

## Tournée annuelle d'information du C.A.

Plus de 130 citoyens et représentants d'organisations du milieu ont pris la parole lors du forum d'échanges organisé du 2 au 16 octobre à Maniwaki, Val-des-Monts, Shawville, Gatineau et Papineauville par le conseil d'administration (C.A.) du CISSS de l'Outaouais, dans le cadre de sa tournée annuelle d'information.

En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), le C.A. doit tenir annuellement une séance d'information publique pour présenter des extraits du rapport annuel de gestion, du rapport financier, du rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de la qualité des services, de même que les priorités et les orientations pour la nouvelle année. Il est à noter que cette année, les rapports annuels n'ont pu être présentés intégralement puisqu'ils doivent être d'abord déposés à l'Assemblée nationale, étape qui a été repoussée à cause de la tenue des élections provinciales. Lorsque disponibles, les rapports annuels seront déposés sur le site Web du CISSS de l'Outaouais : <http://cisss-outaouais.gouv.qc.ca/mon-cisss/rapports-et-publications-administratives/>

Un forum d'échanges avec la population a précédé les séances d'information.

Les séances ont permis aux groupes et citoyens de parler de sujets aussi divers que les services de proximité, l'accessibilité et la qualité des services, les organismes communautaires, la gestion de proximité, l'organisation du travail, les relations de travail, l'attraction et le rétention de la main-d'œuvre. Plusieurs interventions spécifiques à chacun des territoires ont été émises.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Mme Marion Carrière, était présente à toutes les séances afin de présenter des extraits de son rapport annuel et de répondre à certaines demandes spécifiques reliées principalement à la qualité et l'accessibilité des soins.

Le C.A. était représenté par certains de leurs membres à chacune des cinq séances. Ceux-ci se sont avérés très satisfaits et intéressés par les commentaires, demandes et questions posées tout au long de la tournée.

## Nomination des membres des comités du C.A.

Le conseil d'administration a procédé à la nomination des membres de ses comités pour une période d'un an:

Comité	Membres
<b>Vérification</b>	Lucie Lalonde, Julie Pépin, Michel Roy, Michel Hébert, Xavier Lecat
<b>Gouvernance et éthique</b>	Monique Séguin, Michel Hébert, François-Régis Fréchette, Lise Coulombe, Michel Roy
<b>Vigilance et qualité</b>	Jean Hébert (PDG), Marion Carrière (Commissaire aux plaintes et à la qualité des services), Germain Charron, Julie Pépin, Lucien Bradet
<b>Ressources humaines</b>	Charmain Levy, Mathieu Nadeau, Lucie Lalonde, Lise Coulombe, Pierre Fréchette
<b>Révision</b> (les membres ont été nommés en 2017 pour un mandat de trois ans)	Michel Roy, Dr Gilles Aubé, Dre Amélie Gervaise, Membres substitués: Dr Carl Boucher, Monique Séguin

### DATES DES PROCHAINES SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

13 décembre 2018

16 mai 2019

24 janvier 2019

13 juin 2019

7 mars 2019

20 juin 2019

11 avril 2019

Pour informations additionnelles sur le conseil d'administration, incluant la procédure et les règles entourant la période publique de questions du CISSS de l'Outaouais, visitez notre site web à l'adresse suivante : [http://cisss-outaouais.gouv.qc.ca/?page\\_id=456](http://cisss-outaouais.gouv.qc.ca/?page_id=456)

## Merci aux équipes impliquées dans les services aux sinistrés

Les membres du conseil d'administration (C.A.) du CISSS de l'Outaouais, ont constaté une implication hors du commun pour déployer rapidement des services à court terme et à long terme à l'intention de la population touchée par les tornades qui se sont abattues sur le territoire de l'Outaouais le vendredi 21 septembre 2018. Le C.A. a adopté à l'unanimité une résolution visant à remercier tous les membres des équipes soignantes et des équipes des directions de soutien impliqués:

### **Direction générale**

Geneviève Côté, Mathieu Dupont, Benoit Gauthier, Patricia Rhéaume.

### **Direction des soins infirmiers**

Véronique Belley, Manon Boulay, Sarah Brousseau, Valérie Desrosiers, Caroline Dufour, Patrick Farrell, Josée Fortin, Jimmy Harvey, Jany Marcotte, Christian Morin, Loubna Ouriach, Marie-Josée Poirier, Valérie Quirion, Nancy Richard, Lisette St-Amour, Lynn Samson, Julie Simard, Sylvie Sincennes, Kim Tremblay, Joëlle Weinger.

