

NOTRE RAISON D'ÊTRE, C'EST L'USAGER, SA SANTÉ ET SON BIEN-ÊTRE.

Notre environnement externe a changé de manière considérable au cours des dernières années. On a qu'à penser à l'adoption des lois 25, 30 et 83 pour saisir toutes les modifications substantielles induites tant au plan de la gouvernance, de la révision de la mission des centres de santé et de services sociaux que de la perspective de la hiérarchisation des services.

Dans ce cadre, le Centre de santé et de services sociaux de Maskinongé (CSSSM) à titre d'instance locale en témoigne. Nous avons maintenant un mandat élargi où l'on doit faire évoluer nos actions et nos stratégies de manière à passer d'une logique de production de services à une cohabitation conjointe de prestation de services et d'amélioration de la santé et du bien-être de la population. Ce passage doit s'opérer par le biais de la mise en place d'un réseau local de services intégré.

En 2007, nous avons apporté les adaptations requises au plan d'organisation en s'appuyant sur un modèle par programmes services. Ces adaptations visaient principalement à assurer un passage réussi vers un réseau local de services intégré s'appuyant sur la mobilisation du milieu et de tous les partenaires.

En 2009, nous avons révisé la structure organisationnelle. Les changements adoptés par le conseil d'administration se veulent dans une perspective de continuité et de gouvernance évolutive (simplification de nos processus cliniques et administratifs). Ils visent essentiellement à faire émerger une perspective plus large, mieux intégrée de notre offre de service qui se veut centrée sur des objectifs de résultats en matière d'accessibilité, de continuité et de qualité.

Bref, le plan d'organisation définit les diverses stratégies visant à faire émerger la mission, la vision et les valeurs de l'organisation en s'appuyant au premier chef sur les besoins et les attentes de la population du territoire en matière de santé et de bien-être. Il se veut le reflet de la réalité de l'établissement quant à ses choix stratégiques, son mode de gestion et ses valeurs fondamentales.

NOTRE SUCCÈS EST D'ABORD ET AVANT TOUT ATTRIBUABLE À LA COMPÉTENCE ET AU DYNAMISME DU PERSONNEL.



MISSION

Le CSSSM est une instance locale qui contribue directement et par l'entremise du réseau local de services intégré à améliorer et à maintenir la santé et le bien-être de la population du territoire de Maskinongé en offrant, à travers une approche populationnelle, des services de santé et des services sociaux de première ligne accessibles, continus et personnalisés incluant des services diagnostiques, d'hébergement et de soins de longue durée ainsi que, de façon spécifique, des services médicaux spécialisés. Nos interventions, de nature préventive, curative, de réadaptation ou de réinsertion, sont offertes de manière complémentaire à celles dispensées par les différents partenaires du réseau local de services intégré. Le Centre de santé et de services sociaux de Maskinongé et son personnel s'engagent envers la population du territoire à lui offrir, avec les ressources disponibles, une gamme de services de santé et de services sociaux la plus complète possible dans l'un ou l'autre de ses différents points de service ou le plus près possible de leur milieu de vie en collaboration avec les partenaires du réseau local de services intégré, et ce, à toutes les étapes de la vie.

VISION

- > Une organisation centrée sur les besoins, la santé et le bien-être de la population
- > Une organisation qui se distingue par l'engagement de son personnel et le travail d'équipe
- > Une organisation axée sur la performance notamment en matière d'accessibilité, de continuité et de qualité
- > Une organisation qui réalise ses engagements
- > Une organisation qui est dans une perspective de recherche d'excellence

