

Ensemble vers l'amélioration de nos services!

Synthèse du Plan d'organisation 2006-2009
et organigrammes

Rédaction

Marina Larue, directrice générale adjointe
et de la santé publique

Table sur les valeurs, la philosophie
d'intervention et la philosophie de gestion du CSSSRN

Conception graphique

Renée Nolet, Services des communications

Maryse Alarie, agente administrative CI

Note : Dans ce document, le masculin est pris dans son sens générique
et désigne aussi bien les hommes que les femmes

Sommaire

Ensemble vers l'amélioration de nos services !.....	4
Dix directions, une vision !.....	5
Les objectifs derrière l'intégration des services	6
Quelques définitions	7
Les acteurs du réseau local de Rouyn-Noranda	8
La mission du CSSSRN	9
Les valeurs du CSSSRN	10
La philosophie d'intervention	11
La philosophie de gestion	12
Organigrammes	
Encadrement supérieur	13
Direction générale.....	14
Direction générale adjointe et de la santé publique.....	15
Direction du programme des personnes en perte d'autonomie	16
Direction de la santé mentale, enfance, jeunesse, famille, adultes	17
Direction de la santé physique	18
Direction de la qualité des services et des soins infirmiers.....	19
Direction des services professionnels.....	20
Direction des services techniques.....	21
Direction des ressources humaines et du développement organisationnel ..	22
Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles	23

Ensemble vers l'amélioration de nos services !

En 2004-2005, la fusion de nos trois établissements nous conviait, en tant que gestionnaire du réseau, à une réflexion soutenue afin de revoir notre mission, notre vision et nos valeurs. De cette véritable tempête d'idées est né notre plan d'organisation.

Les travaux de conception du Plan d'organisation auront duré dix mois au cours desquels l'équipe de direction du Centre de santé et de services sociaux de Rouyn-Noranda (CSSSRN) a été inspirée par les cultures des trois établissements fusionnés, par leurs succès, par leurs forces et leurs limites, tout en considérant les enjeux actuels en santé et services sociaux.

Compte tenu du portrait de santé de notre clientèle et de ses besoins changeants, il est apparu que notre établissement ne pouvait se satisfaire de soigner et de guérir. Plus que jamais, il lui faut recentrer l'énergie de son personnel vers

l'amélioration globale de la santé des individus. Ainsi, le développement des activités de promotion et de prévention occupe une place particulière.

Notre population a besoin d'information et de conseils pour véritablement prendre sa santé en main. Avec l'aide de nos partenaires de la communauté et selon le Plan d'action local en santé public de Rouyn-Noranda, nous la guiderons en ce sens.

Pour actualiser ce mode de fonctionnement, nous nous sommes permis de croire qu'il était possible de sauvegarder ce qu'il y avait de meilleur de nos trois organisations pour le transposer à la réalité actuelle. Nous avons rêvé d'un établissement unifié, de plus en plus près et à l'écoute de sa clientèle, où le personnel et les médecins contribueraient à une approche interdisciplinaire. Nous nous sommes permis également de questionner, avec une certaine audace, nos façons de faire traditionnelles.

Je remercie les gestionnaires de l'établissement, et de façon plus particulière les membres du comité de direction, qui ont consacré temps et énergie à proposer des améliorations à cet outil de travail. J'exprime ma gratitude sincère aux membres du conseil d'administration qui ont appuyé et sanctionné le Plan d'organisation 2006-2009.

Ce dernier constitue, en quelque sorte, l'architecture d'une organisation conçue pour être solide, accueillante et adaptée aux besoins de sa clientèle. Pour que cet établissement remplisse sa mission, il lui faut maintenant poursuivre une autre étape-clé, soit l'élaboration du projet clinique. C'est ce dernier et ses artisans qui donneront vie et chaleur à notre nouvelle institution !

Claude Sanesac,
Directeur général

Un projet commun partagé par l'ensemble des membres de l'organisation à l'échelle d'un vaste territoire, voilà le défi proposé par le Plan d'organisation du Centre de santé et de services sociaux de Rouyn-Noranda.

Ce document synthèse, qui vise l'ensemble des membres de l'organisation, cherche à mousser notre nouveau modèle organisationnel, en plus de répondre aux exigences de la Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSSS).

La fusion du CLSC Le partage des eaux, du Centre hospitalier Rouyn-Noranda et du Centre d'hébergement Maison Pie XII a été officialisée, comme chacun le sait, avec l'émission des lettres patentes du CSSS de Rouyn-Noranda, le 7 juillet 2004.

L'objet de ce plan d'organisation représentait un grand défi pour l'équipe : revoir la carte des services et en réviser l'organisation. Les objectifs de qualité, d'accessibilité, de continuité et d'efficacité au premier plan, tous n'ont pas tardé à mettre à contribution leur expérience, leurs connaissances et leurs valeurs afin de répondre à ce défi que nous sommes engagés à relever en équipe.

La clé de voûte de ce projet est la présentation d'une gamme de services accessibles et continus, tissée sur une toile d'intersectorialité et d'interdisciplinarité. C'est une vision à partager, des valeurs à échanger, des modes de pratique à modifier. Ce projet nécessite la mobilisation et la participation de tous. Les prochaines années seront à l'image de cette volonté qui nous habite : ambitieuse, respectueuse, engageante et mobilisatrice.

Ce plan d'organisation s'inscrit dans les orientations ministérielles et régionales en matière de santé et de services sociaux. Il s'appuie sur des concepts solides de qualité et sur des valeurs profondes en matière de gestion, d'organisation et de dispensation de services.

**Dix directions,
une vision !**

qualité

accessibilité

Les objectifs derrière l'intégration des services

- ☞ Offrir aux citoyens et aux citoyennes des services plus accessibles, mieux coordonnés plus personnalisés et sans rupture.
- ☞ Assurer un meilleur accompagnement des personnes.
- ☞ Agir pour améliorer la santé et le bien-être de la population.
- ☞ Rapprocher la prise de décision de ceux qui offrent les services ou qui les utilisent.
- ☞ Consolider le partenariat avec les nombreux acteurs concernés par la distribution des services de première, de deuxième et de troisième ligne.
- ☞ Donner aux gestionnaires des moyens qui favorisent l'initiative et le dynamisme.
- ☞ Impliquer et mobiliser les cliniciens dans l'organisation des services.
- ☞ Encourager l'engagement et la responsabilité de chacune des personnes de l'organisation.

Quelques définitions

Réseau de services intégrés

Un réseau de services intégrés, c'est un ensemble de services de santé et de services sociaux de qualité, dispensés à court, moyen et long termes, interdépendants, organisés et coordonnés sur le territoire du réseau local.