### **Direction de la santé publique**

Anne Bellemare, Marie-Ève Bouvier, Manon Cronier, Jean-Pierre Courteau, Nathalie Jetté, Michel Laporte, Stéphanie Leclerc, Nancy Martineau.

### **Direction des services professionnels**

Cindy Buteau, Alain Carle, Édith Chartier, Éric Pastor, Claudie Duchaine, Dre Edith Pigeon, Dre Andrée Côté, Dre Nadine Arvais, Dre Guylene Therriault, Dr Nicolas Gillot, Dre Ruth Vanderstelt, Dre Carol McConery, Dre Johanne Duval, Dr Robert Blais, Dr Marcel Reny, Dr Jerome Lopez, Dr Benjamin André, Dr Ian Nandall, Dr Said Chekhar, Dre Thi Anh Chu Nguyen, Dr Guy Morissette, Dr Marcel Guilbeault pour son soutien logistique auprès des GMF de la région, Dre Anne Gervais et son équipe qui ont ouvert des plages additionnelles pour aider à désengorger les urgences, les GMF du territoire urbain qui ont collaborés aux appels d'aide.

### **Direction de l'enseignement, des relations universitaires et de la recherche**

Claire Gagné, Marieve Thibert.

### **Direction des services multidisciplinaires**

Nicole Chaput, France Baril, Stéphanie Guilbault, Éline Théberge, Mélanie Ranger, Isabelle Lichota, Valérie Quinn, Karine Bergeron, Nathalie Vachon, Julie Rodrigue.

### **Direction des programmes santé mentale et dépendance**

Alain Godmaire, Alexandru Clivada, Angélique Baril, Anne-Marie Blais, Carole Morin, Chrissy Coelho-Rodrigues, Christina Jando, Claire Gagné, Daniel Michaud, François Couture, Hanane Hajjar, Isabelle Borba, Isabelle Turpin, Jacinthe Patry, Joanne Demers, Jo-Anne Parisien, Joëlle Watchorn, Josiane Nantel, Karine Charbonneau, Kim Jeffrey, Liette Fillion, Lucie Saumure, Lucie Schryer, Marie-Claude Blanchard, Marie-Claude Rondeau, Marie-Hélène Périard, Marylie Sagala, Natacha Bédard, Natalie Lavallée, Natalie Lurette, Nathalie Lépine, Noémie Rossignol, Pascale Boulard, Pauline Mineault, Pierre Plante, Sabrina Turcotte, Serge Dutrisac, Sophie Bertrand, Stéphanie Guilbault, Stéphanie Lacombe, Svetlana Clivado, Zara Naseri.

Intervenants équipe psychosociale :

France Baril, Karine Beaudoin, Natacha Bédard, Anne Bellemare, Myriam Bertrand, Sophie Bertrand, Jacqueline Bilonda, Anne-Marie Blais, Marie-Claude Blanchard, Nancy Boudrias, Marie-Ève Bouvier, Nancy Brassard, Lyne Chevrette, Lidia Chrabie, Alexandre Clivado,

Svetlana Clivado, Chrissy Coelho Rodrigues, Erika Coulombe, François Couture, Manon Cronier, Daphné Deslauriers-Hotte, Nicole Dumas, Liette Fillion, Sylvie Fillion, Kathia-Linda Fleury, Eugien Fonkem Bekwike, Cintia Forget, Isabelle Fortier, Stéphane Fortin, Michelle Fournier-Cyr, Nathalie Francoeur, Claire Gagné, Kim Gagnon, Marilyn Gagnon, Françoise Gahongayire, Mélanie Gardner, Marie-Ève Gauthier, Sylvie Germain, Claudine Glandon, Julie Gonthier, Stéphanie Guilbault, Hanane Hajar, Alexandra Houde, Christina Jando, Annie Joyce, Jessica Kozlowski, Stéphanie Lacombe, Guy Lad, Mathieu Lafrenière, Michel Laporte, Catherine Lavigne-Charrette, Stéphanie Leclerc, Lison Losier, Natalie Lurette, Karine Major, Madeleine Maltais, Nancy Martineau, Vincent Mayer-Simard, Maxime Menney, Daniel Michaud, Josée Middlestead, Lizanne Miner, Carole Morin, Vincent Munger-Simard, Jacques (F) Muscadin, Josiane Nantel, Zara Naseri, Mirane Nouh Omar, Naïma Omari, Sandryna Pageau, Andréanne Paré, JoAnne Parisien, Louise Pelletier, Sylvie Pilon, Pierre Plante, Nancy Prévost, Valérie Quirion, Mélanie Ranger, Maude Ravenelle, Caroline Richard, Stéphane Rodier, Julie Rodrigue, Noémie Rossignol, Marylie Sagala, Isabelle Simard, Marie-France Sorel, Lisette St-Amour, Josée Turcotte, Stéphanie Turenne, Isabelle Turpin, Ian Vachon, Nathalie Vachon, Jessica Vallières, Michelle Veillette, Vicky Vézina, Joëlle Watchorn.

