

# Plan opérationnel 2017-2018

Préparé par la Direction générale  
Mai 2017

Adopté par le conseil d'administration,  
le 14 juin 2017



Le Plan opérationnel 2017-2018 est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :

363, route Cameron  
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2  
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante : [www.cisss-ca.gouv.qc.ca](http://www.cisss-ca.gouv.qc.ca).

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2017

# Table des matières

1.	Introduction.....	1
2.	Fondements de l'organisation.....	2
2.1.	Mission du CISSS de Chaudière-Appalaches .....	2
2.2.	Vision.....	2
2.3.	Valeurs organisationnelles .....	3
2.4.	Humanisme : .....	3
2.5.	Collaboration : .....	3
2.6.	Équité : .....	3
2.7.	Le Vrai Nord : .....	3
3.	Objectifs et projets .....	4
3.1.	Enjeu : De nouveaux gains en matière de santé de la population.....	4
	Orientation : Favoriser les saines habitudes de vie et la prévention des problèmes de santé.....	4
	Axe : Habitudes de vie.....	4
	Objectif 1 : Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie afin de prévenir les maladies chroniques et les cancers .....	4
	Axe : Prévention des infections.....	4
	Objectif 2 : Accroître la vaccination grippale chez les malades chroniques.....	4
	Objectif 3 : Renforcer la prévention et le contrôle des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) .....	4
3.2.	Enjeu : Un système centré sur les usagers et adapté à leurs besoins .....	5
	Orientation : Offrir des services et des soins accessibles, intégrés et de qualité au bénéfice des usagers.....	5
	Axe : Première ligne et urgence.....	5
	Objectif 4 : Améliorer l'accès aux soins et aux services professionnels de première ligne.....	5
	Objectif 5 : Réduire le temps d'attente à l'urgence .....	5
	Axe : Services spécialisés .....	5
	Objectif 6 : Assurer des soins et des services spécialisés dans les délais médicalement acceptables.....	5
	Axe du Vrai Nord : Processus (accessibilité) .....	5
	Objectif 7 : Améliorer la survie des patients atteints de cancer .....	6
	Axe : Sécurité et pertinence.....	6
	Objectif 8 : Renforcer la prévention et le contrôle des infections reliées au séjour en milieu hospitalier .....	6
	Objectif 9 : Favoriser les examens et les traitements les plus appropriés afin d'assurer la qualité des soins et d'éviter des interventions inutiles .....	6
	Axe : Personnes âgées.....	6
	Objectif 10 : Améliorer les services de soutien à domicile de longue durée .....	6
	Objectif 11 : Consolider l'adaptation des soins et des services aux conditions des personnes âgées .....	7

Axe : Personnes vulnérables .....	7
Objectif 12 : Assurer des soins palliatifs et de fin de vie respectant les choix des personnes .....	7
Objectif 13 : Faciliter le développement optimal et la participation sociale des enfants et des jeunes adultes ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) .....	8
Objectif 14 : Améliorer la réponse aux besoins des personnes présentant des troubles mentaux graves .....	8
Objectif 15 : Intensifier l'offre de service en dépendance et en itinérance dans le réseau .....	8
Objectif 16 : Améliorer le soutien aux familles en situation de négligence .....	8
3.3. Enjeu : Des ressources mobilisées vers l'atteinte de résultats .....	9
Orientation : Implanter une culture d'organisation innovante et efficiente dans un contexte de changement.....	9
Axe : Mobilisation du personnel .....	9
Objectif 17 : Maintenir la mobilisation du personnel en accroissant sa capacité à s'adapter à un contexte en développement .....	9
Objectif 18 : Favoriser la disponibilité et l'utilisation optimale de la main-d'œuvre du réseau .....	9
Axe : Organisation efficiente .....	9
Objectif 19 : Améliorer la gouvernance et réduire la structure d'encadrement du réseau .....	9
Objectif 20 : Favoriser la mise en place d'une gestion axée sur l'amélioration de la performance .....	10
Objectif 21 : Implanter les meilleures pratiques selon le financement axé sur le patient .....	10
Objectif 22 : Favoriser le partage de l'information concernant les usagers entre les professionnels.....	10
3.4. Enjeu : La saine gestion des fonds publics .....	11
Orientation : Le respect de l'équilibre budgétaire .....	11
Objectif 23 : Doter l'organisation d'un plan d'optimisation permettant l'adaptation de l'offre de service aux besoins de la population .....	11
3.5. Enjeu : Le maintien du respect des obligations ministérielles .....	12
Orientation : Inclure les obligations ministérielles, légales et réglementaires au plan opérationnel 2017-2018	12
Objectif 24 : Répondre aux directives ministérielles et obligations légales non liées à la planification stratégique .....	12
3.6. Enjeu : Un établissement intégré permettant la dispensation de meilleurs soins et services .....	13
Orientation : Inclure les projets de transformation de l'organisation au plan opérationnel 2017-2018.....	13
Objectif 25 : Actualiser les projets de transformation découlant de la fusion des dix établissements ne pouvant être associés à la planification stratégique .....	13
Objectif 26 : Réaliser les démarches d'intégration des services découlant du diagnostic organisationnel .....	14
4. Conclusion .....	15

