

Rapport annuel de gestion 2007-2008



Déclaration

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2007-2008 du Centre Jellinek:

- ⇒ décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'établissement;
- ⇒ présentent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus;
- ⇒ présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel d'activités ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2008.

Le directeur général,



Raymond Rochon

Table des matières

	Page
La mission	4
Le mot du président du C.A. et du directeur général du Centre Jellinek	5
La Direction générale	6
Les programmes jeunesse et adulte	7
Ressources financières, matérielles et informationnelles	8
Ressources humaines et secrétariat	
Statistiques des ressources humaines	9
Statistiques	10
Le Conseil d'administration	12
Les comités	13
Le Comité des usagers	14
Le bénévolat et la Fondation Jellinek	15
Résultats financiers	16
L'entente de gestion	18
La structure organisationnelle	19
Questionnaire sur la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux	20
Notes	22

La mission

L'article 84 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* définit ainsi la mission du Centre Jellinek comme centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et autres toxicomanes :

84. La mission d'un centre de réadaptation est d'offrir des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, à cause de leur alcoolisme ou d'une autre toxicomanie, requièrent de tels services de même que des services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes. À cette fin, l'établissement reçoit, principalement sur référence, les personnes alcooliques ou les autres personnes toxicomanes; il s'assure que leurs besoins sont évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées le plus tôt possible vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide.

Au cours des dernières années, le Centre Jellinek s'est vu ajouter des nouvelles clientèles suite à des décisions ministérielles, soit :

- l'évaluation des conducteurs condamnés pour conduites avec les capacités affaiblies, 1998;
- le service résidentiel jeunesse (17 ans et moins), 2000; et
- les personnes aux prises avec un problème de jeu pathologique, 2000-2001.

Le mot du président du C.A. et du directeur général du Centre Jellinek

Le rapport annuel de gestion représente une occasion privilégiée de communiquer des renseignements importants sur le fonctionnement de l'établissement. C'est avec grand plaisir que nous vous présentons ces renseignements pour l'exercice financier 2007-2008.

Les centres de réadaptation sont appelés à jouer un rôle de plus en plus important dans le réseau québécois de la santé. Le Ministère nous a présenté un document dans lequel il énonce ses « Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience » pour le programme-services dépendance. Les rôles des différents acteurs dans le domaine sont spécifiés. Il y a de nombreux ponts à construire et des collaborations à établir dans la région de l'Outaouais. Nous devons y mettre le temps et les efforts nécessaires même si la tâche semble imposante. Le Centre Jellinek s'est engagé à développer son organisation de services selon le cadre proposé par le Ministère de façon à mieux répondre aux besoins de la population de notre région. Pour ce faire, nous devons nous assurer de la qualité des services à l'intérieur même de notre établissement.

Ainsi, la notion d'amélioration de la qualité des services est de plus en plus présente dans les établissements de santé. Au Centre Jellinek, elle guide les décisions et les actions qui influencent les services offerts aux usagers. Le présent rapport annuel de gestion vise aussi à présenter les moyens qui ont été pris pour améliorer le bon fonctionnement du Centre ainsi que pour offrir la meilleure qualité de services possible.

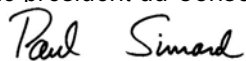
Nous avons été particulièrement touchés par la pénurie de main d'œuvre. La précarité de la situation en soins infirmiers est déjà bien connue mais, en plus, des postes d'intervenants dans certains points de services sont demeurés vacants durant des périodes considérables. Les conséquences sont bien réelles pour nos usagers et nous devons les minimiser autant que possible. Outre les difficultés de recrutement, en tant qu'établissement spécialisé, il nous faut offrir un niveau de traitement qui dépasse celui de soins généraux. À quelques exceptions près, il n'existe pas de formation sur mesure dans le réseau scolaire pour notre domaine et par conséquent, nous devons former la majorité des nouveaux employés. Il s'agit d'un investissement onéreux en terme de temps et d'argent. Par contre, la qualité de l'intervention qui est offerte par la suite aux usagers le justifie pleinement. Il faudra continuer à s'attarder au recrutement et à la rétention du personnel. Nous devons trouver des moyens innovateurs pour s'assurer que nous disposerons des professionnels requis dans tous les domaines pour les années à venir.

Notre programme de traitement de substitution à la méthadone n'a malheureusement pas pu débuter tel que nous l'avions souhaité. Nous ne sommes pas arrivés à recruter un médecin pour compléter la formation de l'équipe.

Malgré ces difficultés, nous avons réussi à desservir un nombre considérable d'usagers dans tous les territoires de la région. Nous avons mis l'accent sur l'offre des services de base à proximité des usagers pour leur éviter de se déplacer sur de trop grandes distances. Les intervenants ont grandement contribué à l'atteinte de cet objectif par leur ingéniosité et leur adaptabilité.

