




# Rapport annuel de gestion 2011 - 2012



**CSSS  
IUGS**



**S'adapter  
pour mieux répondre  
aux besoins  
de la population**



Centre de santé et de services sociaux –  
Institut universitaire de gériatrie  
de Sherbrooke

# TABLE DES MATIÈRES

■ LE MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL .....	2-3
■ LA POPULATION DE SHERBROOKE ET DE L'ESTRIE .....	4-5
■ LES SERVICES OFFERTS .....	6-8
aux Sherbrookoïses .....	6-7
aux Sherbrookoïses et aux Estriens .....	8
■ LE CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	9
■ LES ADAPTATIONS ET LES INNOVATIONS .....	11-12
■ LE BUDGET SUPPLÉMENTAIRE DE 5,4 M\$ POUR LE PROGRAMME PERTE D'AUTONOMIE LIÉE AU VIEILLISSEMENT .....	12
■ LES RECONNAISSANCES .....	13
■ LA RECHERCHE .....	14-15
■ L'ENSEIGNEMENT ET LE TRANSFERT DE CONNAISSANCES .....	16
■ LA FONDATION VITÆ .....	17
■ LE CSSS-IUGS EN CHIFFRES .....	18-19
Les finances .....	18
Les ressources humaines .....	18
Les usagers des services généraux et spécifiques .....	18-19
Les usagers des services spécialisés en gériatrie .....	19

La version intégrale de ce rapport de gestion  
est disponible sur demande en cliquant ici  
[communication.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca](mailto:communication.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca)

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

### S'adapter pour mieux répondre aux besoins de la population

Afin d'être en mesure de fixer des objectifs pour mieux répondre aux besoins de la population de Sherbrooke et de l'Estrie, les membres de la communauté du CSSS-IUGS ont passé la dernière année à s'adapter de maintes façons.

L'organisation a d'abord dressé un bilan de son dernier exercice stratégique de cinq ans. Ce bilan lui a permis de mieux préparer la nouvelle planification stratégique de trois ans qu'elle s'apprête à adopter.

Un nouveau conseil d'administration a été mis en place, et l'établissement a entrepris de réviser son plan d'organisation afin de s'assurer d'utiliser à leur plein potentiel les talents requis pour relever les défis des prochaines années.

À la lecture des pages de ce rapport annuel de gestion, vous constaterez à quel point des actions ont été déployées pour mieux répondre, d'une part, à la demande de services de la population et, d'autre part, aux exigences de qualité.

L'attribution d'un budget supplémentaire de l'ordre de 5,4 millions de dollars pour les services du programme Perte d'autonomie liée au vieillissement a grandement mobilisé les équipes, d'autant plus qu'il nous a été attribué au moment où nous entreprenons un ambitieux projet visant à optimiser notre performance tout en augmentant le nombre d'heures passées auprès des usagers des services de soutien à domicile. Ce projet vise notamment à répondre à l'important défi du vieillissement de la population et de son maintien à domicile.

Plusieurs inspections professionnelles ont eu lieu, dont celles d'Agrément Canada et du Conseil québécois d'agrément, qui ont renouvelé nos certificats d'agrément en décembre 2011. La ministre déléguée aux Services sociaux, M<sup>me</sup> Dominique Vien, a elle aussi reconnu la qualité de nos services et notre innovation en choisissant la réalisation du Chalet intergénérationnel J.-Armand-Bombardier comme Coup de cœur des prix d'Excellence du ministère de la Santé et des Services sociaux.

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

De plus, au cours de la dernière année, le CSSS-IUGS a été reconnu comme membre du réseau d'expertise en matière de bilan de santé des réfugiés et des demandeurs d'asile, et ce, après avoir obtenu un financement récurrent pour l'opération de sa clinique des réfugiés. L'institution a aussi été nommée comme centre satellite du programme national d'assistance ventilatoire à domicile du Centre universitaire de santé McGill.

Toutes ces reconnaissances sont le fruit des efforts conjugués de tous les membres de la communauté du CSSS-IUGS, lesquels placent au cœur de leurs préoccupations les besoins et les attentes de la population.

