil de l'employée-administratrice Valérie Drouin suite à sa réélection par le collège électoral de la Clinique ;
- Décision d'appuyer le Plan d'urgence climatique de la Déclaration d'urgence climatique et de façon plus large, les causes climatiques ;
- Nomination d'Isabelle Bisailon, conseillère-cadre à la coordination générale et à l'amélioration continue de la qualité, en tant que responsable du suivi des divulgations ;
- Décision de conférer un statut hors cadre à la coordonnatrice générale ;
- Adoption de modifications aux titres de deux conseillères-cadres : le titre de conseillère et adjointe à la coordination générale est modifié pour le titre de conseillère-cadre à la coordination générale et à l'amélioration continue de la qualité et le titre de conseillère-cadre en activités psychosociales est modifié pour le titre de conseillère-cadre aux pratiques multidisciplinaires ;
- Décision de scinder la coordination des services administratifs en deux coordinations distinctes, soit une coordination des ressources humaines et une coordination des services administratifs, cette dernière incluant les secteurs des ressources financières, des ressources immobilières et matérielles, des ressources informatiques et de l'approvisionnement ;
- Renouvellement du membership d'Action-Gardien ;
- Adoption du plan de conservation des fonctionnalités immobilières (PCFI) et du plan de conservation des équipements médicaux (PCEM) et non médicaux (PCENM) pour l'année 2020-2021 ;
- Nomination, en l'absence d'AGA en 2020, du vérificateur externe pour le bilan financier 2020-2021 ;
- Adoption de recommandations pour trois enjeux prioritaires soulevés par le comité des usagers (voir page suivante) ;
- Confirmation de la validité de la déclaration de conformité des installations et de leur capacité inscrites au permis d'exploitation d'un établissement de santé et de services sociaux ;
- Renouvellement du contrat de Médiosolution (feuille de temps, paye) pour une durée de 5 ans.



CA élu lors de l'assemblée générale de 2019

## Comité des usagèr-e-s

### Membres du comité:

Simon Cardinal, président,  
Adriana Hamelin,  
Sarah Gobeil, citoyen-ne-s du quartier



**COMITÉ  
DES USAGERS**

Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

### Faits saillants

- Aucune rencontre tenue cette année. Des échanges par courriels et des suivis sur les dossiers en cours ont été privilégiés.
- Plusieurs activités et projets reportés par manque de membres et en raison de la situation de pandémie de COVID-19.
- Le recrutement demeure un enjeu majeur pour le comité et il faudra développer une stratégie afin d'attirer et de garder des personnes intéressées.
- Dépôt au CA, le 30 mai 2020, de la liste d'enjeux prioritaires accompagnée de recommandations.

### Réalisations

- Participation aux rencontres du comité qualité et gestion des risques de la Clinique.
- Collaboration au sondage sur l'expérience vécue des usagers-e-s.
- Assistance à un usager ayant une insatisfaction.
- Présentation du CU lors d'une assemblée du personnel de la Clinique.
- Mise à jour de la section du CU sur le site web de la Clinique.

### Mandat du comité :

Le mandat du comité des usagèr-es (CU) est d'être le gardien des droits des usager-e-s. Ce comité doit veiller à ce que les usager-e-s soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des plus importants porte-paroles des usager-e-s auprès des instances de l'organisme. Le respect des droits des usager-e-s, leur satisfaction ainsi que la qualité des services constituent les assises qui guident son action. Le comité a une préoccupation particulière envers les usager-e-s les plus vulnérables.

### Recommandations déposés et réponse du CA (en résumé)

- 1. Réviser la procédure du sans rendez-vous en collaboration avec le comité des usagers-e-s afin d'éliminer les files extérieures.**

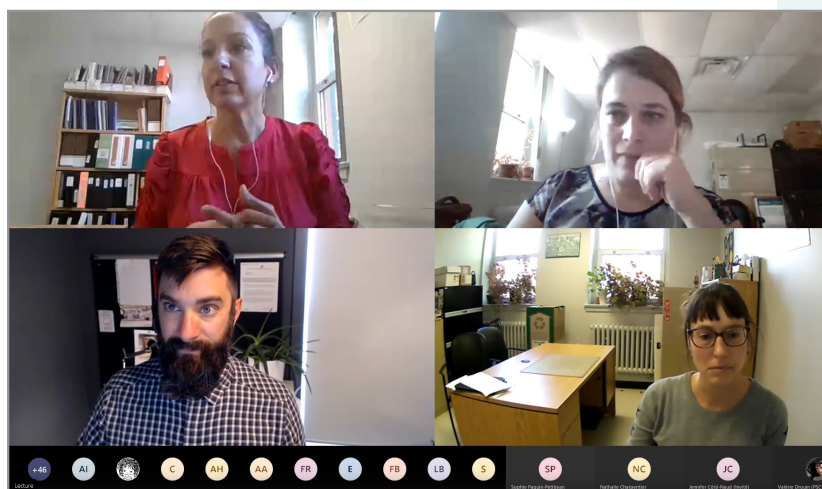
*Réponse du CA:* Différentes options de télésanté ont été mises en place durant la COVID-19. Les files d'attente sont choses du passé puisque les places de sans rendez-vous médical se réserve désormais par téléphone.

- 2. Réserver des places de stationnements soient aux usagers-e-s et plus spécifiquement les familles ainsi qu'aux femmes enceintes.**

*Réponse du CA:* Une place de stationnement sera réservée aux usagèr-e-s (site Ash) au cours de 2021.

- 3. Assurer un accès sécuritaire et fonctionnel pour les usagers-e-s conforme au cadre normatif en place sur les rampes d'accès.**

*Réponse du CA:* Un projet de réaménagement de l'entrée du site Ash, incluant la conformité de la rampe d'accès, est inscrit au Plan de conservation et de fonctionnalité immobilières.



Présentation de Simon Cardinal, président du comité des usagèr-e-s  
(en bas à gauche) lors de l'assemblée du personnel de la Clinique,  
1er octobre 2020

## Comité de lutte en santé

### Membres du comité:

Houda Feguery,  
Louis Blouin,  
William Archambault,  
Pierre-Jacques Deblois,  
Jade Le Bouter et  
Katrérine Bigeard, citoyen-ne-s,  
Marie-Rose Lémy, et  
Lorraine Rochon, membres du CA  
Stéphane Defoy, organisateur communautaire (soutien)

### Mandat du comité:

Le comité de lutte en santé regroupe des citoyen-ne-s préoccupés par les enjeux en santé notamment la défense et la promotion du droit à la santé et à un système de santé public, universel et accessible. Le comité a le mandat de mettre en place des actions et de développer des outils de sensibilisation et de mobilisation autour de ces enjeux afin de rejoindre la population et favoriser l'accès aux services dans l'ensemble du système de la santé.

### Réalisations :

- Participation au comité ministériel sur l'élargissement de la couverture des soins bucco-dentaires (voir le bilan des priorités annuelles en page 12).
- Mise en place d'une démarche de recrutement de nouveaux membres après un arrêt de plusieurs mois du comité (début de la pandémie).
- Tenue de sept rencontres.
- Réflexion pour cibler de nouveaux dossiers sur lesquels souhaitent s'investir les membres du comité de lutte en santé.
- Priorisation de deux nouveaux dossiers :
  - Transfert de données personnelles détenues par la RAMQ à l'industrie pharmaceutique;
  - Élargissement de l'accès à des soins et services en santé mentale.