L'année 2007-2008 nous a permis de franchir des caps importants pour le développement et l'intégration des services. Ces actions vous sont présentées dans les bilans de divers services. Ils nous permettront de mieux desservir les usagers qui se présentent à notre établissement pour recevoir de l'aide dans le domaine de la dépendance. Nous devons poursuivre notre cheminement et travailler encore plus avec nos partenaires pour le mieux-être de tous les usagers.

Le président du Conseil d'administration,



Paul Simard

Le directeur général,



Raymond Rochon

La Direction générale

La Direction générale

Nous avons fait connaître notre *Offre de services* à nos partenaires et à d'autres organismes durant la dernière année. Le document expliquant les différents services qui sont offerts au Centre Jellinek a été distribué dans toute la région et nous nous sommes rendus dans plusieurs établissements pour en faire la présentation. Cette démarche a permis d'informer les collaborateurs de l'organisation des programmes jeunesse et adulte ainsi que des formes de traitement offerts pour les personnes ayant besoin d'aide professionnelle pour leur dépendance.

Nous avons entièrement refait notre Code d'éthique. Un comité composé de toutes les instances concernées de l'établissement a travaillé pour produire un code qui tienne compte de nos valeurs et de nos principes pour mieux répondre aux préoccupations éthiques de tous.

Le plan d'amélioration, qui a été élaboré dans le cadre de l'agrément de l'établissement en juin 2006, comporte 28 mesures identifiées spécifiquement pour améliorer l'efficacité et la pertinence des divers volets de l'organisation. Nous sommes confiants que nous compléterons la tâche selon l'échéancier prévu pour la demande de renouvellement de l'agrément en 2010.

Nous avons rétabli des liens avec l'Université du Québec en Outaouais. Nous collaborons avec un chercheur du département de psychologie dans le but de cerner les caractéristiques de personnalité qui permettent de prédire l'abandon en cours de traitement. Nous espérons pouvoir ensuite adapter nos programmes aux gens qui risquent le plus de quitter les programmes avant la fin du traitement.

Nous avons débuté nos travaux afin de mettre sur pied un programme de réinsertion sociale pour nos usagers. Nous en sommes à l'étape préliminaire qui consiste à identifier les meilleures pratiques et à déterminer la démarche qui s'harmonisera le mieux à nos services ainsi qu'à ceux de nos partenaires.

Le Centre Jellinek a été honoré du premier Prix Excellence en gestion de la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes. Ce prix a été décerné pour l'élaboration d'un système d'indices cliniques qui permet de gérer la charge de travail des intervenants avec ceux-ci. De nombreuses personnes ont travaillé à ce projet. Notamment mesdames Nicole Dupuis et Julie Bonneville ainsi que M. Nicolas Côté, qui ont particulièrement participé à la mise en œuvre du système. C'est un honneur qui rejaille sur tout le personnel car il reflète ce souci d'excellence qui est si présent dans l'organisation.

Les programmes jeunesse et adulte

Le programme jeunesse

Le programme jeunesse a choisi d'investir dans une approche axée sur la famille. Les agents de relations humaines, les psychologues et des éducateurs ont bénéficié de 7 journées de formation et de supervision dans le domaine de l'intervention familiale. Depuis, ils ont amélioré leurs interventions auprès des familles. Cet investissement porte déjà fruits. Le nombre de personnes de l'entourage engagées dans le traitement des adolescents desservis a connu une augmentation de 21 p. 100 cette année.

Nos services spécialisés ont évalué 277 jeunes dépassant ainsi notre cible qui était de 225 jeunes. Nous expliquons cette augmentation notamment par la mise en œuvre d'un mécanisme d'accès. Les collaborations, particulièrement avec le milieu scolaire, ont aussi eu un rôle à jouer dans cette réalisation. Pour la première fois en milieu urbain, nous avons jugé que le délai d'attente pour une évaluation était trop long. Nous avons adopté des mesures pour centraliser la réception des nouvelles demandes afin de mieux les gérer.

Nous avons poursuivi la révision du programme résidentiel. La programmation des activités a été modifiée pour permettre aux jeunes de vivre des situations et des expériences nouvelles et pratiques. Celles-ci sont ensuite amenées dans le cadre du travail thérapeutique qui porte ainsi davantage sur des éléments concrets de leur vie.

Le programme adulte

Nous avons procédé à l'étude de nos services adultes externes pour chacun des territoires que nous desservons. Ceci nous a permis d'analyser comment les différentes activités thérapeutiques étaient offertes aux usagers et comment ces derniers les utilisaient. Nous avons donc bénéficié d'une image fidèle du travail accompli ainsi que des zones de fragilité nécessitant une plus grande attention. Nous avons ensuite revu l'organisation et la séquence des activités en fonction de notre offre de services, des besoins du territoire et des pratiques locales.

La révision des services résidentiels adultes s'est poursuivie avec la clarification du processus et des conditions d'admission. Nous avons mis sur pied un comité pour les gérer, ce qui a permis d'améliorer le transfert de renseignements entre les équipes interne, externe et, le cas échéant, les partenaires pertinents. La continuité des services reçus par les usagers en a été bonifiée. Nous avons revu la programmation clinique et réparti les ressources humaines selon les besoins de chacun des services, et ce, tant en désintoxication qu'en réadaptation.