# 1. Introduction

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches est fier de présenter son Plan opérationnel 2017-2018. Ce plan est le fruit d'une démarche qui permet à la fois de répondre à l'actualisation du plan stratégique ministériel 2015-2020, mais aussi d'intégrer l'ensemble des projets pouvant être portés par l'organisation au cours de l'année 2017-2018.

Ce plan opérationnel est constitué de plusieurs projets qui seront portés par toutes les directions, dont certains sont déjà en réalisation et d'autres débiteront au cours de l'année. Il est à noter que certains des projets s'échelonneront sur une période de deux ou trois ans.

Les projets inscrits dans le plan opérationnel 2017-2018 sont issus de quatre grandes responsabilités que doit assumer le CISSS de Chaudière-Appalaches pour l'année en cours, soit :

- l'actualisation du plan stratégique ministériel 2015-2020;
- les pistes d'optimisation financière;
- la transformation organisationnelle de notre organisation, entité issue de la fusion de dix établissements différents;
- les obligations légales, réglementaires ou ministérielles supplémentaires.

## **2. Fondements de l'organisation**

### **2.1. Mission du CISSS de Chaudière-Appalaches**

« Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de Chaudière-Appalaches en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique de la région. »

Les missions spécifiques en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux :

- Centre local de services communautaires;
- Centre hospitalier;
- Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse;
- Centre d'hébergement et de soins de longue durée;
- Centre de réadaptation.

### **2.2. Vision**

Le CISSS de Chaudière-Appalaches place les usagers au cœur de la nouvelle organisation de services et les implique dans les décisions qui les concernent afin qu'ils vivent une expérience de soins et de services qui répond à leurs besoins.

Il offre aux usagers des services performants et hautement intégrés qui assurent un parcours de soins et des services continus, de qualité et efficaces, ainsi qu'une facilité et une équité d'accès.

Pour ce faire, la collaboration entre tous les acteurs de l'organisation est hautement valorisée et se vit au quotidien. Pour réaliser pleinement sa mission et agir sur les déterminants de la santé, le CISSS de Chaudière-Appalaches mise sur des partenariats durables avec les divers acteurs de la communauté.

L'organisation assure l'amélioration continue de ses services, favorise et soutient les innovations émergentes du terrain, le partage des expertises et l'intégration des données probantes dans les pratiques.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches réalise sa mission en s'appuyant sur un personnel engagé, compétent et humain. En reconnaissant la valeur première des personnes qui composent l'organisation, il contribue par ses actions à favoriser leur santé et leur mieux-être. »

La vision en une phrase : Des gens de cœur unis pour votre mieux-être!

## 2.3. Valeurs organisationnelles

### 2.4. Humanisme :

Au CISSS de Chaudière-Appalaches, nous énonçons clairement notre croyance en l'humain. Nous reconnaissons l'unicité de chaque personne, sa dignité et son intégrité. Pour cette raison, l'ouverture à l'autre et l'écoute représentent la base du comportement bienveillant, tout en favorisant l'autodétermination de chaque individu et en encourageant le pouvoir d'agir.

### 2.5. Collaboration :

Pour assurer une fluidité dans les soins et les services offerts à la population et construire un nouveau « nous » solide, la collaboration nous appelle à travailler ensemble avec nos usagers et partenaires en complémentarité, au-delà de nos différences, en priorisant la cohésion et la coresponsabilité des parties.

### 2.6. Équité :

Comme réponse aux défis actuels d'accessibilité et d'harmonisation des soins et des services dans la région, l'établissement met de l'avant la valeur d'équité comprise comme étant l'adaptation et la distribution juste des ressources, avec souplesse et en cohérence avec les besoins individuels et collectifs.

