

Centre de santé et de services sociaux
de Beauce

Bâtir ensemble
une communauté
responsable de sa santé

2011-2015
PLANIFICATION STRATÉGIQUE





La vision du CSSS de Beauce se veut un idéal partagé



qui appelle à l'engagement de chacun.

TABLE DES MATIÈRES



PRÉAMBULE	3
MISSION ET VISION.....	4
Notre mission	4
Notre vision	4
LA SANTÉ.....	5
NOS VALEURS.....	6
Nos valeurs éthiques	6
Nos valeurs identitaires.....	7
APPROCHES PRIVILÉGIÉES	8
CHOIX STRATÉGIQUES.....	10

PRÉAMBULE

La planification stratégique 2011-2015 du CSSSB a été élaborée à partir des observations et recommandations du conseil d'administration, du comité de direction ainsi que des équipes de chacun des programmes. Des consultations ont également été menées auprès de clients et partenaires.

À chaque année, un bilan de réalisation sera tracé et nous rendrons compte de l'avancement des travaux.

Ce plan de travail est évolutif et le CSSSB s'engage à demeurer sensible aux besoins de sa communauté et, s'il y a lieu, à apporter toute modification jugée pertinente.

MISSION ET VISION

NOTRE MISSION

La mission du CSSS de Beauce est de contribuer de façon significative au maintien et à l'amélioration de l'état de santé de la population en assurant de façon continue l'accès à une large gamme de services de santé, de services sociaux et de services médicaux généraux, spécialisés et surspécialisés à la population des MRC Beauce-Sartigan et Robert-Cliche ainsi que des services spécialisés et surspécialisés à la population de la MRC des Etchemins.

La Loi confère au CSSSB une responsabilité populationnelle qui engendre le passage d'une approche curative vers une approche de santé globale, et qui suppose un renforcement du rôle des personnes et des communautés que ce soit en termes de prévention, de soins et services ou de soutien.

NOTRE VISION

La vision du CSSS de Beauce se veut un idéal partagé qui appelle à l'engagement de chacun.

« Le CSSS de Beauce, des personnes compétentes qui s'accomplissent et travaillent avec humanisme pour bâtir un réseau de soins et de services durables, avec et pour une communauté responsable de sa santé ».

De cette vision découle une promesse de service pleine de sens : « Bâtir ensemble une communauté responsable de sa santé ».

LA SANTÉ

Au CSSSB, notre définition de la santé s'inspire de celle de l'Organisation mondiale de la santé : « *La santé est un état complet de bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* ».

L'état de santé et de bien-être de la population est influencé par différents facteurs qui vont bien au-delà des soins curatifs. En plus des soins de santé et de l'organisation des services de santé et sociaux, le bagage génétique fait partie de ces facteurs d'influence, souvent appelés déterminants de l'état de santé et de bien-être. De plus, les décisions personnelles prises quant à l'adoption de saines habitudes de vie y jouent aussi un rôle important, de même que l'environnement social et physique dans lequel chacun évolue. Enfin, une attention doit être portée aux déterminants sociaux de la santé (voir tableau *Déterminants sociaux de la santé*) pour mieux évaluer la prédisposition des personnes et des groupes à la maladie et aux problèmes sociaux.



Bâtir ensemble

Déterminants sociaux de la santé

- 1 le revenu et la situation sociale;
- 2 les réseaux de soutien social;
- 3 le niveau d'instruction;
- 4 l'emploi et les conditions de travail;
- 5 les environnements sociaux;
- 6 les environnements physiques;
- 7 le patrimoine biologique et génétique;
- 8 les habitudes de vie et compétences d'adaptation personnelles;
- 9 le développement sain dans l'enfance;
- 10 les services de santé;
- 11 le sexe;
- 12 la culture.

NOS VALEURS

Une valeur correspond à des normes idéales d'attitudes ou de conduites.

Les valeurs portées par notre établissement reflètent qui nous sommes dans nos relations avec nos clients et partenaires, et entre nous.