À travers la lecture de ces pages, ce sont donc le talent et l'engagement des quelque 2735 employés, 100 chercheurs, 125 médecins omnipraticiens ou spécialistes, 1400 étudiants et 450 bénévoles que vous découvrirez. Ne serait-ce que pour connaître ce qui les anime, la lecture de ce rapport vaut le coup!

Bonne lecture!



Diane Gingras  
Présidente du conseil d'administration



Carol Fillion  
Directeur général

## LA POPULATION DE SHERBROOKE ET DE L'ESTRIE

Le CSSS-IUGS est responsable de veiller à la santé de la population de Sherbrooke ainsi que d'offrir des services de santé de première ligne aux Sherbrookoïses et, pour certains services, aux Estriens. Il est aussi responsable d'offrir les services et programmes spécialisés en gériatrie à la population de l'Estrie.

### Estimation de la population

- En 2011, 158 056 personnes vivaient à Sherbrooke, et 154 094 personnes vivaient dans les autres réseaux locaux de services (RLS) de l'Estrie.
- Entre 2001 et 2011, la population de Sherbrooke a augmenté de 12 % alors que celle des autres RLS de l'Estrie a augmenté de 3 %. À titre comparatif, la croissance de la population dans l'ensemble du Québec a été de 8 %.
- Chez les personnes âgées de 75 ans ou plus, la croissance est importante à Sherbrooke mais moindre qu'ailleurs en Estrie et au Québec :
  - 25 % à Sherbrooke,
  - 35 % dans les autres RLS de l'Estrie et au Québec.

### Projection de la croissance de la population – 2012 à 2022

- D'ici 2022, la croissance de la population de l'Estrie devrait se poursuivre, et son vieillissement, s'accroître :
  - Croissance prévue de l'ensemble de la population :
    - 4 % à Sherbrooke;
    - 6 % dans les autres RLS de l'Estrie.
  - Croissance prévue de la population de 75 ans ou plus :
    - 40 % à Sherbrooke;
    - 47 % dans les autres RLS.

## LA POPULATION DE SHERBROOKE ET DE L'ESTRIE

### Indice de défavorisation de la population du RLS de Sherbrooke

- La défavorisation matérielle est moins marquée qu'en moyenne au Québec, mais la défavorisation sociale l'est beaucoup plus.
- Il existe sept communautés réparties dans deux arrondissements qui présentent une défavorisation sur les deux plans :
  - Arrondissement de Fleurimont (Saint-Michel, Jardins-Fleuris et Saint-Jean-Baptiste);
  - Arrondissement du Mont-Bellevue (Centre-ville, Immaculée-Conception, Grands-Monts et Sainte-Jeanne-d'Arc).

### Naissances et habitudes de vie

- Une augmentation de 8 % des naissances a été observée entre 2006 et 2011 à Sherbrooke, comparativement à 1 % dans le reste de l'Estrie et à 8 % au Québec.
- Globalement, les indicateurs relatifs aux habitudes de vie et à la prévalence des maladies pour la population de l'Estrie sont semblables à ce que l'on observe en moyenne au Québec.

### Consommation médicale

- En Estrie, 77 % des personnes de 12 ans ou plus et 95 % des personnes de 65 ans ou plus déclarent avoir un médecin habituel.
- La consultation de la population de Sherbrooke auprès de médecins omnipraticiens correspond à la consommation attendue, tandis que la consultation auprès de médecins spécialistes est supérieure de 20 % à la consommation attendue.
- En omnipratique, la consommation réelle est plus importante que la consommation attendue en CLSC et en cabinet privé, alors qu'elle est moins importante à l'hôpital.
- L'offre médicale sur le territoire du RLS est supérieure à la consommation de la population de Sherbrooke, puisque le CHUS a des vocations locale, régionale et suprarégionale.