### 2.7. Le Vrai Nord :

Le concept de performance organisationnelle doit être compris au sens de la réalisation d'actions visant à améliorer les soins et services offerts par le CISSS de Chaudière-Appalaches en regard de quatre axes fondamentaux. Ceux-ci sont déterminés par l'établissement, en fonction de sa mission, sa vision et ses trois valeurs. Voici les quatre axes : satisfaction de l'usager et expérience usager, apprentissage et innovation, processus qualité/sécurité/accessibilité et mobilité et santé financière.

Mis en interrelation, ces quatre axes représentent le Vrai Nord de l'établissement. Ce Vrai Nord permet de bien baliser et prioriser les actions du CISSS de Chaudière-Appalaches dans une optique d'amélioration continue des soins et services offerts à la population de la région. On dira que l'organisation est performante lorsqu'elle réussit à équilibrer ses initiatives d'amélioration autour des quatre axes du Vrai Nord.



### 3. Objectifs et projets

#### 3.1. Enjeu : De nouveaux gains en matière de santé de la population

**Orientation : Favoriser les saines habitudes de vie et la prévention des problèmes de santé**

##### **Axe : Habitudes de vie**

**Objectif 1 : Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie afin de prévenir les maladies chroniques et les cancers**

*Axe du Vrai Nord : Processus (qualité et sécurité)*

- Politique pour la création d'un environnement sans fumée;
- Déploiement de la prescription infirmière pour l'arrêt tabagique;
- Déploiement du continuum de services pour les personnes à risque de subir ou ayant subi un accident vasculaire cérébral (AVC);
- Diffusion de la politique alimentaire unifiée;
- Réalisation des mesures d'amélioration de la performance ciblées dans le plan d'action 2017-2018 pour la mise en œuvre du Plan d'action régional en santé publique (PAR) 2016-2020.

##### **Axe : Prévention des infections**

**Objectif 2 : Accroître la vaccination grippale chez les malades chroniques**

*Axe du Vrai Nord : Processus (qualité et sécurité)*

- Accès à la vaccination chez les malades chroniques lors de leur séjour hospitalier ou lors d'une visite dans les secteurs ambulatoires pendant la période de vaccination;
- Réalisation des mesures d'amélioration de la performance ciblées dans le plan d'action 2017-2018 pour la mise en œuvre du Plan d'action régional en santé publique (PAR) 2016-2020.

**Objectif 3 : Renforcer la prévention et le contrôle des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS)**

*Axe du Vrai Nord : Processus (qualité et sécurité)*

- Déploiement de la prescription infirmière dans le programme jeunesse;
- Réorganisation du travail afin de favoriser une équité d'accès pour tout le territoire;
- Réalisation des mesures d'amélioration de la performance ciblées dans le plan d'action 2017-2018 pour la mise en œuvre du Plan d'action régional en santé publique (PAR) 2016-2020.

## 3.2. Enjeu : Un système centré sur les usagers et adapté à leurs besoins

**Orientation : Offrir des services et des soins accessibles, intégrés et de qualité au bénéfice des usagers**

### **Axe : Première ligne et urgence**

**Objectif 4 : Améliorer l'accès aux soins et aux services professionnels de première ligne**

*Axe du Vrai Nord : Processus (accessibilité)*

- Chantier ajustement de l'offre de service aux services couverts : Validation de l'offre de service soutien professionnel et clérical à la pratique des médecins en CLSC et en groupe de médecine familiale;
- Projet d'optimisation : services ambulatoires;
- Réorganisation des services pour jeunes en difficulté;
- Guichet d'accès jeunesse;
- Déploiement des cliniques de développement au programme jeunesse;
- Transformation des Unités de médecine de famille (UMF) en Groupe de médecine de famille universitaire (GMF-U);
- Migration de deux cliniques réseaux en Groupe de médecine de famille réseau;
- Consolidation du programme de fin des groupes de médecine de famille (GFM);
- Maintien de la table des chefs de GMF active et en coanimation Direction des services professionnels et Direction régionale de médecine générale (DSP-DRMG).

**Objectif 5 : Réduire le temps d'attente à l'urgence**

*Axe du Vrai Nord : Processus (accessibilité)*

- Projet d'optimisation : Accès soins – Phase 2;
- Réorganisation du travail à l'urgence de Beauce;
- Élaboration du plan clinique urgence à l'Hôpital de Thetford Mines;
- Projet sur la durée de séjour à l'urgence.