### **Direction déficience intellectuelle, déficience physique et troubles du spectre de l'autisme**

Karine Beaudoin, Nancy Brassard, Nicole Dumas, Sylvie Fillion, Kathia-Linda Fleury, Eugien Fokem Bekwike, Kim Gagnon, Marilyn Gagnon, Françoise Gahongayire, Annie Joyce, Brigitte Mainville, Karine Major, Josée Middlestead, Lizanne Miner, Sylvie Pilon, Caroline Richard, Stéphanie Turenne, Vicky Vézina.

### **Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées**

Jacqueline Bilonda, Nicole Boucher-Larivière, Patrick Campeau, Isabelle Daignault, Judith Daoust, Daphné Deslauriers Hotte, Véronique Fortin, Nathalie Francoeur, Mélanie Gardner, Sylvie Germain, Claudine Glandon, Marie-Claude Labrie, Mathieu Lafrenière, Catherine Lavigne-Charette, Lucie Martel, Jacques Nahum Muscadin, Allyson Rodgers, Julie Simoneau, Josée Turcotte, Nathalie Turmel, Jessica Vallières.

### **Direction des services techniques**

Donat Brousseau, Éric Chartier, Hugo Desrochers, Joanne Dubois, Benoit Michel, Thomas Oblet, Nathalie Paquet, Steve Robertson, Martin Rodeghiero, Thomas Rossignol, Lyne Talbot, Julie Whissell.

### **Direction des programmes jeunesse**

Marie Bertrand, Myriam Bertrand, Angélique Baril, Lyne Chevrette, Lidia Chrabie, Érika Coulombe, Isabelle Fortier, Michelle Fournier-Cyr, Julie Gonthier, Madeleine Maltais, Andréanne Paré, Jacinthe Patry, Louise Pelletier, Maude Ravenelle, Marie-Anne Roussel, Ian Vachon.

### **Direction des technologies biomédicales et de l'information**

Lynda Chaperon, Johanne Fiset, Étienne Fortin, Jean-Marc Laporte, Éric Legault, Marc-André Pilon, Jude Bernard Télémaque.

### **Direction des ressources humaines des communications et des affaires juridiques**

Rosine Assogba, Lyns Beauvoir, Julie Bernier-Lépine, Geneviève Côté, Sophie Dassy, Christine El-Adem, Isabelle Emond, Jean-Benoît Gagné, Marie-Pier Joly, André Latreille, Sylvie Latulippe, Marie-Ève Levert, Alexandre Mantha, Gisèle Ngalula Makenga, Mélanie Pigeon, Diane Plante, Isabelle Renaud, Paméla Touchette-Giroux.

## Bilan annuel sur la protection de la jeunesse

Mme Michelyne Gagné, directrice de la protection de la jeunesse, présente le bilan des directeurs provinciaux de la protection de la jeunesse 2018, ainsi que le bilan 2017-2018 pour l'Outaouais. Cette année, la protection de la jeunesse choisit le thème « La cause des enfants tatoués sur le cœur » dans sa campagne de promotion. Voici les principales statistiques pour l'Outaouais :

- Baisse de 1,03 % des signalements traités (6100 cas en 2017-2018 contre 6 164 cas en 2016-2017);
- Hausse de 60 évaluations en 2017-2018 (2084 contre 2024);
- Un total de 1628 enfants étaient pris en charge au 31 mars 2018, contre 1504 l'année précédente;
- 65,8 % des enfants étaient suivis dans le milieu familial ou confiés à un tiers, comparativement à une moyenne provinciale de 60,3 %;
- Les deux principales problématiques étaient la négligence (38 %) et l'abus physique (29,8 %);
- 671 adolescents ont reçu des services en 2017-2018 contre 696 l'an dernier. On note également une baisse dans les statistiques provinciales;
- Les signalements traités (retenus ou non) provenaient, dans l'ordre :



- des employés des différents organismes (CJ, CSSS, milieux de garde, etc.) – 31,5 %;
- du milieu policier – 23,2 %;
- du milieu scolaire – 19,1 %;
- du milieu familial – 18,7 %;
- de la communauté – 7,2 %.

