

**PROCÈS-VERBAL**  
**SÉANCE PUBLIQUE ANNUELLE D'INFORMATION**  
**Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal**  
**Mercredi 17 novembre 2021, 17 h**

**Rencontre par visioconférence**

**Présences :**

Nom	Collège électoral	Poste
M <sup>me</sup> Micheline Ulrich	Membre indépendant – Gouvernance ou éthique	Présidente
M <sup>me</sup> Sonia Bélanger	Président-directeur général	Présidente-directrice générale et secrétaire
M. Gérard Boismenu	Nomination – Universités affiliées	Administrateur
M. Jean Chartier	Membre observateur – Fondations	Administrateur
M. Bernard Circé	Membre indépendant – Gestion des risques, finance et comptabilité	Administrateur
M <sup>me</sup> Jennifer Dahak-El-Ward	Membre indépendant – Réadaptation	Administratrice
M. Gérard Dufour	Membre indépendant – Vérification, performance ou gestion de la qualité	Administrateur
D <sup>r</sup> Olivier Farmer	Désignation – Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens	Administrateur
M <sup>me</sup> Rinda Hartner	Désignation – Conseil des infirmières et infirmiers	Administratrice
M <sup>e</sup> Marlene Jennings	Membre indépendant – Ressources immobilières, informationnelles ou humaines	Administratrice
M. André Lemieux	Membre indépendant – Santé mentale	Vice-président
M. Nicolas Marchand	Membre indépendant – Organismes communautaires	Administrateur
D <sup>r</sup> Daniel Murphy	Désignation – Département régional de médecine générale	Administrateur
M <sup>me</sup> Monika Throner	Désignation – Comité des usagers du centre intégré	Administratrice
M. Michael Udy	Membre indépendant – Réadaptation	Administrateur
M. Visal Uon	Désignation – Comité régional sur les services pharmaceutiques	Administrateur
M <sup>me</sup> Isabel Velasquez	Membre indépendant – Usager des services sociaux	Administratrice

**Absences motivées :**

Nom	Collège électoral	Poste
Vacant	Membre indépendant – Protection de la jeunesse	Administrateur
M <sup>me</sup> Sylvie Foucault	Désignation – Conseil multidisciplinaire	Administratrice
M. Bryn Williams-Jones	Nomination – Universités affiliées	Administrateur

M<sup>me</sup> Micheline Ulrich, présidente du conseil d'administration, préside la séance.

M<sup>me</sup> Sonia Bélanger, présidente-directrice générale et secrétaire du conseil d'administration, agit à titre de secrétaire de la séance.

M<sup>me</sup> Marie-Josée Simard, technicienne en administration au Bureau de la présidente-directrice générale, prend note des délibérations.

## 1. Ouverture de la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration et vérification de sa légalité

L'avis de convocation, l'ordre du jour et la procédure à suivre lors de la période de questions du public ont été transmis le 10 novembre 2021, par courrier électronique, aux administrateurs.

L'avis de convocation, l'ordre du jour et la procédure à suivre lors de la période de questions du public ont été affichés le 10 novembre 2021 sur l'Intranet et le site Internet de l'établissement.

En raison des mesures sanitaires préventives entourant la pandémie de la COVID-19, la séance publique annuelle d'information 2020-2021 (SPA) est diffusée en visioconférence seulement.

Il y a constatation du quorum.

**Il est proposé, dûment appuyé et résolu à l'unanimité** d'ouvrir la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal du 17 novembre 2021 à 17 h.

## 2. Adoption de l'ordre du jour

**Il est proposé, dûment appuyé et résolu à l'unanimité** d'adopter l'ordre du jour de la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal du 17 novembre 2021, tel que déposé.

## 3. Adoption du procès-verbal de la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration du 17 novembre 2020

**Il est proposé, dûment appuyé et résolu à l'unanimité** d'adopter le procès-verbal de la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal du 17 novembre 2020, tel que déposé.

## 4. Rapport de la présidente du conseil d'administration

Madame Micheline Ulrich présente son rapport :

*« Bonsoir à tous et bienvenue à la **Séance publique annuelle d'information 2020-2021** – que nous vous présentons à nouveau cette année, en visioconférence, en raison de la situation sanitaire qui est encore bien présente, même si elle s'est grandement améliorée depuis un an. Cependant, cette pratique adoptée durant la pandémie est possiblement là pour rester, tout comme le sont la télésanté ou nos téléconférences.*

**Lorsque mobilisation rime avec COURAGE** – Ce thème traduit bien le moteur et les valeurs qui ont prévalu devant l'ampleur de la crise, tant dans le réseau de la santé et des services sociaux que dans la communauté. Il met en relief la réponse de l'ensemble du personnel de notre établissement et de ses partenaires, à cette dernière année bien singulière. Combien d'émotions et de chamboulements avons-nous traversés, qu'on soit patient, usagers, proche aidant, professionnel, gestionnaire ou partenaire ? Et quels courage, mobilisation et créativité a-t-il fallu déployer pour passer au travers ? En effet, il s'en est passé des choses depuis mars 2020 et ces choses progressent tellement rapidement, que nous avons l'impression, en rétrospective, que cette crise remonte à bien loin dans le temps, et qu'elle est presque terminée. Sur fond d'urgence sanitaire décrétée à l'échelle du Québec, et de mouvements subits et répétés, le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) s'est adapté rapidement et a relevé ce défi colossal. Savamment orchestré par la cellule de crise et le centre de commandement, les orientations et les décisions ont été actualisées par des équipes cliniques et administratives dédiées et ultra efficaces. Nous leur en serons toujours reconnaissants.