## LES SERVICES OFFERTS AUX SHERBROOKOIS



### Les services offerts

- Aide et soutien (accueil psychosocial)
- Centre d'enseignement sur l'asthme
- Centre de jour (personnes de 65 ans ou plus)
- Clinique des jeunes
- Clinique des réfugiés
- Hébergement et soins de longue durée
- Hôpital de jour (personnes de 65 ans ou plus)
- Itinérance
- Médecine de famille :
  - GMF des Deux-Rives
  - GMF des Grandes-Fourches
- Oncologie
- Orthophonie
- Prévention des chutes
- Récupération (convalescence)
- Ressources d'hébergement en santé mentale

## LES SERVICES OFFERTS AUX SHERBROOKOIS

### Les services offerts

- Saines habitudes de vie et maladies chroniques :
  - Centre d'abandon du tabac
  - Diabète
  - Maladies pulmonaires chroniques
  - Réadaptation cardiaque
- Santé dentaire
- Santé mentale
- Services aux jeunes en difficulté et à leur famille
- Services d'action communautaire :
  - Lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
  - Soutien à la vie associative et au fonctionnement des organismes communautaires
  - Revitalisation de quartier
- Services en milieu scolaire
- Soins infirmiers
- Soins palliatifs
- Soutien à domicile
- Soutien aux femmes enceintes et aux parents de nouveau-nés et d'enfants de 0 à 5 ans :
  - Allaitement
  - Atelier Bébé Trucs
  - Suivi postnatal
- Soutien aux personnes souffrant de :
  - Déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement
  - Déficience physique
  - Dépendances
  - Vaccination

## LES SERVICES OFFERTS AUX SHERBROOKOIS ET AUX ESTRIENS



### Les services offerts

- Assistance ventilatoire à domicile
- Centrale Info-Santé
- Centrale Urgence-Détresse
- Centre de maternité de l'Estrie (sages-femmes)
- Clinique du voyageur international
- Cliniques ambulatoires de gériatrie :
  - Dermatologie
  - Gériatrie spécialisée
  - Incontinence urinaire
  - Mémoire
  - Neurologie
  - Ophtalmologie
  - Physiatrie
  - Surdité-vertiges
- G rontopsychiatrie
- Hospitalisation de courte durée (personnes de 65 ans ou plus)
- Infections transmises sexuellement et par le sang (SIDEP des ITSS)
- Réadaptation fonctionnelle (personnes de 65 ans ou plus)

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Un nouveau conseil d'administration a été mis en place en 2012.

	<b>Diane Gingras</b> présidente		<b>Carol Fillion</b> secrétaire
	<b>Michel Vachon</b> vice-président		<b>Louis Côté</b> trésorier
	<b>Serge Audet</b> désigné par la Fondation VIT�E		<b>Pierre Hamel</b> �lu par le personnel non clinique
	<b>Andr�e Boutin</b> d�sign�e par le conseil multidisciplinaire		<b>Gabrielle Jung</b> d�sign�e par le comité des usagers
	<b>Patrice Breton</b> membre coopté		<b>Lucie Laflamme</b> d�sign�e par l'Université de Sherbrooke
	<b>Elizabeth Brière</b> �lu� par la population		<b>Jeannette LeBlanc</b> membre coopt�e
	<b>Jean-Pierre Charest</b> désigné par le comité des usagers		<b>Marie-Claude Lunardi</b> membre coopt�e
	<b>Chantal Charron</b> membre coopt�e		<b>Jean Perrault</b> membre coopté
	<b>Sylvie Chrétien</b> d�sign�e par le conseil des infirmières et infirmiers		<b>Pierre-Michel Roy</b> désigné par le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
	<b>Pierre Cossette</b> désigné par l'Université de Sherbrooke		<b>Johanne Royer</b> d�sign�e par le conseil des sages-femmes

## LES ADAPTATIONS ET LES INNOVATIONS

**Le CSSS-IUGS tente, par divers moyens, d'innover ou d'adapter ses processus afin d'améliorer tant l'accessibilité aux soins et services que leur qualité. Le bilan de l'année 2011-2012 confirme cette orientation. En voici quelques exemples :**