## Comité de gouvernance et d'éthique

### Membres du comité:

Josée Ann Maurais,  
Denis Charron,  
Nathacha Alexandroff, membres du CA  
Sandy Sadler, coordonnatrice générale

### Mandat :

S'assurer du bon fonctionnement du conseil d'administration, de l'amélioration continue de sa gouvernance et du respect des règles de gouvernance et de fonctionnement pour la conduite des affaires de la Clinique, dans le respect de la mission, des valeurs et de l'approche de celle-ci.

### Réalisations:

- Proposition de positionner, dans l'organigramme de la Clinique, les services de sage-femme sous la coordination générale et non plus sous la coordination multiservices ;
- Révision des mandats des comités du conseil d'administration, de leur composition ainsi que de leur mode de fonctionnement ;
- Relecture des règlements de régie interne de la Clinique ainsi que de la procédure de cooptation : seule une proposition de modifier la section 6.7.4 des règlements de régie interne a été faite afin que soient permises les rencontres en visioconférence et que certaines résolutions puissent être approuvées par courriel ;
- Évaluation de mi-probation de la coordonnatrice générale ;
- Réflexion quant à la relève et au recrutement de nouveaux et de nouvelles membres du conseil d'administration.



## Comité des ressources humaines

### Membres du comité:

François Morel,  
Josée Ann Maurais,  
Maria-Inés Pérez,  
Geneviève Dandurand, membres du CA,  
Sandy Sadler, coordonnatrice générale

### Mandat:

S'assurer de la mise en place de politiques des ressources humaines, du développement d'une stratégie de rémunération globale et de la gestion des négociations visant le renouvellement des conventions collectives ou des contrats des cadres.

### Réalisations:

- Tenue de cinq rencontres.
- Élaboration de la proposition du contrat des cadres 2015-2020.
- Réception et analyse des recommandations du rapport sur l'évaluation des fonctions du personnel-cadre de la Clinique.
- Proposition de créer un poste de coordonnateur ou de coordonnatrice des ressources humaines.
- Mise sur pied d'un comité de travail sur les conditions de travail des cadres.
- Participation au comité de sélection pour le choix des candidatures à la Clinique, soit la participation à 70 entrevues et 36 embauches.

## Comité des ententes de services

### Membres du comité:

Lorraine Rochon,  
Denis Charon  
Maria-Inez Perez, membres du CA,  
Sandy Sadler, coordonnatrice générale  
Myreille Audet, organisatrice communautaire (en soutien)

### Mandat du comité:

Soutenir financièrement des projets particuliers d'organismes du quartier qui agissent sur les déterminants sociaux de la santé ou des initiatives novatrices ou hors de l'ordinaire, et pour lesquels il y a peu de financement disponible. Le comité réalise un appel de propositions, analyse les projets déposés et soumet une recommandation au conseil d'administration.



### Réalisations:

Cette année, le comité sur les ententes de services s'est réuni à trois reprises. À cause de la situation de crise sanitaire qui sévit depuis mars 2020, le comité a procédé à l'appel de proposition auprès des organismes à l'hiver 2020 plutôt qu'au printemps 2020.

Le comité a adopté une procédure courte en sollicitant directement les organismes communautaires ayant déposé des projets au cours des cinq dernières années. Quinze organismes ont ainsi obtenu un financement variant entre 1 500 \$ et 3 500 \$.

L'entente ciblait spécifiquement des dépenses directement liées à la COVID-19, autant que possible pour des activités visant à briser l'isolement des membres, particulièrement de ceux et celles qui n'ont pas accès aux plateformes de vidéo-conférence à la maison.

## Comité de vigilance - qualité et de gestion des risques

### Membres du comité:

Nathacha Alexandroff,  
Marie-Yves-Rose Lemy,  
Josée Ann Maurais, membre du CA  
Céline Roy, Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services,  
Sandy Sadler, coordonnatrice générale  
Isabelle Bisailon, conseillère cadre à la coordination générale et à l'amélioration continue de la qualité (soutien)

### Mandat:

- Assurer le suivi des recommandations du ou de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées.
- S'assurer de l'accessibilité aux services de la Clinique sur l'ensemble de son territoire.
- S'assurer de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services dispensés.
- Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usager-e-s.
- S'assurer du respect des droits des usager-e-s et du traitement diligent de leurs plaintes.

### Réalisations:

- Tenue de deux rencontres.
- Analyse du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2019-2020.
- Suivi de la mise en place des recommandations formulées par la commissaire aux plaintes en lien avec la plainte d'une usagère recevant du soutien à domicile (pour les détails, voir la section sur les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité).
- Analyse des rapports d'accidents et d'incidents liés à la sécurité des usager-e-s.
- Suivi du plan d'amélioration continue de la qualité.
- Suivi de l'avancement de la démarche d'agrément.

## Comité de vérification

### Membres du comité:

François Morel,  
Josée Ann Maurais,  
Maria-Inés Pérez, membres du CA  
Martin St-Amour, coordonnateur des services administratifs, et  
Sandy Sadler, coordonnatrice générale

### Mandat:

S'assurer de l'intégrité de l'information financière, de l'utilisation optimale des ressources de l'établissement et que soit mis en place un processus de gestion des risques financiers.

### Réalisations:

- Tenue de six rencontres.
- Suivi de la situation budgétaire de la Clinique.
- Présentation aux membres du conseil d'administration du rapport de fin d'année requis par la loi pour l'année 2019-2020, de la planification budgétaire 2020-2021 et de quatre rapports financiers d'étape.





En l'absence d'une assemblée générale annuelle en 2020, le conseil d'administration a décidé de reconduire les priorités annuelles 2019-2020. Toutefois, il va sans dire que la priorité de l'année fut sans contredit la gestion de la pandémie de COVID-19. Cette crise sanitaire inédite a imposé à l'ensemble des ressources de la Clinique une charge de travail additionnelle très élevée ainsi qu'une adaptation continue, et a eu des répercussions sur le déroulement des activités requises pour mener à terme les travaux entourant les priorités annuelles.



## 1. Convention de financement

**Signer la convention de financement de la Clinique avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal**

À titre de rappel, une proposition de convention de financement a été déposée au MSSS à l'été 2019 et celui-ci n'a pas accepté la notion du partage de la responsabilité populationnelle entre la Clinique et le CIUSSS. Le MSSS n'a également pas retenu la proposition de la Clinique de demeurer la seule imputable de ses résultats.

La Clinique a décidé de persister et a déposé au MSSS, en novembre 2020, une nouvelle proposition de convention de financement réintégrant ses revendications légitimes et justifiées. Les commentaires du MSSS en regard de cette dernière proposition devraient être transmis prochainement. Ce dossier sera évidemment poursuivi au cours de l'année 2021-2022.

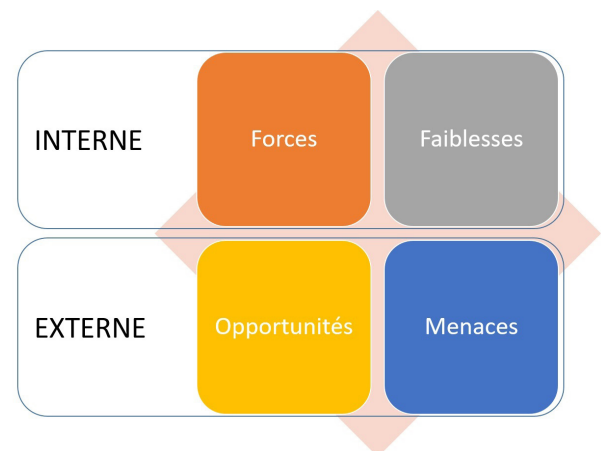
## 2. Planification stratégique

**Comme première étape d'une planification stratégique, évaluer l'offre de services de la Clinique en tenant compte:**

- de la mission, des valeurs, des orientations, des approches et des pratiques historiques de la Clinique;
- d'une évaluation critique des orientations et de l'organisation actuelle du réseau de la santé ;
- de l'évolution des besoins de la population du quartier et des données scientifiques ;
- des ressources financières, humaines et matérielles de la Clinique.