La demande pour les services en jeu pathologique a baissé pour une seconde année consécutive. Ce phénomène n'est pas limité à l'Outaouais car plusieurs autres régions de la province ont observé des baisses similaires. Nous avons envoyé des signets informatifs à divers intervenants stratégiques afin de rejoindre les personnes touchées par ce problème. Nous devons réévaluer les besoins de ce service si la baisse se poursuit.

Les ressources financières, matérielles et informationnelles

Nous avons terminé l'exercice financier avec un léger surplus, et ce, malgré une hausse considérable des coûts associés à la main d'œuvre indépendante (agences privées d'infirmières) que nous avons pu absorber à même les budgets courants.

Nous avons continué à améliorer les ressources informationnelles afin de rencontrer les exigences de sécurité du réseau de la santé. La catégorisation des actifs, ainsi que la mise en place de mesures de sécurité en cours d'année, nous conduiront à la réalisation du Plan directeur en sécurité informationnelle pour 2008-2009. L'information dont nous avons la garde sera ainsi mieux protégée.

Le système d'information clientèle (SIC) qui gère les renseignements sur les usagers a été modifié de façon à mieux répondre aux besoins d'un centre de réadaptation en dépendance. Le Centre Jellinek a été désigné site pilote pour le rodage du nouveau cadre normatif (SIC-SRD) qui a ensuite été implanté ailleurs en province. Le changement de cadre normatif en milieu d'année a influencé les statistiques présentées dans le présent rapport. La comparaison avec les chiffres des années précédentes doit se faire avec prudence car la façon de comptabiliser certaines données a changé et les a ainsi influencées, le cas échéant, à la baisse ou à la hausse.

Les ressources humaines et le secrétariat

Les ressources humaines nous ont apporté des défis de taille. Les pénuries dans plusieurs titres d'emploi nous ont forcé à revoir notre démarche d'embauche et à utiliser de nouvelles façons de rejoindre les candidats potentiels. Notre service de désintoxication exige la présence d'une infirmière en tout temps. La pénurie dans cette profession minait notre capacité à offrir le service et les coûts augmentaient car nous devions avoir recours aux agences privées. Nous avons revu l'organisation du travail ce qui nous a permis de procéder à l'embauche d'infirmières auxiliaires. Cette façon de faire a permis d'éviter les bris de service, de mieux utiliser nos ressources et de mieux utiliser l'expertise des infirmières auprès des usagers en désintoxication.

Nous avons complété un programme de soutien et d'encadrement professionnel pour les agents de relations humaines en place. Il s'adresse aux intervenants de tous les niveaux d'expérience et offre des activités adaptées à leur besoins. Nous élaborons présentement des programmes similaires pour d'autres catégories d'employés.

Bien que nos employés ne soient pas syndiqués et que nous n'ayons aucune obligation de le faire, nous avons débuté des discussions sur les 26 matières locales selon le cadre des conditions de travail. Les échanges sont fructueux jusqu'à présent et se poursuivront dans les mois à venir.

Nous avons aussi débuté l'élaboration de notre « plan de développement des ressources humaines ». Un comité, composé d'employés et de gestionnaires, s'est réuni pour définir les bases de nos orientations futures dans ce domaine.

Fait à remarquer, à l'automne 2007, cinq de nos employés ont atteint la prestigieuse marque des 30 années de services à l'emploi du Centre Jellinek. Leurs contributions à l'établissement et au domaine de la dépendance ont été nombreuses et rayonnent même hors des frontières de l'Outaouais. Nous leurs en sommes reconnaissant.

Statistiques des ressources humaines

Description		Établissement	Services externes	Total
		Résidentiel		
PERSONNEL CLINIQUE ET AUTRES				
<i>Éducateurs</i>	01	8,25	3,80	12,05
<i>Agents de relations humaines</i>	02	4,03	20,60	24,63
<i>Infirmier(ères)</i>	03	5,44	0,40	5,84
<i>Psychologues</i>	04	1,50	1,30	2,80
<i>Assistants à la réadaptation</i>	05	3,20	0	3,20
<i>Cadres intermédiaires cliniques</i>	06	1,00	1,00	2,00
Total (L.01 à L.06)	07	23,42	27,10	50,52

PERSONNEL ADMINISTRATIF ET DE L'ADMINISTRATION				
<i>Directeur général</i>	08	0,50	0,50	1,00
<i>Chef des ressources humaines et du secrétariat</i>	09	0,50	0,50	1,00
<i>Chef des ressources financières, matérielles et informationnelles</i>	10	0,50	0,50	1,00
<i>Personnel de secrétariat et clérical</i>	11	3,40	5,40	8,80
Total (L.08 à L.11)	12	4,90	6,90	11,80

PERSONNEL DE SOUTIEN				
<i>Alimentation (7550)</i>	13	2,93	0	2,93
<i>Entretien ménager (7640)</i>	14	0,50	0,50	1,00
<i>Entretien des installations (7800)</i>	15	0,50	0,50	1,00
Total (L.13 à L.15)	16	3,93	1,00	4,93