NOS VALEURS ÉTHIQUES

Elles nous guident quotidiennement, dans l'action.

1. Le respect

Le respect est une valeur éthique qui donne la priorité à l'autre. Elle réfère à la notion d'humanité.

Nous croyons que nous ne pouvons fonctionner efficacement que si chacun d'entre nous traite les autres avec dignité, tact et humilité.

2. L'intégrité

L'intégrité est une valeur éthique qui doit être interprétée comme le fait de respecter nos engagements et de tenir nos promesses.

Nous croyons que chacun doit adhérer à la mission et à la vision de l'établissement ainsi qu'au code d'éthique qui balise nos droits et responsabilités.

3. La confiance

La confiance est une valeur éthique qui réfère au sentiment de sécurité que les gens éprouvent lorsqu'ils sont ensemble. Elle procure aussi cette assurance que l'on peut se confier sans crainte.

Nous croyons qu'il faut pouvoir se fier à nos collègues et avoir la certitude qu'ils s'acquittent des tâches qui leur sont attribuées sans avoir besoin de vérifier leur travail. Chacun de nous doit assumer ses responsabilités afin que les collègues aient la certitude que nous faisons notre part.

NOS VALEURS IDENTITAIRES

Elles nous guident dans l'organisation des services.

1. La qualité

La qualité est une valeur identitaire qui réfère à l'amélioration continue des soins et services et au développement des compétences du personnel, des médecins et pharmaciens.

Nous croyons que le développement de services de qualité est la responsabilité de tous. Chacun doit concourir à l'implantation de pratiques exemplaires et développer ses compétences.

2. L'accessibilité

L'accessibilité est une valeur identitaire qui réfère à la disponibilité et à la facilité d'accès à une gamme de soins et services sur le territoire desservi par le CSSSB, le plus près possible des clients, dans les meilleures conditions et délais.

Nous croyons que chacun doit bien comprendre la mission du CSSSB et demeurer à l'écoute des communautés du territoire et sensibles à leurs particularités, tout en tenant compte de la notion de bien commun dans toute décision.

3. L'« empowerment »

L'empowerment, ou autonomisation, est une valeur identitaire qui reconnaît la capacité du client de prendre les meilleures décisions le concernant, en fonction de ses propres valeurs et convictions; et qui reconnaît aussi que chaque personne œuvrant au CSSSB a les talents et les capacités pour agir pour le bien commun.

Nous croyons que le client est le premier responsable de sa santé et de son bien-être et que les directeurs, le personnel et médecins peuvent ensemble trouver des solutions pour bien remplir la mission du CSSSB et assurer la pérennité et le développement de l'établissement. La communication est l'un des facteurs déterminants de l'empowerment et toute action vise le bien-être du client ou de l'organisation.