Après plus de 50 d'existence, le moment est venu de nous mobiliser — membres du personnel, partenaires, membres de la Clinique et instances décisionnelles — autour d'une vision claire et d'orientations stratégiques bien définies pour encore mieux servir la population de Pointe-Saint-Charles.

La première partie de cet exercice d'envergure, soit l'analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces de la Clinique, ainsi que la mise en lumière des enjeux qui en découlent, est complétée et prête à être révisée par les différentes parties prenantes impliquées dans ce dossier.



Inévitablement, l'évaluation de l'offre de services de la Clinique sera un des chantiers qui découlera de cette planification stratégique.

### 3. Les ressources humaines

Élaborer et réaliser un plan pour développer et soutenir les ressources humaines de la Clinique, notamment:

- 3.1 Adopter des mesures pour favoriser le recrutement et la stabilité de la main d'œuvre.
- 3.2 Analyser et réviser la structure salariale et les avantages sociaux.

#### Mesures pour favoriser le recrutement et la stabilité de la main-d'œuvre

La pénurie de main-d'œuvre dans les établissements de santé et de services sociaux est un problème important depuis quelques années et la pandémie qui sévit depuis mars 2020 n'a fait qu'aggraver cette situation. La Clinique n'échappe pas à ce problème et doit déployer beaucoup d'énergie pour pallier aux ressources manquantes afin d'offrir l'ensemble de ses services à la population.

Alors qu'une vague de départs nous préoccupait au début de l'automne, une importante démarche de collecte de données a été mise en œuvre pour bien comprendre les défis de rétention et de recrutement de notre organisation. Se sont alors enchaînés sondage, questionnaire, groupes de discussion et évaluation organisationnelle. Les résultats de cette démarche nous ont permis d'établir des constats importants et de mettre en place des solutions et des stratégies des plus positives pour la Clinique. Un de nos plus importants constats fut de réaliser à quel point il était nécessaire de mieux soutenir l'équipe des ressources humaines. C'est pourquoi il fut décidé de créer une coordination dédiée aux ressources humaines. Cette nouvelle coordination en fonction depuis le printemps 2021 a comme mandat de se pencher sur des mesures favorisant la rétention et le recrutement de la main-d'œuvre.

#### Structure salariale et avantages sociaux

Lors de la signature des conventions collectives avec les deux syndicats en mars 2019, des engagements ont été pris, notamment de mettre sur pied des comités de travail paritaires consultatifs sur certains sujets, dont la question de la structure salariale et du partage des coûts pour les assurances collectives, qui sont toujours entièrement à la charge de la Clinique. Avec la déclaration gouvernementale d'urgence sanitaire le 14 mars 2020, tous les travaux relatifs aux conventions collectives et à ses lettres d'entente ont été mis sur pause durant l'année 2020-2021. Il est prévu de les reprendre l'an prochain.

### 4. Services de sage-femme

Poursuivre l'implantation des services de sage-femme, dont la construction de la maison de naissance



Nos services de sage-femme ont soufflé leur première bougie le 2 décembre 2020. Cette première année fût certes particulière, avec un manque important de ressources sage-femme et une pandémie modifiant les pratiques, mais fût malgré tout encourageante. En effet, durant la dernière année, l'équipe a fait une centaine de suivis de maternités complets et a accompagné 66 femmes lors de leur accouchement. Nous aurions aimé faire plus, particulièrement parce que nous avons dû placer 323 femmes du Grand Sud-Ouest sur une liste d'attente, mais malgré tout, nos chiffres sont excellents en regard du nombre de sages-femmes dont nous disposons.

Afin de répondre aux besoins, nous sommes convaincus de la nécessité d'un rehaussement du nombre de sages-femmes pour notre service et avons adressé deux demandes officielles au MSSS au cours de l'année. Nous attendons également avec impatience l'autorisation de procéder aux premières étapes de la mise en place de la maison de naissance et avons fait de nombreuses relances au MSSS à ce sujet. Rappelons que le lieu retenu pour la construction de la maison de naissance est le terrain adjacent aux locaux du 500 avenue Ash.

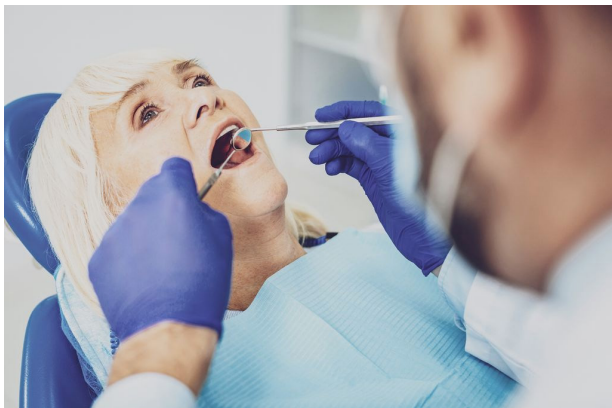
## 5. Améliorer l'accessibilité aux soins bucco-dentaires

**5.1 Développer une campagne d'appui aux revendications pour l'élargissement de la couverture des soins bucco-dentaires par le régime d'assurance-maladie du Québec (RAMQ) pour les personnes de moins de 18 ans et les personnes de plus de 65 ans.**

**5.2 Réaliser un projet pilote visant à offrir des soins dentaires préventifs à 30 usagères et usagers des services de soutien à domicile par des hygiénistes dentaires.**

### Campagne d'appui aux revendications pour l'élargissement de la couverture des soins bucco-dentaires

Les travaux du comité ministériel sur l'élargissement de la couverture des soins bucco-dentaires ont été complétés en décembre 2020. Le comité a ensuite remis ses recommandations au MSSS. Ces recommandations sont en cours de validation et devraient être officialisées sous peu.



### Projet pilote visant à offrir des soins dentaires préventifs

Le projet «Sourire pour la vie» a dû être adapté vu le contexte pandémique. Nous avons établi une collaboration avec le Collège Maisonneuve afin que les employé-e-s de l'équipe du soutien à domicile participent à un atelier interactif en ligne animé par des étudiantes en hygiène dentaire.

## 6. Qualité et sécurité des soins et services

**Améliorer les activités de gestion de la qualité et la sécurité des soins et services aux usagères et usagers, notamment en réalisant le plan d'amélioration de la qualité Agrément.**

La prochaine visite d'Agrément Canada est prévue du 29 novembre au 2 décembre 2021 et la Clinique devra, pour cet exercice, répondre aux normes et critères du programme Qmentum. Rappelons que l'agrément est une reconnaissance qui atteste que les soins et les services offerts par un établissement de santé et de services sociaux répondent à des critères et des normes reconnues en matière de qualité.