*Au nom des membres du conseil d'administration, je salue leur engagement et le courage dont ils ont fait preuve tout au long de l'année, qui leur ont permis de faire face à l'adversité, tout en assurant une continuité dans la prestation des soins et services, et ce, malgré la pénurie historique de personnel.*

*Ce soir, à travers les présentations, vous aurez l'occasion de saisir le sens des mots mobilisation et courage qui ont dominé la scène tout au long de l'année, dans un contexte qui dépasse l'imaginaire, certes, mais qui a forcé l'audace, l'inventivité et la mise en place rapide de pratiques novatrices, au profit de notre clientèle, de notre personnel et de la communauté.*

*Je me dois aussi de mentionner combien les usagers, les proches et les familles ont tout autant fait preuve de souplesse, de courage et de résilience malgré les pressions induites par les multiples ajustements aux services et aux accès. Je pense notamment aux proches et familles des personnes hébergées en résidence qui ont su s'adapter aux situations changeantes et aux restrictions imposées, bien malgré nous. Ces personnes ont fait partie de la solution. Ils ont agi en parfaits partenaires. Et nous tenons à les en remercier sincèrement.*

*Peu importe les vagues... Nous avons tous démontré que nous sommes en mesure de les surmonter, voire, de composer avec elles, au gré des fluctuations, afin de mieux répondre aux besoins de l'ensemble de nos usagers et de la population de notre territoire et plus.*

*Je vous remercie de votre attention et je vous souhaite une très belle soirée ! »*

Madame Micheline Ulrich cède la parole à madame Sonia Bélanger, présidente directrice générale du CCSMTL.

## **5. Présentation du rapport annuel de gestion 2020-2021**

Avant la présentation du rapport annuel de gestion 2020-2021, M<sup>me</sup> Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, adresse un mot de bienvenue aux participants :

*« Bonsoir et bienvenue à cette deuxième séance publique annuelle d'information du CCSMTL, en mode virtuel.*

*Au cours de la prochaine heure, nous vous présenterons les réalisations, les faits saillants et les résultats financiers de l'année 2020-2021, ainsi que le rapport de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de cette année.*

*À pareil date l'an dernier, nous avons surmonté deux premières vagues. Un an plus tard, voilà que nous devons composer avec une quatrième vague, et ce, dans un contexte de pénurie de main d'œuvre, mais, il y a de l'espoir. Si on se réfère aux réalisations dont fait état le récent Rapport annuel de gestion, nous pouvons croire être en mesure de relever ces défis à nouveau !*

*En effet, notre organisation a su agir et réagir rapidement, avec rigueur, créativité et une savante combinaison de connaissances, de compétences, de flexibilité et de résilience. Rappelons que plusieurs activités, services et démarches ont été interrompues abruptement en mars 2020. Du personnel a été délesté et appelé en renfort afin de prêter main forte aux équipes des unités Covid, tant en milieu hospitalier qu'en CHSLD, puis à celles affectées au dépistage, et plus tard, aux équipes dédiées à la vaccination.*

*Devant l'urgence, des mesures exceptionnelles de soins, de prévention et de contrôle des infections ont été déployés dans tous les secteurs.*

*À titre indicatif, dès le printemps 2020 :*

- Une vaste opération de dépistage a été mise en place notamment, à la Place des Festivals du Quartier des spectacles et dans les bus de la STM.*
- Des unités d'hospitalisation brève pour les cas confirmés COVID-19, ont été érigées.*
- Des sites d'hébergement temporaire pour les personnes en situation d'itinérance et plusieurs autres installations éphémères ont été mises en place dans des temps record, en attendant l'accès aux vaccins et l'ouverture des premiers sites de vaccination, dont celui au Palais des congrès de Montréal.*
- Pour plusieurs, le télétravail est devenu une obligation.*
- Pour d'autres, l'obligation de répondre aux situations d'urgence, de façon répétée, a occasionné un épuisement (une fatigue) légitime des troupes.*
- En cours de route, de nouveaux outils informatiques ont été déployés afin de répondre aux besoins de cette nouvelle réalité.*

*En dépit de la crise, notre priorité et notre engagement à prendre soin et à desservir nos usagers sont demeurés au cœur de nos préoccupations, de nos décisions et de nos actions. Toutes ces mesures ont porté fruits. Les services et les programmes habituels ont pu reprendre progressivement au cours des derniers mois, selon les fluctuations de la situation sanitaire. Nous avons assisté à une mobilisation extraordinaire du personnel qui s'est investi à fond auprès des patients et des usagers, soutenu par une contribution intensive de l'équipe de santé publique, avec le concours de nombreux partenaires institutionnels et communautaires, et plusieurs instances municipales. Nous ne leur serons jamais assez reconnaissant. Ils ont tous fait preuve de générosité, d'un sens professionnel décuplé et de capacités à innover promptement et avec diligence, malgré les impacts de cette crise, tant sur leur vie personnelle que sur leur pratique professionnelle.*

En terminant, un vidéo « *Unis contre la COVID-19* » est projeté aux participants faisant un bref retour rétrospectif de l'année en images, capter par l'équipe du service des communications.