APPROCHES PRIVILÉGIÉES

1. Développement des communautés

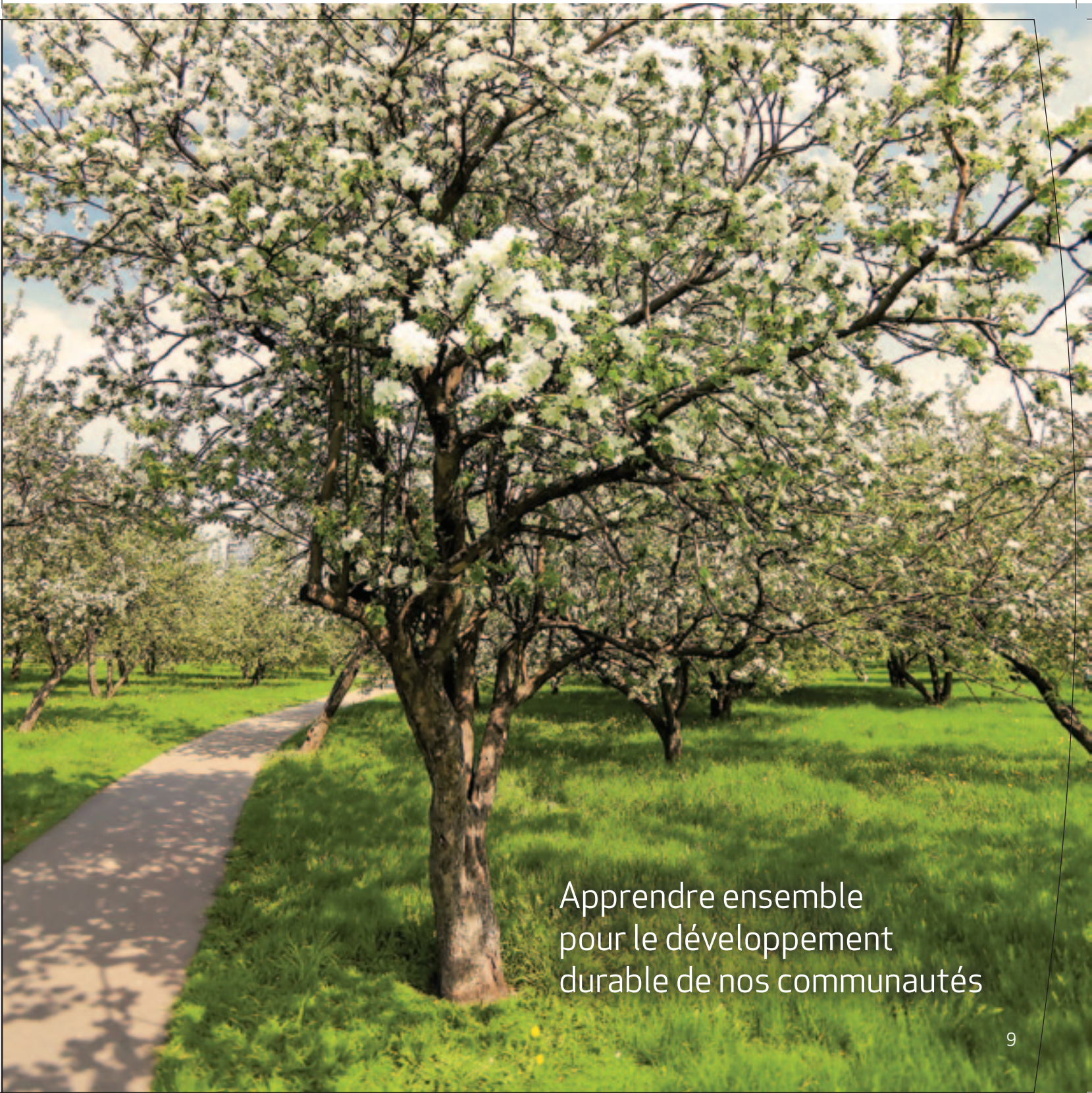
Le développement des communautés est un processus de coopération volontaire, d'entraide et de construction de liens sociaux entre les résidents et les institutions d'un milieu local, visant l'amélioration des conditions de vie sur les plans physique, social et économique.

2. Organisation apprenante

Ce concept implique l'apprentissage dans l'action, le développement des compétences et l'ouverture aux questionnements pour une amélioration continue de la qualité. Il rejette la culture du blâme.

3. Développement durable

Le concept de développement durable du CSSSB s'inspire des principes énoncés à la Loi sur le développement durable relativement à la santé, la qualité de vie, l'équité et la solidarité sociale ainsi qu'à la protection de l'environnement et des ressources.



Apprendre ensemble
pour le développement
durable de nos communautés

CHOIX STRATÉGIQUES

Pour réaliser sa mission, et dans le respect de sa vision, les décisions du CSSSB s'appuient sur les choix stratégiques suivants :

1. **Le client est le premier acteur de sa santé**

Favoriser l'approche de réappropriation des pouvoirs « empowerment ». Amener toute personne à se reconnaître comme premier responsable de son état de santé et de bien-être et lui faciliter l'accès à l'information pertinente pour l'aider à agir de façon éclairée en ce qui a trait à son état de santé et de bien-être. Cette orientation se traduit par une préoccupation partagée pour l'enseignement et l'éducation, et ce, dans toute intervention.