Prendre part à une évaluation d'agrément est obligatoire selon la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS). Notre intention est de faire de cette visite une occasion d'amélioration de nos pratiques qui perdurera dans le temps et qui aura un réel impact sur la qualité de nos services. Dans cet ordre d'idées, puisqu'il s'agit d'un exercice dense et sérieux, nous avons fait des choix réfléchis quant aux activités que nous réaliserons pour la visite d'Agrément.



## Équipe de coordination



*Sandy Sadler, notre coordonnatrice générale en train de se faire vacciner contre la COVID-19*

### Réalisations en lien avec la COVID-19 :

Sans surprise, une bonne partie de l'année a été passée à gérer la pandémie :

- Vigie des changements relatifs aux consignes sanitaires et mise à jour et surveillance des directives et pratiques pour prévenir la propagation.
- Ajustement en continu des outils de triage.
- Facilitation du télétravail et de la télésanté et émission de balises concernant ces pratiques.
- Mise en place d'un poste dédié au triage.
- Gestion du bureau de santé.
- Émission d'attestations pour déplacement en période de couvre-feu.
- Analyse des services essentiels en temps de pandémie.
- Augmentation des plages horaires de sans rendez-vous médical.
- Assistance apportée au CHSLD Louis-Riel.
- Conduction de sondages sur le bilan de la première vague COVID-19 auprès des partenaires et membres de la Clinique et auprès des employé-e-s, médecins et sages-femmes.
- Élaboration d'un plan de contingence 2e vague COVID-19.
- Coordination avec les équipes de dépistage et de vaccination du CIUSSS.
- Organisation de la vaccination anti-COVID-19 dans les HLM et OBNL aînées, ainsi qu'au soutien à domicile et dans des milieux de vie où se trouvent des citoyen-ne-s en situation de vulnérabilité.

### Autres :

- Réaménagement de plusieurs bureaux sur Ash pour faire face au manque d'espace et assurer une optimisation et une utilisation maximale des locaux à la Clinique tout en tenant compte du contexte de pandémie et de l'impact du télétravail sur le partage de bureau.
- Gestion d'une panne de courant le 27 janvier 2021
- Adoption de diverses politiques et procédures :
  - Protocole en cas de chaleur accablante ;
  - Bilan comparatif des médicaments ;
  - Politique et procédure sur la contribution de l'infirmière du soutien à domicile au constat de décès à distance ;
  - Procédure concernant le cheminement et la diffusion des documents administratifs ;
  - Politique et procédure punaises.
- Élaboration et adoption d'un plan de développement des ressources humaines (PDRH), pour assurer la formation continue du personnel.
- Mise sur pied d'un vaste chantier de consultation et d'analyse pour comprendre les enjeux de rétention et de recrutement du personnel.
- Soutien au comité aviséur.
- Participation à l'élaboration de stratégies de gestion de changement adaptées à l'implantation et au déploiement de différents outils informatiques (MedDialog, RVSQ, Clic Santé, Office 365, Teams, Octopus, feuilles de temps informatiques).
- Analyse du processus actuel de cheminement des demandes afin d'en comprendre les obstacles.
- Lancement d'une collecte de données sur les problèmes d'accès téléphonique.
- Analyse des résultats du sondage Pulse, sondage évaluant la qualité de vie au travail, et élaboration d'un plan d'action pour y donner suite.
- Mise sur pied d'un comité qualité de vie au travail dont le mandat est d'élaborer et de mettre en place des stratégies et des initiatives concrètes visant l'amélioration et le maintien de la qualité de vie au travail.



## Équipe Accueil/ Services courants/Archives/Hygiène et salubrité

Le mandat de cette équipe est d'accueillir et d'évaluer les besoins des personnes qui s'adressent à la Clinique pour recevoir des soins et services de santé ou des services psychosociaux. Elle offre les services médicaux courants avec ou sans rendez-vous, services infirmiers avec ou sans rendez-vous et services de liaison, l'accueil psychosocial et le guichet d'accès en santé mentale, des services de prélèvements (prise de sang, test d'urine, etc.) et de vaccination. C'est la porte d'entrée des usager-e-s vers la Clinique. Des soins et services préventifs de santé publique tels que le dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) et le soutien-conseil sont aussi offerts. Enfin, l'équipe des services courants comprend également l'équipe d'hygiène et salubrité, de même que le service de transport.

### Réalisations :

- Collaboration avec l'équipe médicale pour la mise en place du sans rendez-vous à cinq jours par semaine pendant quatre mois en période de pandémie.
- Mise en place du poste au triage en période de COVID-19.
- En collaboration avec la direction des soins infirmiers, mise en place de la vaccination de masse contre l'influenza.
- Démarrage de la réorganisation de l'organisation de travail des agent-e-s administratif-ve-s afin de favoriser un partage équitable des tâches.
- Mise en place d'une démarche de collaboration avec les archives et les différents programmes pour stimuler les équipes à comprendre et à compléter les statiques et notes aux dossiers de façons efficace et adéquate.
- Amélioration de la collaboration entre le service des archives et les différentes coordinations (en particulier pour la transmission des données pour les redditions de comptes au MSSS).
- Mise en place d'une collaboration avec le service des archives d'établissements partenaires afin d'assurer une mise à niveau des connaissances.
- Mise en place d'une démarche d'analyse des problématiques liées aux insatisfactions téléphoniques en collaboration avec la coordination des services administratifs.
- En collaboration avec les ressources humaines, application rigoureuse d'un code de conduite basé sur le respect de tout un chacun par la mise en place des suivis individuels et de gestions des plaintes internes et externes.
- Démarche de consolidation d'équipe pour tout le personnel des services courants, en collaboration avec un conseiller en ressources humaines agréé, afin d'améliorer la cohésion entre les membres de l'équipe et le climat de travail.



*Poste de triage au début de la pandémie*



*On s'assure de l'hygiène et de la salubrité*

- De concert avec la coordination du soutien à domicile, mise en place d'une démarche de collaboration afin d'harmoniser le traitement des demandes de services entre l'équipe des services courants et l'équipe du soutien à domicile.
- De concert avec la coordination des services administratifs, réorganisation du local des archives situé sur Ash pour maximiser l'espace et favoriser un climat de travail propice à la concentration du personnel de l'approvisionnement.
- Début des travaux de signalisation dans les espaces communs des deux sites de la Clinique.



### Équipe Adultes/ Santé mentale

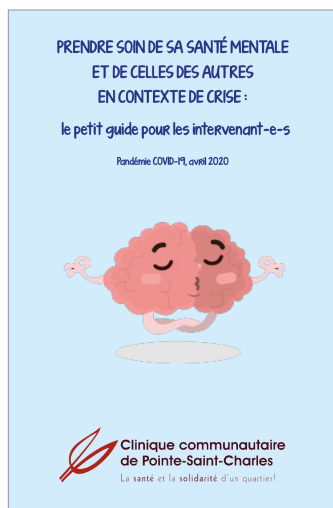
Cette équipe offre des services aux adultes de plus de 25 ans, dans le but de maintenir et d'accroître le bien-être physique, psychologique et social des personnes. L'équipe offre des soins infirmiers, du suivi psychosocial, psychoéducatif et psychologique, le programme DI-TED-DP.

#### Faits saillants :

- Interventions plus soutenues auprès d'une certaine partie de la population présentant un niveau élevé de détresse psychologique.
- Offre de services adaptée en fonction de la COVID-19 et des mesures sanitaires (diminution des interventions dans le milieu et bonification de l'offre en télé-santé).
- Arrivée d'une infirmière de liaison (mars 2021).
- Accueil d'une stagiaire en psychoéducation.
- Transfert des usager-e-s atteints de schizophrénie et de leurs dossiers vers les services en santé mentale de l'hôpital Douglas (20 dossiers de la RI Boivin).