M<sup>me</sup> Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, présente le rapport annuel de gestion 2020-2021 du CCSMTL :

### **Priorité - Mission – Vision du CCSMTL**

**Mission** - Veille à la santé et au bien-être de la population de son territoire. Dans le cadre de ses mandats locaux, régionaux et suprarégionaux qui lui sont dévolus, le CIUSSS offre une large gamme de services de santé et services sociaux généraux et spécialisés en s'assurant de les rendre accessibles, efficaces, efficients et de qualité. Détenant plusieurs désignations universitaires, il est un acteur clef par sa contribution majeure à la formation académique ainsi qu'au développement et partage des savoirs scientifiques.

**La priorité est de rendre les soins et les services :**

*accessibles, efficaces, sécuritaires, humains et de qualité*

**Vision** - Anticipe les besoins évolutifs de la population qu'il dessert, s'adapte ou se redéfinit en conséquence

**Approche usager-partenaire** – À l'écoute des usagers, partenaires et de la communauté, en écho à leurs besoins

### **Le CCSMTL en bref :**



### **Mandats régionaux et suprarégionaux**

#### **Mandats de nature administrative (31). ex. :**

- Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
- Banque interrégionale d'interprètes (BII)
- Dossier Santé Québec (DSQ)
- Centre de répartition des demandes de services montréalais (CRDS)

#### **Mandats de nature clinique (84). ex. :**

- Programme jeunesse
- Institut universitaire de gériatrie de Montréal
- Programme DI-TSA-DP et SAPA
- Programme santé mentale et dépendance (+ *PERRCCA* et *CRAN*)
- Violence conjugale et agression sexuelle

## Répartitions de l'effectif en 2020 par catégorie de personnel :

Répartition de l'effectif en 2020 par catégorie de personnel		
11045184 - CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	Nombre d'emplois au 31 mars 2020	Nombre d'ETC en 2019-2020
01. Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	3 205	2 512
02. Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	5 716	4 311
03. Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	2 536	2 112
04. Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	5 332	4 354
05. Personnel non visé par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales *	83	66
06. Personnel d'encadrement	639	627
<b>Total</b>	<b>17 511</b>	<b>13 981</b>

\* Soit les pharmaciens, les biochimistes cliniques, les physiciens médicaux, les sages-femmes et les étudiants.

Nombre d'emplois = Nombre d'emplois occupés dans le réseau au 31 mars de l'année concernée et ayant au moins une heure, rémunérée ou non, dans les trois mois suivant la fin de l'année financière. Les personnes qui, au 31 mars, occupent un emploi dans plus d'un établissement sont comptabilisées pour chacun de ces emplois.

Nombre d'équivalent temps complet (ETC) = L'équivalent temps complet permet d'estimer le nombre de personnes qui aurait été nécessaire pour effectuer la même charge de travail, à l'exclusion des heures supplémentaires payées, si tous avaient travaillé à temps complet. C'est le rapport entre le nombre d'heures rémunérées, ce qui inclut les jours de vacances, les jours fériés et autres congés rémunérés, ainsi que les heures supplémentaires prises en congé compensé, et le nombre d'heures du poste pour une année, lequel tient compte du nombre de jours ouvrables dans l'année.

### Mission universitaire :

Le CCSMTL détient plusieurs désignations universitaires. Une désignation universitaire donne la mission de faire découvrir, d'enseigner et de soigner selon les meilleures pratiques basées sur la recherche et l'évaluation.

L'établissement contribue de façon importante à la formation de la relève. Il s'implique aussi dans le développement et le partage de connaissances scientifiques.

Les désignations universitaires du CCSMTL sont :

- Institut universitaire de gériatrie de Montréal
- Institut universitaire Jeunes en difficulté
- Institut universitaire sur les dépendances
- Institut universitaire sur la réadaptation en déficience physique de Montréal
- Centre affilié universitaire sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté

Les centres de recherche financés par le Fonds de recherche du Québec – Santé (FRQS) :

- Centre de recherche de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal
- Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain
- Centre de recherche en santé publique

**Une culture universitaire vivante et dynamique**

Plus de **5 250** stagiaires  
dans **63** disciplines  
et **585** superviseurs des stages

**257** chercheurs réguliers

**942** projets de recherche en cours au 31 mars 2021

**10** bibliothèques et centres de documentation du CCSMTL

**Recherche**  
**Enseignement**  
**Transfert des connaissances**  
**Rayonnement**  
**Évaluation des technologies et les modes d'intervention (ETMI)**  
**Pratiques de pointe**

## Projet d'agrandissement et de modernisation de l'Hôpital de Verdun

Avancement des travaux :

En cours :

- Travaux préparatoires à la construction
- Construction de nouveaux quais de réception et d'expédition
- Construction du nouveau pavillon

Les faits saillants:

### **Approvisionnement et logistique**

Pénurie, imprévus et agilité :

- Recherche et développement de substituts
- Augmentation des équipes et hausse des transports
- Mise en place d'une équipe dédiée et d'un magasin centralisé pandémie
- Déploiement des sites de vaccination et de dépistage et d'autres nouveaux sites à desservir
- Tableau de bord de l'inventaire et de la consommation en temps réel
- Création de partenariats durables

### **Ressources financières**

Partenaire de choix, accessible et impliqué :