### **Axe : Services spécialisés**

**Objectif 6 : Assurer des soins et des services spécialisés dans les délais médicalement acceptables**

*Axe du Vrai Nord : Processus (accessibilité)*

- Implantation du guichet d'accès Accès priorités aux services spécialisés (APSS);
- Optimiser la transcription médicale au CISSS de Chaudière-Appalaches afin de respecter les délais prescrits;
- Procéder à la mise à niveau du système d'information du dépistage du trouble du rythme cardiaque (Holter) afin d'augmenter le nombre de clients dépistés;
- Changement Caméra spect-CT en MN (caméra Gamma);
- Déploiement des services de sages-femmes en Beauce;
- Mise en œuvre du programme de gestion de l'obésité;
- Mise en œuvre d'un plan d'action de la gestion de la douleur chronique;
- Mise en œuvre d'un plan d'action régional en AVC;

- Mise en œuvre du continuum de services pour les personnes à risque de subir ou ayant subi un AVC;
- Imagerie par résonance magnétique (IRM);
- Élaboration d'un plan d'action par spécialité pour la gestion du *backlog*.

**Objectif 7 : Améliorer la survie des patients atteints de cancer**

*Axe du Vrai Nord : Processus (accessibilité)*

- Déploiement des mesures relatives au Plan d'action ministériel 2017-2018;
- Mise aux normes des unités d'endoscopie, le cas échéant;
- Projet du Centre régional intégré en cancérologie (CRIC);
- Implantation du service TEP scan dans le cadre du projet du CRIC;
- Ajout d'une salle d'opération au bloc opératoire à l'Hôtel-Dieu de Lévis en concomitance avec l'ouverture du Bloc endoscopique (2019);
- Autonomisation du Service d'hémo-oncologie.

**Axe : Sécurité et pertinence**

**Objectif 8 : Renforcer la prévention et le contrôle des infections reliées au séjour en milieu hospitalier**

*Axe du Vrai Nord : Processus (qualité et sécurité)*

- Système informatique du suivi des infections nosocomiales;
- Déploiement du plan d'action sur l'hygiène des mains - monitoring et amélioration des statistiques touchant le lavage des mains en milieu institutionnel;
- Valider le niveau de congruence de la prescription des antibiotiques face aux recommandations du guide régional produit à cet égard;
- Programme de suivi des antimicrobiens.

**Objectif 9 : Favoriser les examens et les traitements les plus appropriés afin d'assurer la qualité des soins et d'éviter des interventions inutiles**

*Axe du Vrai Nord : Processus (qualité et sécurité)*

- OPTILAB – Phase 2 – Pathologie;
- OPTILAB – Phase 3 – Microbiologie;
- OPTILAB – Phase 4 – Banque de sang;
- OPTILAB – Phase 5 – Hématologie;
- Mise aux normes de l'électrophysiologie.

**Axe : Personnes âgées**

**Objectif 10 : Améliorer les services de soutien à domicile de longue durée**

*Axe du Vrai Nord : Processus (qualité et sécurité et accessibilité)*

- Projet d'optimisation : Amélioration de la performance des services psychosociaux et de la réadaptation physique en soutien à domicile;
- Déployer le nouveau cadre de référence de gestion en soutien à domicile;

- Augmenter le nombre de personnes desservies et l'intensité des services en soutien à domicile pour la clientèle longue durée;
- Révision des offres de service en soutien à domicile;
- Déploiement de la centrale des services achetés (processus clinico-administratifs EESAD/CISSS);
- Mise en place du comptoir de données RSIPA;
- Mise en place des outils de gouvernance clinique en soutien à domicile.

**Objectif 11 : Consolider l'adaptation des soins et des services aux conditions des personnes âgées**

*Axe du Vrai Nord : Apprentissage et innovation*

- Implantation de l'Approche adaptée à la personne âgée (AAPA) (incluant le volet Soins actifs pour les personnes âgées – *Acute care for elders (ACE)*)
- Déploiement d'une équipe de soutien à l'actualisation de l'AAPA dans les quatre centres hospitaliers du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Élaborer et mettre en œuvre un programme de prévention des chutes;
- Initiative ministérielle sur la maladie d'Alzheimer – Dépistage des troubles cognitifs;
- Projet de rénovations au CHSLD Richard-Busque;
- Projet de rénovations au CHSLD de Beauceville;
- Centre de jour de Saint-Jean-Port-Joli;
- Réviser l'organisation des services en CHSLD en fonction des ajouts de postes de préposés aux bénéficiaires attribués par le MSSS et les ratios recommandés par Voyer;
- Déployer les places de convalescence et d'hébergement autorisées dans le cadre des investissements ministériels;
- Mise en œuvre des ratios de personnel en CHSLD (Voyer) et de la présence infirmière 24/7, s'inspirant des travaux du comité paritaire vision soins intégrés;
- Projet FORCES : « Préposés aux bénéficiaires pour l'usager par la logistique »;
- Ressource de type familial Youville;
- Projet de prescription infirmière en hébergement.

