



VOL. 12 N° 4

SÉANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU 16 SEPTEMBRE 2008

Budgets de développement

La répartition du budget de développement de 6 373 000 \$ annualisé à 8 095 682 \$ accordé à la région pour l'exercice 2008-2009 a été entérinée par le conseil d'administration.

Programme ou mesure

SIPPE	212 000 \$
École en santé	70 000 \$
Prévention des infections nosocomiales	70 000 \$
Info-Santé	675 000 \$
Coordination régionale de l'accès	95 000 \$
Infirmières praticiennes de 1re ligne	200 000 \$
Cliniques jeunesse	140 000 \$
Prévention-gestion des maladies chroniques	600 000 \$
Contrats de services, répertoire des ressources, et WEB Info-Santé	160 700 \$
Soutien à domicile PALV	750 000 \$
Lits posthospitaliers	999 900 \$
Soutien communautaire en logement social	258 587 \$
Soutien aux proches aidants	517 175 \$
Prévention des chutes	25 000 \$
Chèque emploi-service	428 438 \$
Mise en œuvre du plan d'accès en déficience physique	400 000 \$
Organismes communautaires-déficience physique	90 000 \$
Oxygénothérapie	60 000 \$
Soutien à la famille en déficience physique	40 000 \$
Mise en œuvre du plan d'accès DI-TED	500 000 \$
Hébergement en déficience intellectuelle	191 000 \$
Organismes communautaires-DI-TED	60 000 \$
Soutien à la famille DI-TED	90 000 \$
Gestion de l'accès inter et intrarégional	95 000 \$
Système d'information clientèle DI-DP	10 000 \$
Diminution de la charge de cas aux Centres jeunesse	436 823 \$
Mécanisme d'accès - Dépendances	8 000 \$
Système d'information clientèle — dépendances	13 059 \$
Programme Alcochoix	75 000 \$
Services de première ligne en santé mentale	150 000 \$
Soutien dans la communauté en santé mentale	150 000 \$
Infirmières pivot en oncologie	150 000 \$
Soins palliatifs	275 000 \$
Licences ORACLE	100 000 \$

Les budgets seront octroyés en fonction des résultats attendus signifiés dans l'entente de gestion et d'imputabilité conclue entre l'Agence et le ministère de la Santé et des Services sociaux, ainsi que dans les ententes à intervenir entre l'Agence et les établissements, le tout en fonction de la date de mise en œuvre des services.

Adoption du rapport sur les plaintes 2007-2008

Le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes a été adopté par les 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 432 nouvelles plaintes au cours de 2007-2008. Cela représente une diminution de 17



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 (17 %), des CHSLD (13 %), des centres de réadaptation (6 %) et des centres jeunesse (7 %). Plus de 90 % des plaintes déjà en traitement ou reçues en cours d'année (un total de 478 dossiers) ont été conclues durant cette période. L'ensemble des motifs de plaintes traités a nécessité, en cours d'année, l'application de 172 mesures correctives en ce qui concerne les plaintes portées à l'attention des commissaires.

En deuxième recours - lorsque le plaignant n'est pas satisfait des conclusions - 14 personnes se sont adressées au Protecteur du citoyen.

Les plaintes de nature médicale - Quatre-vingt-treize (93) plaintes ont été reçues par les médecins examinateurs, cette année. En ajoutant les 36 dossiers en voie de traitement en début d'exercice, les médecins ont eu à étudier 129 dossiers; 91 % d'entre eux ont été conclus.

En deuxième recours, huit 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.

À l'Agence - L'Agence traite les plaintes concernant les résidences privées pour personnes âgées, les organismes communautaires, les services pré-hospitaliers d'urgence. Elle étudie aussi les plaintes ayant trait à ses fonctions. Cette année, 62 plaintes ont été reçues.

Adoption du rapport annuel de gestion 2007-2008

Le conseil a procédé à l'adoption du rapport de gestion de l'Agence au 31 mars 2008. Chaque année, le rapport 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 a été faite par le président-directeur général, monsieur **Jean-François Foisy**.

Le rapport ainsi qu'un diaporama résumant son contenu sont disponibles sur le site web de l'Agence dans la section *Documentation*.

Cadre de relations avec les organismes communautaires

La région s'est donné un moyen de resserrer ses liens avec les organismes communautaires. Les établissements du réseau et l'Agence ont répondu à l'invitation des organismes communautaires de se donner un cadre de relations. Ce cadre établit les modalités de collaboration et d'ententes entre les établissements publics du réseau et les organismes communautaires.

Cette initiative, présentée conjointement par la directrice des services sociaux à l'Agence, madame **Suzie Gagnon** et la directrice de la Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière, madame **Chantal Sullivan**, a été bien accueillie par le conseil.

Planification stratégique

À l'instar du MSSS pour sa planification stratégique 2010-2015, la région a commencé ses travaux pour se doter d'un nouveau plan stratégique régional.

Harmonisé avec la planification du MSSS tant dans le contenu que la durée, le plan régional mettra à contribution un grand nombre de partenaires. L'élaboration du plan stratégique est prévue pour mai 2009. D'ici là, il y aura deux lacs-à-l'épaule pour permettre une consultation élargie.

Le projet prévoit un comité d'orientation pour guider l'ensemble de la démarche. Il est composé de 18 personnes : cinq membres du conseil d'administration de l'Agence, sept du comité de direction, deux officiers du Forum de la population, trois directeurs généraux d'établissements et la coordonnatrice de la TROCL.

Développement du personnel-cadre

Les établissements se partageront une somme de 301 920 \$ au prorata du nombre de cadres pour le développement de ce personnel. Le Comité régional de développement du personnel d'encadrement réserve 53 280 \$, soit 15 % du montant global de 355 200 \$. Les fonds non utilisés par le Comité régional en fin d'année seront répartis entre les établissements, au prorata du nombre de cadres.

Pour la disponibilité du personnel clinique

Pour une septième année, des mesures administratives ont été retenues pour assurer plus de disponibilité du



personnel clinique, surtout le soir, la nuit et la fin de semaine, durant la période estivale. L'enveloppe budgétaire pour cet incitatif se chiffre à 196 600 \$ à distribuer aux deux centres de santé et de services sociaux, sauf un équivalent de 3 % prévu pour les autres établissements, après analyse de leur demande.

Aides techniques soutien à domicile

Pour compléter le financement des programmes d'aides techniques nécessaires au soutien à domicile, le MSSS alloue pour 2008-2009 une somme supplémentaire non récurrente de 813 261 \$. À l'exception d'un montant non récurrent de 20 000 \$ octroyé au Centre de réadaptation La Myriade pour l'achat d'équipements, le budget est ainsi réparti :

- Aides techniques aux activités de la vie quotidienne et de la vie domestique : 413 105 \$
- Appareils d'oxygénothérapie : 157 733 \$
- Appareils pour le soutien à domicile : 242 423 \$

Ces sommes sont attribuées au pro rata de la population âgée de 50 ans et plus vivant sur chaque territoire de CSSS.

Prochaines rencontres du conseil

Mardi 4 novembre 2008

Mardi 9 décembre 2008

Mardi 10 février 2009

Mardi 31 mars 2009

Mardi 26 mai 2009

Mercredi 17 juin 2009

Salle B 125, 245 rue du Curé-Majeau à Joliette
Séance publique à 19 h