Une vidéo rendant hommage aux intervenants a été présentée aux membres du C.A. Pour visionner: <https://www.youtube.com/watch?v=TL8-UxSdu2A>

## Octroi de privilèges de pratique

Le conseil d'administration a adopté lors de la séance régulière du 1er novembre 2018, l'octroi de quatre privilèges de pratiques, aux médecins omnipraticiens et spécialistes membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP):

Nom	Installation principale
<b>OCTROI DE PRIVILÈGES - OMNIPRATICIENS</b>	
Dre Laurence Cadieux-Pilon	Hôpital de Gatineau
Nom	Spécialité
<b>OCTROI DE PRIVILÈGES - SPÉCIALISTES</b>	
Dr Daniel Plouffe	Médecine spécialisée
Dre Rola Ghadar	Pédiatrie
Dre Barbara Young	Médecine spécialisée

## Remerciements et félicitations du C.A.



Dans l'objectif de reconnaître les efforts dans les activités d'amélioration de la qualité, le C.A. du CISSS de l'Outaouais a adopté deux résolutions de remerciements et de félicitations:

- Aux équipes impliquées dans les services aux sinistrés suite aux tornades de septembre 2018 (voir p.2).
- Au personnel du CHSLD Maniwaki « Foyer Père Guinard » pour la qualité de leur travail reconnu dans le cadre d'un article témoignage publié dans le journal Le Choix de la Vallée-de-la-Gatineau le 24 octobre 2018.

## Sondage de satisfaction des usagers au soutien à domicile

Dans le cadre des travaux d'amélioration continue de la qualité des services de Soutien à domicile coordonnés par les directions des programmes DI-DP-TSA et SAPA, un sondage a été réalisé auprès des usagers des deux directions au cours de la période estivale afin de connaître leur niveau de satisfaction à l'égard des services offerts. M. Serge Gauvreau, coordonnateur des services de soutien à domicile à direction SAPA, et Mme Stéphanie Legault coordonnatrice accès-soutien-hébergement à la direction DIDPTSA ont présenté les résultats du sondage dont voici les faits saillants :

- Délai d'attente raisonnable pour avoir des services SAD (82 % tout à fait d'accord ou assez d'accord).
- Participation aux décisions concernant les soins (94 % tout à fait d'accord ou assez d'accord).
- Conseils reçus de la part des intervenants du guichet

d'accès facilitaient la période d'attente (70 % tout à fait d'accord ou assez d'accord).

- Les intervenants traitaient les usagers avec respect (93 % toujours).
- Les services étaient dispensés en toute sécurité (89 % toujours).
- Les intervenants ont les compétences nécessaires (83 % oui tout à fait).
- Les services à domicile contribuent à la qualité de vie (75 % oui tout à fait).
- Les services permettent de demeurer à domicile en toute sécurité (78 % oui tout à fait).

Le plan d'amélioration continu de la qualité au Soutien à domicile sera révisé en fonction des résultats et des commentaires obtenus.

## Tournée promotionnelle McGill pour le Campus médical Outaouais

Mme Laurence Barraud, directrice enseignement universitaire et recherche (DERUR) et Dr Gilles Brousseau, Université McGill ont présenté aux membres du conseil d'administration un état de situation du projet du Campus médical Outaouais, qui avance selon les échéanciers et le budget prévus. Le Campus Outaouais de la Faculté de médecine de l'Université McGill, de même que le nouveau Groupe de médecine familiale universitaire (GMF-U) ouvriront leurs portes à l'été 2020.

Du côté de la Faculté de médecine, le recrutement va bon train et pratiquement tous les postes actuellement en recrutement sont sur le point d'être pourvus. Les médecins de la région ré-

pondent à l'appel. La formation sera en français et les ressources régionales seront sollicitées.

La Faculté de médecine de l'Université McGill débute sa campagne de promotion dans les établissements d'enseignement de la région (CÉGEP et Universités) et partout au Québec pour recruter ses étudiants de l'année pré-MED 2019-2020 de la Faculté des sciences. Nos étudiants proviendront de cette cohorte pré-MED ou seront parmi des étudiants possédant un premier bac. Une vidéo promotionnelle a été diffusée pendant la séance. Vous pouvez la visionner à l'adresse suivante:

<https://www.youtube.com/watch?v=k1FsH2IQ4Pw&t=7s>

## État de la situation financière à la période 6

L'état de la situation financière à la période 6, a été présenté lors de la séance du C.A. du 1er novembre 2018:

- Un résultat déficitaire de (5,8 M\$) est identifié au cumulatif de la période 6 (ce qui représente 1,6 % du budget cumulatif).
- Un écart déficitaire de (1,5 M\$) est perçu au niveau de la masse salariale, l'économie en heures travaillées n'étant plus suffisante pour couvrir les coûts importants en assurance salaire, en temps supplémentaire et en main-d'œuvre indépendante.
- L'écart de (4,3 M\$) en fournitures et autres charges est principalement composé de :
  - (1,8 M\$) d'écart en médicaments oncologiques – dossier qui devrait faire l'objet d'un financement par le

MSSS.

