



Le rapport annuel
2008-2009
du CSSS Jeanne-Mance

Centre de santé et de services sociaux
Jeanne-Mance

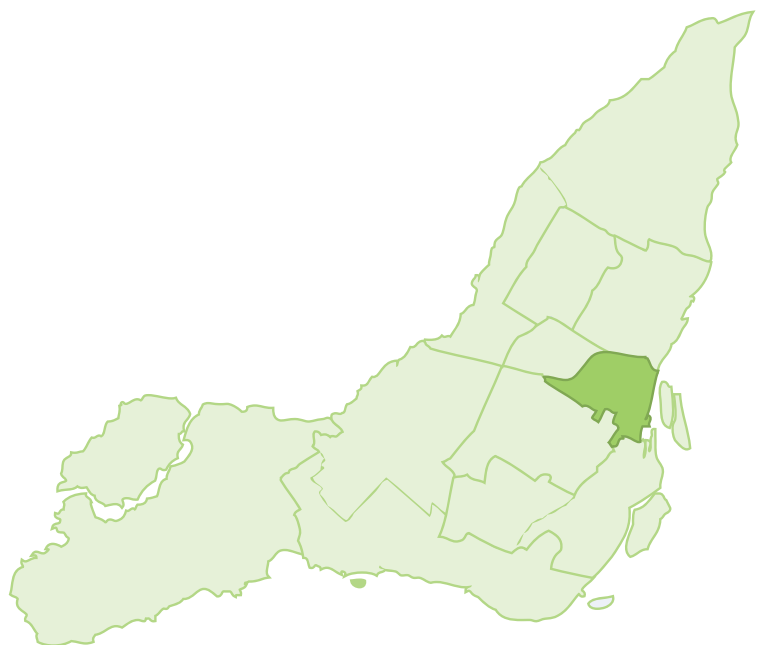
Centre affilié universitaire

Nos installations

CLSC des Faubourgs
CLSC Saint-Louis-du-Parc
CLSC du Plateau-Mont-Royal

Centre d'hébergement Armand-Lavergne
Centre d'hébergement Bruchési
Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal
Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or
Centre d'hébergement Émilie-Gamelin
Centre d'hébergement Ernest-Routhier
Centre d'hébergement Jean-De La Lande

www.csssjeannemance.ca



Centre de santé et de services sociaux
Jeanne-Mance



Centre affilié universitaire



Réseau montréalais des CSSS
et des hôpitaux promoteurs de santé
Un réseau fondé par l'OMS

Message du président et de la directrice générale

Le CSSS Jeanne-Mance, établissement agréé!

L'année 2009 marque le cinquième anniversaire du CSSS Jeanne-Mance. De plus, nous avons une autre bonne raison d'avoir le cœur à la fête: l'établissement a officiellement obtenu son statut d'établissement agréé! Cette certification d'Agrément Canada est précieuse car elle atteste que le CSSS Jeanne-Mance est engagé dans une démarche lui permettant d'améliorer continuellement la qualité de ses services. Félicitations à tous les intervenants, médecins, bénévoles, résidents, familles et gestionnaires qui ont participé à cette grande réussite collective dont nous sommes très fiers!

De grandes orientations pour 2009-2012

Au terme d'une vaste consultation, la direction du CSSS Jeanne-Mance a ciblé cinq orientations stratégiques pour les trois prochaines années : assumer la responsabilité populationnelle comme instance locale, améliorer l'offre de service par des continums de soins divers dans l'ensemble des programmes, assurer le développement de la vocation universitaire de l'établissement, développer les stratégies pertinentes permettant la relève de la main-d'oeuvre et un climat de travail sain et optimiser la situation des ressources financières, matérielles et informationnelles. Les défis sont grands mais nous pouvons compter sur des ressources humaines qualifiées et engagées!