2. **Une place prépondérante à la promotion d'habitudes de vie ou de conditions de vie favorables à la santé, dans une optique de responsabilisation et de développement des communautés**

- Poursuivre nos actions pour contrer le phénomène de conduite avec les facultés affaiblies dans une perspective de réduction du nombre de traumatismes routiers.
- Travailler davantage avec l'entourage des personnes pour que les proches puissent assumer pleinement leur rôle d'aidant.
- Officialiser et intégrer des programmes de prévention à chaque continuum de services.
- Adhérer pleinement aux principes permettant d'obtenir l'accréditation canadienne *Initiative ami des bébés*, ou IAB.
- Animer le réseau local de services pour susciter des interventions intersectorielles influençant les principaux déterminants sociaux de la santé et du bien-être, dans une optique de développement des communautés.

3. Des soins et services qui répondent aux besoins de notre population

- Doter l'établissement d'infrastructures et d'équipements adéquats pour répondre aux besoins actuels et futurs de la population et lui offrir des soins et services conformes aux meilleures pratiques en termes de qualité et de sécurité.
- Contribuer au renforcement du réseau local de services (RLS) par le développement d'une offre de services d'hébergement et médicaux diversifiée et adaptée aux particularités régionales. Cette contribution se traduirait notamment par un soutien intensif à l'implantation de Groupes de médecine familiale (GMF), à l'intégration à ces groupes de médecins œuvrant seuls, en cabinets privés, ainsi qu'au déploiement d'infirmières praticiennes spécialisées.
- Adopter les meilleures pratiques en matière de mobilisation des personnes hospitalisées, particulièrement les personnes âgées.
- Poursuivre nos efforts de sensibilisation et de mobilisation à l'égard des troubles d'adaptation et du suicide, particulièrement auprès de l'entourage des personnes en détresse.
- Assurer la disponibilité et la meilleure répartition possible des effectifs médicaux et poursuivre les efforts de recrutement d'anciens facturants.
- Évaluer différentes hypothèses et déployer des stratégies visant à faciliter l'accès à des services médicaux de première ligne.
- S'assurer que nos plages horaires soient adaptées aux besoins des différentes clientèles.
- Poursuivre l'implantation de guichets d'accès et améliorer la coordination entre chacun d'eux.



CHOIX STRATÉGIQUES

- Réviser les pratiques, standards et normes de pratique, puis clarifier l'offre de service et les trajectoires tout en assurant une intégration et une coordination accrues.
- Implanter un service de bronchoscopie, d'urodynamie et d'hémodialyse et bonifier l'offre de services d'endoscopie.
- Réduire les délais d'attente par une révision des processus et la bonification des méthodes de gestion des priorités.
- Assurer une prise en charge plus efficiente des grands consommateurs de soins ainsi qu'un suivi interdisciplinaire et intégré des clientèles ayant des besoins spécifiques, notamment les malades chroniques. Généraliser l'élaboration de plans de services individualisés au sein de nos équipes ainsi que dans le RLS, et solliciter une collaboration accrue des médecins à cet égard.
- Améliorer l'intégration et la coordination des services offerts aux personnes âgées par le CSSSB et ses partenaires et offrir des services adaptés aux particularités du vieillissement notamment par l'implantation de l'approche adaptée gériatrique en milieu hospitalier.
- Développer un modèle de prise en charge des enfants présentant un retard de développement.

4. Des liens de partenariat formels et des trajectoires de services fluides

- Constituer ou maintenir des tables de partenaires dédiées à chacun des groupes de clientèles du CSSSB et y encourager une participation citoyenne accrue.