- Application des arrêtés ministériels COVID-19
- Implantation, compilation et suivi budgétaire des coûts de la pandémie
- Piloter une équipe d'experts issus de plusieurs directions, visant à améliorer les processus organisationnels
- Mise en place de plans d'actions - économies de plus de 10M de dollars en 2021-2022, pour améliorer les services aux usagers
- Gestion des versements aux *résidences pour personnes âgées* (RPA) et d'OBNL de la région de Montréal, et suivi des redditions de comptes

### **Ressources humaines, communications et affaires juridiques**

Ressources humaines :

- Mobilisation pour le transfert temporaire de plus de 1300 employés en soutien aux secteurs en difficulté
- Titularisation et rehaussement des heures des employés afin de stabiliser la composition des équipes et des unités
- Embauche de plus de 6000 personnes et accueil de 1181 participants au programme d'études PAB-boursier
- Offre de service complète pour la santé des employés
- Liens renforcés avec les partenaires syndicaux

### **Communications et marketing**

- Partie prenante de tous les grands chantiers organisationnels
- Soutien continu aux équipes prévention et contrôle des infections (PCI)
- Adaptation, organisation et diffusion de l'information relative aux mesures de protection COVID-19 aux communautés internes et externes
- Information, mobilisation et soutien des équipes et directions
- Contribution et mise en place des cliniques de vaccination et de dépistage
- Intensification du conseil, de la coordination des communications locales et régionales et des relations médias (+ de 4000 demandes médias)

### **Affaires juridiques**

- Soutien juridique des directions aux situations liées à la pandémie
- Soutien continu à la Direction régionale de santé publique (DRSP)
- Interprétation des nombreux décrets et arrêtés ministériels
- Mise en place de modalités entourant les audiences virtuelles, permettant aux usagers d'y participer sans se déplacer, en toute sécurité

## Ressources informationnelles

Dossier vaccinal électronique :

- Implantation d'un système informatique novateur, sécuritaire et sans papier, en soutien au processus de vaccination mobile/massive du personnel et de la population au *Palais des congrès de Montréal*

Avantages :

- Efficacité et volume accrus de traitement des activités administratives
- Parcours sans papier réduisant les risques de contagion
- Meilleure expérience usager
- Meilleure qualité et intégration des données
- Assure la sécurité et l'accessibilité

## Services généraux et des partenariats urbains

Adaptation des services de proximité en réponse aux besoins de la population urbaine en contexte pandémique :

- **Mobilisation** de plusieurs partenaires pour transformer ou développer de nouveaux services de proximité en contexte COVID-19
- **Mise en place des premières cliniques de dépistage** au Québec, à l'*Hôtel-Dieu de Montréal* et à la *Place des Festivals*
- Préserver l'accessibilité à la consultation par la **téléconsultation**.
- **Deux cliniques d'évaluation désignées** pour personnes symptomatiques
- **Gestion des éclosions et contrôle des infections** : sensibilisation en CLSC, des brigades d'interventions en communautés et distribution d'équipements de protection dans les organismes communautaires
- **Coordination des mesures d'urgence d'actions régionales essentielles** avec les partenaires de la sécurité civile et des établissements
- **Interventions régionales** en réponse aux besoins spécifiques de différentes populations présentant des besoins particuliers
- **Ouverture du premier site de vaccination de masse** au *Palais des congrès de Montréal*

## Services multidisciplinaires

La télépratique comme mode d'intervention auprès de la clientèle :

- Soutien à l'adaptation du personnel clinique à une nouvelle réalité et l'utilisation des bonnes pratiques par la téléconsultation et la téléadaptation et à la prestation des soins de santé à distance
- Atelier sur les normes et balises légales et éthiques
- Atelier sur l'animation de groupe en virtuel
- **125 ateliers virtuels interactifs** dispensés à plus de 10 000 intervenants d'avril 2020 à mars 2021.

## Services professionnels

- **Mobilisation sans précédent** des médecins, dentistes, pharmaciens et des gestionnaires, de tous les secteurs (*triage, urgence, PCI, CHSLD, etc.*)
- Réalisation de nombreux projets dans nos installations selon les enjeux
- **Cogestion médico-administrative** : modèle, cadre de référence, outils d'accompagnement et de formation et organigrammes
- État de situation sur les **leviers et enjeux** liés à la cogestion par une **consultation** auprès de médecins et de gestionnaires

## Soins infirmiers

**Maintien d'une offre de service optimale = qualité des soins et sécurité des clientèles** - Trajectoires patients et parc de lits révisés (HND et HV)

**Hôpital de Verdun (HV)** – Coordonné par le volet opérations de la DSI.

- **Ouverture d'une unité temporaire de 36 lits** sous un chapiteau (*l'Annexe*) dans le stationnement à l'arrière de l'hôpital
- **Unité relocalisée** dans un bâtiment modulaire (32 lits) en mars 2021
- **Unité d'hospitalisation brève (UHB)** de 12 lits aménagée dans une section du pavillon administratif de l'*Hôpital de Verdun*
- **Transfert de la clinique d'hémo-oncologie** vers le *CSLC de Verdun* en mars 2020 **et relocalisation** dans un bâtiment modulaire en juin 2021

**Hôpital Notre-Dame (HND)** – Concept de l'Hôpital dans l'Hôpital instauré pour la clientèle COVID-19 et adapté aux soins intensifs à la 2e vague.