SOMMAIRE				
Personnel clinique (L.07)	17	23,42	27,10	50,52
Personnel administratif et de l'administration (L.12)	18	4,90	6,90	11,80
Personnel de soutien (L.16)	19	3,93	1,00	4,93
Total global (L.17 à L.19)	20	32,25	35,00	67,25

Statistiques

CLIENTÈLE TOTALE DESSERVIE

SELON L'ÂGE

	0-17 ans	18-24 ans	25-39 ans	40-64 ans	65 ans et +	TOTAL	ÉCART
2006-2007	695	368	953	1 490	81	3 587	-513
2007-2008	644	260	875	1 245	50	3 074	

SELON LE POINT DE SERVICES

	Des Collines	Gatineau	GRH	Papineau	Pontiac	VDLG	TOTAL
2006-2007	97	995	1 512	540	174	269	3 587
2007-2008	120	857	1 303	428	122	244	3 074

SELON LE PROFIL

	Alcool	Drogues illégales	Médicaments	Plus d'un psychotrope	Jeu pathologique	Entourage	TOTAL
2006-2007	611	924	30	1 047	327	648	3 587
2007-2008	488	786	27	1 002	238	533	3 074

NOUVEAUX CLIENTS — JEUNESSE

ADMISSIONS — SERVICES RÉSIDENTIELS

	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Admissions	75	61	-14 (18,67 %)
Durée moyenne de séjour	25,80 jours	31,70 jours	5,9 (22,87 %)

SERVICES EXTERNES

	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Ouvertures de dossiers	283	222	-61 (21,55 %)

SERVICES EXTERNES — ENTOURAGE

	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Ouvertures de dossiers	86	104	18 (20,93 %)

NOUVEAUX CLIENTS — ADULTES

ADMISSIONS — SERVICES RÉSIDENTIELS DÉSINTOXICATION

	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Admissions	263	219	-44 (16,73 %)
Durée moyenne de séjour	6,61 jours	8,36 jours	1,75 (26,46 %)

Statistiques

NOUVEAUX CLIENTS — ADULTES			
ADMISSIONS - SERVICES RÉSIDENTIELS RÉADAPTATION			
	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Admissions	120	125	5 (4,17 %)
Durée moyenne de séjour	19,14 jours	19,07 jours	-0,07 (0,04 %)
ADMISSIONS - SERVICES RÉSIDENTIELS DÉPANNAGE			
	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Admissions	26	22	-4 (15,38 %)
Durée moyenne de séjour	5,42 jours	6 jours	0,56 (10,33 %)
ADMISSIONS — SERVICES RÉSIDENTIELS ENTOURAGE			
	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Admissions	14	5	-9 (64,00 %)
Durée moyenne de séjour	4,07 jours	5,86 jours	1,79 (43,98 %)
SERVICES EXTERNES			
	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Ouvertures de dossiers	827	837	10 (1,21 %)
SERVICES EXTERNES — ENTOURAGE			
	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Ouvertures de dossiers	160	147	-13 (8,13 %)
NOUVEAUX CLIENTS — JEU PATHOLOGIQUE			
ADMISSIONS - SERVICES RÉSIDENTIELS			
	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Admissions	16	14	-2 (12,50 %)
Durée moyenne de séjour	17,81 jours	13,57 jours	-4,24 (23,80 %)
SERVICES EXTERNES			
	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Ouvertures de dossiers	130	58	-72 (55,38 %)
SERVICES EXTERNES—ENTOURAGE			
	2006-2007	2007-2008	ÉCART
Ouvertures de dossiers	33	22	-11 (33,33 %)

Notre système d'information sur les usagers a subi des modifications importantes à la mi-année. Plusieurs critères ont changé tel que le moment d'inscription et de fermeture du dossier et les délais d'attente pour différents services. Les chiffres présentés dans ce rapport ne sont pas entièrement comparables avec ceux des années précédentes. L'interprétation des données devra conséquemment tenir compte de cette réalité.

Le Conseil d'administration

Collège électoral	Nom de la personne élue ou désignée
POPULATION	M. Paul Simard, président M. Michel Labelle, vice-président M. Fernand Prévost
DÉSIGNÉS PAR L'AGENCE	M ^{me} Pascale Bourassa M. Julien Gosselin
MEMBRES COOPTÉS	M ^{me} Mary English M ^{me} Madeleine Guimond
COMITÉ DES USAGERS	M ^{me} Nicole Gagnon M. Marcel Sickman
FONDATION JELLINEK	M. Luc Philippe
CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE	M ^{me} Céline Perras M. Aurèle Riendeau (absence CM—désigné par l'Agence)
CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIÈRS	Vacant
PERSONNEL NON PROFESSIONNEL	M. Jean Racette
DIRECTEUR GÉNÉRAL	M. Raymond Rochon

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Les règles d'éthique et de déontologie relatives à la conduite des membres du Conseil d'administration sont édictées dans le *Code d'éthique des administrateurs*. Aucun cas n'a été référé pour traitement en vertu de ces règles durant l'année.