5. Une organisation qui s'inspire des meilleures pratiques pour une amélioration continue de la qualité et de la sécurité

- Répondre aux exigences d'Agrément Canada et autres instances législatives.
- Promouvoir l'approche de communauté apprenante et adhérer à ses principes.
- Intégrer la notion de sécurité et de gestion de risques à l'ensemble des pratiques et procédures de l'établissement.
- Répondre aux normes d'accréditation « Entreprise en santé » et positionner l'établissement comme employeur de choix.
- Déployer des outils et mécanismes de communication performants favorisant les échanges bidirectionnels avec l'ensemble du personnel, les médecins et pharmaciens, pour favoriser un fort sentiment d'appartenance, la mobilisation et l'engagement ainsi que pour permettre à chacun d'accéder à toute information utile pour bien remplir son rôle, offrir des soins et services sécuritaires et faciliter le partage de connaissances et la formation continue au sein d'une organisation apprenante.



CHOIX STRATÉGIQUES

6. Des travailleurs qui s'accomplissent en apprenant ensemble et en partageant leurs connaissances

- Réviser les principes et mécanismes de gestion des ressources humaines dans une optique de gestion plus humaine des ressources.
- Bonifier l'offre de stages pour renforcer la mission académique de l'établissement.
- Évaluer l'organisation du travail et définir les balises d'une toile du savoir assurant le développement des compétences. Identifier des leaders cliniques, des courtiers en connaissances et mentors, puis définir leurs rôles respectifs. Implanter un programme de préceptorat pour les jeunes infirmières et infirmiers.
- Élaborer un mode d'évaluation des besoins de formation du personnel qui tienne compte des besoins de la population.

7. Une utilisation optimale des talents et compétences ainsi que des technologies de pointe et des ressources financières

- Assurer l'intégration et la circulation de l'information clinique notamment par le déploiement du dossier clinique informatisé (DCI) et du dossier santé Québec (DSQ).
- Développer un réseau de contacts pour le partage de connaissances et d'expertise.



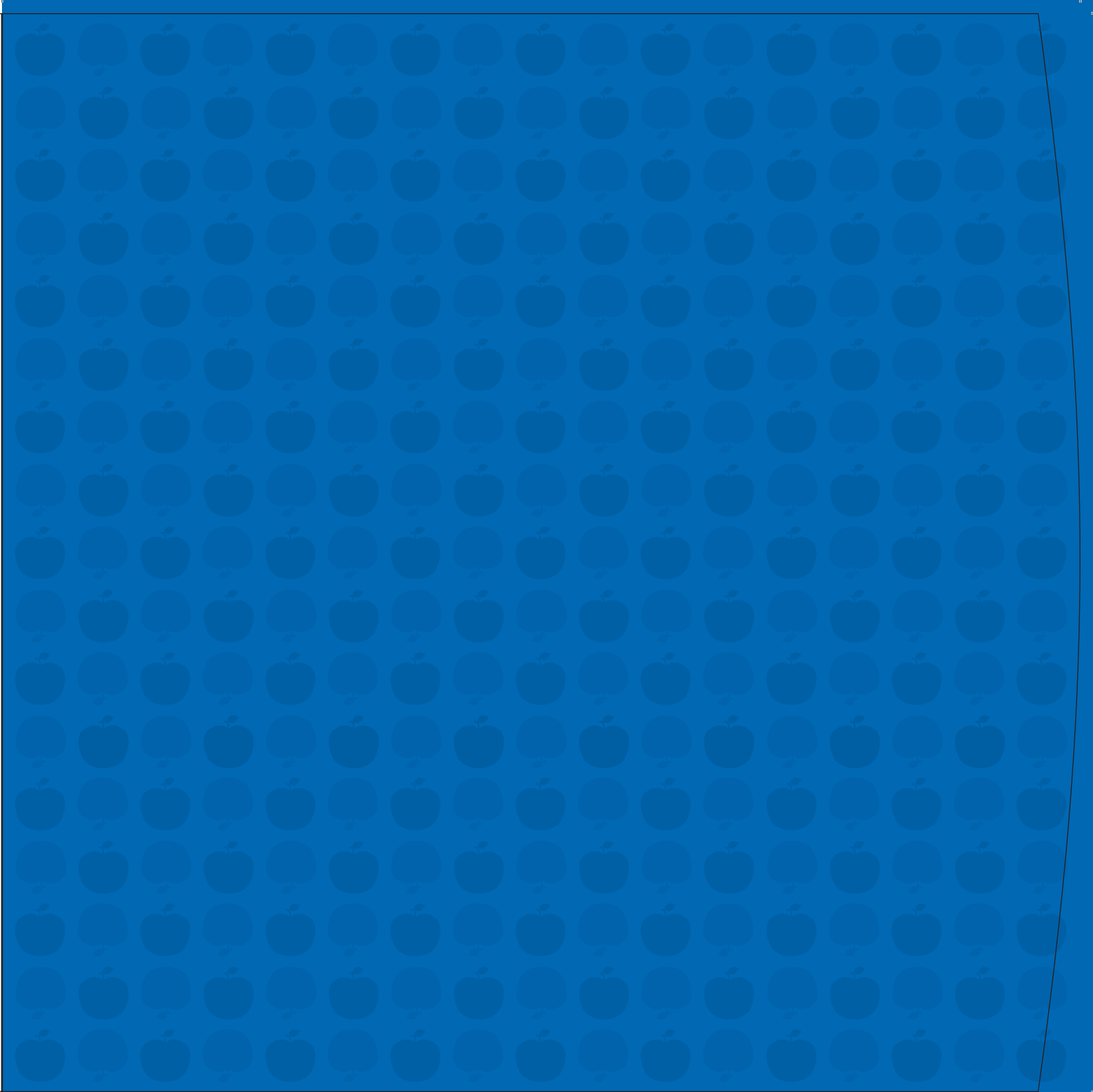
8. Des résultats mesurables et un souci d'équilibre entre la qualité, l'équité, la pertinence et l'efficacité, que ce soit au niveau des soins et services ou de la qualité de vie au travail