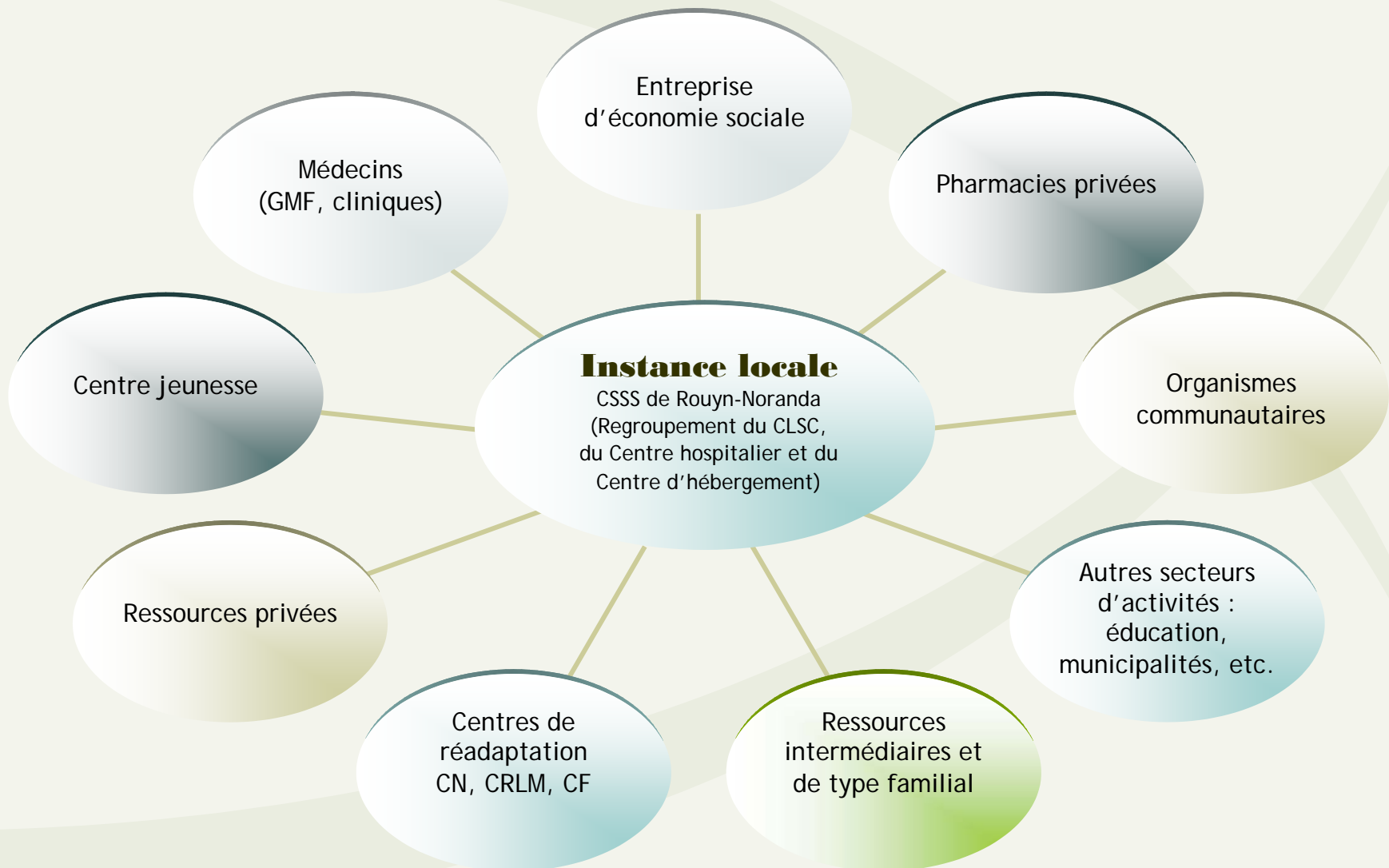
Première ligne

Soins et services de proximité intégrés et coordonnés qui regroupent des services psychosociaux et de santé de types préventifs, d'évaluation, diagnostiques, curatifs, palliatifs, de réadaptation, de soutien et de promotion de la santé.

Responsabilité populationnelle

Responsabilité partagée collectivement entre les différents intervenants du réseau local de services pour réaliser une approche systémique afin de maintenir et d'améliorer l'état de santé de la population dans son ensemble.

Les acteurs du réseau local de Rouyn-Noranda



La mission

La mission du CSSSRN est d'offrir à la population qu'elle dessert, des services de santé et des services sociaux de nature préventive ou curative ainsi que des services de réadaptation ou de réinsertion.

Dans cet optique, le personnel s'applique à réaliser des activités de santé publique, conformément aux dispositions de la Loi sur la santé publique. Il s'assure que :

- ✦ Les personnes qui requièrent de tels services pour elles-mêmes ou pour leur famille soient rejointes ;
- ✦ Leurs besoins soient évalués ;
- ✦ Les services requis leurs soient offerts ou à l'intérieur de l'établissement, ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ;
- ✦ Si nécessaire, les personnes soient dirigées vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide.

L'établissement offre à la clientèle en perte d'autonomie, sur une base temporaire ou permanente, tant au moyen de ses ressources internes qu'externes, un milieu de vie substitut de même qu'un vaste éventail de services : hébergement, assistance, soutien, surveillance, réadaptation, réinsertion, services psychosociaux, soins infirmiers, pharmaceutiques et services médicaux.

La raison d'être du personnel du CSSSRN est également d'offrir des conditions et un milieu de vie qui permettent à la personne de maintenir un équilibre global de sa santé physique, psychologique et sociale. L'objectif général est d'accompagner, d'assister ou de suppléer à la capacité de la personne à assumer les effets de certaines incapacités en lui offrant, sur une base individuelle, des soins et des

services humains, globaux et continus. Plus spécifiquement :

- ✦ Réaliser des interventions de prévention, de maintien ou de réadaptation de l'autonomie biopsychosociale de la personne en misant sur ses capacités, sur ses forces et sur le fruit de ses expériences antérieures ;
- ✦ Favoriser le maintien ou la réintégration de la personne dans son milieu de vie naturel ;
- ✦ Assurer la mise en place des conditions nécessaires pour fournir à la personne un véritable milieu de vie et la meilleure qualité de vie possible dans le respect de sa dignité ;
- ✦ Favoriser l'intégration de la personne à la vie de la communauté extérieure ou à celle de son entourage et promouvoir l'implication de la communauté ou de l'entourage à la vie de la personne ;
- ✦ Encourager la recherche et assurer des programmes de formation adaptés aux besoins de la clientèle et du personnel.
- ✦ Finalement, le personnel du CSSSRN veille, tout à la fois, à rendre les services de santé et les services sociaux accessibles à la population de Rouyn-Noranda et de l'Abitibi-Témiscamingue, à participer à la formation des professionnels de la santé et à développer des activités de recherche.

↳ **Le respect**

En toute équité, chacun accueille l'autre avec empathie en lui manifestant une écoute diligente et en lui accordant la bienveillance nécessaire au respect de sa dignité.

↳ **La qualité**

La qualité est au cœur de toutes les décisions, les actions et les interventions à tous les paliers de l'organisation. Elle se reflète dans des services cohérents, pertinents, fiables et continus. Elle repose sur de solides compétences et un savoir-être tout autant que sur le savoir-faire. La qualité s'accomplit dans la poursuite de l'excellence et se traduit par une démarche rigoureuse d'amélioration continue. En ce sens, l'organisation encourage la créativité et stimule les idées novatrices.

La concertation et le partenariat

L'ouverture, la concertation et la collaboration entre les équipes et les intervenants assurent une cohérence et ajoutent une plus-value à la qualité des services.

Concurremment, le travail en partenariat avec les citoyens et les différents acteurs de la communauté issus des secteurs de la santé et des services sociaux, de l'éducation, du monde municipal, des

affaires et du milieu communautaire est un atout essentiel à l'atteinte de nos objectifs.