- Le CSSS-IUGS, par l'entremise de la D<sup>re</sup> Anne-Marie Boire Lavigne, a participé à la réalisation de la vidéo Partenaires jusqu'à la fin. Elle a collaboré à la réalisation de cet outil pédagogique sur la discussion des niveaux de soins en contexte de maladie chronique conjointement avec des intervenants du ministère de la Santé et des Services sociaux, de l'Institut de cardiologie de Montréal et de l'Institut de gériatrie de Montréal. Cette vidéo vise à mieux outiller les professionnels de la santé pour accompagner les personnes aux prises avec une maladie grave dans le choix d'objectifs de soins.
- Afin d'assurer une meilleure continuité des services en santé mentale jeunesse, l'établissement a accepté d'être désigné projet pilote pour l'expérimentation d'outils de transmission d'information entre les partenaires engagés dans le suivi d'un jeune.
- En 2011-2012, le CSSS-IUGS a poursuivi son action concertée au sein de l'Alliance sherbrookoise pour des jeunes en santé afin de promouvoir les saines habitudes de vie.



**Alliance sherbrookoise  
pour des jeunes en santé**

## LES ADAPTATIONS ET LES INNOVATIONS

- Afin de répondre à l'importante demande d'accès à un médecin de famille, des projets pilotes ont été mis sur pied ou se sont poursuivis pour offrir un meilleur soutien aux médecins et réduire le délai d'analyse des dossiers médicaux des demandeurs. Ainsi, 3386 personnes ont pu être prises en charge grâce au mécanisme d'accès, contrairement à 1432 l'année précédente.
- Un projet majeur d'optimisation des ressources a été mis en place dans deux directions de services. Des intervenants ont été formés afin de transférer leurs nouvelles connaissances à l'ensemble des directions au cours des prochaines années. Cet ambitieux projet visait à optimiser notre performance tout en augmentant le nombre d'heures passées auprès des usagers des services de soutien à domicile.
- En concertation avec les établissements du réseau estrien de la santé et des services sociaux et les instances syndicales, le CSSS-IUGS a planifié la mise en place de l'équipe régionale des services centralisés de la paie, de la rémunération et des avantages sociaux. Ce mandat a été confié au CSSS-IUGS dans le cadre des travaux d'optimisation des ressources menés en Estrie.

## LE BUDGET SUPPLÉMENTAIRE DE 5,4 M\$ POUR LE PROGRAMME PERTE D'AUTONOMIE LIÉE AU VIEILLISSEMENT (PALV)

Le CSSS-IUGS s'est vu octroyer un budget supplémentaire récurrent de l'ordre de 5,4 millions de dollars. Cette somme vise à augmenter l'accessibilité des services pour les personnes ayant une perte d'autonomie liée au vieillissement.

Cette somme permettra, à court et à moyen termes, d'ajouter des ressources pour assurer le soutien à domicile des personnes, d'ouvrir de nouvelles places d'hébergement en ressources non institutionnelles ainsi que d'ouvrir une unité transitoire de réadaptation fonctionnelle (UTRF) afin de permettre à des personnes âgées de récupérer leur autonomie avant de retourner chez elles après une hospitalisation.

De plus, afin de faciliter l'accès aux services durant la période de mise en place de nouvelles ressources en soutien à domicile et de nouvelles places en ressources non institutionnelles, des lits de soins de longue durée ont été ouverts temporairement au Centre d'hébergement Saint-Joseph.



## LES RECONNAISSANCES

**Nous sommes fiers d'avoir obtenu, en décembre 2011, des accréditations d'Agrément Canada et du Conseil québécois d'agrément. Outre ces accréditations, les services du CSSS-IUGS ont été reconnus de plusieurs façons.**

- Coup de cœur des prix d'Excellence du ministère de la Santé et des Services sociaux pour la mise en place du Chalet intergénérationnel J.-Armand-Bombardier
- Reconnaissance comme membre du réseau d'expertise en matière de bilan de santé des réfugiés et des demandeurs d'asile et attribution d'un budget d'opération récurrent pour la Clinique des réfugiés
- Reconnaissance comme centre satellite du programme national d'assistance ventilatoire à domicile du Centre universitaire de santé McGill