#### Réalisations :

- Réalisation d'un guide pour les intervenant-e-s et pour les cadres en contexte de crise.
- Formation pour la réalisation des évaluations OCCI.
- Nouvelle offre de services pour donner les injections de psychotropes aux usager-e-s vivants avec un trouble de santé mentale sévère. Protocole créé pour les usager-e-s du quartier en partenariat avec l'hôpital Douglas.
- Offre d'un groupe thérapeutique sur l'anxiété durant l'hiver.
- Participation des intervenants aux rencontres des médecins de la Clinique avec le psychiatre répondant.
- Distribution d'un budget supplémentaire reçu du MSSS pour le programme soutien à la famille.
- Implication dans une table de quartier en santé mentale avec les organismes communautaires pour contribuer au développement de l'approche communautaire.



### Équipe Enfance/ Famille

Cette équipe offre des services psychosociaux et infirmiers aux familles ayant de jeunes enfants (0 à 5 ans) ainsi qu'aux femmes enceintes afin de favoriser la naissance et le développement sains des enfants de Pointe-Saint-Charles. Elle offre du soutien aux parents dans le développement d'habiletés parentales afin de prévenir l'apparition, l'aggravation et la répétition des problèmes de santé ou psychosociaux. L'équipe offre également la vaccination pour les 0 à 5 ans.

#### Faits saillants :

- Collaboration interéquipes pour minimiser les délais d'accès aux services dus à un manque de personnel.
- Équipe mobilisée pour répondre aux nouveaux besoins exprimés durant la pandémie.
- Manque de ressources en orthophonie et ergothérapie pour effectuer les évaluations exigées lors de références vers des services spécialisés.

#### Réalisations :

- Rencontres de codéveloppement sur l'intervention fondée sur l'attachement auprès de dyades parent-enfant.
- Offre d'un groupe de stimulation précoce en collaboration avec le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

## Équipe Jeunesse

L'équipe offre des services aux familles, aux parents et aux jeunes de 6 à 25 ans : clinique jeunesse, suivi psychosocial, suivi psychoéducatif, suivi infirmier, programme DI-TSA-DP, santé mentale, et jeunes en difficulté.

### Faits saillants :

- Ajustement des pratiques de l'équipe en fonction des normes de distanciation physique (rencontres familiales, des rencontres à domicile et des interventions en présence).
- Modification des pratiques infirmières liée aux mesures sanitaires en lien avec la pandémie (rendez-vous téléphoniques).
- Mouvements importants de personnel (congrés et départs, et postes non comblés).
- Réaffectations des infirmières jeunesse en adulte santé mentale au printemps 2020.
- Arrivée des nouvelles normes de prise en charge des dossiers émanant de la DPJ.
- Augmentation constante des demandes; délai d'attente de plusieurs mois et ce, malgré l'ajout de ressources.
- Remise de 25 coupons lors de « l'Opération Bonne Mine » (rentrée scolaire); il s'agit d'une diminution de plus de 35 % par rapport à l'an dernier (40 coupons remis en 2019).

### Réalisations :

- Mise en place d'une ligne téléphonique de soutien pour les parents — spécial COVID-19 (d'avril jusqu'à la fin juin 2020)

Je m'ennuie de mes ami-e-s!

L'école à la maison, je suis dépassé-e...

Mes parents m'énervent!

Concilier travail et famille, c'est pas facile!

**LIGNE DE CONSEILS ET DE SOUTIEN**  
ANONYME ET CONFIDENTIELLE  
pour les parents et les jeunes de Pointe-Saint-Charles

**514 937-9251 poste 6339**  
Laissez un message et on vous rappelle  
d'ici 36 heures du lundi au vendredi

Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles  
La santé et la solidarité d'un quartier!

- Implication d'une infirmière dans le projet Stratégie de soutien aux habitations collectives aînées.
- Implication de la psychoéducatrice au sein du comité de soutien à la population en contexte de COVID-19.
- Développement d'un bottin de ressources pour les intervenant-e-s de la CCPSC.

## Équipe Scolaire

L'équipe assure les services aux enfants 4 à 12 ans et leur famille, fréquentant les écoles primaires de Pointe-Saint-Charles. Les services offerts y sont divers: services en hygiène dentaire, promotion et prévention, services de santé et suivi psychosocial.

### Faits saillants :

- La pandémie a bouleversé le calendrier scolaire et les dynamiques relationnelles dans les familles. Nous avons observé un milieu scolaire anxieux d'accueillir des élèves en grand nombre, ce qui est bien logique au regard des risques représentés par la contagion communautaire du COVID-19. La présence et les interventions de la santé publique ont demandé une collaboration accrue avec notre équipe dans les écoles.
- Fermeture des écoles et délestage de tâches pour une infirmière et un travailleur social dès le mois de mars en raison de la fermeture des écoles pendant la période de COVID-19.
- Plusieurs fermetures de classe dans les trois écoles primaires du quartier dues au contexte de pandémie.
- Clinique de rattrapage pour la vaccination des 4 à 6 ans.
- Augmentation des problématiques reliées à l'anxiété.
- Augmentation accrue des signes de violence entre les enfants et à leur domicile.
- Augmentation de signalement au directeur de la protection de la jeunesse (DPJ).
- Augmentation de la démotivation scolaire chez les jeunes.

### Réalisations :

- Organisation des camps d'été pour nos familles en suivi.

## Équipe du Soutien à domicile (SAD)

Le soutien à domicile offre des soins et services à domicile pour les personnes nécessitant des services de soutien à domicile et à leur famille, incluant les soins palliatifs et les services en fin de vie. L'offre de services s'appuie sur la notion de participation volontaire et se fait dans le cadre d'un partenariat avec l'usager-e, sa famille, ses aidants et les ressources professionnelles et communautaires impliquées auprès de ce ou cette dernier-e.

### Faits saillants :

- Augmentation de plus de 1456 demandes de services pour le SAD et une augmentation de 11 % des usager-e-s.
- Malgré une diminution de 5,7 % des interventions, l'offre de service à domicile est demeurée stable en termes d'heure de services à domicile.
- En lien avec une pénurie du personnel infirmier et d'auxiliaire en services de santé et services sociaux, il y a eu une diminution de 3,4 % des interventions auprès des usager-ère-s. Les interventions réalisées par les soins infirmiers à domicile ont diminué de 6 % tandis que l'aide à domicile offert par les ASSS, a diminué de 7 %.
- C'est plus de 28 % de la population âgée de 65 ans et plus qui reçoivent des services à domicile comparative-ment à 18 % pour l'an passé. Cette hausse s'explique en partie par les mesures sanitaires liées à la pandémie, i.e. confinement des personnes âgées.

### Réalisations :

- Plus de 97 usager-e-s non ambulatoires ont reçu la vaccination COVID-19 à domicile.
- Afin d'améliorer l'offre de services, une nouvelle structure de poste pour les services d'aide à domicile a été mise en place. Les services sont maintenant offerts, 7 jours/7 entre 7 heures et 23 heures.
- Coordination, avec la table de quartier Action-gardien, du comité de concertation aîné.
- Animation avec la maison St-Colomba, d'un atelier en nutrition via la plateforme Facebook.



Atelier sur la nutrition avec Lisa Rutledge

## Équipe des services de sage-femme

Les services de sage-femme offrent des suivis de maternité complets pour les femmes et les familles du grand Sud-Ouest de l'île de Montréal, avec une priorisation envers la clientèle en contexte de vulnérabilité.