- **Nouveaux titres d'emploi** : assistant PAB, agent ÉPI (*équipement de protection individuelle*) et **personnel infirmier en renfort**
- **Réorganisation du travail avec la pharmacie, la DSP et la DAL** ; certaines tâches du personnel infirmier distribuées à d'autres titres d'emploi
- **Soutien intensif** aux équipes des unités
- **Contribution des infirmières praticiennes spécialisées (IPS)** au **soutien clinique** des équipes dans les divers milieux de soins
- **Formations et soutien clinique au dépistage et la vaccination** pour les professionnels autorisés

### Santé physique générale et spécialisée

**Gestion des mesures PCI** évolutive, continue et rapide par l'équipe de prévention et contrôle des infections (PCI) (sous la responsabilité du DGA).

- Révision du MSSS de la gouvernance PCI dans le réseau
- Augmentation des **effectifs PCI** + coordonnatrice clinico-administrative
- Plateforme de **formation PCI** aux intervenants
- Collaboration avec la *gestion de présence au travail COVID-19* (RH)
- Création d'une **base de données PCI** liant nos employés aux éclosions, les audits en milieux extrahospitaliers, la garde PCI, etc.
- Assurer le respect des normes sur les chantiers de construction (DST)
- **Collaboration avec l'hygiène salubrité** - développement outils et audits

### Programme jeunesse

Premier confinement difficile.

Taux de positivité des jeunes et éducateurs faible.

- Tablettes iPad pour scolarisation et contacts, autres initiatives créatives
- Soutien aux familles vulnérables dans la communauté
- Mise en place de brigades PCI au scolaire et CPE et de trousse pour soutenir la stimulation des tout-petits
- Investissements en appui à la clientèle pour le programme *Agir tôt*, santé mentale jeunesse, CAFE et Jeunes en difficulté
- Projets immobiliers visant l'amélioration des milieux de vie des jeunes

### Protection de la jeunesse

Adaptation et innovation – L'expertise psychosociale, la médiation familiale et l'adoption ont été fermées ou ralenties afin de soutenir les services essentiels :

- Baisse significative des signalements lors de la fermeture temporaire des écoles, suivi d'une augmentation importante du nombre d'enfants en attente d'évaluation à la reprise
- Priorisation des services pour les enfants en besoin de protection et leurs parents dans les cinq CIUSSS et établissements non fusionnés
- Mobilisation des intervenants : *paniers* aux familles dans le besoin
- Projet pilote pour l'évaluation des postulants à l'adoption internationale.

### Qualité, évaluation, performance et éthique

Activités de coordination liées à la pandémie :

- Soutien au *Centre de commandement du CIUSSS* et à la *Direction régionale de santé publique* + Tableau de bord pandémie
- Suivi du plan d'action du MSSS, bilan organisationnel de la pandémie, *audits* et soutien aux ressources privées d'hébergement
- Processus allégé de sélection des projets organisationnels, notamment pour le dépistage et la vaccination
- Coordination d'une escouade de gestionnaires et d'agents EPI en CHSLD et formation en bio-sécurité
- Accompagnement des éthiciens aux décisions ayant un impact clientèle et le contrôle qualité en milieu de vie.

## Déficiences intellectuelles, troubles du spectre de l'autisme et déficiences physiques

- Adaptation des services, mise en place des mesures sanitaires et prise en charge des situations critiques ou urgentes
- Création d'unités COVID et bonification des services téléadaptation
- Appels téléphoniques aux usagers en attente ou en service
- Équipe mobile d'évaluation des demandes de services
- Formation d'une équipe de professionnels en soutien aux mesures PCI dans les milieux d'hébergement et de réadaptation
- Mobilisation et collaboration *intra* et *inter* directions pour la clientèle hébergée ou hospitalisée (*services, CHSLD, hôpitaux, soins généraux*)

## Santé mentale et dépendance

Réorganisation des services – Une centaine d'intervenants délestés pour prêter main-forte en zone rouge. Fermeture d'unités internes et augmentation significative des personnes en attente de services externes spécialisés en dépendance.

- Unité d'isolement à l'ancien *Hôpital Royal Victoria* : pratiques innovantes en gestion de l'alcool et d'approvisionnement plus sécuritaires, uniques au Québec
- Intégration de pairs aidants en itinérance au sein des équipes (*étude*)
- Ouverture officielle de cinq points de service externes à travers l'île de Montréal, de services spécialisés en dépendance – accès et proximité
- Création du module d'évaluation rapide et d'arrimage dans le milieu (MÉRAM) assurant, 7 jours sur 7, une évaluation complète des usagers qui se présentent à l'urgence de l'*Hôpital Notre-Dame* afin de réduire le recours à l'hospitalisation

## Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Limiter les effets dévastateurs de la pandémie, malgré une pénurie importante de ressources en soins infirmiers.

- Réduction de la capacité d'accueil en unité de réadaptation
- Investissements en CHSLD pour améliorer l'encadrement des équipes : nomination d'un **gestionnaire responsable par installation**, ajout de chefs d'unité et de chefs d'activités
- Accueil et formation de **930 nouveaux préposés aux bénéficiaires**
- Ajustements des interventions de **soutien à domicile** et **présences en résidences privées pour aînés** (*soutien et gestion des éclosions*)
- Personnel délesté à l'*Hôtel-Dieu de Montréal* pour la clientèle ayant contracté la COVID-19 dans les différents milieux de vie
- Cliniques externes de l'IUGM en **téléconsultation**.