**Axe : Personnes vulnérables**

**Objectif 12 : Assurer des soins palliatifs et de fin de vie respectant les choix des personnes**

*Axe du Vrai Nord : Satisfaction de la clientèle et expérience usager*

- Mise en œuvre de la Loi concernant les soins palliatifs et de fin de vie;
- Création d'une chambre de fin de vie et optimisation de l'aire commune du CHSLD de Charny (Centre Paul-Gilbert);
- Définition de l'offre de service en soins palliatifs à domicile;
- Création d'une unité de soins palliatifs à l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- Mise en place de regroupements de lits de soins palliatifs dans les centres hospitaliers;
- Standardiser les critères d'accès et améliorer la fluidité des trajectoires de services en soins palliatifs de fin de vie;
- Déployer l'approche en soins palliatifs dans tous les milieux, particulièrement à domicile, afin de favoriser le mourir à domicile.

**Objectif 13 : Faciliter le développement optimal et la participation sociale des enfants et des jeunes adultes ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA)**

*Axe du Vrai Nord : Processus (accessibilité)*

- Consolider les équipes de première ligne et actualiser le transfert des effectifs en provenance du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées;
- Augmenter le nombre de personnes desservies en soutien à domicile et intensifier les services (référence : cadre de gestion en soutien à domicile);
- Actualiser les composantes du plan d'action national en TSA;
- Régionaliser et consolider le programme de soutien aux familles;
- Consolider les composantes du Plan territorial d'accès afin d'assurer le respect des standards d'accès et de continuité des services;
- Optimiser l'organisation des services afin de répondre aux délais d'accès du plan d'accès en déficience et au délai d'accès pour la prise en charge des enfants de moins de 5 ans présentant un TSA;
- Préciser le continuum de service pour les enfants présentant un retard global de développement en collaboration avec le programme jeunesse;
- Collaborer, avec le programme jeunesse, à l'optimisation des cliniques de développement;
- Assurer l'intégration au travail ou dans des activités de jour, des jeunes de 21 ans et plus ayant une déficience ou un TSA venant de terminer leur scolarité;
- Poursuivre l'intégration communautaire de jeunes actuellement desservis en centre de réadaptation dont le profil de besoins requiert des services communautaires;
- Implanter le service régional d'intervention en trouble du comportement et trouble grave du comportement (toutes clientèles).

**Objectif 14 : Améliorer la réponse aux besoins des personnes présentant des troubles mentaux graves**

*Axe du Vrai Nord : Processus (accessibilité)*

- Guichet d'accès en santé mentale;
- Chantier des séjours : Continuum psychiatrie (Montmagny-L'Islet et Thetford Mines);
- Projet de déploiement régional de l'ENVOL;
- Aménagement de l'unité médico-légale à l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- Révision de l'organisation du travail et des ressources en santé mentale à Thetford Mines.

**Objectif 15 : Intensifier l'offre de service en dépendance et en itinérance dans le réseau**

*Axe du Vrai Nord : Processus (qualité, sécurité et accessibilité)*

- Déployer les services de détection et d'intervention précoce.

**Objectif 16 : Améliorer le soutien aux familles en situation de négligence**

*Axe du Vrai Nord : Processus (accessibilité)*

- Projet RIRE : Réduire les inégalités en étant réunis pour les enfants – Pilote Montmagny;
- Intégration 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> ligne (jeunes en difficulté) du programme jeunesse;
- Chantier services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE) / Collectivement, Agir pour le Développement Optimal des enfants (CADOE).

### 3.3. Enjeu : Des ressources mobilisées vers l'atteinte de résultats

**Orientation : Implanter une culture d'organisation innovante et efficiente dans un contexte de changement**

**Axe : Mobilisation du personnel**

**Objectif 17 : Maintenir la mobilisation du personnel en accroissant sa capacité à s'adapter à un contexte en développement**

*Axe du Vrai Nord : Processus (mobilisation)*

- Implantation de la certification Entreprise en santé au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Déploiement du logiciel de gestion de la formation SAGE harmonisé pour le CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Projet d'amélioration de la qualité de vie au travail « Virage 2017 » bloc opératoire de l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- Mobiliser l'équipe médiatrice en les intégrant au processus décisionnel et les chantiers de pertinence;
- Établir un plan de formation contenu pour les chefs de départements.