↳ **L'engagement et la solidarité**

Le sens des responsabilités, le sentiment d'appartenance, la loyauté et le partage d'une vision commune sont les moteurs de l'engagement et de la solidarité, lesquels s'incarnent dans le dynamisme, la participation et la mobilisation de tous.

↳ **La transparence**

La transparence est le fruit d'une communication honnête, ouverte et franche, à la fois parmi les membres de l'organisation et entre l'organisation, ses partenaires et la population. Basée sur le dialogue et le partage d'information, cette culture de la communication s'exprime par une confiance dans l'organisation.

↳ **La reconnaissance**

L'apport actif du personnel, des médecins et des bénévoles est essentiel au développement de l'organisation et des services à la population. Dans un souci d'équité et afin de souder l'esprit d'équipe, l'organisation s'assure de souligner aussi bien leur valeur, leurs compétences que leurs réalisations.

Les valeurs

Le Centre de santé et de services sociaux de Rouyn-Noranda s'appuie sur un système de valeurs partagées par l'ensemble des membres de l'organisation pour atteindre ses objectifs et relever les nombreux défis qui se présentent à lui. Ces valeurs constituent à l'interne le fondement du projet clinique.

La philosophie d'intervention

Le CSSSRN considère que les personnes sont les premières à pouvoir agir sur leur situation, celle de leurs proches et de la communauté. Chaque personne y est traitée avec dignité et dans le respect de ses droits en s'efforçant de tenir compte de ses valeurs et de ses préférences. Il appartient à l'établissement d'offrir des services sécuritaires et des services efficaces, c'est-à-dire, au bon moment, au bon endroit et par l'intervenant le plus approprié.

L'intervenant écoute, accompagne, soutient et considère le citoyen, l'utilisateur, ses proches, les groupes et la communauté. Il s'assure de leur fournir l'information complète et pertinente pour qu'ils puissent faire des choix éclairés. Il porte une attention particulière aux personnes vulnérables. Il adopte avec toutes les personnes une attitude humaine et empathique. Il veille à l'accessibilité, à la qualité, à la sécurité et à la continuité des services ainsi qu'au développement de partenariats.

Cette philosophie d'intervention repose sur une approche interdisciplinaire qui considère la personne dans son ensemble. Elle vise à promouvoir la santé, à prévenir l'apparition des problèmes, à s'attaquer à leurs causes et à répondre aux besoins.

Les valeurs affirmées dans cette philosophie constituent la base éthique des interventions de l'ensemble des membres de l'organisation.

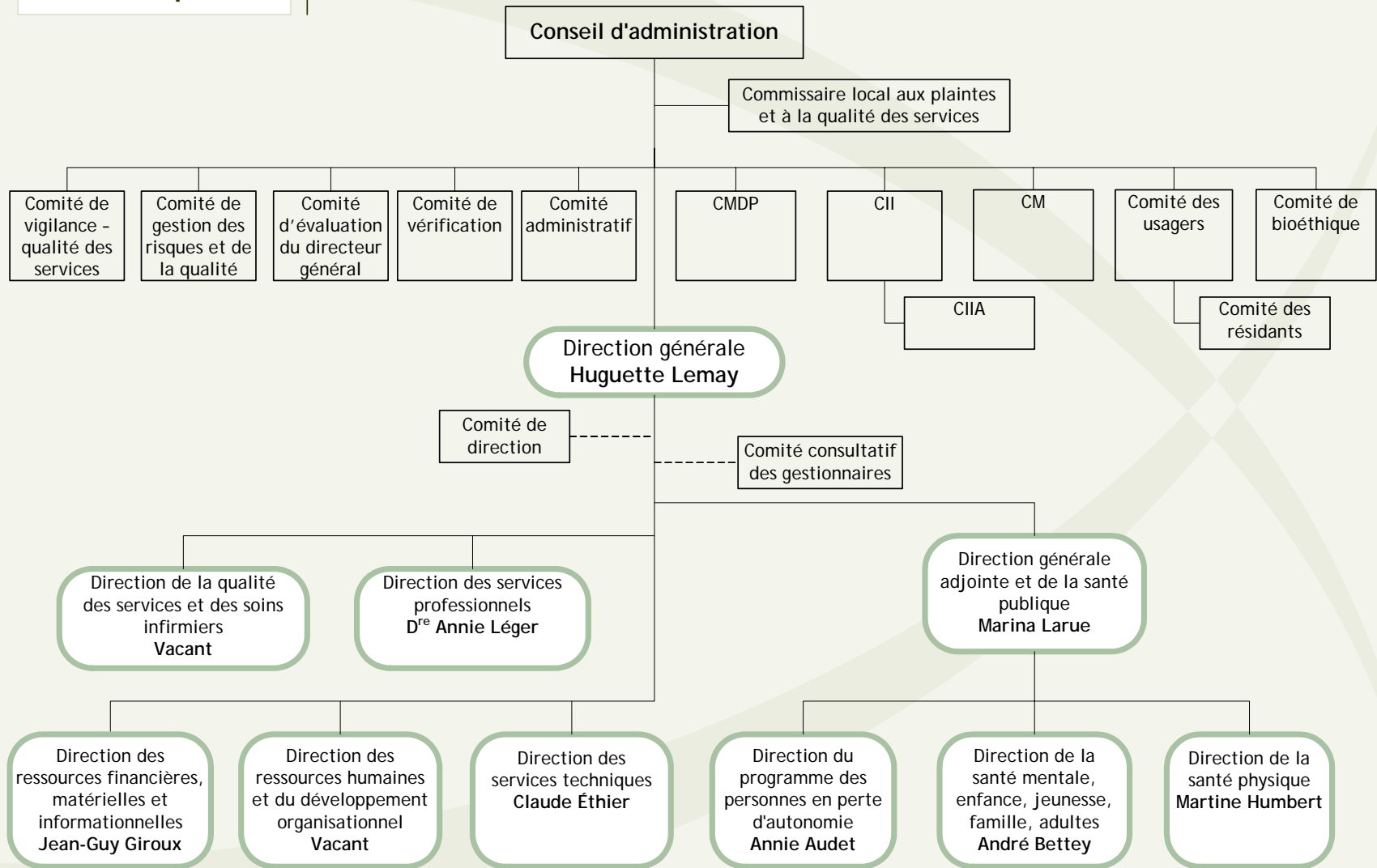
Soucieux de la qualité, de l'éthique, de l'équité et de la réalisation de sa mission, le CSSSRN se dote d'une philosophie de gestion fondée sur la valorisation, la mobilisation, l'engagement, le développement et la participation des membres de l'organisation.

Le personnel, les médecins, les stagiaires et les bénévoles constituent la plus grande richesse de l'organisation, laquelle se veut un milieu de travail stimulant, propice à l'exercice des compétences et au transfert des connaissances. Les ressources humaines qui oeuvrent au CSSSRN manifestent une confiance en l'organisation et démontrent une ouverture d'esprit et une approche humaine. L'organisation met en place différents moyens qui contribuent au développement du sentiment d'appartenance.