## Santé publique

### Direction régionale de santé publique (DRSP)

Plan de réponse à la pandémie - Vague 2 – Guider les actions

- Vision globale de la situation : **agir rapidement et en amont**
- **Structure de gouvernance** établie avec le centre de commandement montréalais pour la mise en place de stratégies
- **Cellules de crise déployées** pour réponses adaptées (*santé mentale, cellule ethnoculturelle, mitigation des impacts collatéraux, aînés, etc.*)
- **Contrôle de la transmission du virus - Vigie et surveillance en continu**
- **200 contributeurs temporaires** – soutien aux équipes, aux éclosions, aux enquêtes (*près de 90000*), traçage et autres dossiers spécifiques
- **Soutien à plus de 4000 éclosions** dans divers milieux : de travail, scolaires, de garde, de soins, communautaires, etc.
- **Publications d'information quotidiennes et rapports** en ligne
- **Campagne de vaccination**
- **Conférences de presse** (aux 2 semaines) et publications Web
- **Service d'interprète téléphonique** immédiat (*26 langues*)
- **Itinérance** - gestion des éclosions, dépistage et vaccination
- Projet pilote de vaccination parents et enseignants (*2 quartiers*)
- **200 nouveaux postes permanents**
- Aide à l'isolement des personnes positives à la COVID-19 (Croix-Rouge)

## Mission universitaire

- **Implantation d'un outil de gestion des demandes** d'évaluation de projets de recherche, *Nagano* de la DEUR (1<sup>er</sup> avril 2021)
- **Institut universitaire sur la réadaptation en déficience physique de Montréal (IURDPM)** - 40 nouveaux projets de recherche et financement (*IRSC, MEI, REPAR*) + de 10 initiatives liées à la COVID-19
- **Centre de recherche en santé publique (CRéSP)** – Inauguration officielle septembre 2020
- **Institut universitaire Jeunes en difficulté (IUJD)** – Participation à la consultation de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (*Commission Laurent*)
- **Institut universitaire sur les dépendances (IUD)** - Table des gestionnaires cliniques et organisationnels en dépendance (2020)
- **Centre de recherche de l'Institut de gériatrie de Montréal (CRIUGM-IUGM)** - Mobilisation pour contrer l'isolement des aînés (d'AvantÂge à *Écrire sa vie* avec M<sup>me</sup> Janette Bertrand).
- **Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS)**- Série balado *Sur le vif* espace de réflexion collective ; ressources de prévention/intervention et guide des bonnes pratiques en itinérance.

## Les résultats au regard du plan stratégique du MSSS

Madame Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, présente les divers indicateurs relatifs aux objectifs suivants :

- Offrir un accès plus rapide aux services de première ligne
- Diminuer le temps d'attente à l'urgence
- Améliorer l'accès aux services en santé mentale
- Améliorer l'accès aux services en dépendance
- Améliorer l'accès aux services aux services spécialisés
- Améliorer l'accès aux services pour les personnes vivant avec une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme
- Augmenter les services de soutien à domicile
- Améliorer l'accès aux services destinés aux enfants, aux jeunes et à leurs familles

## Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité

### Agrément 2021-2023 :

- **Suivis assurés**, à la suite de la visite d'Agrément Canada en novembre 2019 : mise en place de plans d'action et d'amélioration de la qualité des soins et des services à l'hiver 2020
- **État d'avancement soumis** à *Agrément Canada* en mars 2020
- **Amorce des travaux préparatoires** à la visite en avril 2021 (**séquence 3**), permettant d'évaluer la conformité aux critères liés à la santé physique, aux services généraux et la norme transversale de télésanté
- **Analyse des sondages** réalisés en 2019 (*plan d'action*)

### Gestion des risques :

## **La sécurité et la qualité des soins et des services**

Activités réalisées pour promouvoir de façon continue la déclaration et la divulgation des accidents/incidents

Directions cliniques	Nombres de gestionnaires	Nombres d'employés
SAPA	29	0
DPROGJ	8	0
DI-TSA-MVS	0	20
OPTILAB	1	0
TOTAL	38	20

Répartition des déclarations par catégorie d'événement pour les périodes 2020-2021

CCSMTL	Exercice financier 2020-2021	
	Nombre	%
Chute	6108	49,20 %
Médication	2890	23,28 %
Autres	2034	16,38 %
Abus / agression	475	3,82 %
Traitement	304	2,44 %
Matériel	126	1,01 %
Effet personnel	126	1,01 %
Retraitement dispositifs médicaux	91	0,73 %
Diète	99	0,79 %
Test diagnostique-laboratoire	74	0,59 %
Lié à l'équipement	48	0,38 %
Lié au bâtiment	22	0,17 %
Test diagnostique - imagerie	17	0,13 %
Total	12 414	100 %

Nature des trois (3) principaux **types d'incidents** (indices de gravité A et B) mis en évidence au moyen du système local de surveillance.