- L'écart résiduel étant dû aux dépassements de certaines natures de dépenses telles que les honoraires d'avocat, les expertises médicales et les réactifs en laboratoire.
- Une demande a été faite au MSSS afin d'obtenir un financement permettant de couvrir les écarts en masse salariale découlant des enjeux de pénurie de main-d'œuvre et de présence au travail, et couvrir les écarts reliés à la hausse des coûts en médicaments.
- En parallèle, les travaux se poursuivent dans chaque direction afin d'améliorer la santé organisationnelle et identifier des sources d'optimisation possibles pour mieux contrôler les dépenses.

## Nomination d'un directeur général adjoint

M. Stéphane Lance été nommé au poste de directrice général adjoint, poste libéré par le départ à la retraite de M. Denis Marleau. M. Lance occupait le poste de directeur des technologies biomédicales et de l'information depuis la création du CISSS de l'Outaouais en 2015. La date d'entrée en poste a été fixée au 11 novembre 2018.

## Nomination d'un directeur adjoint SAPA

M. Olivier Dion été nommé au poste de directeur adjoint – hébergement à la DSAPA. La date d'entrée en poste a été fixée au 10 décembre 2018.

## Désignation de chef de département santé publique

Le C.A. a procédé à la désignation de Dre Christelle Aïcha Kom Mogto au poste de chef du département de santé publique pour une période de 29 mois, soit jusqu'au 30 avril 2021. Elle avait été nommée de façon intérimaire à ce même poste lors de la séance du conseil d'administration du 27 septembre 2018.

## Comité d'éthique de la recherche

Le C.A. a octroyé des privilèges de recherche à M. Martin Lauzier, professeur au département de relations industrielles à l'Université du Québec en Outaouais, en tant que chercheur régulier dans l'axe de recherche psychosociale au Centre de recherche du CISSS de l'Outaouais.

## Statistiques en encadrement intensif

Mme Sophie Potvin, coordonnatrice de programmes à la direction des programmes jeunesse a présenté le portrait statistique du recours à l'encadrement intensif pour le premier six mois de l'année 2018-2019.

Au total, 18 adolescents (10 filles et 8 garçons) ont été placés pour une durée moyenne de 35 jours. Il s'agit d'une baisse par rapport à l'an dernier puisque pour la même période, le nombre de placements avait été de 28, avec une durée moyenne de placement de 40 jours.

## Politique de lutte contre la maltraitance...

Le conseil d'administration a adopté la Politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, une obligation faisant suite à l'adoption de la Loi du même nom.

Plus précisément, la mise en œuvre de cette politique vise à :

- Assurer la sécurité, le bien-être et la qualité de vie des usagers par la mise en place de mesures visant à contrer la maltraitance;
- Identifier et prendre en charge rapidement et efficacement les situations de maltraitance en visant la diminution des conséquences néfastes et des risques de récurrences;
- Soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles et la qualité des services;
- Promouvoir des environnements de soins, de services et de travail respectueux, sécuritaires et bienveillants;
- Soutenir les personnes dans leurs démarches pour contrer la maltraitance;
- Informer et outiller les personnes œuvrant pour l'établissement, les prestataires de services de santé et de services sociaux quant à leurs obligations et à l'importance de signaler les cas de maltraitance;
- Informer les prestataires de services de santé et de services sociaux, les bénévoles, les usagers et leurs proches de la politique et de son contenu;
- Assurer la compréhension et le respect de la Loi de lutte contre la maltraitance.

## Période de questions du public

Au début de chaque séance publique, la population peut participer à la période de questions (Pour informations: [http://ciss-ouataouais.gouv.qc.ca/?page\\_id=1374](http://ciss-ouataouais.gouv.qc.ca/?page_id=1374)). Voici un résumé des interventions du public lors de la séance du 1er novembre 2018.

- Mme Lynne Plante de la FIIQ a déposé 1350 demandes de lettre de référence de la part d'infirmières et infirmiers du CISSS de l'Outaouais.
- Mme Johanne Barbe a déposé une pétition de 4000 noms appuyant les revendications des infirmières, infirmières auxiliaires et inhalothérapeutes et demandant au CISSS de l'Outaouais de reprendre les négociations.
- M. Samuel Goulet Pelchat a demandé des précisions sur le plan du CISSS de l'Outaouais concernant les mesures d'attraction et rétention.