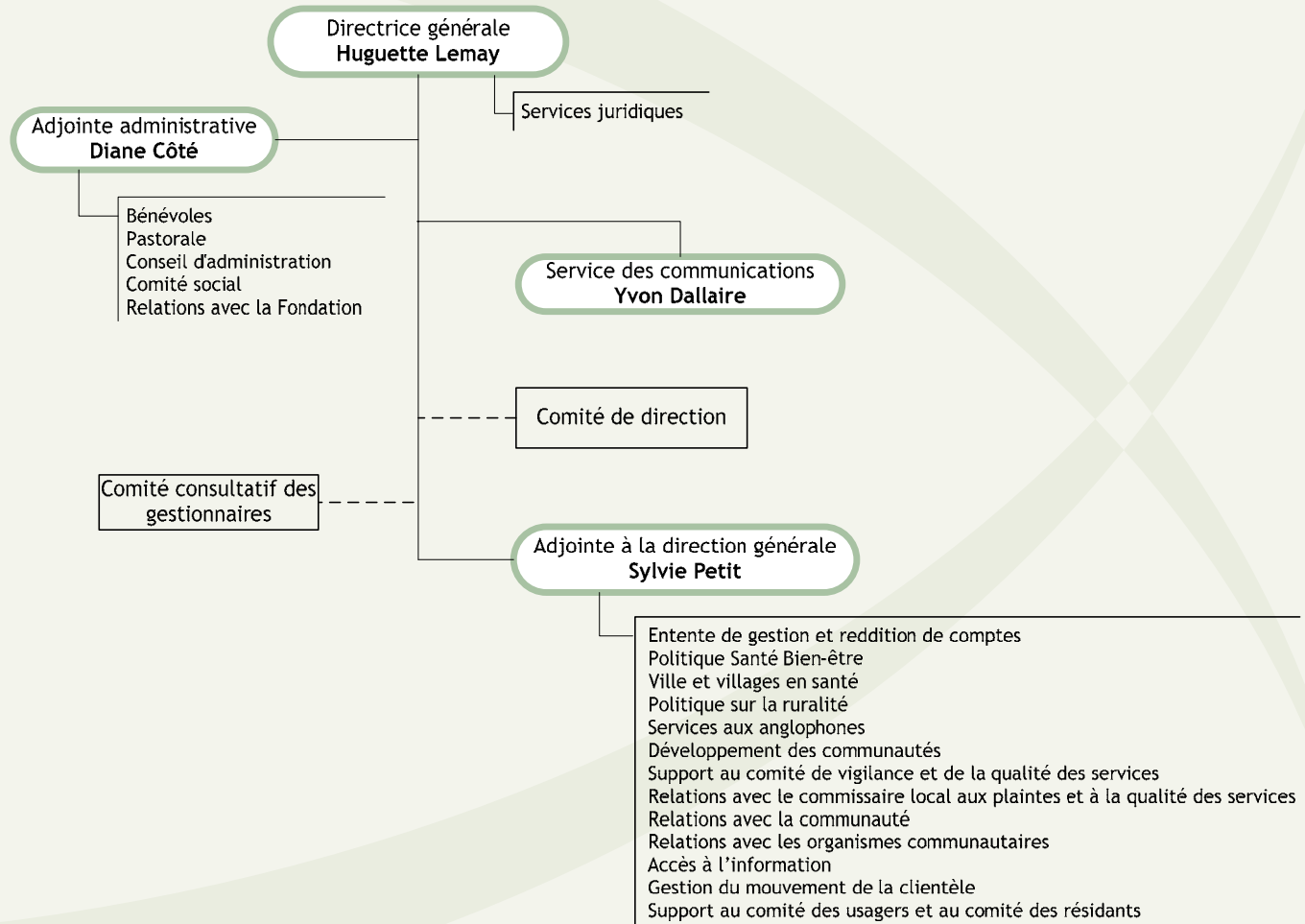
Dans le respect des rôles, des mandats et des responsabilités de chacun, le CSSSRN valorise le travail en équipe et encourage l'initiative et l'expression de la créativité. Le partage des mêmes valeurs stimule la recherche et l'aménagement de solutions adaptées aux besoins de sa population et favorise la collaboration entre collègues de travail. L'organisation s'associe aux personnes et aux organismes actifs dans la communauté pour fonctionner en réseau local en fonction des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles dont elle dispose.