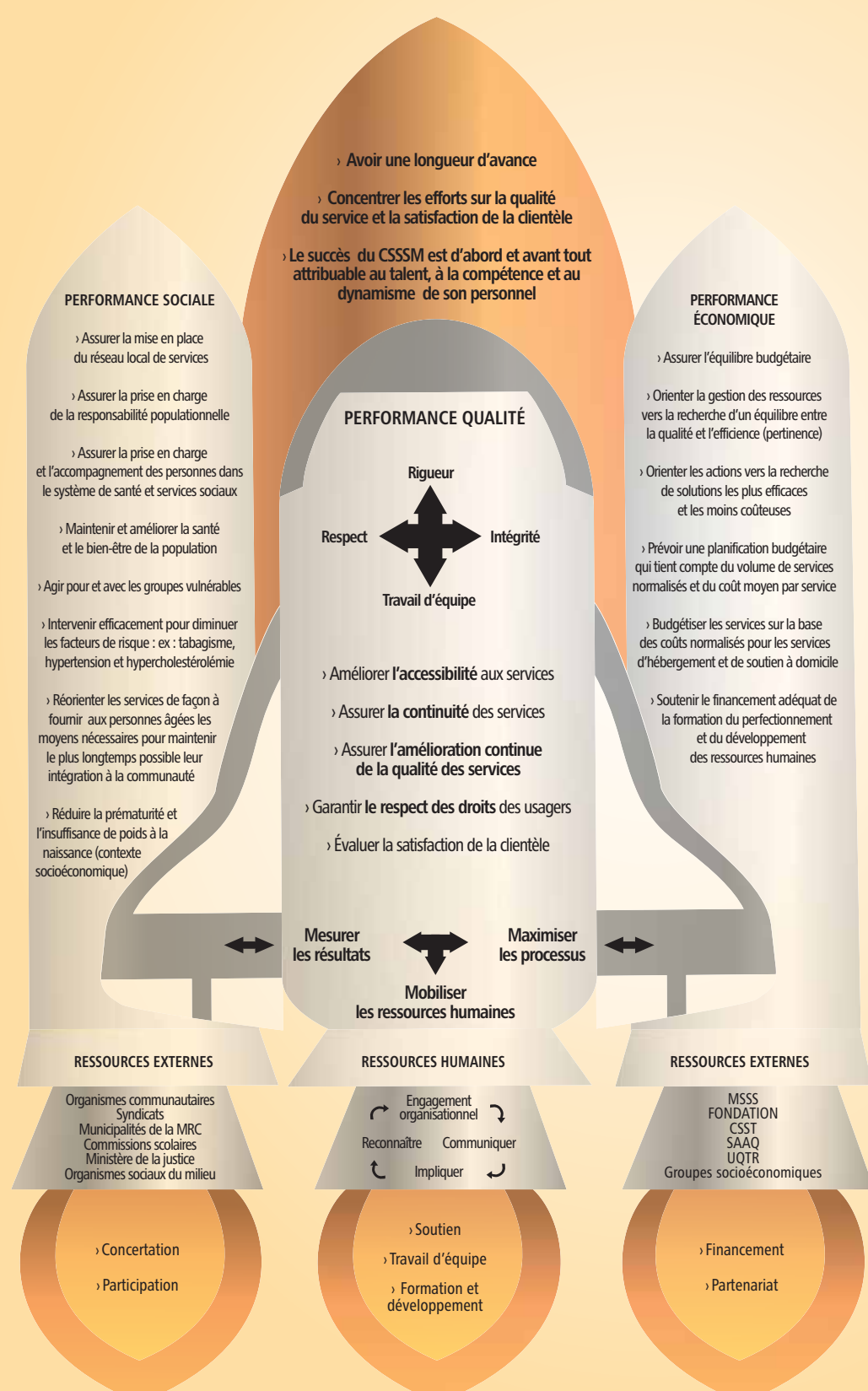
VALEURS ORGANISATIONNELLES

Nous croyons au respect et à la dignité des personnes, notamment en ce qui a trait à la confidentialité et à la discrétion, à la participation aux décisions qui les concernent et au respect de leurs droits dans le potentiel et l'implication des individus, des familles et de la communauté ainsi que dans leur volonté de développer ce potentiel. Nous croyons que le succès de notre organisation est d'abord et avant tout attribuable au talent, à la compétence et au dynamisme de son personnel.

- > **Intégrité** : Chacun de nous est responsable de l'intégrité de son travail.
- > **Respect** : Chacun de nous se respecte et respecte l'autre dans ses convictions, ses valeurs, ses choix, sa façon d'être et ses forces.
- > **Rigueur** : Chacun de nous mène ses projets et ses tâches à bien. Il établit la norme de rendement tout en cherchant sans cesse à s'améliorer.
- > **Travail d'équipe** : Chacun de nous place le succès de l'équipe au-dessus de son succès personnel. Il prend le temps de contribuer à l'élaboration et à la compréhension des objectifs et de la stratégie de l'équipe et aide ses collègues afin que l'équipe atteigne ses objectifs.



LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE PAR L'ENGAGEMENT



MODÈLE INTÉGRATEUR

Ce modèle prend la forme d'une navette munie d'un réacteur central et de deux moteurs auxiliaires greffés aux réservoirs externes pour diriger l'organisation sur une destination d'avenir. Le réacteur central (performance qualité) est propulsé par le cœur de l'organisation : le personnel de l'établissement. Les deux moteurs auxiliaires (performance sociale et économique) sont quant à eux propulsés par des ressources externes.

L'engagement de chaque membre du personnel au projet organisationnel est le moteur principal et s'avère déterminant sur la trajectoire de l'organisation. Au sein de ce véhicule, tous les dirigeants et le personnel sont animés par des valeurs fondamentales : l'intégrité, le respect, la rigueur et le travail d'équipe.

Chacune des composantes de cette navette sont interreliées et interdépendantes et peuvent avoir un effet sur l'organisation. De ce fait, la rapidité des changements de même que l'évolution du réseau et des besoins de santé commandent une rigueur dans les actions, les décisions de même que les suivis.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

- > **Développer un réseau local de services intégrant le projet clinique**
Mobiliser tous les acteurs des milieux à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population
Améliorer l'accessibilité aux services médicaux à la population du territoire
Définir une nouvelle configuration de services pour les clientèles vulnérables ou présentant une maladie chronique
Améliorer notre performance en matière d'accessibilité, de continuité et de qualité
- > **Développer une culture d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité**
Implanter et soutenir un programme d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité pour chacun des services
Développer les systèmes d'information clinique et de gestion afin d'assurer un suivi au programme d'amélioration continue
Mettre en place les meilleures pratiques
- > **Devenir un employeur de choix**
Déployer un plan intégrateur de mobilisation du personnel
Développer le sentiment d'appartenance et de fierté au CSSSM
Développer des relations intergénérationnelles harmonieuses