Fermeture du Centre d'hébergement Jacques-Viger

L'année 2008-2009 aura été marquée par les répercussions de la fermeture du Centre d'hébergement Jacques-Viger. Cette fermeture a touché de nombreuses personnes : les résidents qui y ont vécu, les familles, les membres du personnel et les médecins qui y ont offert des soins et des services, les bénévoles ainsi que tout le personnel du CSSS impliqué dans le processus de déplacements et de supplancements. Durant ces mois de grands changements, nous avons été à même de constater que nous sommes entourés de gens de cœur, préoccupés du bien-être des résidents de nos centres d'hébergement. Nous sommes fiers et sincèrement heureux d'avoir pu conserver l'expertise des intervenants au sein du CSSS Jeanne-Mance.

Un partenaire essentiel

Le CSSS Jeanne-Mance est privilégié de pouvoir compter sur l'appui de la Fondation CSSS Jeanne-Mance. La Fondation soutient les programmes et les services offerts aux clientèles du CSSS et des projets de recherche qui se déroulent au Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales et les discriminations du CSSS Jeanne-Mance, centre affilié universitaire. Merci aux gens d'affaires, au personnel du CSSS et aux donateurs pour leur générosité. Un merci particulier aux membres du conseil d'administration ainsi qu'à la présidente-directrice générale de la Fondation.

Le président du conseil d'administration,



Ron Rayside

La directrice générale,



Chantale Lapointe





Le CSSS Jeanne-Mance est aussi centre affilié universitaire

Le CSSS Jeanne-Mance est l'un des six centres de santé, sur près d'une centaine au Québec, à être désigné centre affilié universitaire (CAU), ce qui lui confère une mission complémentaire d'enseignement et de recherche. Le Centre de recherche sur les inégalités sociales et les discriminations (CREMIS) fait partie intégrante du CSSS Jeanne-Mance. Rendez-vous au www.cremis.ca pour en savoir davantage sur notre centre de recherche. Vous y trouverez entre autres les trois numéros de la Revue du CREMIS publiés durant l'année.

En 2008-2009, le CSSS Jeanne-Mance a accueilli 815 stagiaires en provenance de 37 programmes académiques, pour un total de 12 810 jours de stage dans l'établissement. Une douzaine de bourses ont été octroyées à des étudiants de deuxième et de troisième cycle dirigés par des chercheurs du CREMIS. Le comité d'éthique de la recherche a quant à lui étudié 17 projets de recherche au cours de l'année.



Notre engagement

Le personnel, les médecins et les partenaires du CSSS Jeanne-Mance s'engagent à agir en amont des problèmes de santé et des problèmes sociaux et à mettre en oeuvre les moyens nécessaires pour que la population du territoire ait accès à des soins de santé et à des services sociaux adaptés à ses besoins et dans les meilleurs délais possibles.

Le CSSS Jeanne-Mance veut aussi créer, au sein de son réseau local, des conditions et des environnements favorables pour aider les personnes à prendre leur santé en main afin que chacun ait les capacités physiques et psychologiques ainsi que les ressources requises pour mener une vie active et agir dans son milieu. Le CSSS Jeanne-Mance contribue à l'avancement des connaissances et à la formation des professionnels dans le cadre de sa désignation de centre affilié universitaire.

Un de nos objectifs, toujours nous améliorer

Durant l'année 2008-2009, 113 dossiers ont été traités par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services : 65 dossiers de plainte, 44 dossiers d'assistance et quatre dossiers d'intervention. Le délai de traitement moyen des dossiers de la commissaire aux plaintes a été de treize jours.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services souligne le courage et la ténacité dont font preuve les personnes qui décident de porter plainte. Même si elles ne sont pas toutes fondées, chaque plainte mérite d'être examinée. La plupart d'entre elles représentent une opportunité d'amélioration de la qualité des services offerts.



Nos CLSC – Prendre soin de notre population

Le CSSS Jeanne-Mance assure des services à plus de 138 088 personnes qui résident dans les quartiers de voisinage : Saint-Louis, Mile-End, Plateau-Est et Plateau-Ouest, situés dans l'arrondissement Plateau-Mont-Royal et Sainte-Marie, Saint-Jacques, Faubourg Saint-Laurent et Vieux-Montréal, situés dans l'arrondissement Ville-Marie. Bien que certains de ces quartiers soient parmi les plus prisés de Montréal, la population du territoire est moins favorisée que celle de l'ensemble de l'île de Montréal. Le territoire est marqué par de fortes disparités. Les écarts de revenus sont frappants et la pauvreté du tiers de la population a des impacts néfastes sur son état de santé.

