

CLSC SAINTE-CATHERINE ET  
GROUPE DE MÉDECINE DE FAMILLE UNIVERSITAIRE DES FAUBOURGS

- **Structure et mécanisme de gouvernance (intra établissement et avec les partenaires intersectoriels) inclut comment on gère, on communique...)**
  - Gestion par programme-service mais gouvernance agile lorsque situation de crise.
  - Travaille beaucoup avec la communauté et les services communautaires vu la clientèle desservie qui souvent a besoin qu'on se déplace \adapte le milieu de soin
  - Travaille avec la ville de Montréal et l'ensemble des partenaires communautaires et scolaires. (Relations avec organismes du territoire très développé)
- **Accès\accompagnement**
  - CLSC pignon sur rue pour faciliter l'accès à la clientèle vulnérable
  - Beaucoup de services sur place pour itinérance et santé mentale, plusieurs psychiatres travaillent au CLSC avec les équipes de santé mentale
  - Les équipes travaillent avec le SPVM (équipe mixte)
  - La clientèle est accompagnée dans sa trajectoire vu sa vulnérabilité
  - Réceptionnistes connaissent les organismes qui offrent des services d'urgence dans la communauté pour diriger la clientèle
  - Extranet bien développé sur les services à l'interne
  - Les services sont offerts sur RDV mais aucun client n'est laissé pour compte s'il arrive au CLSC pour un besoin et n'a pas de RDV
  - Accès 7 jours semaine
  - Possibilité de recevoir des soins dans la rue pour accommoder l'utilisateur
- **Trajectoires, coordination et continuité des soins**
  - Besoin de travailler la gestion matricielle entre les programmes-services
  - Ils utilisent de manière optimale les services de téléconsultation pour les services psychosociaux
  - Le service Info-Social se situe dans un autre CIUSSS du territoire de Montréal cependant, il y a une étroite collaboration et de belles modalités de référencement entre les CIUSSS.
  - Ils travaillent en étroite collaboration avec l'ensemble des équipes d'intervention de crise mises en place sur le territoire de Montréal : Usurp, Cactus, etc...
- **Clientèles desservies**
  - Clientèle captive, clientèle vulnérable, itinérante, CLSC spécialisé pour cette clientèle
  - Clientèle immigrante et réfugiée
  - Service régional d'IVG pour trimestre 1, 2 et 3
  - Ils sont en plein centre-ville, donc parfois clientèle de l'extérieur du territoire
- **Enjeux locaux \défis autres**
  - Comme tous les CLSC visité, l'enjeu des locaux est toujours présent
  - Le financement et les indicateurs de suivis ne reflètent pas les besoins de la clientèle et les interventions qui sont faites à l'extérieur (rue, OC, etc.)
  - Financement de certains services à la hauteur des besoins (services courants santé physique)
  - En raison de la clientèle desservie et lieu de l'installation, enjeu important de sécurité pour les employés et autres usagers. Un gardien de sécurité est présent à l'accueil durant les heures de ouverture.
- **Conditions gagnantes (ou opportunités)**
  - La direction des services de première ligne et partenariat urbain a mis en place une CdeP interne pour sa direction, c'est une CdeP clinique afin de soutenir ses intervenants
- **Varia (autres points à classer après)**
  - Il y a un responsable de site mais son rôle est davantage administratif\logistique
- **Vision de la mission CLSC d'avenir**
  - L'imputabilité de la santé de la population
  - Travailler tous ensemble (CIUSSS, OC, municipalité, SPVM, etc.,) pour répondre aux besoins de la population
  - Le CLSC est une porte d'entrée pour toute la clientèle peu importe son besoin, il est le navigateur qui la dirige au bon programme
  - Financement associé à la trajectoire de soins et de services et non par direction programme ni par codes postaux

CLSC SAINTE-CATHERINE ET  
GROUPE DE MÉDECINE DE FAMILLE UNIVERSITAIRE DES FAUBOURGS

- Considérant que le CIUSSS centre Sud détient cinq désignations universitaires, l'ensemble des programmes services constate des retombées au sein de leurs programmes services ou auprès de la clientèle.