Principaux types d'incidents	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des incidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Médication	483	34,6 %	3,89 %
Autres	346	24,8 %	2,78 %
Chutes	1750	12,5 %	1,41 %

Événements	Circonstances (3 principales)
Administration de la médication	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omission (12,0 %)</li> <li>Autre (7,9 %)</li> <li>Disparition / Décompte (3,2 %)</li> </ul>
Autres types d'événements	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autre (16,0 %)</li> <li>Erreur liée au dossier (1,8 %)</li> <li>Fugue/Disparition (1,8 %)</li> </ul>
Chutes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trouvé par terre (3,6 %)</li> <li>En circulant (2,15 %)</li> <li>Chaise/fauteuil (1,7 %)</li> </ul>

Principaux types d'accidents	Nombre	Pourcentage par rapport à l'ensemble des accidents	Pourcentage par rapport à l'ensemble des événements
Chutes	5933	53,8 %	47,79 %
Médication	2407	21,8 %	19,39 %
Autres	1688	15,31 %	13,6 %

Événements	Circonstances (3 principales)
Chutes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trouvé par terre (28,4 %)</li> <li>En circulant (9,5 %)</li> <li>Chaise / fauteuil (4,4 %)</li> </ul>
Administration de la médication	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omission (9,5 %)</li> <li>Autre (3,8 %)</li> <li>Disparition / Décompte (0,4 %)</li> </ul>
Autres types d'événements	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autre (4,5 %)</li> <li>Blessure d'origine inconnue (3,8 %)</li> <li>Blessure d'origine connue (3,0 %)</li> </ul>

#### Le nombre de mises sous garde dans un établissement selon la mission :

	Mission CH	Mission CHSLD		Mission CR	Total Établissement
Nombre de mises sous garde préventive appliquées	1495				1495
Nombre de demandes (requêtes) de mises sous garde provisoire présentées au tribunal par l'établissement au nom d'un médecin ou d'un autre professionnel qui exerce dans ses installations	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	366
Nombre de mises sous garde provisoire ordonnées par le tribunal et exécutées	233				233
Nombre de demandes (requêtes) de mises sous garde en vertu de l'article 30 du Code civil présentées au tribunal par l'établissement	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	214
Nombre de mises sous garde autorisées par le tribunal en vertu de l'article 30 du Code civil et exécutées (incluant le renouvellement d'une garde autorisée)	190				190

En vertu des données actuelles des mises sous garde préventives (MSG) appliquées, et tout en tenant compte des limites d'une interprétation juste et fondée, nous pouvons conclure raisonnablement les impacts de la pandémie sur l'accès aux soins de santé, notamment la baisse des consultations à l'urgence pour des motifs de santé mentale. Comme la plupart des gardes préventives proviennent des services d'urgence de milieux hospitaliers, la baisse de 20 % du nombre de MSG appliquées semble être le résultat direct de la baisse du pourcentage des consultations à l'urgence observée pour ce type de motifs.

## Les soins de fin de vie :

### **L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie (1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021)**

Activité	Information demandée	Nombre
Soins palliatifs et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	2118
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	13
Aide médicale à mourir (AMM)	Nombre de demandes d'aide médicale à mourir formulées	53
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	31
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs Motifs pour lesquels l'aide médicale à mourir (AMM) n'a pas été administrée : la personne décédée avant la fin de l'évaluation (6), la personne décédée avant l'administration (5), la personne a retiré sa demande ou a changé d'avis (3), la personne a été transférée dans un autre établissement (2), la personne ne répondait pas aux conditions au moment de la demande d'AMM (2), la personne répondait aux conditions au moment de sa demande mais a cessé d'y répondre au cours du processus d'évaluation (1) et le processus d'évaluation de la demande est en cours (5).	24

## La divulgation des actes répréhensibles :

Durant la période visée par le Rapport annuel 2020-2021, il n'y a eu aucun acte répréhensible divulgué dans notre établissement.

## Information et consultation de la population :

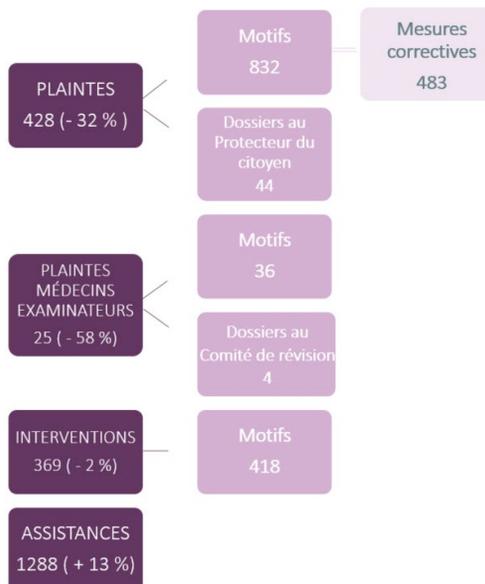
Mise en place de modalités et de mécanismes pour informer la population, la mettre à contribution dans l'organisation des services et connaître sa satisfaction à l'égard des résultats obtenus

- En **soutien aux proches aidants** des usagers hébergés en **CHSLD : publication** bimensuelle courriel *Info-pandémie COVID-19* transmise aux familles des résidents
- **Livre blanc des pratiques inspirantes de partenariat** avec les usagers et leurs proches développées en contexte de pandémie (*comités usagers/résidents*)
- **Rencontres CUCI-CCSMTL** et **publication** *L'instant COVID-19* aux CU et CR
- Publication **Rendez-vous du CCSMTL** (*personnel, médecins, BEPUP, CU/CR*)
- **Consultation éthique** avec comité des usagers : reprise des activités (pandémie)
- **Politique d'engagement et de partenariat** avec les usagers et leurs proches (EPUP) liée à la séquence 3 de la démarche d'Agrément (visite en avril 2022)
- Travaux en comité : **coconstruction avec des usagers ressource**

## **6. Présentation du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits 2020-2021**

M<sup>e</sup> Céline Roy, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, présente le rapport annuel 2020-2021 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits.