## LA RECHERCHE

**Le CSSS-IUGS est le seul centre de santé et de service sociaux du Québec à avoir une double désignation universitaire : en plus d'être reconnu comme centre affilié universitaire, il est l'un des deux instituts universitaires de gériatrie du Québec et accueille l'un des plus importants centres de recherche sur le vieillissement au Canada.**

### ■ La Direction de la recherche du centre affilié universitaire (CAU)

La recherche du CAU vise à favoriser le développement des capacités des personnes et des communautés de même que la pérennité d'une culture de recherche sociale. Trois axes de recherche s'inscrivent dans cette programmation :

- Développement des capacités des personnes en situation de précarité
- Développement des capacités des personnes ayant des troubles de santé mentale
- Développement des communautés

L'année 2011-2012 a été une année charnière pour l'intervention de quartier, qui est un projet transversal aux trois axes de recherche du CAU. En effet, cinq chercheurs réguliers, assistés d'un postdoctorant et d'un doctorant, ont déposé un rapport de l'expérience qui a mené à la pérennité de cette intervention. De plus, un nouveau projet transversal aux trois axes a vu le jour, soit l'approche centrée sur l'évaluation et la mesure des résultats dans le domaine des services sociaux.



## LA RECHERCHE

### ■ La Direction du Centre de recherche sur le vieillissement (CdRV)

Le mandat du CdRV est de produire des connaissances nouvelles sur le vieillissement afin de promouvoir l'autonomie des personnes âgées et de favoriser leur participation active à la société. Trois axes de recherche s'inscrivent dans la programmation :

- axe Clinique,
- axe Mécanismes biologiques du vieillissement,
- axe Société, populations et services.

L'année 2011-2012 a été marquée par l'intégration de neuf jeunes chercheurs et la consolidation de l'aspect multifacultaire du Centre, qui collabore maintenant avec huit des neuf facultés de l'Université de Sherbrooke.

Le CdRV compte 44 chercheurs actifs et 22 chercheurs associés. Pas moins de cinq chercheurs ont rejoint l'axe Clinique, et deux nouveaux chercheurs sont membres de l'axe Société, populations et services. Finalement, la professeure Rona Graham, titulaire de la chaire de recherche du Canada sur les maladies neurodégénératives, s'est jointe à l'axe Mécanismes biologiques du vieillissement. Sa chaire de recherche s'ajoute aux quatre autres du Centre.

De plus, le Centre de recherche sur le vieillissement poursuit ses activités de transfert de connaissances, de formation et de rayonnement éducatif en accueillant 147 étudiants des cycles supérieurs.



## L'ENSEIGNEMENT ET LE TRANSFERT DES CONNAISSANCES

**La recherche, l'enseignement et la diffusion des connaissances du CSSS-IUGS ont une large portée.**

- En 2011-2012, le CSSS-IUGS a soutenu l'apprentissage de 1407 étudiants.
  - Ces étudiants ont passé 25 005 jours au sein de l'institution.
  - Ils ont réalisé pas moins de 12 615 interventions auprès de 5949 personnes.
- Le CSSS-IUGS a participé activement, avec les cinq autres centres de santé et de services sociaux ayant une désignation de centre affilié universitaire, aux travaux de l'Observatoire québécois des réseaux locaux de services (OQRLS). Les travaux contribuent à documenter les façons dont les établissements relèvent les défis liés à la responsabilité populationnelle et l'état des collaborations au sein des réseaux locaux de services. Ils visent aussi à mieux connaître les enjeux rencontrés et à identifier des conditions requises pour soutenir les changements en cours ainsi qu'à fournir un aperçu de l'état de développement de nos capacités collectives pour mettre en œuvre les changements.



En savoir plus : [csss-iugs.ca/oqrls](http://csss-iugs.ca/oqrls)

- À la suite de la publication, en 2010, de deux guides de bonnes pratiques en prévention du suicide, le CSSS-IUGS a mis en place plusieurs stratégies pour en favoriser l'appropriation par les intervenants et les gestionnaires des CSSS du Québec au cours de la dernière année.
- Finalement, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, le CSSS-IUGS a amorcé un mandat visant à renforcer l'intégration des interventions en relation avec les infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS).