### Faits saillants :

- Célébration du 1er anniversaire des services
- Beaucoup de mouvement de personnel au sein de l'équipe qui a fait face à la pénurie de sages-femmes que vit actuellement le Québec.
- Soutien indéfectible de l'équipe de la Maison de naissance du Lac-Saint-Louis (MDN-LSL/ CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal) afin d'éviter des bris de services.
- Les services de sage-femme sont désormais sous l'autorité de la coordination générale et la responsable est intégrée au comité de coordination.

### Réalisations :

- Élaboration d'une entente de collaboration avec l'équipe de la MDN-LSL dans le contexte de la pandémie.
- Élaboration de prêts de services temporaires avec des sages-femmes de l'équipe du CIUSSS-du-Nord-de-l'Île-de-Montréal.
- Participation à certaines formations : accouchement du siège, soins pour les migrants, pose de ballonnets, utilisation de l'homéopathie en périnatalité, etc.
- Lancement du comité des parents et de son groupe Facebook. Ce comité soutient la qualité des services et la satisfaction des femmes et familles en suivi.
- Inscription pour demande de suivi : 367
- Suivis attribués de cette liste : 44, soit 12 % des demandes.
- Demandes provenant de femmes sans RAMQ: 29
- Femmes provenant du Grand Sud-ouest de Montréal : 65% dont 26% de PSC
- Taux d'allaitement exclusif à 6 semaines postnatales : 86.3%

## Équipe planification, développement communautaire et communication

Son mandat est d'identifier et analyser les besoins du quartier ainsi que les lois et politiques, les enjeux environnementaux et de développement urbain qui ont un impact sur la santé et le bien-être de la population. Conseiller la coordination générale et le conseil d'administration dans leurs prises de décisions liées à ces enjeux. Regrouper et mobiliser les citoyen-ne-s autour de ces enjeux, particulièrement celui de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux. Soutenir la vie démocratique et associative de la Clinique et la planification de l'intervention communautaire des équipes. Soutenir la concertation de quartier et, au besoin, contribuer à la création de nouvelles ressources ou services. Assurer une visibilité de la Clinique et des services offerts et développer des stratégies et des outils de communication et de diffusion. Apporter un support dans la diffusion des communications internes émanant de la coordination générale, du conseil d'administration ou des partenaires communautaires et assurer l'accès et la diffusion des statistiques sociodémographiques du quartier.

### Réalisations à l'organisation communautaire :

#### COVID-19

- Soutien aux organismes communautaires à travers les instances de concertation de la Corporation de développement Action-Gardien et des nouveaux lieux de concertations créés dans le quartier, spécifiquement en lien avec la crise sanitaire : près de 20 rencontres de la table de quartier, autant de rencontres du comité de coordination coronavirus, quelques rencontres du comité sur le financement des organismes communautaires en lien avec la COVID-19.
- Transmission aux organismes du quartier, des décisions et informations pertinentes en provenance de diverses instances nationales, régionales et sous-régionales soit de différents ministères québécois, de la direction régionale de santé publique de Montréal (DRSP) et du CIUSSS du Centre-Sud-de — l'Île-de-Montréal (CCSMTL).
- Participation ad hoc à des processus de concertation impliquant plusieurs partenaires institutionnels, dont l'arrondissement, les tables de quartier du Sud-Ouest, le CCSMTL, l'OMH, etc.
- Rôle d'intermédiaire : relais des questions, préoccupations, revendications des groupes et relais de la réalité du terrain aux différentes instances du réseau de la santé (CIUSSS, MSSS et DRSP) et aux instances municipales.

#### Comité Bridge-Bonaventure

- Participation à la table de gouvernance mise en place par la ville de Montréal par le biais de différents ateliers thématiques.
- Participation au comité de suivi de la société des ponts Jacques-Cartier et Champlain sur la reconstruction et reconfiguration de l'autoroute Bonaventure.
- Comité de lutte à l'insalubrité (logement).
- Rencontres ponctuelles avec la direction de l'habitation de la ville de Montréal et le service des inspections de l'arrondissement Sud-Ouest concernant des mises à jour de la situation des maisons de chambres situées dans le quartier Pointe-Saint-Charles



#### Concertation santé mentale (en co-coordination avec la CDC Action-Gardien)

- Transition du comité santé mentale vers une concertation plus élargie de l'ensemble des acteurs du quartier qui interviennent sur des situations liées aux troubles mentaux : Rendez-vous santé mentale.
- Redémarrage du groupe d'échanges et de partage en santé mentale.

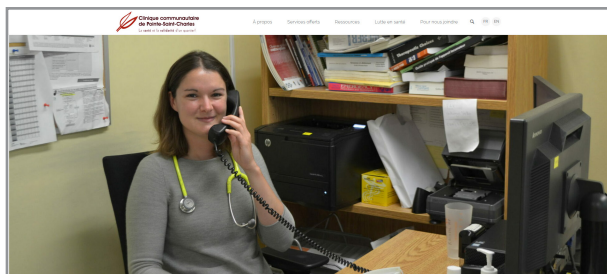
#### Concertation aînée (en co-coordination avec la CDC Action-Gardien)

- Soutien accru de l'équipe en contexte de pandémie, transmission d'informations et d'outils facilitant la mise en œuvre des mesures sanitaires.



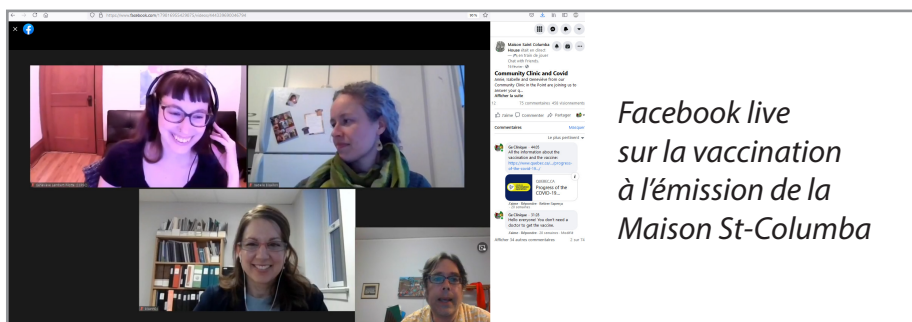
### Réalisations de l'agente de communication :

- Mise à jour complète et bonification de la politique de communication de la Clinique.



- Développement d'un nouveau site web et transfert de la plateforme d'envoi de la cyberlettre.
- TOPO COVID-19: Veille médiatique et envoi à nos membres, employé-e-s et partenaires des informations à jour et pertinentes en lien avec les mesures à suivre, le dépistage, la vaccination, la situation épidémiologique et de la couverture vaccinale, les outils et les ressources.

- Soutien aux initiatives locales en lien avec la COVID-19 : outils simplifiés pour la population du quartier, ligne d'écoute jeunesse, galerie d'art, création d'une page de référence COVID-19 ainsi qu'une page de ressources pour garder l'équilibre en temps de pandémie sur notre site web, participation à un Facebook live de St-Columba House sur la vaccination, outils pour les cadres et pour les employé-e-s, sondage bilan 1er vague.