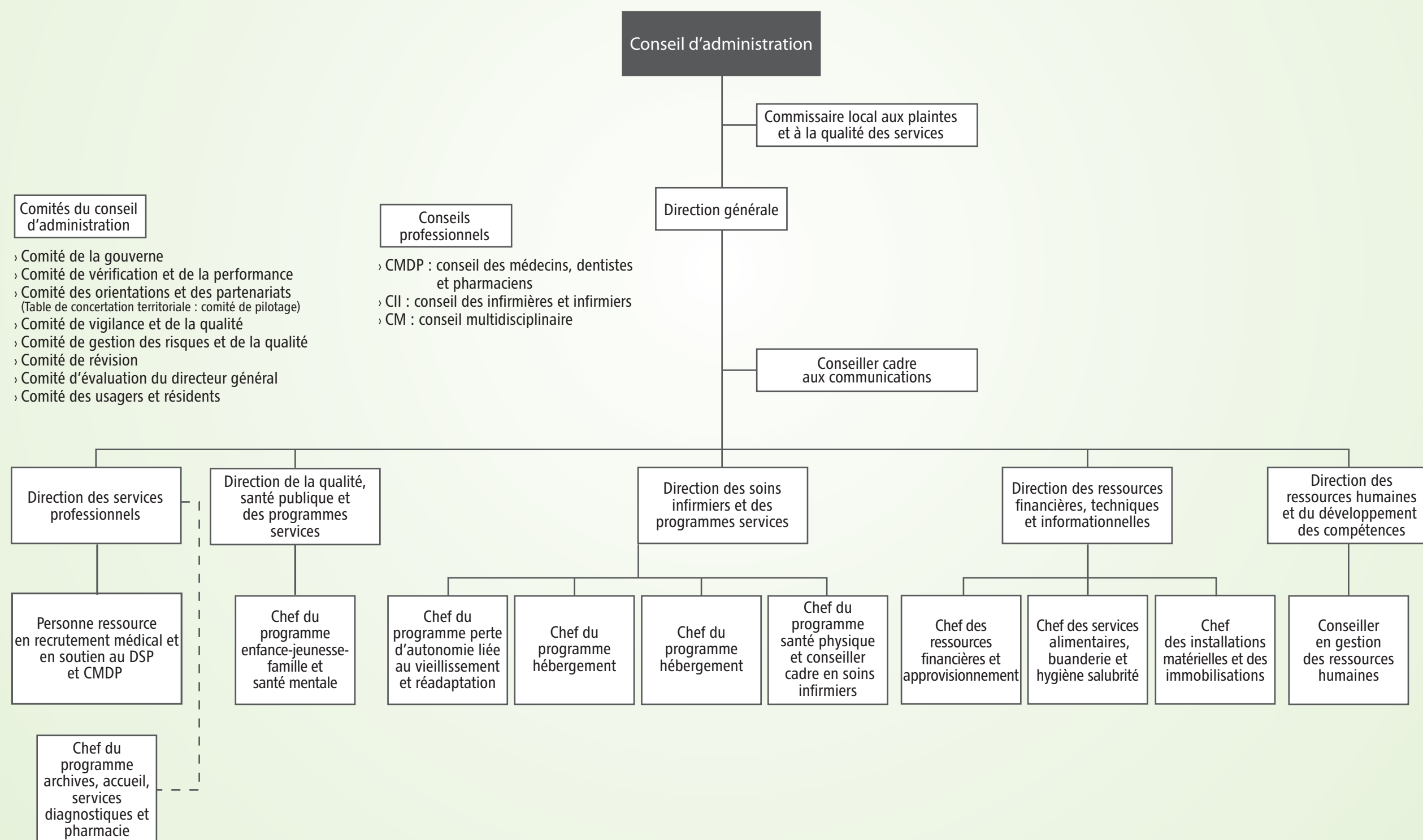


L'approche d'amélioration continue de la qualité est une voie incontournable pour mettre en œuvre les orientations stratégiques du Centre de santé et de services sociaux de Maskinongé. Le concept de qualité prend de multiples formes et dimensions et touche l'employé, les processus de travail et la structure organisationnelle. En ce sens, l'organisation vise à satisfaire les besoins et les attentes des clients selon les ressources disponibles, en toute conformité avec les normes de qualité et de sécurité, selon les meilleures pratiques et au moindre coût. Cette qualité doit se refléter tant dans notre manière d'être que dans nos façons de faire. L'amélioration de celle-ci passe, notamment, par l'approche-client, la compétence et la mobilisation du personnel, la révision des processus de travail et l'utilisation efficiente des ressources.



ORGANIGRAMME

Le plan d'organisation intègre des dimensions d'autorité hiérarchique (verticale) et d'autorité fonctionnelle (transversale). Rappelons que l'autorité hiérarchique, c'est l'autorité exercée par un gestionnaire avec ses subordonnés immédiats. Quant à l'autorité fonctionnelle, elle octroie un droit et un pouvoir reconnus par l'organisation et accordés à quelqu'un en fonction de son champ d'expertise, d'intervenir auprès de n'importe quel niveau hiérarchique de l'organisation, de faire des recommandations et d'obtenir une réponse. C'est aussi l'obligation d'être consulté. Les objectifs sont communs et la responsabilité et l'imputabilité partagées et mutuelles, et ce, dans le respect des compétences et des relations de confiance non liées à l'autorité; ce qui exige des compétences complémentaires.



> LA RESPONSABILISATION > LA RÉCIPROCITÉ > LA GESTION



La simplification de nos processus cliniques et administratifs passe par la déconcentration et la décentralisation de diverses fonctions et activités afin qu'elles soient le plus près possible de l'action. C'est ainsi que nous avons fait évoluer notre gouvernance interne et la structure organisationnelle. Il s'agit de favoriser l'élargissement des rôles.

Nous visons l'autonomisation des employés et des équipes de travail « empowerment ». Ainsi, l'organisation vise à favoriser l'émergence du processus par lequel des employés acquièrent la maîtrise des moyens qui leur permettent de mieux utiliser leurs ressources professionnelles et de renforcer leur autonomie d'action. Dans cette perspective, de permettre à chacun de contribuer davantage au processus décisionnel et à mettre à profit leur expertise et leurs compétences, la mise en œuvre de la responsabilisation est donc une voie porteuse d'avenir au CSSSM.

Dans cet esprit, la structure d'encadrement a pour mandat de s'assurer de la réalisation de la mission, des orientations stratégiques et de l'atteinte des objectifs de l'organisation, et ce, tout en soutenant l'action dans les équipes.

LE PLUS PRÈS POSSIBLE DE L'ACTION



Au Centre de santé et de services sociaux de Maskinongé, la mobilisation du personnel passe par l'engagement organisationnel (EO) à titre d'axe stratégique fondamental. L'engagement organisationnel renvoie à l'intensité avec laquelle un individu s'engage dans une organisation et s'identifie à elle. Il est caractérisé par une forte croyance aux valeurs et aux buts de l'organisation, à la volonté d'accomplir des efforts en faveur de celle-ci et au souhait d'en demeurer membre.



Bien
entourés,
bien en
santé