Des copies de ce document sont disponibles pour consultation auprès de la Direction générale.

Les comités

COMITÉ ADMINISTRATIF

M. Paul Simard, président
M. Michel Labelle, vice-président
M. Fernand Prévost
M. Raymond Rochon, directeur général

COMITÉ DE VÉRIFICATION

M. Fernand Prévost, président
M^{me} Mary English
M. Aurèle Riendeau

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

M^{me} Lise Morin, chef des ressources humaines et du secrétariat

M^{me} Nancy Powers, membre du Comité des usagers

M^{me} Nathalie Gagné, désignée par le DG

CONSEIL MUTIDISCIPLINAIRE

COMPOSITION

Le Conseil multidisciplinaire (CM) est composé de toutes les personnes qui sont titulaires d'un diplôme de niveau collégial ou universitaire et qui exercent pour l'établissement des fonctions caractéristiques du secteur d'activités couvert par ce diplôme et reliées directement aux services de santé, aux services sociaux, à la recherche ou à l'enseignement.

Au Centre Jellinek, le CM se compose de psychologues, d'agents de relations humaines et d'éducateurs. La réunion annuelle du CM s'est tenue le 9 mai 2007.

Le Comité exécutif du CM se réunit cinq fois par année pour traiter des sujets d'intérêt. Les membres du Comité exécutif sont:

- Geneviève Lafleur, présidente
- Aucun vice-président
- Gaston Roy
- Claude Ménard, secrétaire
- Raymond Rochon, directeur général

Le Comité des usagers

Les membres du comité se sont réunis à **11** reprises pour un total de **242.5** heures. Ils ont entre autres :

- ⇒ Donné leur avis sur le nouveau Code d'éthique.
- ⇒ Maintenu la distribution du dépliant du Comité auprès des usagers tant à l'interne qu'à tous les points de services, auprès du personnel et des différentes activités organisé par les comités bénévoles.
- ⇒ Traité une plainte déposée au Comité sur l'usage du tabac. Deux personnes avaient manifesté le désir de porter plainte par l'entremise de la boîte vocale du Comité. À la suite de discussions informelles, elles ont décidé de laisser tomber ladite plainte.
- ⇒ Animé **8** rencontres auprès des quelques **160** usagers à l'interne pour les sensibiliser sur leurs droits et leurs intérêts en tant qu'usagers de l'établissement. Plusieurs sujets, points, commentaires, renseignements et informations ont été présentés et abordés durant ces rencontres. Le tout a nécessité quelques **24** heures de bénévolat.
- ⇒ Analysé une cinquantaine de commentaires concernant la satisfaction de la qualité des services ont été déposé dans la boîte à suggestions du Comité.
- ⇒ Participé à une rencontre du Comité gestion des risques.
- ⇒ Collaboré pour faciliter le déplacement à l'intérieur de l'édifice des membres du comité lors des rencontres des usagers à l'interne.
- ⇒ Assuré une représentativité au Conseil d'administration.

Autres activités

Les membres ont maintenu :

- ⇒ leur support et leur participation à différents niveaux lors d'activités de sensibilisation et d'information;
- ⇒ leur implication et leur formation via le Regroupement des Comité des Usagers de l'Outaouais;
- ⇒ l'adhésion au Regroupement Provincial des Comités des Usagers dont notre personne ressource est le président;
- ⇒ leur participation à la planification, l'organisation et la réalisation, avec les différents comités bénévoles de la Fête annuelle des usagers;
- ⇒ la présence auprès des usagers à l'interne lors des Fêtes de Noël, du Jour de l'An, de Pâques, etc.;
- ⇒ leur apport à l'organisation et la réalisation de la soirée de reconnaissance des bénévoles;
- ⇒ la distribution des cartes d'abstinence totale;
- ⇒ leur accessibilité via une boîte vocale et d'une deuxième pour l'accompagnateur aux plaintes, également d'une adresse de courriel : cujellinek@hotmail.com.

Membres du Comité des usagers

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| ◇ Jacques Boutet, président | ◇ Marcel Sickman, trésorier |
| ◇ Nancy Powers, vice-présidente | ◇ Nicole Gagnon, secrétaire |

Le bénévolat et la Fondation Jellinek

Le bénévolat

Le plus petit geste individuel, aussi simple soit-il, a contribué au cheminement de plusieurs personnes. Ces actions bénévoles ne se sont pas mesurées par leur grandeur mais bien par leurs retombées positives. Une seule action a pu en déclencher d'autres et permettre de consolider des liens d'aide, d'encouragement et de soutien au cheminement.

Les bénévoles du Centre Jellinek sont des bâtisseurs, chacun et chacune à leur façon, mais tous unis dans une même cause.

