



VOL. 11 N° 5

SÉANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU 18 SEPTEMBRE 2007

Crédits régionaux 2007-2008

Le réseau de la santé et des services sociaux lanauchois fonctionnera cette année avec une enveloppe de crédits nets de 539 415 000 \$ (584 329 000 \$ de crédits bruts moins 44 914 000 \$ de revenus prescrits). À ces sommes, s'ajoute la cible maximale de déficit pour l'année dans la région, laquelle est fixée à 2 886 000 \$, de même que des budgets de développement de neuf millions de dollars.

Cette enveloppe tient compte de la récurrence des montants déjà signifiés l'an dernier, de même que des coûts d'indexation et des hausses salariales.

Déjà à sa séance du 8 mai, le conseil avait autorisé la répartition de l'enveloppe récurrente de crédits pour les établissements, sur la base d'un budget initial provisoire, étant donné que les crédits n'avaient pas encore été confirmés.

Cependant, une somme de 62 658 000 \$ n'avait pas été répartie aux organismes communautaires, services préhospitaliers, groupes de médecine familiale, technocentre régional, fonds affectés concernés et crédits régionaux protégés. Le président-directeur général est désormais mandaté pour procéder à cette répartition.

Budget de développement et entente de gestion

Les budgets de développement n'ayant pas été officiellement annoncés par le MSSS le 18 septembre, le conseil a néanmoins adopté le plan d'investissement demandé par le ministre. Ce plan doit tenir compte des orientations ministérielles et respecter les proportions des budgets alloués à chacun des programmes. La réception du plan par le MSSS semble favorable mais il reste à être approuvé. Par la suite, il sera traduit sous forme d'addenda à l'entente de gestion conclue initialement par l'Agence avec le MSSS.

À noter qu'en conférence de presse le 21 septembre, les crédits de développement pour de nouveaux services ont été annoncés par le ministre responsable de la région, monsieur David Whissell; ils totalisent 9 millions de dollars. L'attente de l'annonce officielle n'a cependant pas empêché de travailler à la mise en place de ces nouveaux services à la population, a tenu à préciser le président-directeur général, monsieur **Jean-François Foisy**.

Nouvelles dispositions de la Loi sur la protection de la jeunesse

Le directeur de la Protection de la jeunesse dans la région, monsieur **Yves Lavoie**, a présenté aux membres du conseil, les principales modifications à la Loi sur la protection de la jeunesse.

Cette présentation s'inscrit dans le cadre d'un plan de communication, tant pour former les intervenants en lien avec les changements inhérents aux modifications que pour informer divers partenaires.

Ainsi, 11 sessions de formation d'une durée de trois jours sont en cours. Elles visent des intervenants des Centres jeunesse Lanaudière (CJL) et des CSSS qui travaillent régulièrement avec la Loi, de même que leurs gestionnaires (275 personnes visées). Également, on prévoit 16 journées de sensibilisation générale à l'intention des intervenants et des gestionnaires de tous les établissements de santé et de services sociaux (CJL, CSSS, CRDI La Myriade, CRDP Le Bouclier), les organismes communautaires et les organismes intersectoriels (commissions scolaires, centres à la petite enfance, policiers, centres privés certifiés en toxicomanie, etc.). Au total, cet exercice touchera 1130 personnes.

L'organisation des journées de formation est sous la responsabilité des Centres jeunesse. Celle des journées de sensibilisation générale se tiendra sous l'égide de l'Agence, de concert avec un comité régional de formation.

Adoption du rapport sur les plaintes 2006-2007

Le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes a été présenté aux membres du conseil. Il fait état de l'ensemble des rapports reçus par l'Agence de la part de chaque établissement. Il dresse aussi le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, monsieur **Michel Coutu**.

Dans les établissements - On apprend ainsi que les usagers ont déposé 449 nouvelles plaintes dans les établissements, au cours de 2006-2007. Cela représente une diminution de 92 plaintes par rapport à l'exercice précédent. Ce sont les centres hospitaliers qui reçoivent le plus grand nombre d'entre elles (57 %), suivis des CLSC (21 %), des CHSLD (10 %), des centres de réadaptation (6 %) et



des centres jeunesse (6 %). Près de 90 % de l'ensemble des plaintes déjà en traitement ou reçues en cours d'année ont été conclues durant cette période. L'ensemble des motifs de plaintes traités a nécessité, en cours d'année, l'application de 290 mesures correctives en ce qui concerne les plaintes portées à l'attention des commissaires.

En deuxième recours, 13 plaignants se sont adressés au Protecteur du citoyen.

Les plaintes de nature médicale - Traitées par les médecins examinateurs, 105 plaintes de cette nature ont été reçues, soit 48 de moins que l'an dernier. En lien avec les motifs de plaintes, les mesures correctives se chiffrent à 90.