*Facebook live sur la vaccination à l'émission de la Maison St-Columba*

- Sondage sur l'expérience des usager-e-s: vulgarisation, mise en page, diffusion et collaboration à l'analyse des résultats.
- Participation au comité qualité de vie au travail et soutien à différentes initiatives : Ateliers survivre au confinement, mois de la nutrition, ateliers midi passion, activités de reconnaissance.
- Mise à jour du plan de signalisation.
- Refonte de la page web du comité des usager-e-s.
- Élaboration d'un plan de communication et d'outils afin de favoriser le recrutement de nouveaux membres sur le conseil d'administration.
- Campagne de visibilité pour souligner le premier anniversaire des services de sage-femme.
- Consultation interne sur les archives de la Clinique qui serviront de décoration pour nos murs.

## Équipe des services administratifs

Cette équipe fournit le support administratif requis aux employé-e-s et aux cadres. Elle coordonne les ressources humaines (dotation, gestion des finances, comptabilité et paie, recrutement, application des conventions collectives, santé et sécurité au travail), les ressources immobilières et matérielles (assurances, bâtiments, installations, équipements, approvisionnement) et les ressources informationnelles, incluant le support informatique.

### Faits saillants:

- La gestion de la COVID-19 a continué à mobiliser l'équipe.
- Efforts de recrutement constants pour trouver du personnel qualifié afin d'offrir les soins et services à la population.

### Réalisations:

- Approvisionnement accru en équipements de protection individuelle.
- Mise en place du télétravail pour les employés et réaménagement des locaux.
- Implantation de la feuille de temps informatisée.



## 8 plaintes

### 9 motifs :

- Accessibilité : Délais / Soins / Services / Programmes (1); Difficulté d'accès / Aux services formellement requis (1);
- Droits particuliers : Droit à l'information / Sur l'état de santé (1);
- Relations interpersonnelles : Communication / Attitude / Commentaires inappropriés (1); Respect / Manque à l'égard de la personne / Manque de politesse (1);
- Soins et services dispensés : Continuité / Absence de suivi (2); Continuité / Coordination entre les services / Interne (1); Traitement / Intervention / Services (action faite) / Soins (santé physique) (1).

**Délai moyen : 63 jours**

### 8 mesures correctives :

- Ajustement professionnel (3);
- Ajustement technique et matériel (2);
- Obtention des services (1); Formation / supervision (1).

## 1 intervention

### 1 motif :

- Soins et services dispensés : Continuité / Absence de suivi (1).

### 1 mesure corrective :

- Adoption / Révision / Application de règles et procédures (1).

## 2 assistances

### 2 motifs :

- Droits particuliers : Droit de porter plainte / Conduite générale de l'examen par le médecin examinateur (1);
- Droit de recours (1).

**Délai moyen : 4 jours**

## 5 recommandations



En septembre 2020, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a fait parvenir à la présidente du conseil d'administration et à la coordonnatrice générale cinq (5) recommandations suivants l'examen d'une plainte concernant des services reçus.

### Voici un aperçu des thématiques abordées par ces recommandations :

- Accessibilité aux services.
- Balises claires concernant l'offre de services et les critères pour y accéder.
- Évaluation adéquate des besoins des usager-e-s.
- Mise à jour des plans d'intervention.
- Tenue de dossier.
- Collaboration interdisciplinaire.

### Voici une liste non exhaustive des mesures mises en place pour donner suite à ces recommandations :

- Rédaction d'un guide de notes au dossier pour les professionnel-le-s (à l'exception des médecins et sages-femmes) et formation sur le sujet (en cours).
- Formation sur les plans d'intervention (en cours).
- Révision des balises pour une demande d'allocation de services à domicile.
- Révision des cadres de références des équipes de la Clinique (en cours).
- Projet d'amélioration du cheminement des demandes (en cours).

Aucune recommandation n'a été formulée cette année par le protecteur du citoyen, le coroner ou d'autres instances comme, par exemple, les ordres professionnels.

La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles présente les résultats des états financiers au 31 mars 2021.

Description des activités	2019-2020		2020-2021		note
	%	\$	%	\$	
<b>Revenus</b>					
Ministère de la Santé et des Services sociaux		9 407 782 \$		10 450 491 \$	1
Divers		84 223 \$		10 362 \$	2
<b>Total revenus</b>		<b>9 492 005 \$</b>		<b>10 460 853 \$</b>	
<b>Charges</b>					
Projets réalisés dans le cadre du PCNP	0,20 %	13 990 \$	0,20 %	13 990 \$	
Développement, adaptation et intégration sociale	0,50 %	77 906 \$	0,50 %	61 635 \$	3
Maladies infectieuses	0,10 %	12 287 \$	0,10 %	37 697 \$	4
Autres activités de santé publique	0,10 %	9065 \$	0,10 %	0 \$	5
Soutien au développement des communautés et à l'action intersectorielle	3,20 %	258 939 \$	3,20 %	252 277 \$	
Services psychosociaux pour les JD et leur famille	7,80 %	577 751 \$	7,80 %	564 633 \$	
Services ambulatoires de santé mentale en première ligne	6,40 %	624 446 \$	6,40 %	638 261 \$	
Administration des soins	1,40 %	134 439 \$	1,40 %	126 831 \$	
Soins infirmiers à domicile	11,30 %	1 056 943 \$	11,30 %	1 260 970 \$	6
Services de santé courants	8,50 %	701 149 \$	8,50 %	740 575 \$	
Santé parentale et infantile	3,60 %	309 009 \$	3,60 %	361 689 \$	7
Aide à domicile	8,10 %	832 574 \$	8,10 %	923 707 \$	8
Services dentaires préventifs	0,70 %	58 931 \$	0,70 %	54 871 \$	
Pratique des sages-femmes	0,30 %	498 015 \$	0,30 %	760 578 \$	9
Services psychosociaux	6,80 %	596 612 \$	6,80 %	698 879 \$	6
Santé scolaire	1,10 %	98 987 \$	1,10 %	108 629 \$	
Audiologie et orthophonie	0,30 %	47 295 \$	0,30 %	38 850 \$	10
Soutien aux familles de personnes handicapées	1,60 %	145 893 \$	1,60 %	152 405 \$	
Nutrition	0,90 %	89 477 \$	0,90 %	102 656 \$	11
Gestion et soutien aux programmes	7,40 %	623 600 \$	7,40 %	723 002 \$	12
Ergothérapie et physiothérapie — MAD	1,90 %	127 605 \$	1,90 %	191 870 \$	13
Administration générale	13,80 %	1 264 582 \$	13,80 %	1 334 193 \$	14
Informatique	2,30 %	161 883 \$	2,30 %	206 588 \$	15
Déplacement des usager-e-s	1,00 %	73 900 \$	1,00 %	76 581 \$	
Réception — archives - télécommunications	6,70 %	566 763 \$	6,70 %	599 040 \$	
Entretien ménager	2,00 %	162 274 \$	2,00 %	194 433 \$	11
Gestion des déchets biomédicaux	0,00 %	1764 \$	0,00 %	1721 \$	

Fonctionnement des installations	1,20 %	84 592 \$	1,20 %	92 852 \$
Lutte à la pandémie et prêt de service				5069 \$
Entretien réparation parc immobilier — mobilier - équipement	0,70 %	45 094 \$	0,70 %	55 940 \$
<b>GRANDS TOTAUX</b>	<b>100,00 %</b>	<b>9 255 765 \$</b>	<b>100,00 %</b>	<b>10 380 422 \$</b>
<b>Résultats = Surplus</b>		<b>236 240 \$</b>		<b>80 431 \$</b>
Salaires		4 755 062 \$		5 789 647 \$
Avantages sociaux		1 514 500 \$		1 611 092 \$
Charges sociales		1 344 361 \$		1 456 229 \$
Fournitures médicales et chirurgicales		149 197 \$		135 666 \$
Autres		1 492 645 \$		1 387 788 \$
<b>Total des charges</b>		<b>9 255 765 \$</b>		<b>10 380 422 \$</b>
Fonds d'exploitation				
Solde du fonds (surplus accumulés)		721 541 \$		801 972 \$

## État financier et analyse des résultats des opérations (au 31 mars 2021)

### Faits saillants:

Le résultat de l'exercice financier pour l'année 2020-2021 démontre un **surplus de 80 431 \$**. Ce surplus vient augmenter le solde de fonds de la Clinique qui est maintenant équivalent à 801 972 \$.