La philosophie de gestion

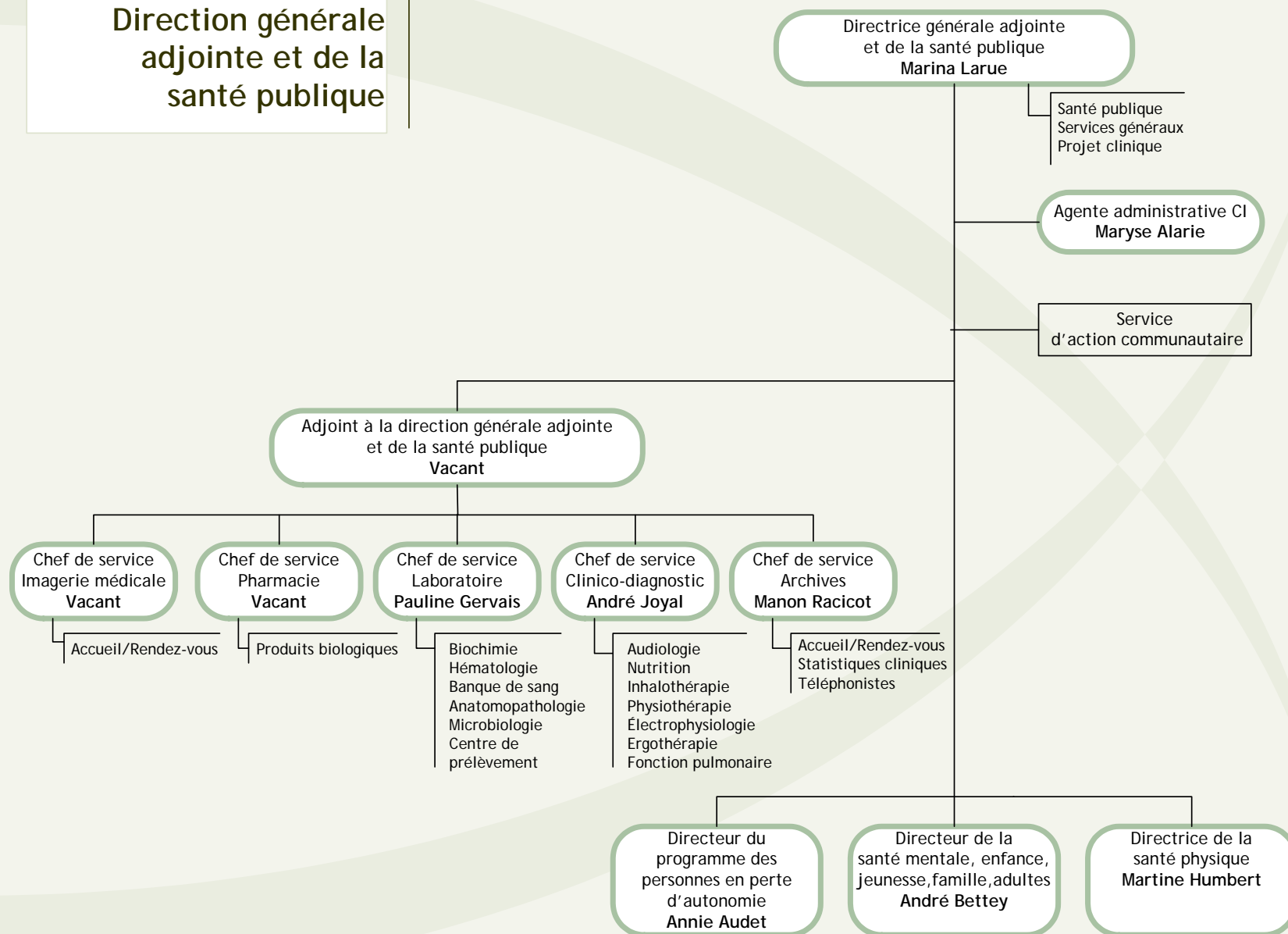
Encadrement supérieur



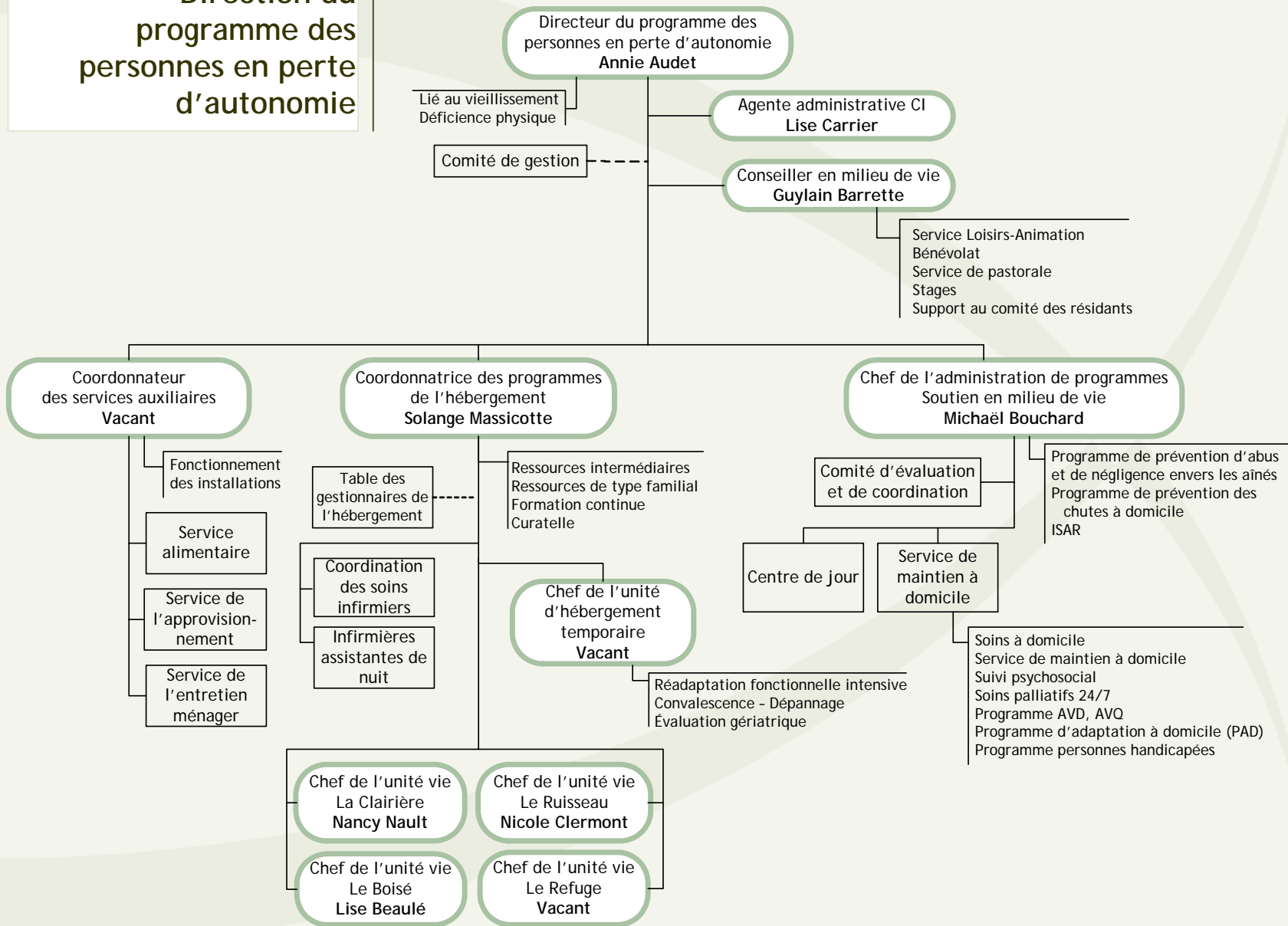
Direction générale



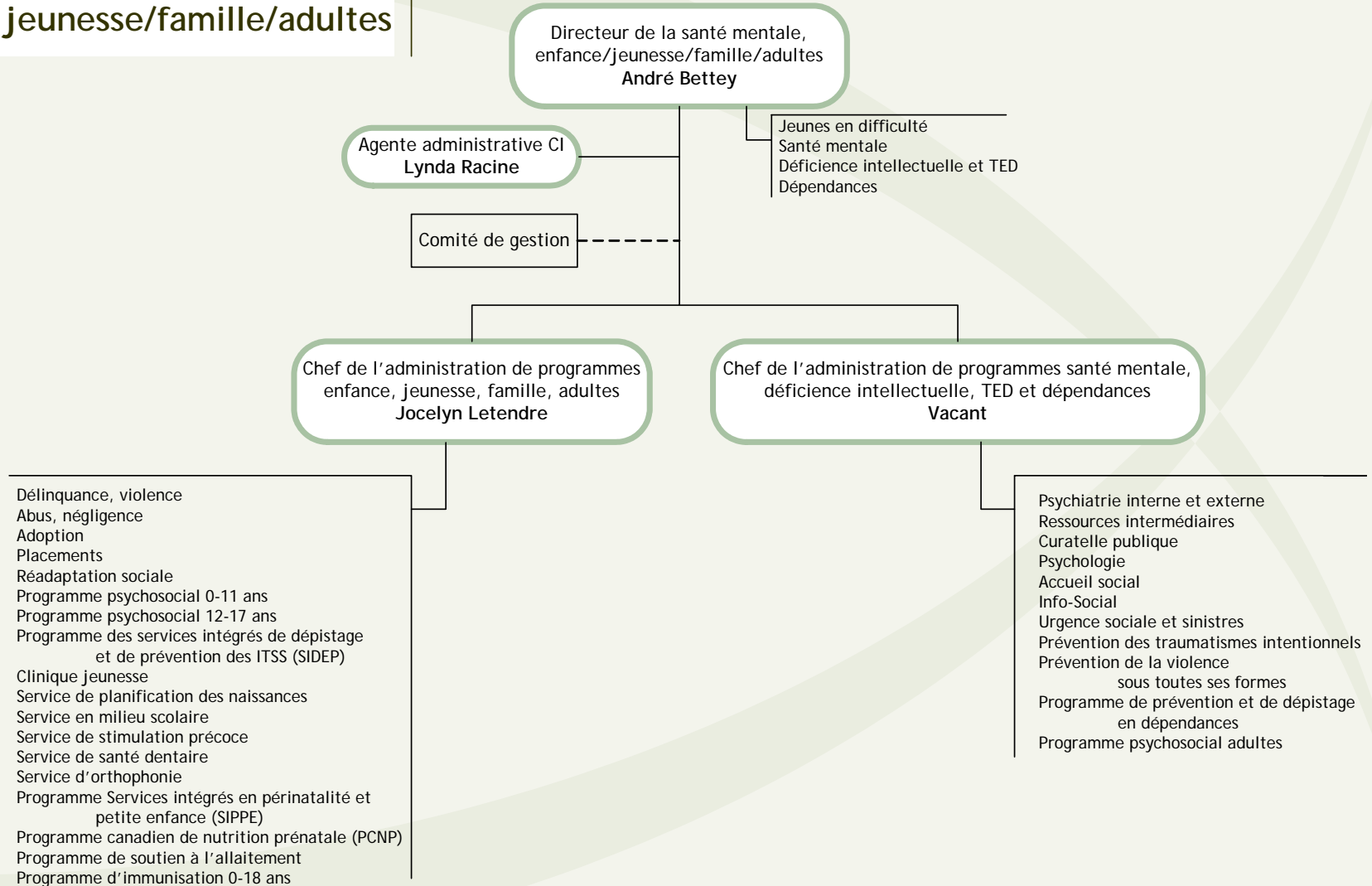
Direction générale adjointe et de la santé publique