- Assurer un suivi et une rétroaction sur la performance clinique et administrative de l'établissement et adopter les stratégies nécessaires pour réduire les principaux écarts et maintenir un niveau de performance optimal dans chaque programme.
- Faire reconnaître auprès du MSSS le niveau d'intensité d'utilisation des ressources en tenant compte des particularités sociosanitaires et démographiques de notre population.
- Positionner le CSSSB comme acteur économique régional de premier rang et comme fournisseur de services divers, dans une perspective d'affaire, afin de lui permettre de générer des revenus pour accroître sa capacité financière.
- Décentraliser, s'il y a lieu, la gestion des listes de rappel dans un objectif de performance et de meilleure utilisation des talents et compétences, tout en cherchant à accroître le niveau de satisfaction des travailleurs ainsi que notre capacité de rétention de la main-d'œuvre.
- Assurer l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre par une planification stratégique rigoureuse et en s'assurant d'une collaboration étroite avec le milieu de l'éducation et les leaders socioéconomiques locaux.

CHOIX STRATÉGIQUES

- Poursuivre le processus de titularisation et de révision des rôles et structures de postes et faire preuve de souplesse dans les horaires de travail pour offrir un milieu de pratique parmi les plus attrayants et pour une utilisation optimale du potentiel de chaque personne.
- S'assurer du renouvellement du personnel d'encadrement par la valorisation de la fonction, la formation et le mentorat, ainsi qu'en proposant un modèle d'organisation du travail qui permette l'adoption des meilleures pratiques de management.
- Soutenir la mise en place d'une gestion médico-administrative par des rencontres formelles de cogestion entre médecins et gestionnaires.
- Réviser les rôles et responsabilités de chaque palier de gestion tels assistante infirmière chef, conseillère, chef d'équipe et autres.
- Développer des instruments de mesure de performance efficaces et accessibles.





Centre de santé et de services sociaux
de Beauce

Bâtir ensemble
une communauté
responsable de sa santé

253, route 108
Beauceville (Québec)
G5X 2Z3
418 774-3304

csssbeauce@ssss.gouv.qc.ca | www.csssbeauce.qc.ca



10%
DE FIBRES
POSTCONSOMMATION

ECF

SANS CHLORE ÉLÉMENTAIRE



Novembre 2011