Situé au cœur de la métropole, le territoire du CSSS Jeanne-Mance accueille près de 500 000 visiteurs par jour et est le lieu où s'exprime de façon plus marquée, un ensemble de problématiques particulières : itinérance, prostitution de rue, toxicomanie, etc.

Le CSSS Jeanne-Mance regroupe les CLSC des Faubourgs, du Plateau-Mont-Royal et Saint-Louis-du-Parc. Au cours de l'année 2008-2009, les intervenants des CLSC ont vu 49 899 usagers différents, au cours de 416 048 interventions.

Programme	Nombre d'usagers différents	Nombre d'interventions
Services à domicile	4 884	222 195
Services courants de santé	20 197	57 955
Services courants psychosociaux	663	5 396
Services en santé mentale	615	6 253
Services famille-enfance-jeunesse	10 635	39 661
Services spécifiques	9 419	25 686
Services de santé publique	4 776	5 021
Services médicaux	22 649	53 881
Total CLSC	49 899	416 048



Des nouveautés pour mieux répondre aux besoins de la population du territoire

- Pour répondre aux besoins grandissants des personnes en perte d'autonomie du territoire, l'offre de service d'aide à domicile a été revue. Le projet comprend entre autres la mise sur pied d'un guichet d'accès aux services.
- Un comité intersectoriel contre les abus envers les aînés a été constitué. Il a pour mandat de réaliser des activités et de favoriser des actions concertées de prévention, de dépistage et d'intervention concernant les abus dont sont victimes des aînés.
- L'équipe santé mentale a élaboré, avec la collaboration de l'équipe du CHUM et d'organismes communautaires, une offre intégrée de service en santé mentale qui sera déployée au cours des prochains mois. Un *Rendez-vous Jeannette-Mance* en santé mentale ayant pour thème *Les transformations en pratiques* s'est tenu en octobre 2008 et a réuni 150 professionnels et utilisateurs de services.
- Une nouvelle équipe de sages-femmes est maintenant en place. Grâce à une entente avec le CHUM, les femmes enceintes suivies par une sage-femme du CSSS peuvent choisir d'accoucher à domicile ou à l'Hôpital Saint-Luc.
- Les services de l'équipe crise-adolescent-famille-enfance (CAFE) ont été mis sur pied, le personnel a été formé et les services ont débuté. Cette équipe a pour mandat d'offrir aux familles en crise une intervention immédiate pour éviter la détérioration de la situation et la rupture familiale. Elle doit aussi cibler rapidement les besoins du jeune et de sa famille afin de les mobiliser dans un plan d'intervention adapté. L'équipe offre des services entre 15 h et 22 h, 365 jours par année.
- Un sommet local sur la maturité scolaire des tout-petits s'est tenu au mois de mai. Il a réuni les acteurs préoccupés par la préparation des enfants qui s'appêtent à faire leur entrée à l'école. Ce projet a permis de consolider des partenariats tout en cherchant des solutions pour que les tout-petits soient bien préparés pour leur entrée à l'école.
- Le CSSS a déposé des mémoires dans le cadre de consultations publiques portant sur l'itinérance, sur le développement de logements sur le site de Radio-Canada et sur la gestion des fonds de lutte à la pauvreté.
- Le CSSS a participé aux projets pilotes suivants :
 - tribunal en santé mentale à la cour municipale, en collaboration avec la Cour municipale et l'Institut Philippe-Pinel de Montréal, visant à éviter le recours à l'emprisonnement des personnes qui présentent des problèmes de santé mentale;
 - protocole de collaboration intersectorielle sur les enfants exposés à la violence conjugale;
 - entente de service de suivi psychosocial avec le Centre de recherche et d'aide pour narcomanes (CRAN), pour une clientèle qui utilise un médicament de substitution des opiacés, qui a besoin de services non spécialisés et qui est stabilisée.