**Objectif 18 : Favoriser la disponibilité et l'utilisation optimale de la main-d'œuvre du réseau**

*Axe du Vrai Nord : Processus (mobilisation)*

- Chantier négociation des conventions collectives locales du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Chantier main-d'œuvre du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Programme de formation Préposé aux bénéficiaires;
- Projet d'optimisation : Introduction des infirmières auxiliaires au bloc opératoire de l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- Participer aux activités de recrutement médial;
- Plan de développement des compétences en soins palliatifs et de fin de vie :
  - Les préposés aux bénéficiaires;
  - Les auxiliaires familiales;
  - Les infirmières auxiliaires.

**Axe : Organisation efficiente**

**Objectif 19 : Améliorer la gouvernance et réduire la structure d'encadrement du réseau**

*Axe du Vrai Nord : Santé financière*

- Définir et implanter un modèle d'encadrement clinique intégré afin de soutenir le développement de la pratique professionnelle de la Direction des services multidisciplinaires;
- Développer la cogestion médicale;
- Mise en place d'une table des coordonnateurs.

**Objectif 20 : Favoriser la mise en place d'une gestion axée sur l'amélioration de la performance**

*Axe du Vrai Nord : Apprentissage et innovation*

- Déploiement des salles de pilotages tactiques;
- Chantier gestion des séjours : Optimisation de la trajectoire prothèse totale de la hanche – prothèse totale du genou (PTH-PTG);
- Chantier gestion des séjours : Actualisation d'un processus de déclaration de fin de soins actifs;
- Chantier gestion des séjours : Optimisation de la trajectoire AVC – intra – hospitalière;
- Chantier gestion des séjours : Coordination de l'épisode de soins;
- Chantier gestion des séjours : Adéquation des ressources afin de répondre aux besoins d'activités en médecine et en chirurgie à l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- Chantier gestion des séjours : Adéquation des ressources afin de répondre aux besoins d'activités en médecine et en chirurgie à l'Hôpital de Thetford Mines;
- Chantier gestion des séjours : Optimisation du processus d'attribution de lits;
- Chantier gestion des séjours : Projet de pharmacologie en CHSLD;
- Chantier gestion des séjours : Pertinence des examens et de certaines pratiques ciblées selon les recommandations de « Choisir avec soins »;
- Chantier de pertinence clinique : Projet d'intégration des médecins spécialistes;
- Projet d'optimisation : services ambulatoires;
- Projet d'optimisation : accès soins phase 2;
- Projet d'optimisation : Fournitures 2.0;
- Déploiement du programme interprofessionnel de prévention et soins de la peau et des plaies;
- Réalisation des mesures d'amélioration de la performance ciblées dans le plan d'action 2017-2018 pour la mise en œuvre du Plan d'action régional en santé publique (PAR) 2016-2020.

**Objectif 21 : Planter les meilleures pratiques selon le financement axé sur le patient**

*Axe du Vrai Nord : Santé financière*

- Plan de service intégré : Outil de cheminement clinique informatisé (OCCI) - Volet financement à l'activité;
- Révision du cheminement des patients opérés par le département de chirurgie.

**Objectif 22 : Favoriser le partage de l'information concernant les usagers entre les professionnels**

*Axe du Vrai Nord : Processus (qualité et sécurité)*

- Déploiement du dossier clinique informatisé-Crystal Net en centre hospitalier;
- Mise en place d'un domaine régional unique (Active directory);
- Finalisation du déploiement du dossier santé Québec (DSQ) phase 2;
- Déploiement d'une solution unique provinciale index patient organisationnel (IPO);
- Révision des modalités de transmission de l'information aux points de transition;
- Mise en place de façon graduelle des systèmes d'information unifiés (engin d'interface, endoscopie, numérisation, coût par parcours de soins et services, centre de traitement provincial, système d'information finances et approvisionnement);
- Déploiement de MOSAÏQ (base de données) au CRIC (2019);
- Fournir un jeton aux médecins, notamment ceux avec une pratique en clinique médicale hors GMF.

### **3.4. Enjeu : La saine gestion des fonds publics**

#### **Orientation : Le respect de l'équilibre budgétaire**

**Objectif 23 : *Doter l'organisation d'un plan d'optimisation permettant l'adaptation de l'offre de service aux besoins de la population***

- Mise en place d'une centrale des transports de matières dans le but d'améliorer le service, en répondant aux besoins des clients, tout en dégagant des économies financières significatives (CISSS de Chaudière-Appalaches);
- Adhésion annuelle au niveau du contrat négocié pour les prothèses;
- Grands chantiers :
  - Gestion des séjours;
  - Optilab;
  - Pertinence clinique;
  - Fournitures;
  - Revenus;
  - Révisions des processus administratifs;
  - Bloc opératoire;
  - Optimisation générale.