AIDER, UNIR et BÂTIR, voilà trois mots simples mais oh combien puissants. À Jellinek lorsqu'on parle d'aider, tout commence par un simple geste d'entraide, un geste constructif qui unit les gens afin de bâtir ensemble un monde meilleur, un projet collectif plus grand que soi-même.

Unis par le même désir d'une société meilleure, les quelques 150 bénévoles de tous âges ont permis l'épanouissement et le rayonnement de toute la communauté de Jellinek et de son entourage par leur engagement et la portée de leurs gestes individuels.

Quelques 11 350 heures de bénévolat ont été offertes sur l'ensemble des territoires de la région en 2007-2008.

Voilà un résultat concret lorsqu'on parle d'aider tout en s'unissant pour bâtir un monde meilleur.

Merci pour chaque petit geste posé au quotidien...

La Fondation Jellinek

La Fondation Jellinek a travaillé à recueillir des fonds pour le mieux-être des usagers du Centre Jellinek. Durant l'année, la Fondation a remis 13 038 \$ au Centre pour le bien-être des usagers, jeunes et adultes.

Les principales activités de collectes de fonds ont été :

- l'activité automnale avec Vélo Plaisirs de l'Outaouais : 12 400 \$;
- les Caisses Desjardins ont contribué 20 000 \$ en 2006-2007 pour nos jeunes. Ceci représente la tranche annuelle d'une somme de 100 000 \$, laquelle est répartie sur cinq ans

Membres de la Fondation Jellinek

◊ Luc Philippe, président	◊ Marquis Malette
◊ Alice Barnabé, vice-présidente	◊ François Miville-Deschênes
◊ Lucie Chayko	◊ Daniel Primeau
◊ Édith Alain	◊ Raymond Rochon, secrétaire

Résultats financiers

ÉTAT DES RÉSULTATS EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008		
	2008	2007
ACTIVITÉS PRINCIPALES		
Revenus		
Agence de santé et de services sociaux	4 403 562 \$	4 548 600 \$
Ventes de services	2 940	2 852
Recouvrements	13 940	33 226
Autres	158 693	74 462
Total	4 579 135 \$	4 659 140 \$
Charges		
Salaires	2 783 268 \$	2 597 781 \$
Avantages sociaux	761 107	588 050
Charges sociales	346 753	356 226
Médicaments	5 928	4 116
Fournitures médicales et chirurgicales	1 832	642
Denrées alimentaires	62 600	64 302
Autres	611 577	978 335
Total	4 573 065 \$	4 589 454 \$
Excédent des revenus sur les charges des activités principales	6 070 \$	69 686 \$
ACTIVITÉS ACCESSOIRES		
Revenus		
Financement divers + intérêts	510 298 \$	576 722 \$
Charges		
Excédent des revenus sur les charges des activités accessoires	17 259 \$	30 136 \$
Excédent des revenus sur les charges Total :	<u>23 329 \$</u>	<u>99 822 \$</u>

Résultats financiers

BILAN DU FONDS D'EXPLOITATION AU 31 MARS 2007		
ACTIF	2008	2007
Encaisse	803 627 \$	1 119 644 \$
Débiteur – Agence régionale	38 221	94 324
Autres débiteurs	63 009	81 409
Charges payées d'avance	37 935	43 405
Stocks	5 070	5 014
Créance interfonds	9 949	Ø
Autres éléments	20 918	3 384
TOTAL DE L'ACTIF	978 727 \$	1 347 180 \$
PASSIF	2008	2007
Dettes interfonds	2 227 \$	2 227 \$
Autres créditeurs	417 632	713 850
Revenus reportés	294 286	315 191
TOTAL DU PASSIF	711 918	1 031 268
AUTRES ÉLÉMENTS DU PASSIF	Ø	1 259
SOLDE DE FONDS	266 809	314 653
TOTAL PASSIF + SOLDE DE FONDS	978 727 \$	1 347 180 \$

Ces tableaux résument l'activité financière de l'établissement au cours du dernier exercice. Ces informations sont conformes aux données du rapport financier annuel AS-471 au 31 mars 2008 approuvé par le Conseil d'administration le 16 juin 2008 et qui fut l'objet d'une vérification par la firme Dumoulin Éthier Lacroix. Les revenus de l'exercice comprennent un montant de 13 038 \$ au fonds d'exploitation provenant de la Fondation Jellinek. Ces dons ont été faits pour financer des activités au profit de nos usagers, jeunes et adultes.

L'entente de gestion

L'entente de gestion

L'entente de gestion intervenue entre le Centre Jellinek et l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais prévoyait le suivi des indicateurs suivants:

1. Nombre de jeunes référés à des services spécialisés en toxicomanie suite à une évaluation		
Cible 2007-2008	Cible atteinte	Différence
225	277	+ 52

2. Nombre de joueurs traités par les services spécialisés en jeu pathologique		
Cible 2007-2008	Cible atteinte	Différence
322	232	- 90

Cette cible n'a pas été atteinte. Nos résultats sont par contre similaires à la majorité des centres de traitement de la province qui ont aussi connu une baisse considérable de la demande.