Nos centres d'hébergement – Voir au bien-être des résidents

Le CSSS Jeanne-Mance héberge près de 1 300 résidents dans ses sept centres d'hébergement et supervise les activités de 100 places en ressources intermédiaires et alternatives du territoire. Font partie du CSSS Jeanne-Mance les centres d'hébergement Armand-Lavergne, Émilie-Gamelin, du Centre-Ville-de-Montréal, du Manoir-de-l'Âge-d'Or, Ernest-Routhier, Bruchési et Jean-De La Lande.

L'année a été grandement marquée par les répercussions de la fermeture du Centre d'hébergement Jacques-Viger. Débuté en 2007-2008, le processus de transfert des résidents s'est intensifié pour se terminer le 21 novembre 2008. Les résidents ont tous été transférés vers le lieu de leur choix, soit dans l'un des autres centres d'hébergement du CSSS Jeanne-Mance ou vers d'autres ressources. Des efforts ont été déployés par les équipes pour faciliter ce processus complexe. La fermeture du Centre d'hébergement Jacques-Viger a aussi nécessité le remplacement de tout le personnel de ce centre vers les autres installations du CSSS Jeanne-Mance, ce qui a entraîné un vaste processus de déplacements et de supplancements.

Des projets novateurs pour les clientèles hébergées

- Malgré les mouvements majeurs créés par la fermeture du Centre d'hébergement Jacques-Viger, l'implantation des orientations ministérielles en lien avec la philosophie milieu de vie s'est poursuivie. Un troisième colloque milieu de vie, sous le thème *Interdisciplinarité et travail d'équipe : ensemble pour réussir* a réuni 250 personnes.
- En janvier 2009, un projet d'envergure a vu le jour aux centres d'hébergement Émilie-Gamelin et Armand-Lavergne. Il s'agit de la création de 30 lits dédiés au programme évaluation/orientation de la clientèle visant à participer au désengorgement des salles d'urgence, tout en offrant un service de qualité et un milieu de vie adapté. Ce projet est le résultat d'une collaboration entre les équipes des services à domicile et de l'hébergement.
- Un sous-comité du comité santé mentale hébergement et services à domicile a élaboré une boîte à outils intitulée *Santé mentale et personnes âgées : s'outiller pour intervenir ensemble* qui regroupe différents outils d'évaluation et explique les approches à privilégier face à la clientèle présentant certains problèmes de santé mentale. Le projet a remporté le prix régional Innovation clinique – 3M de l'Ordre des infirmières et infirmiers.
- En mai 2008, le Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal a inauguré sa nouvelle unité *Clé des champs* dont les lits sont réservés à des résidents atteints d'une maladie neurologique associée à des pertes cognitives et à des difficultés d'autocontrôle de leur humeur et de leurs comportements.



Admissions permanentes en centres d'hébergement durant l'année 2008-2009

Armand-Lavergne	15
Bruchési	13
Du Centre-Ville-de-Montréal	15
Du Manoir-de-l'Âge-d'Or	36
Émilie-Gamelin	6
Ernest-Routhier	10
Jean-De La Lande	58



Admissions dans les autres ressources d'hébergement du territoire

Résidence des Boulevards	51
Pavillon Marquette	7
Maison d'Émilie	8

En plus, le territoire du CSSS Jeanne-Mance compte 1 224 places pour personnes âgées, réparties dans 18 résidences privées incluant les organismes sans but lucratif ayant demandé une certification. S'ajoutent à ces ressources d'hébergement une centaine de places en ressources intermédiaires.

L'intégration de services hospitaliers généraux : pour vous offrir des services accessibles et continus

Le CSSS Jeanne-Mance poursuit la préparation de l'intégration de ses services hospitaliers généraux sur le site actuel de l'Hôpital Notre-Dame. Une directrice générale adjointe à la planification de la mission hospitalière est entrée en fonction en janvier 2009 et un comité d'orientation stratégique a vu le jour. Le

CSSS se montre proactif dans ce dossier et travaille sur les éléments d'intégration les plus pertinents pour améliorer l'accès aux services et la continuité avec les services de première ligne déjà offerts à la population par le CSSS.