### 3.5. Enjeu : Le maintien du respect des obligations ministérielles

**Orientation : Inclure les obligations ministérielles, légales et réglementaires au plan opérationnel 2017-2018**

**Objectif 24 : Répondre aux directives ministérielles et obligations légales non liées à la planification stratégique**

- Implantation du bilan comparatif des médicaments;
- Délestage ou remplacement des applications Lotus Notes;
- Déployer l'offre alimentaire pour la clientèle des établissements de la région de la Chaudière-Appalaches dans le but d'atteindre les standards de qualité visés et d'assurer la sécurité de l'offre alimentaire;
- Déploiement du nouveau cadre de référence - Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial (RI-RTF);
- Système de traçabilité de la stérilisation des instruments de chirurgie (site Hôtel-Dieu de Lévis);
- Élaboration du plan d'action régional en maladies rénales;
- Regroupement des serveurs locaux dans les deux centres de traitements régionaux;
- Migration du système d'exploitation Windows XP vers Windows 7;
- Mise en place d'un centre d'assistance en ressources informationnelles;
- Stabilisation de l'environnement technologique informationnel des urgences;
- Maldi-Tof (technologie de diagnostic);
- Migration de SARDO;
- Salle de télécommunication à l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- Optimisation de la console de sécurité au 200, Mgr Bourget, à Lévis;
- Implantation d'une solution unique provinciale d'intelligence d'affaires (SIA) - Entrepôt de données régionales;
- Révision des processus entourant la formation et l'utilisation des pompes à perfusion;
- Déploiement de la formation « Évaluation de la condition physique et mentale » auprès des infirmières techniciennes du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Réalisation de l'exercice théorique sur les balises entourant la composition des équipes de soins infirmiers;
- Mise en œuvre du Plan d'action régional en santé publique (PAR);
- Contribuer au Plan d'action du MSSS découlant de la Politique gouvernementale de prévention en santé;
- Plans d'action poursuivis en réponse aux non-conformités de la visite d'agrément.

### 3.6. Enjeu : Un établissement intégré permettant la dispensation de meilleurs soins et services

#### Orientation : Inclure les projets de transformation de l'organisation au plan opérationnel 2017-2018

##### **Objectif 25 : Actualiser les projets de transformation découlant de la fusion des dix établissements ne pouvant être associés à la planification stratégique**

- Migration des activités de la comptabilité, des approvisionnements et de la logistique du système AZUR (Montmagny) vers Logibec (Alphonse-Desjardins);
- Mise en œuvre d'un processus de réapprovisionnement en matériel et produits pharmaceutiques pour les cliniques externes et cabinets privés dans le cadre de l'abolition des frais facturés aux personnes assurées (Projet d'abolition des frais accessoires au CISSS de Chaudière-Appalaches);
- Mise en place d'une coordination régionale relative aux troubles graves de comportement;
- Mise en place d'un plan de continuité des opérations;
- Budget consolidé Logibec;
- Projet d'intégration des systèmes ressources humaines et paie;
- Projet de réorganisation de l'Unité mère-enfant et pédiatrie, Hôpital de Saint-Georges;
- Projet de réorganisation de l'Unité mère-enfant et pédiatrie, Hôpital de Thetford Mines;
- Uniformisation des cartes d'identité, des cartes de stationnements et des cartes d'accès;
- Centralisation du Service alimentaire de Saint-Georges et de Beauceville (révision des rôles et des responsabilités);
- Développement de la mission universitaire et élaboration de la cartographie;
- Projet relatif à l'optimisation du déplacement des usagers;
- Implanter un système d'appels automatisés à la centrale de rendez-vous de Beauce afin d'améliorer la qualité des services (Diffuseur d'appels);
- Implanter un système d'appels automatisés aux centrales de rendez-vous de Montmagny-L'Islet et de Thetford Mines afin d'améliorer les services (Diffuseur d'appels);
- Définition de l'organisation des services des centres de prélèvements;
- Projet ressources humaines : Centralisation des services techniques;
- Projet ressources humaines : Rattachement des professionnels aux directions programmes-inhalothérapeute, ergothérapeute, travailleur social, psychologue, physiothérapeute, agente administrative;
- Projet ressources humaines : Intégration accueil-archives-rendez-vous (Alphonse-Desjardins) et les régionaux;
- Projet ressources humaines : Mise en place de la structure organisationnelle Accueil, admission, rendez-vous, archives et transcription médicale;
- Projet ressources humaines : Rapatrier dans chaque direction (programme/clientèle) toutes les ressources professionnelles nécessaires qui offrent des services auprès de la clientèle concernée. (infirmière clinicienne, travailleur social, auxiliaire, préposé aux bénéficiaires, agente administrative, neuropsych);