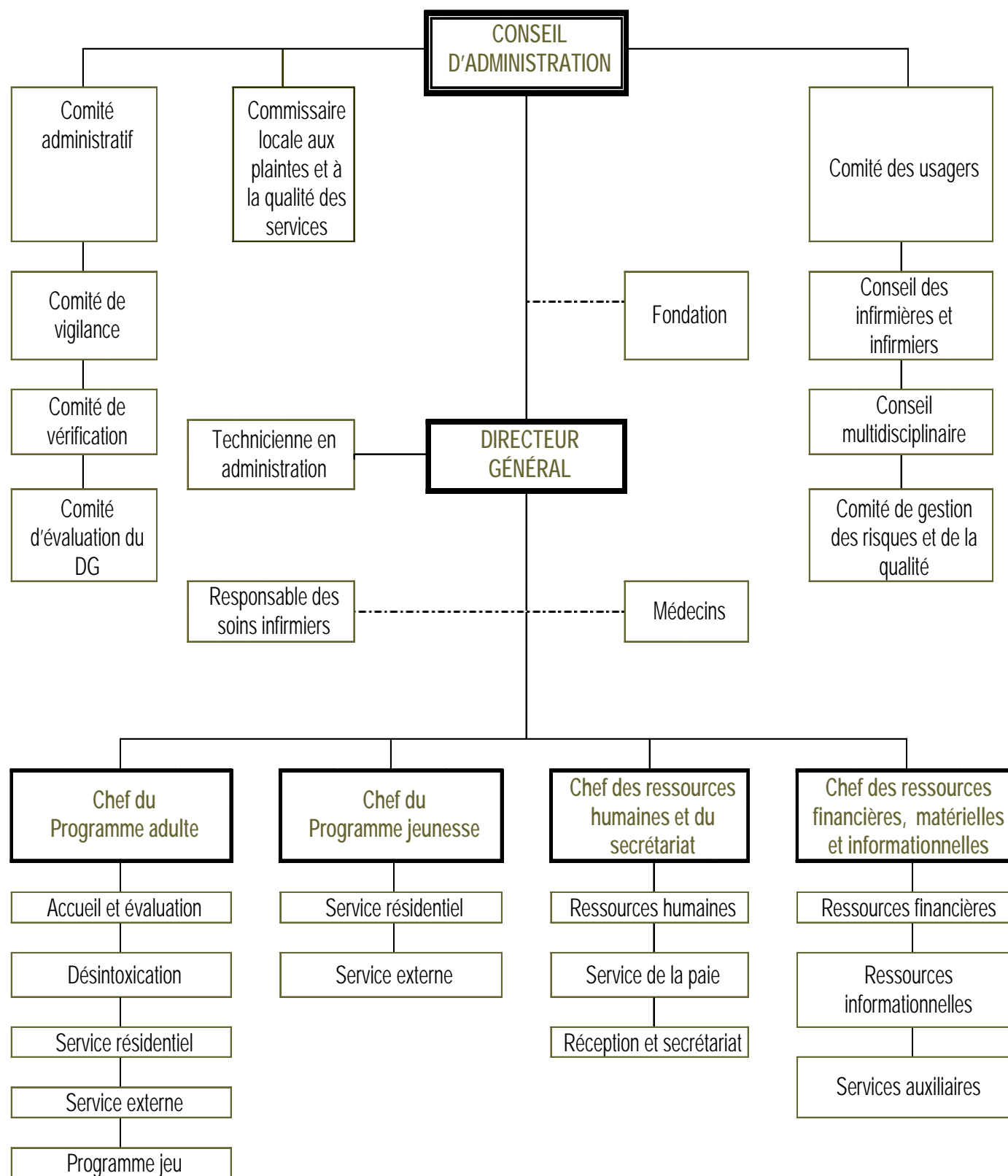
3. Ratio entre le nombre d'heures en assurance-salaire et le nombre d'heures travaillées		
Cible 2007-2008	Cible atteinte	Différence
4,00 %	4,61 %	- 0,61 %

4. Consommation en gigajoules par mètre carré		
Cible 2007-2008	Cible atteinte	Différence
1,02 %	1,02 %	Ø

Le traitement des plaintes

Le Centre Jellinek n'a traité aucune plainte en 2007-2008. Une plainte était en traitement à la fin de l'exercice financier.