## LA FONDATION VITÆ



Le mandat de la Fondation VITÆ est de contribuer à la mission du Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS), qui offre, à toute la population dont il a la responsabilité, des services et des soins de haute qualité.

La Fondation VITÆ a réalisé des projets d'une valeur de près de 700 000 \$ en 2011-2012, dont l'aménagement de l'Oasis Desjardins au Centre d'hébergement Saint-Vincent et l'achat d'autobus adaptés pour les résidents des quatre centres d'hébergement.

En savoir plus : [www.fondationvitae.ca](http://www.fondationvitae.ca)



## LE CSSS-IUGS EN CHIFFRES

### LES FINANCES

**163 M\$** de budget

**7,7 M\$** en subventions de recherche

### LES RESSOURCES HUMAINES

**2735** employés

**125** médecins

**100** chercheurs

**1400** étudiants

**450** bénévoles

### LES USAGERS DES SERVICES GÉNÉRAUX ET SPÉCIFIQUES

**4352** familles ont reçu des services en périnatalité

**2699** jeunes en difficulté et leur famille ont été suivis

**526** enfants vus en orthophonie

**4917** parents vus aux ateliers Bébé Trucs

**583** enfants ont reçu du scellant dentaire à l'école

**579** personnes suivies pour une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement

### LES USAGERS DES SERVICES DU CSSS-IUGS

**70 700**



## LE CSSS-IUGS EN CHIFFRES

**1121** suivis de grossesse en GMF

**279** suivis de grossesse avec une sage-femme

**20 576** personnes de tous âges ont reçu des services médicaux généraux

**17 022** personnes de tous âges ont reçu des services infirmiers courants ou à domicile

**2639** personnes de tous âges ont reçu des services de santé mentale

**24 480** personnes de tous âges ont reçu un service de vaccination

**1095** adultes ou personnes âgées en perte d'autonomie hébergées dans les quatre centres d'hébergement de soins de longue durée, dont **335** nouvelles personnes admises en 2011-2012

**4124** personnes âgées vues en consultations ambulatoires gériatriques

**6808** personnes âgées ont reçu des services de réadaptation en externe

**7179** ADULTES OU PERSONNES ÂGÉES ONT REÇU DU SOUTIEN À DOMICILE (court ou long terme), dont

**3249** personnes âgées en perte d'autonomie

**802** personnes handicapées

**453** personnes atteintes d'un cancer ou en fin de vie

**84** personnes ayant besoin d'assistance ventilatoire

### LES USAGERS DES SERVICES SPÉCIALISÉS EN GÉRIATRIE

**364** personnes âgées hospitalisées à l'Unité de courte durée gériatrique

**161** personnes âgées hospitalisées à l'Unité de réadaptation fonctionnelle intensive

**294** personnes âgées inscrites au programme d'Hôpital de jour

**299** personnes âgées vues en Gérontopsychiatrie

# Le CSSS-IUGS, c'est...

**2735** employés

**125** médecins omnipraticiens ou spécialistes

**100** chercheurs

**1400** étudiants en stage

**450** bénévoles

**11** installations

Un budget de **147 millions de dollars**

La Fondation VITÆ – [www.fondationvitae.ca](http://www.fondationvitae.ca)

Une double désignation universitaire

- Un centre affilié universitaire
- Un centre de recherche sur le vieillissement  
[www.cdrv.ca](http://www.cdrv.ca)



- 1 Centre de maternité
  - 2 Édifice 500, rue Murray
- CLSC**
- 3 50, rue Camirand  
95, rue Camirand  
356, rue King O.
  - 4 1200, rue King E.
  - 5 8, rue Speid

#### CENTRES D'HÉBERGEMENT

- 6 Saint-Joseph
- 7 D'Youville et Centre de recherche sur le vieillissement
- 8 Argyll
- 9 Saint-Vincent

[www.csss-iugs.ca](http://www.csss-iugs.ca)

Maintenant  
un seul numéro  
pour nous joindre :  
**819 780-2222**



**la santé,**  
une passion à partager