### Éléments clés à retenir:

- Les dépenses liées à la COVID-19 ont été remboursées par le MSSS alors que cette donnée était incertaine lors de la planification budgétaire.
- Plusieurs projets planifiés n'ont pas vu le jour cette année en raison de la pandémie.

### Explication des écarts majeurs au niveau des dépenses réelles

(en lien avec les notes du tableau de la page précédente)

- Note 1 : Budget supplémentaire pour les services à domicile, les services de sage-femme, les jeunes en difficultés et le soutien à la famille.
- Note 2 : Revenu récolté pour aider à financer les coûts du 50e anniversaire en 19-20
- Note 3 : Un poste vacant
- Note 4 : Augmentation des services vaccination grippe
- Note 5 : Activité non réalisée en situation de pandémie
- Note 6 : Augmentation du nombre d'heures de services
- Note 7 : Augmentation de l'offre de services et recours à la main-d'œuvre indépendante
- Note 8 : En contexte de pénurie, diminution des services de nos auxiliaires et augmentation du service chèque-emploi service (famille embauche elle-même)
- Note 9 : Développement significatif du service de sage-femme
- Note 10 : Diminution des services en contexte de pandémie
- Note 11 : Augmentation des services
- Note 12 : Présence temporaire simultanée de 2 cadres pendant une courte période (chevauchement avec départ à la retraite)
- Note 13 : Recours à la main-d'œuvre indépendante
- Note 14 : Transition à la coordination générale
- Note 15 : Coûts encourus dans le cadre du télétravail

SECTEURS	Année financière 2019-2020		Année financière 2020-2021		Écart 2020-2021 vs 2019-2020			
	Quantité de service		Quantité de service		Écart en nombre		Écart en %	
	Usager-e-s	Interv.	Usager-e-s	Interv.	Usager-e-s	Interv.	Usager-e-s	Interv.
Total des services à domicile	1050	26 795	1136	25 251	86	-1544	8,2 %	-5,8 %
Total services courants	2698	7 194	2078	5 771	-620	-1423	-23,0 %	-19,8 %
Total services enfance-famille, jeunesse, scolaire, adultes/santé mentale (coordination multiservices)	2480	10 328	1754	9 675	-726	-653	-29,3 %	-6,3 %
Total des services offerts à la clinique <i>(excluant les services médicaux, les services de sage-femme et la vaccination)</i>	6228	44 317	4968	40 697	-1260	-3620	-20,2 %	-8,2 %
<b>TOTAL SERVICES DE SAGE-FEMME</b> <i>Les services sage-femme ont débuté le 2 décembre 2019, soit à la période 9 de l'année financière 2019-2020</i>	61	7 accouchements	103	66 accouchements	42	59 accouchements	68,9 %	843,0 %
Total des demandes à l'accueil psychosocial et à l'accueil centralisé (liaison)	1369	2703 demandes	1114	2089 demandes	-255	-614 demandes	-18,6 %	-22,7 %
Vaccination contre l'influenza	1686		2127		441		26 %	
Autres vaccinations	780		641		-139		-17,8 %	
Services médicaux	2 807	6 280	2 587	7 671	-220	1391	-7,8 %	22,1 %

LÉGENDE

\* Statistiques du 1er avril 2020 au 31 mars 2021  
Données en provenance de la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ)

Vert : Représente une augmentation du nombre d'utilisateur-s ou du nombre d'interventions

Rouge : Représente une diminution du nombre d'utilisateur-s ou du nombre d'interventions

### COMITÉS SOUS LA RESPONSABILITÉ DU CA :

Comité de lutte en santé • Comité de vigilance et de la qualité • Comité de gouvernance et d'éthique • Comité de vérification • Comité sur les ententes de services • Comité des membres • Comité des ressources humaines • Comité d'actualisation de la convention de financement • Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens • Conseil des infirmières et infirmiers • Conseil multidisciplinaire • Conseil des sages-femmes

### COMITÉS INTERNES :

Comité aviseur • Comité de sélection • Comités paritaires de formation • Comité de dossiers • Comité sur les mesures d'urgences • Comité de stages • Comités relation de travail • Comité paritaire de santé et sécurité au travail • Comité qualité et gestion des risques

### COMITÉ DE LA CLINIQUE AYANT UNE AUTONOMIE FONCTIONNELLE :

Comité des usagères et usagers

Assemblée générale des citoyen-ne-s

### Conseil d'administration (CA)

Josée Ann Maurais (présidente), Lorraine Rochon (vice-présidente), Marie-Yves Lemy (secrétaire), François Morel (trésorier), Denis Charron, Nathacha Alexandroff, Geneviève Dandurand, Maria Perez, Poste vacant (employée-administratrice), Sandy Sadler (coordonnatrice générale)

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité  
Céline Roy

Coordonnatrice générale  
Sandy Sadler

Agente de communication et équipe communautaire

Comité de coordination  
Les coordonnateurs/trices et conseillères cadres

Conseillères cadres en soutien à la qualité des pratiques professionnelles  
Pratiques multidisciplinaires:  
Tamara Achtmann

À la coordination générale et à l'amélioration continue de la qualité: Isabelle Bisaillon

Coordination soutien à domicile  
Guylaine Arbour

Équipe du soutien à domicile

Coordination des ressources humaines  
À DÉTERMINER

Équipe des ressources humaines

Coordination services administratifs  
Martin St-Amour

Ressources financières, matérielles et informationnelles

Coordination multirisques : adultes - santé mentale, enfance jeunesse et scolaire  
Santé publique  
Bruno Swaenepoël

Équipe adultes - santé mentale

Équipe enfance-famille

Équipe jeunesse

Équipe scolaire

Coordination des services courants  
Dominique Jean

Accueil psychosocial et guichet d'accès en santé mentale, liaison infirmière, soins infirmiers courants, services médicaux, réception et secrétariat, archives, hygiène et salubrité, transport

Responsable services sage-femme  
Claudia Faille

Équipe des services de sage-femme

■ Membres citoyennes et citoyens de Pointe-Saint-Charles

■ Sous l'autorité directe du conseil d'administration

■ Cadres relevant de la coordonnatrice générale

□ Employé-e-s syndiqués





## Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

La santé et la solidarité d'un quartier!

500 avenue Ash, Montréal, Québec, H3K 2R4  
1955 rue du Centre, Montréal, Québec, H3K 1J1  
Téléphone: **514-937-9251**  
Télécopieur: 514-937-3492



[www.ccpqc.ca](http://www.ccpqc.ca)



[facebook.com/CliniqueCommunautairePSC](https://facebook.com/CliniqueCommunautairePSC)



[twitter.com/CliniquePointe](https://twitter.com/CliniquePointe)