La structure organisationnelle



**INFORMATIONS À FOURNIR CONCERNANT LA PRESTATION SÉCURITAIRE DE
SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (2002, c.71) ET L'APPLICATION DE LA
LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (L.R.Q. c. S-4.2)**

Identification de l'agence de développement : Outaouais
 Numéro d'identification de l'établissement : 1470-7475
 Nom de l'établissement : Centre Jellinek
 Nom du répondant : Morin Prénom : Lise
 Titre du répondant : Chef des ressources humaines et du secrétariat

1. Comité de gestion des risques et de la qualité

1.1 Adoption par le conseil d'administration instituant le comité : Oui Non
 1.2 Date de la mise en place du comité (JJ/MM/AAAA) : 2 mars 2005

1.3 Nombre de membres :

	Fonction	Fonction
1.4 Membres :	<u>Lise Morin, chef des ressources humaines et du secrétariat</u>	<u>Présidente du Comité de gestion des risques</u>
	<u>Nathalie Gagné, responsable des soins infirmiers</u>	<u></u>
	<u>Nancy Powers</u>	<u>Comité des usagers</u>
	<u>Vacant</u>	<u>Conseil multidisciplinaire</u>
	<u>Vacant</u>	<u>Conseil des infirmières et infirmiers</u>

1.5 Nombre de réunions tenues par le comité pour l'année budgétaire en cours :

1.6 Les problèmes que le comité priorisera l'an prochain :
 1.7 Deux programmes de gestion des risques (implantation ou évaluation) qui seront appliqués l'an prochain :

2.1 Adoption par le conseil d'administration du règlement sur les règles relatives :

à la divulgation de toute l'information nécessaire lorsque survient un accident :	Oui	<input checked="" type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
aux mesures de soutien incluant les soins appropriés :	Oui	<input checked="" type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
aux mesures pour prévenir la récurrence d'un tel accident :	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input checked="" type="checkbox"/>

2.2 Si oui, date de mise en vigueur du règlement (JJ/MM/AAAA) : 26 avril 2004

2.3 Les règles de divulgation sont respectées :

Jamais Quelques fois La plupart du temps Difficile à savoir

2.4 Une analyse pour évaluer les causes souches est effectuée lors d'un accident avec conséquences graves : (peu ou pas d'accident à conséquences graves actuellement)

Jamais Quelques fois La plupart du temps Difficile à savoir

2.5 Les solutions pour éviter la récurrence sont appliquées suite à une analyse approfondie :

Jamais Quelques fois La plupart du temps Difficile à savoir

2.6 De la formation quant à la divulgation a été donnée aux personnes concernées de votre organisation pendant l'année en cours : Oui Non

3. 3.1 Nombre d'incidents déclarés pour l'année budgétaire en cours :

3.2 Nombre d'incidents déclarés ayant fait l'objet d'analyse :
 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

3.3 Nombre d'incidents déclarés où des mesures ont été prises pour en prévenir la récurrence :
 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

3.4 Nombre d'accidents déclarés pour l'année budgétaire en cours :

3.5 Nombre d'accidents déclarés ayant fait l'objet d'analyse approfondie :
 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

3.6 Nombre d'accidents déclarés où des mesures ont été prises pour en prévenir la récurrence :
 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

3.7 Nombre d'accidents déclarés où il y a eu décès :

3.8 Durée moyenne de jours additionnels d'hospitalisation (prolongation) consécutifs aux accidents déclarés :

3.9 Mise en place d'un registre local des incidents et des accidents : Oui Non

3.10 Si oui, date de sa mise en place (JJ/MM/AAAA) : 2004

3.11 Nombre de rapports transmis à l'agence de développement sur les incidents ou accidents déclarés pour l'année budgétaire en cours :

4. Agrément des services dispensés

4.1 Sollicitation d'un organisme d'agrément : Oui Non

4.2 Si oui, nom de l'organisme sollicité : Conseil québécois d'agrément

4.3 Si non, nom de l'organisme qui sera sollicité : _____

4.4 Date à laquelle cet organisme sera sollicité (JJ/MM/AAAA) : 26 avril 2005

4.5 Agrément obtenu : Oui Non

4.6 Si oui, type d'agrément obtenu: Inconditionnel

4.7 Rapport(s) abrégé(s) d'agrément transmis :
 au ministre :

Oui	Non
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 à l'agence de développement :

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------

 aux ordres professionnels concernés :

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------

Siège social

25, rue Saint-François
Gatineau (Québec) J9A 1B1

Téléphone : 819 776-5584

Télécopie : 819 776-0255

GATINEAU

811, boul. St-René Ouest
Gatineau (Qué.) J8T 8M3

Téléphone : 819 568-3655

Télécopie : 819 568-3799

PAPINEAU

(SECTEUR BUCKINGHAM)

129, rue Joseph
Gatineau (Qué.) J8L 1P1

Téléphone : 819 281-6776

Télécopie : 819 281-5491

DES COLLINES

Chemin Passe-Partout, C. P. 59
Ste-Cécile-de-Masham (Qué.) J0X 2W0

Téléphone : 819 456-3877

Télécopie : 819 456-4531

PAPINEAU

(SECTEUR SAINT-ANDRÉ-AVELLIN)

10, rue Saint-André, local D-203
Saint-André-Avellin (Qué.) J0V 1W0

Téléphone : 819 983-2712

Télécopie : 819 983-3446

VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

244, rue Champlain
Maniwaki (Qué.) J9E 1L5

Téléphone : 819 449-5549

Télécopie : 819 449-7885

PONTIAC

160, chemin de la Chute, C. P. 430
Mansfield et Pontefract (Qué.) J0X 1V0

Téléphone : 819 683-3841

Télécopie : 819 683-3720