Des ressources humaines compétentes et formées

Le CSSS Jeanne-Mance peut compter sur des ressources humaines compétentes, qui ont à cœur l'amélioration continue de la qualité des services offerts. Plus de 3 000 employés, 100 médecins et 500 bénévoles travaillent auprès de nos clientèles. Au cours de l'année, 265 nouveaux employés se sont joints à la grande équipe du CSSS Jeanne-Mance. La publication de ce rapport constitue une belle occasion de remercier le personnel et de rappeler que l'obtention de l'agrément est en très grande partie le fruit de son travail et de son implication.

En cours d'année, le CSSS Jeanne-Mance a accordé une attention particulière au développement et à la formation de ses ressources humaines, en y investissant 1,65 % de sa masse salariale.

Des membres du conseil d'administration engagés

Lors de la visite d'agrément de septembre 2008, les représentants d'Agrément Canada ont aussi salué l'excellent travail des membres du conseil d'administration, qui font la promotion du CSSS Jeanne-Mance dans la communauté.

Membres	Collèges électoraux
Ron Rayside, président	Population
André Savoie, vice-président	Agence de la santé et des services sociaux
Chantale Lapointe, secrétaire	Directrice générale
Valentina Barbosa	Cooptation
Ginette Beaulieu	Personnel non clinique
Marie-Dominique Beaulieu	Universités
Soraya Boutouche	Ministère de la Santé et des Services sociaux
France Cadieux	Population
Hélène Couture	Cooptation
Éric Forget	Population
Christian Fortin	Département régional de médecine générale
Sylvie Gaudet	Conseil multidisciplinaire
Élizabeth Gauthier	Conseil des infirmières et infirmiers
Marie-Hélène Gauthier	Population
Sylvie Goyette	Conseil multidisciplinaire
Pierre Hébert	Agence de la santé et des services sociaux
Pascal Lépine	Fondation CSSS Jeanne-Mance
Élizabeth Robinson	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
Marc Rochefort	Comité des usagers
Pierre Ryan	Comité des usagers
Françoise Dufresne	Conseil des sages-femmes



États des résultats (activités principales) pour l'exercice financier

	2008-2009	2007-2008
Revenus		
Agence et ministère	147 050 313 \$	143 187 640 \$
Autres revenus	18 944 637 \$	26 565 388 \$
Total des revenus	165 994 950 \$	169 753 028 \$
Charges		
Salariales	88 485 694 \$	86 473 316 \$
Avantages sociaux	22 827 611 \$	23 228 301 \$
Charges sociales	11 754 293 \$	11 381 992 \$
Médicaments	2 563 705 \$	2 891 797 \$
Fournitures médicales et chirurgicales	1 822 983 \$	1 670 269 \$
Denrées alimentaires	3 332 826 \$	3 427 408 \$
Créances douteuses	258 458 \$	- \$
Variation provision pour vacances, congés divers	(95 001) \$	- \$
Autres charges	36 078 143 \$	40 305 791 \$
Total des charges	167 028 712 \$	169 378 874 \$
Excédent des charges sur les revenus	(1 033 762) \$	374 154 \$
Contributions en provenance de l'avoir propre et d'autres fonds	951 274 \$	- \$
Contribution affectées au fonds d'immobilisations - projets autofinancés	4 000 \$	- \$
Excédent des charges sur les revenus après contributions provenant ou affectées à d'autres fonds	(86 488) \$	- \$



États des résultats (activités accessoires) pour l'exercice financier

	2008-2009	2007-2008
Revenus		
Financement public et parapublic	2 454 151 \$	2 392 138 \$
Autres revenus	329 949 \$	367 235 \$
Total des revenus	2 784 100 \$	2 759 373 \$
Charges		
Salaires	1 535 952 \$	1 490 564 \$
Avantages sociaux	383 858 \$	413 241 \$
Charges sociales	301 942 \$	316 931 \$
Variation provision pour vacances, congés divers	16 197 \$	- \$
Autres charges	441 369 \$	538 166 \$
Total des charges	2 679 318 \$	2 758 902 \$
Excédent des revenus sur les charges après contributions	104 782 \$	471 \$
Contributions affectées au fonds de stationnement	39 624 \$	- \$
Excédent des revenus sur les charges après contributions affectées à d'autres fonds	65 158 \$	- \$

États des résultats (activités principales et accessoires) pour l'exercice financier

	2008-2009	2007-2008
Excédent des charges sur les revenus du fonds d'exploitation après contributions provenant ou affectées à d'autres fonds	(21 330) \$	- \$



La Fondation, un partenaire essentiel



La Fondation Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance a pour mission de recueillir et d'administrer des fonds pour appuyer les programmes et les services du CSSS Jeanne-Mance ayant trait à l'hébergement, aux services à la communauté et à la recherche. La contribution de la Fondation au CSSS Jeanne-Mance s'élève à 310 356 \$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2009.