En deuxième recours, 10 plaintes ont été soumises au comité de révision.

Parmi les motifs de plaintes dans le réseau, une forte majorité touche l'accessibilité des services, les soins et services dispensés et les relations interpersonnelles.

Notons enfin que le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP-Lanaudière) offre une collaboration appréciée aux usagers. En 2006-2007, 177 personnes ont été desservies.

À l'Agence - L'Agence traite les plaintes concernant les résidences privées pour personnes âgées, les organismes communautaires, les services préhospitaliers d'urgence. Elle étudie aussi les plaintes ayant trait à ses fonctions. Cette année, 46 plaintes ont été reçues. Seulement deux d'entre elles ont nécessité l'application de neuf mesures correctives.

Adoption du rapport annuel de gestion 2006-2007

Le conseil a procédé à l'adoption du rapport de gestion de l'Agence qui, chaque année, présente les faits saillants au niveau des services dans le réseau et des allocations budgétaires, de même que divers rapports financiers.

Conformément à la Loi, une présentation publique du rapport est prévue, lors de la prochaine séance du conseil d'administration.

Dossier santé du Québec

Le conseil a donné l'autorisation de mettre en œuvre le Dossier de santé du Québec dans la région. Dans le cadre du plan d'informatisation du secteur de la santé

et des services sociaux, le Dossier de santé vise à améliorer la qualité et l'accessibilité des soins de santé offerts à la population. Concrètement, cela permettra aux professionnels de la santé habilités, d'accéder électroniquement à certaines informations cliniques pertinentes pour le suivi et la prise en charge des patients, quel que soit le lieu où ces derniers recevront leurs services.

Cette opération d'envergure, qui sera déployée partout au Québec, est estimée à 547 millions de dollars. Le financement est partagé entre le gouvernement québécois et Inforoute Santé du Canada.

La chargée de projet pour l'Agence est madame **Michelle Mailloux**.

Autoévaluation des pratiques de gestion

L'Agence est l'une des trois régions pilotes inscrites dans une activité d'autoévaluation des pratiques de gestion.

Actuellement, le MSSS travaille à une instrumentation pour définir, en cette matière, un cadre de gestion formel pour les agences. Le pdg monsieur **Jean-François Foisy** a comparé cette initiative à un agrément des agences.

Le comité ad hoc du conseil qui travaillera à ce dossier sera formé du président du conseil, monsieur **Maurice Blais**, de la vice-présidente, madame **Céline Beaulieu**, du pdg et de l'équipe de direction de l'Agence.

Rapport comité de vigilance et qualité

Le Comité de vigilance et de la qualité a récemment tenu une rencontre au cours de laquelle il a notamment pu assurer un suivi des plaintes et prendre connaissance des conclusions rendues dans les dossiers depuis le début de l'année. Le comité a également analysé le rapport annuel sur la procédure d'examen des plaintes, en plus d'effectuer le suivi des plans d'action en cours concernant les dossiers problématiques.

Parole à l'assemblée

36 lits à l'ancien hôpital - Le conseil a entendu monsieur **Robert Patenaude**, représentant syndical du Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière au sujet de la deuxième phase de 36 lits dans l'ancien hôpital Le Gardeur. M. Patenaude s'est dit inquiet que les budgets de fonctionnement se fassent attendre. Il craint un impact sur l'équilibre



budgétaire du CSSS. Le pdg M. Foisy a répondu que normalement, lors de telles annonces, on s'assure qu'il y ait des budgets de fonctionnement. Il a en outre précisé que l'Agence n'avait pas l'intention de demander un plan de redressement au CSSSSL.

Accès maisons de naissance - Madame **Michelle Bois**, de l'organisme Accès Maisons de naissance Lanaudière, a demandé l'assistance de l'Agence dans ses démarches pour doter la région d'une maison de naissance. Il n'y a pas de demande d'implantation sur le territoire mais l'Agence a assuré madame Bois de son soutien, ne serait-ce que pour l'éclairer dans le processus pour réaliser un tel projet.

Services d'urgence - Monsieur **Alain Labelle**, représentant le syndicat des répartiteurs (services ambulanciers), a demandé des informations sur l'état d'avancement des travaux pour doter les régions de Lanaudière et des Laurentides d'une centrale de communication santé. Un suivi sera fait à la prochaine réunion mais dans l'immédiat, le pdg a tenu à assurer que ce dossier était prioritaire pour les deux agences.

Monsieur **Stéphane Rainville**, vice-président du syndicat des employés techniciens ambulanciers-paramédics du Québec (RETAQ), a renchéri en disant que les membres voulaient être certains que le projet serait mené à terme.

Prochaine séance du conseil

La prochaine séance aura lieu le :

Mercredi 24 octobre 2007
19 h