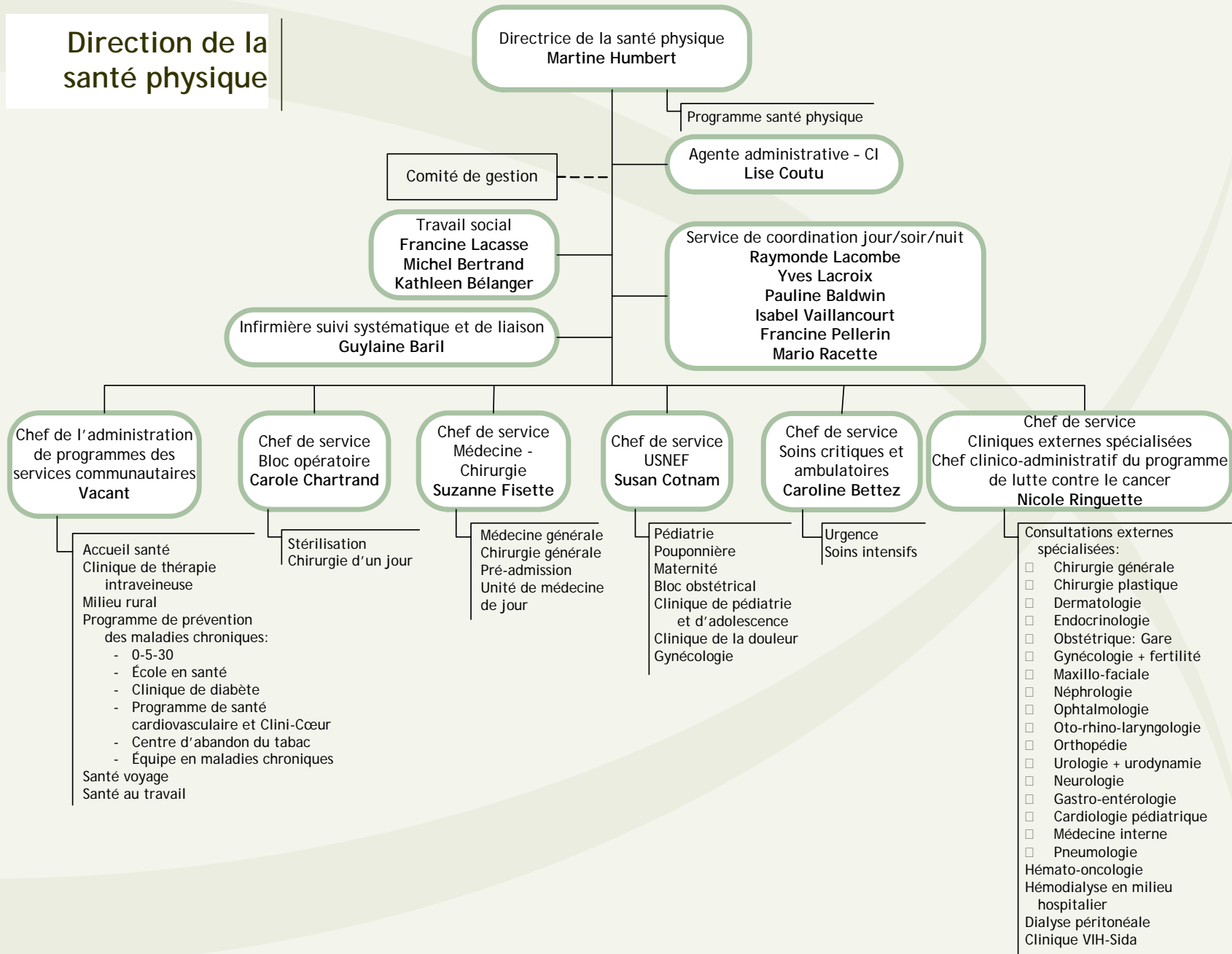
Direction du programme des personnes en perte d'autonomie



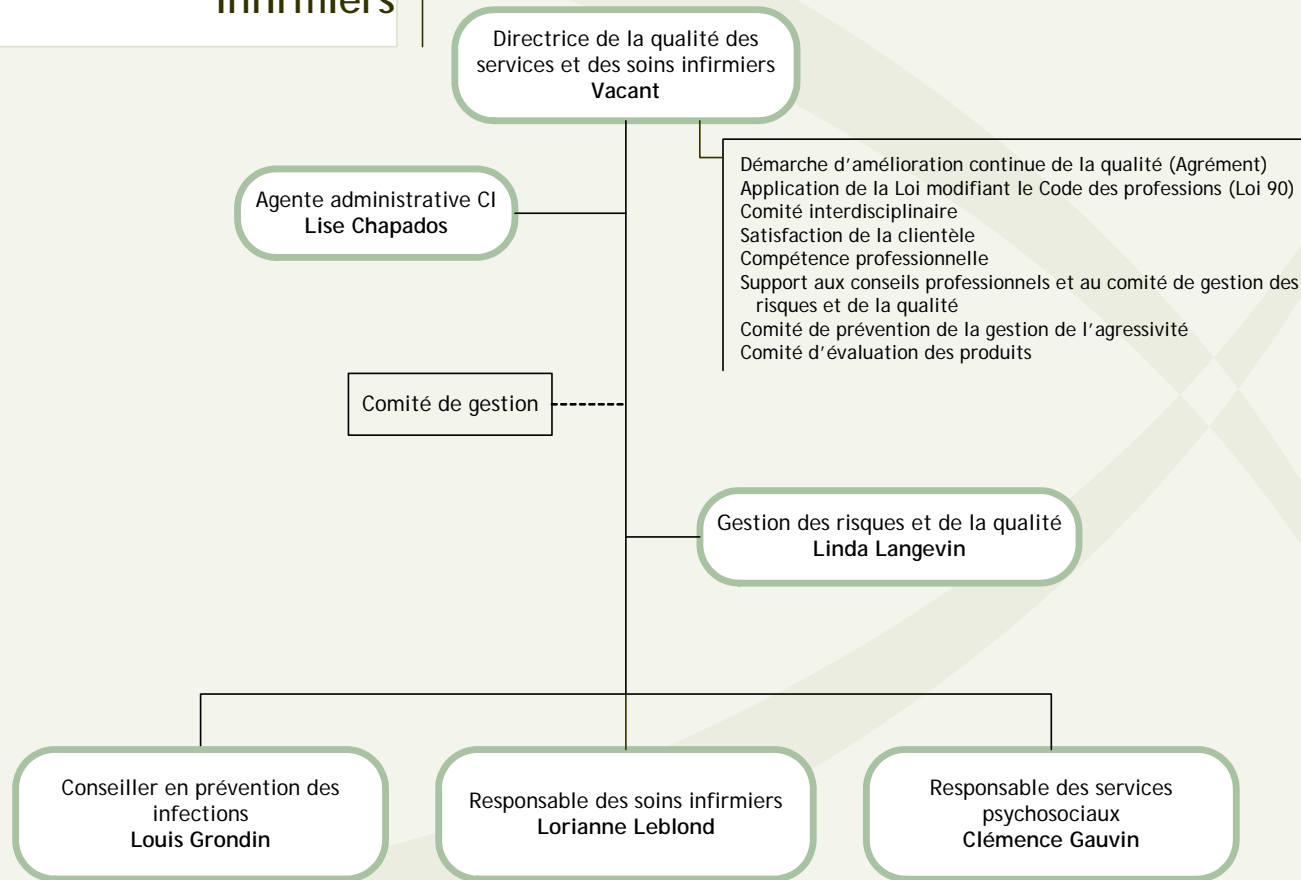
Direction de la santé mentale, enfance/jeunesse/famille/adultes