La Fondation remercie sincèrement ses donateurs, les membres de la communauté des affaires et la grande famille du CSSS Jeanne-Mance pour leur confiance, leur intérêt et leur générosité.

Merci également aux membres du conseil d'administration de la Fondation pour leur précieux temps, leur expertise et leur soutien.

Liste des membres du Conseil d'administration au 31 mars 2009

Président : Germain Carrière
1^{er} vice-président : Pierre Dansereau
2^e vice-président : Guy Bisaillon
Trésorier : Gilles Émond
Secrétaire : Pascal Lépine

Administrateurs :

Guyline Lehoux
Claude Boileau
André J. Bourque
Michel Desrosiers
Pierre Hébert
Chantale Lapointe



Fondation
Centre de santé et de services sociaux
Jeanne-Mance



Fondation Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance

États des résultats de l'exercice terminé le 31 mars 2009

	Fonds affectés	Fonds non affectés	Total	
			2009	2008
Produits				
Campagne annuelle	115 575	67 101	182 676	282 003
Activités de financement	-	232 550	232 550	385 171
Subvention gouvernementale	2 041	50 943	52 984	69 600
Dons planifiés	-	-	-	10 838
Intérêts	-	25 033	25 033	35 061
Contributions – Fondation du Grand Montréal	-	-	-	3 780
Autres revenus	3 017	15 155	18 172	24 263
	120 633	390 782	511 415	810 716
Charges				
Salaires et charges sociales	-	109 712	109 712	121 698
Coût des activités de financement	-	58 245	58 245	81 754
Frais de déplacement	-	963	963	4 894
Frais de représentation	-	950	950	1 450
Dépenses de bureau	-	498	498	1 221
Honoraires	-	42 985	42 985	19 579
Frais d'association	-	661	661	1 496
Frais de formation	-	-	-	2 692
Amortissement	1 395	-	1 395	1 395
Frais financiers	-	1 121	1 121	941
Autres	-	126	126	79
	1 395	215 261	216 656	237 199
Excédent des produits sur les charges avant contributions	119 238	175 521	294 759	573 517
Contributions				
Au Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance				
Projets	168 258	85 108	253 366	436 362
Aux usagers du Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance				
Projets	3 611	52 746	56 357	5 5011
Biens et services	-	633	633	6 533
	171 869	138 487	310 356	497 906
(Insuffisance) excédent des produits sur les charges	(52 631)	37 034	(15 597)	75 611



Fondation Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance

Bilan au 31 mars 2009

Actif	Fonds affectés	Fonds non affectés	Total	
			2009	2008
Encaisse	-	865 396	865 396	816 810
Débiteurs	-	14 486	14 486	15 185
Frais payés d'avance	-	25 408	25 408	1 493
Somme à recevoir des fonds non affectés, sans intérêt ni modalités de remboursement	288 219	-	-	-
Immobilisations	3 480	-	3 480	4 875
	291 699	905 290	908 770	838 363
Passif				
Créditeurs et charges à payer	-	24 607	24 607	15 130
Contributions à payer au Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance	-	-	-	13 659
Revenus perçus d'avance	-	91 024	91 024	-
Somme à payer aux Fonds affectés, sans intérêt ni modalités de remboursement	-	288 219	-	-
	-	403 850	115 631	28 789
Engagements				
Soldes de fonds				
Affectés d'origine externe	288 219	-	288 219	355 444
Investis en immobilisations	3 480	-	3 480	4 875
Non affectés	-	501 440	501 440	449 255
	291 699	501 440	793 139	809 574
	291 699	905 290	908 770	838 363