- Projet ressources humaines : Harmoniser les titres d'emplois du secteur soutien clérical de la catégorie 3 pour le CISSS de Chaudière-Appalaches afin d'améliorer la mobilisation du personnel;
- Projet ressources humaines : Création du centre d'activités « Services courants » à Thetford Mines;
- Projet ressources humaines : Regroupement des ressources et harmonisation des titres d'emploi par axe;
- Projet ressources humaines : Rattachement des ressources des services alimentaires pour améliorer la mobilité du personnel;
- Projet ressources humaines : Regroupement des équipes de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> ligne des sites Montmagny et Thetford;
- Projet ressources humaines : Optimisation du processus des gardes syndiquées;
- Projet ressources humaines : Rapatrier les ressources nécessaires provenant de la DPSAPA visant la mise en place d'un nouveau continuum de service;
- Projet ressources humaines : Révision des rôles et responsabilités des aides-cuisiniers, cuisiniers;
- Installation de la plate-forme électronique NAGANO;
- Transfert des neurologues;
- Standardisation du Guide de maintien des actifs opérationnels, Service d'entretien des équipements médicaux;
- Mise en place de la télépharmacie et validation des ordonnances numériques;
- Déploiement de la téléphonie IP à l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- Migration de la base de données des stages (déstage Lotus Notes);
- Migration vers un engin d'interface unique régional;
- Déploiement de Rx Vigilance;
- Réviser l'aménagement physique l'accueil-réception en imagerie médicale du site Hôtel-Dieu de Lévis afin d'améliorer la sécurité;
- Réalisation d'une chambre de garde pour les résidents à Montmagny;
- Participation à la création d'un centre de services intégrés en abus et maltraitance pour les enfants victimes d'abus (physiques ou sexuels) ou de négligence grave;
- Implantation d'un programme de justice thérapeutique pour les situations de conflits de séparation sévères pour les enfants dont la sécurité et le développement sont compromis en lien avec cette problématique;
- Révision et uniformisation de la liste régionale des médicaments du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Mise en place de la Loi 41 pour les pharmaciens d'établissement du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Accès aux services;
- Rapatriement des analyses;
- Reconstruction du laboratoire de Montmagny.

***Objectif 26 : Réaliser les démarches d'intégration des services découlant du diagnostic organisationnel***

## 4. Conclusion

Malgré cet exercice le plus réaliste possible, l'organisation poursuit ses efforts d'intégration. Dans ce contexte, le CISSS de Chaudière-Appalaches reconnaît l'effort que son personnel devra consacrer à la réalisation de ces projets. Nous croyons cependant que ces efforts permettront d'améliorer notre performance dans la réponse aux besoins de la population. Le soutien au changement et à la gestion de projets en constituent des pierres angulaires.

Tout au long de la démarche d'élaboration du plan opérationnel, des choix ont été faits selon la pertinence du projet à améliorer les résultats attendus et aussi afin d'assurer la capacité de l'organisation à réaliser ces projets. Certains ont été décalés dans le temps, d'autres ont été intégrés aux opérations courantes. Malgré ces efforts de planification et de priorisation, certains projets non prévus devront être considérés en cours d'année. Le processus de gestion du portefeuille de projets permettra d'évaluer ceux-ci et leur impact sur ceux prévus au plan opérationnel.

L'adoption du plan opérationnel lance la phase de démarrage de plusieurs projets. Une étape d'ordonnancement et de planification du démarrage de ceux-ci est amorcée afin d'assurer une gestion adéquate de la capacité organisationnelle à réaliser les projets tout en poursuivant les activités courantes.

En considérant ce contexte et la nécessité de garder le cap pour l'atteinte des résultats espérés, l'organisation assurera un suivi régulier de l'avancement des projets. Ces suivis seront assurés à la base par les chargés de projets et les gestionnaires responsables.

Lors des séances de pilotage stratégique, le comité de direction prend connaissance chaque mois de l'évolution des projets et assure la mise en œuvre d'actions spécifiques si des opportunités ou des difficultés doivent être adressées. De plus, il assure la reddition de comptes au conseil d'administration à des périodes déterminées pendant l'année.

**Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches**

**Québec** 

[www.cisss-ca.gouv.qc.ca](http://www.cisss-ca.gouv.qc.ca)