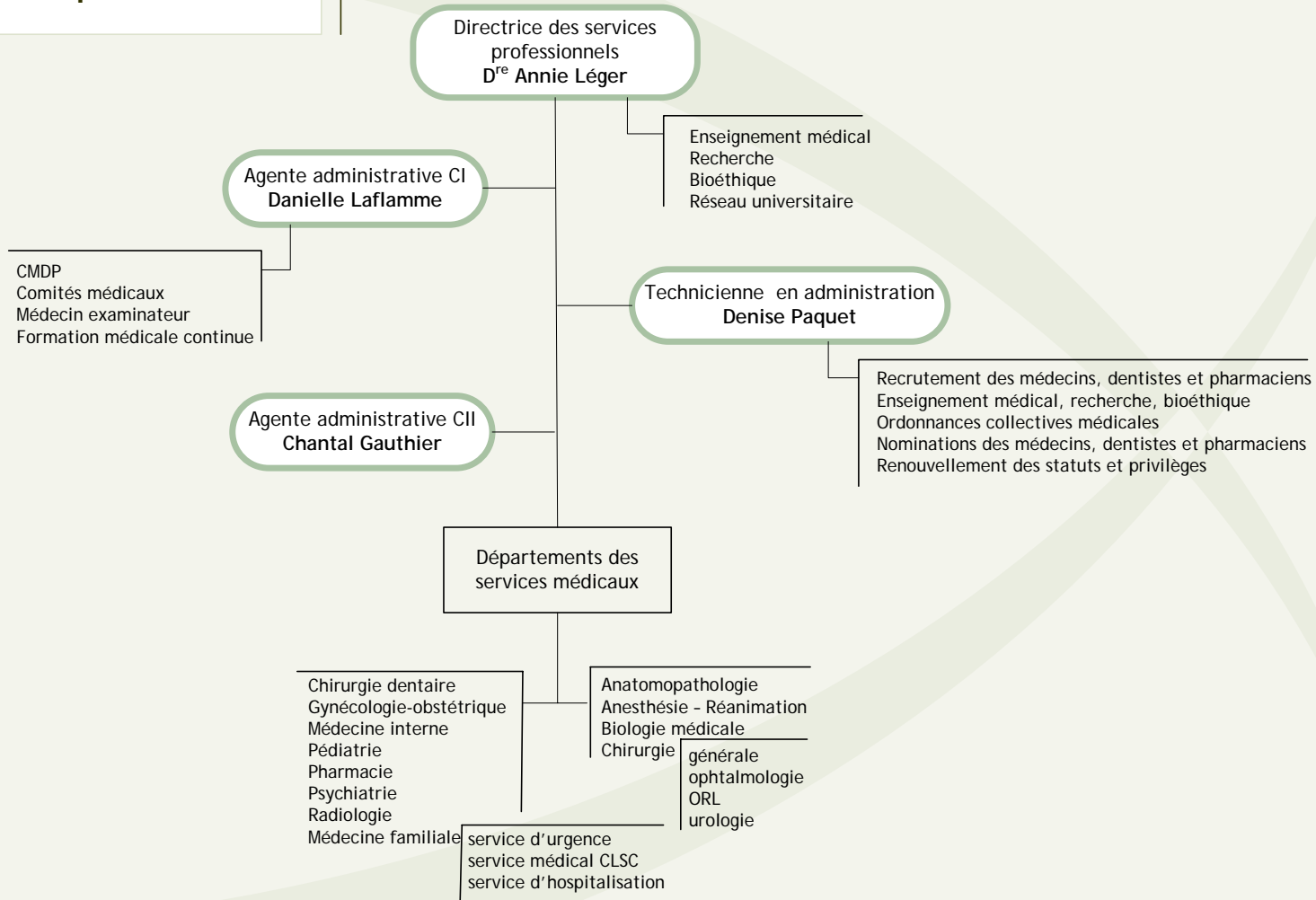
Direction de la santé physique



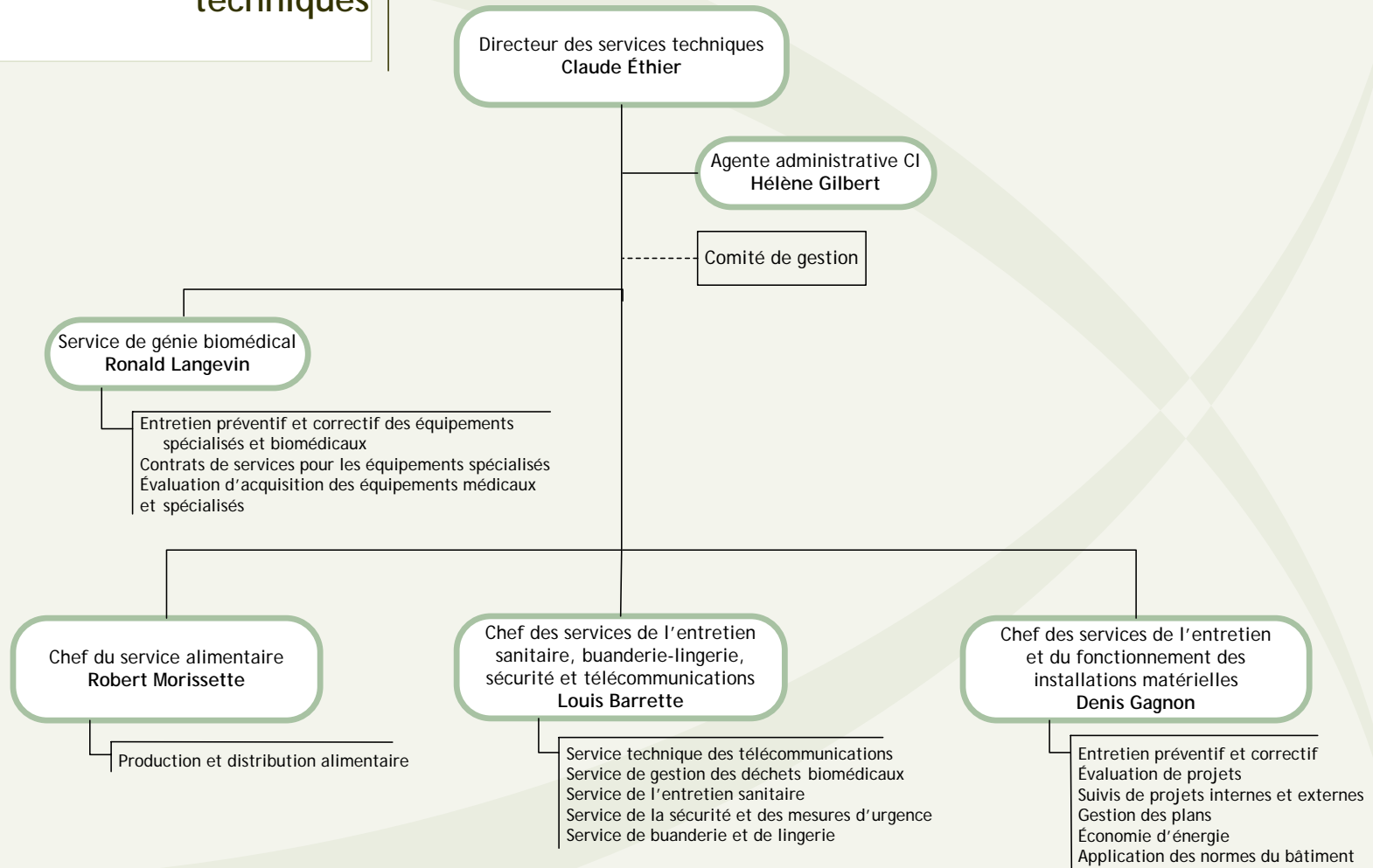
Direction de la qualité des services et des soins infirmiers



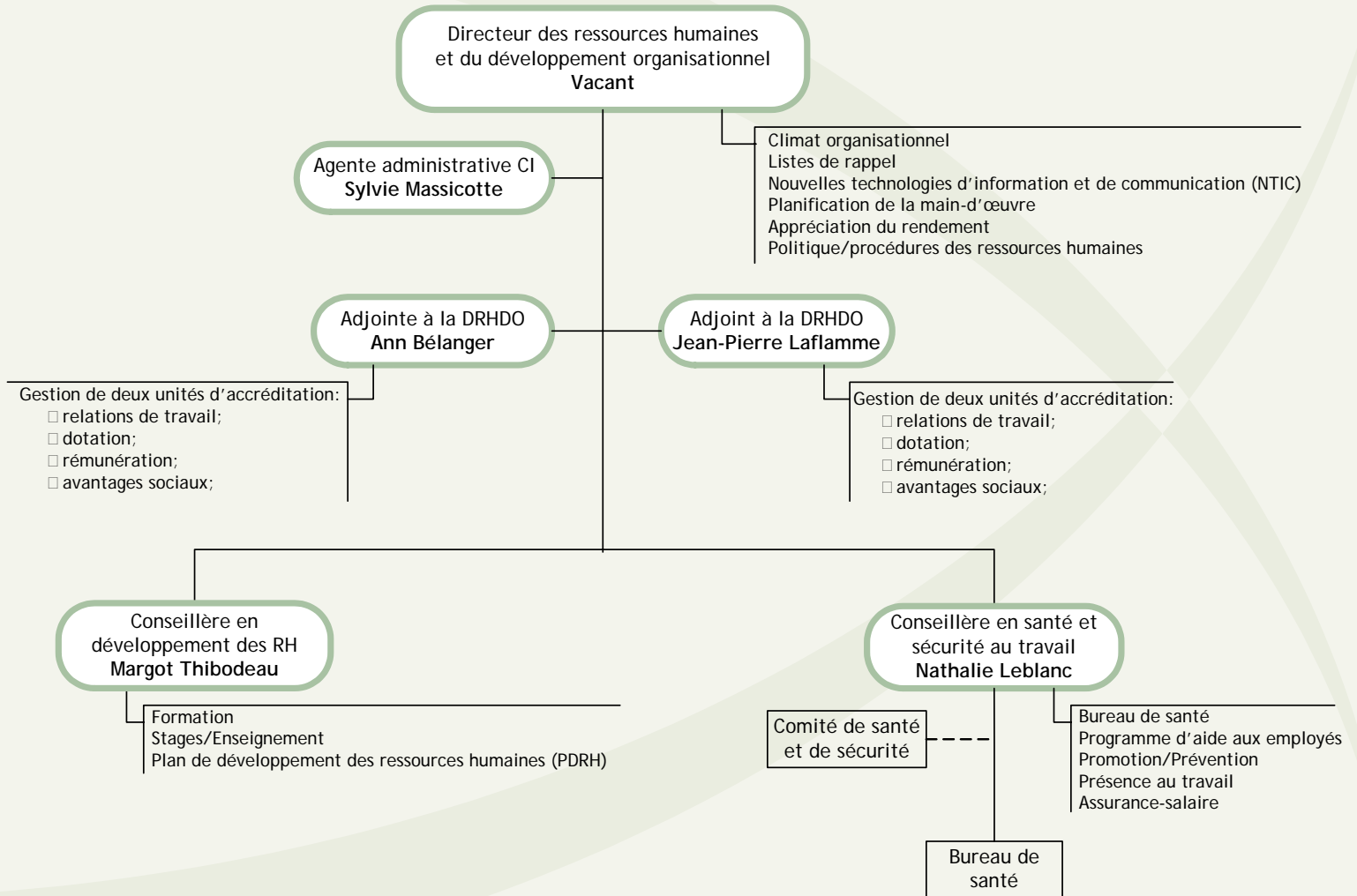
Direction des services professionnels



Direction des services techniques



Direction des ressources humaines et du développement organisationnel



Direction des ressources financières, matérielles et informationnelles

Directeur des ressources financières, matérielles et informationnelles
Jean-Guy Giroux

Agente administrative CI
France Dallaire

Comité de gestion

Service de gestion financière
Solange Renault
Armel Rannou

Analyse de la performance
Statistiques et unités de mesure
Planification, contrôle et suivi budgétaire

Chef du service des ressources informationnelles
Julie Champagne

Systèmes informationnels
Services informatiques

Chef du service de comptabilité
Isabelle Rodrigue

Service de la comptabilité et des systèmes de contrôle interne
Service du traitement de la paie
Coordination de l'application des circulaires du MSSS

Chef du service de l'approvisionnement
Daniel Lapierre

Approvisionnement
Reprographie

Pour tout savoir sur le CSSSRN :
www.csssrn.qc.ca