## Faits saillants



69

## 7. Présentation du rapport financier annuel 2020-2021

Madame Guénaëlle Joly, directrice des ressources financières, présente le rapport des états financiers 2020-2021 du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

### Fonds d'exploitation

	Au 31 mars 2021	Au 31 mars 2020
▪ Subventions MSSS	1 991 294 082 \$	1 491 304 201 \$
▪ Contributions des usagers	87 347 722 \$	99 654 582 \$
▪ Ventes de services, recouvrements, donations et revenus de type commercial	31 416 910 \$	37 549 968 \$
▪ Autres revenus	66 160 340 \$	65 220 353 \$
<b>Total revenus</b>	<b>2 176 219 054 \$</b>	<b>1 693 729 104 \$</b>
▪ Salaires, avantages sociaux et charges sociales	1 329 065 290 \$	1 078 620 398 \$
▪ Rétributions versées aux RNI	146 046 150 \$	135 220 745 \$
▪ Dépenses de transfert	297 532 611 \$	176 525 511 \$
▪ Autres charges	403 532 064 \$	308 406 028 \$
<b>Total charges</b>	<b>2 176 176 115 \$</b>	<b>1 698 772 682 \$</b>
<b>Surplus (déficit) de l'exercice</b>	<b>42 939 \$</b>	<b>(5 043 578) \$</b>

### Fonds d'immobilisation

	Au 31 mars 2021	Au 31 mars 2020
➢ Subventions MSSS	67 790 572 \$	56 101 904 \$
➢ Donations	456 803 \$	488 819 \$
➢ Gains sur dispositions	5 311 915 \$	2 586 126 \$
➢ Autres revenus	2 428 025 \$	10 297 113 \$
<b>Total revenus</b>	<b>75 987 315 \$</b>	<b>69 473 962 \$</b>
➢ Frais financiers	15 721 469 \$	17 280 815 \$
➢ Entretien et réparations	1 832 803 \$	2 517 969 \$
➢ Amortissements des immobilisations	57 695 022 \$	52 378 221 \$
➢ Autres charges	26 585 \$	36 890 \$
<b>Total charges</b>	<b>75 275 879 \$</b>	<b>72 213 895 \$</b>
<b>Surplus (déficit) de l'exercice</b>	<b>711 436 \$</b>	<b>(2 739 933) \$</b>

## État des surplus (déficits) cumulés

### Fonds d'exploitation

	Au 31 mars 2021	Au 31 mars 2020
<b>Déficits cumulés au début</b>	(34 297 275) \$	(28 486 587) \$
➤ Surplus (déficit) de l'exercice	42 939 \$	(5 043 578) \$
➤ Transferts interfonds	(1 820 286) \$	(767 110) \$
<b>Déficits cumulés à la fin</b>	<b>(36 074 622) \$</b>	<b>(34 297 275) \$</b>

## État des surplus (déficits) cumulés

### Fonds d'immobilisation

	Au 31 mars 2021	Au 31 mars 2020
<b>Surplus cumulés au début</b>	<b>48 167 182 \$</b>	<b>50 140 005 \$</b>
➤ Surplus (déficit) de l'exercice	711 436 \$	(2 739 933) \$
➤ Transferts interfonds	1 820 286 \$	767 110 \$
<b>Surplus cumulés à la fin</b>	<b>50 698 904 \$</b>	<b>48 167 182 \$</b>

## 8. Période de questions du public

Lors de chaque séance publique annuelle d'information du conseil d'administration, une période est allouée pour permettre aux personnes présentes de poser des questions relativement aux rapports présentés. La procédure à suivre lors de la période de questions du public a été affichée le 10 novembre 2021 au siège de l'établissement, sur l'Intranet de l'établissement et sur le site Internet de l'établissement.

En raison des mesures sanitaires préventives entourant la pandémie de la COVID-19, la séance publique annuelle d'information 2019-2020 (SPAI) est diffusée en visioconférence seulement.

La population a été invitée, au site web de l'établissement, à poser leur question par téléphone ou par courriel au plus tard le 16 novembre. Madame Micheline Ulrich, présidente, constate qu'une question est inscrite au registre.

### ➤ Monsieur Lucien Landry, comité des résidents du Manoir de l'Âge d'Or

Monsieur Lucien Landry souhaite rendre hommage aux membres du conseil d'administration pour l'ensemble du travail accompli pour le bien-être de la population, et ce, dans un contexte très difficile. Il adresse une question relative à la possibilité de fermeture du Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or.

Madame Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, indique que la fermeture du Centre d'hébergement n'est pas dans les plans actuels.

Aucune autre question n'étant inscrite au registre, M<sup>me</sup> Ulrich clôt la période de questions du public.

Les personnes désirant poser des questions additionnelles sont invitées à transmettre l'information à l'adresse courriel suivante : [ca.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:ca.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

## 9. Levée et fin de la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration

En conclusion, madame Sonia Bélanger, présidente-directrice générale, remercie les participants de cette rencontre, qui s'est tenue en mode virtuel.

L'ordre du jour étant épuisé, **il est proposé, dûment appuyé et résolu à l'unanimité** de lever la séance publique annuelle d'information du conseil d'administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal du 17 novembre 2021 à 18 h.

*(Original dûment signé)*

---

M<sup>me</sup> Micheline Ulrich, présidente

*(Original dûment signé)*

---

M<sup>me</sup> Sonia Bélanger, secrétaire