



**Centre de santé
et de consultation psychologique**
Services aux étudiants

Bilan | 2011-2012
Perspectives | 2012-2013

CoSAÉ - 56^e séance | 15 novembre 2012 | Point 4

Université 
de Montréal

ÊTRE ATTENTIF À SON
MIEUX-ÊTRE... C'EST AUSSI
UNE FORME DE RÉUSSITE!

INTRODUCTION

Depuis les dernières années, le Centre de santé et de consultation psychologique (CSCP) a connu de nombreuses transformations. Ces transformations ont toujours eu pour objectif principal d'offrir la meilleure prestation de services aux étudiants de notre campus.

Ainsi, plus convaincue que jamais qu'un étudiant en bonne santé a une meilleure chance de réussir son parcours universitaire, la direction du CSCP n'a ménagé aucun effort pour mener à bien cet important chantier de transformation organisationnelle et de prestation de soins, débuté en 2009-2010.

Madame Lucie Dauphin a quitté ses fonctions de directrice du CSCP en décembre 2011 avec la satisfaction du devoir accompli puisqu'elle a su mettre en œuvre les processus visant à rejoindre la clientèle ciblée (clientèle universitaire), à offrir des services de santé physique et psychologique de qualité, accessibles et continus tout en favorisant le travail en équipe interdisciplinaire.

Elle a donc laissé à son successeur, une organisation dont les fondations sont solides pour la poursuite de dossiers importants pour l'année 2012-2013, soit l'implantation du dossier électronique et la rénovation des espaces du Pavillon 2101, boul. Édouard-Montpetit.





Les faits marquants de l'année 2011-2012

- Une stabilité au niveau de l'équipe médicale et l'accès à un rendez-vous avec un médecin dans un délai maximal de deux semaines.
- Un accroissement de la demande de services et une offre de plus en plus diversifiée pour répondre aux besoins de la clientèle étudiante, incluant le Campus de Laval.
- Des duels culinaires qui ont fait fureur.
- L'implantation du dossier électronique - dossier client unique.
- Le départ de la directrice du CSCP.

La mission du CSCP

La mission du Centre de santé et de consultation psychologique est d'offrir des services intégrés de première ligne en santé mentale et physique, afin de maintenir et

d'améliorer la santé et le bien-être des clientèles ciblées et favoriser leur épanouissement psychologique, physique et social.

Une équipe dévouée au service des étudiants

Pour offrir une aussi vaste gamme de services répondant aux besoins des étudiants, le CSCP peut compter sur une équipe de professionnels chevronnés et sur des ressources administratives compétentes.

Au cours de l'année 2011-2012, l'équipe professionnelle du CSCP était constituée ainsi :

- 10 médecins omnipraticiens
- 2 médecins spécialistes (dermatologie et psychiatrie)
- 2 infirmières
- 2 nutritionnistes
- 1 physiothérapeute
- 7 psychologues permanents (5,7 ETC)
- 18 psychologues contractuels (présent entre un et deux jours par semaine)
- 10 résidents en psychologie.

En soutien aux professionnels, une équipe de quatre agentes de secrétariat, une technicienne en administration, une technicienne en coordination de travail de bureau et une directrice complétait l'équipe. La dotation des postes d'agentes de secrétariat demeure une situation préoccupante. En plus de l'absence de deux des employées permanentes, le CSCP a de la difficulté à doter le poste d'agente de secrétariat de la case horaire de 11 h à 19 h ; cette situation comporte un défi important pour la stabilité de l'équipe.

Enfin, en raison du départ à la retraite de la directrice, à la fin décembre 2011, le directeur général des SAÉ, Monsieur Jean-Louis Richer ainsi que son adjointe, Madame Sybilla Pijet, ont assuré la direction intérimaire du CSCP jusqu'à l'arrivée de la nouvelle directrice à la fin mars 2012.

Une gamme de services répondant aux besoins de la clientèle

La clientèle étudiante du CSCP, cotisant aux SAÉ, bénéficie d'une chance inouïe d'avoir accès rapidement à un ensemble de services médicaux, de soins et services infirmiers, de services de consultation psychologique, de physiothérapie et de nutrition à des tarifs très avantageux.

L'approche interdisciplinaire et la proximité des professionnels dans un même lieu physique favorisent une offre de services intégrés, accessibles et continus.

SERVICES OFFERTS

4



Consultation médicale Services aux étudiants

Consultation médicale

Une équipe de 10 médecins omnipraticiens offre une gamme complète de services médicaux curatifs et préventifs, avec ou sans rendez-vous, du lundi au vendredi. Cette stabilité dans l'équipe médicale a permis d'offrir, entre le 1^{er} mai 2011 et le 30 avril 2012, 18 176 consultations médicales. De ce nombre, 92 % des consultations ont été offertes à la clientèle ciblée (étudiants et employés de l'Université de Montréal et des écoles affiliées), ce qui représente 16 729 consultations pour l'année. Tout en respectant les règles déontologiques et professionnelles, des efforts additionnels devront être faits pour atteindre un maximum de 5 % de clientèle externe au cours des deux prochaines années.

La fréquentation des étudiants des écoles affiliées à la consultation médicale, pour la période du 1^{er} mai 2011 au 30 avril 2012 a été évaluée à 4 % des visites pour les étudiants de HEC Montréal et de 6 % pour les étudiants de l'École Polytechnique.

En dermatologie, le nombre de consultations a été de 496 consultations dont 476 ont été faites auprès de la clientèle ciblée (96 %).

Pour la consultation psychiatrique, 374 consultations ont été effectuées, dont 346 à clientèle ciblée (93 %). Une hausse de près de 20 % des consultations psychiatriques a été observée et une diminution de près de 25 % de la clientèle externe.

Il est important de rappeler, qu'en plus d'avoir accès à un médecin traitant durant leur formation universitaire, les étudiants y ont accès dans un délai variant entre deux et trois semaines.

DONNÉES – CONSULTATIONS MÉDICALES

	2010-2011	2011-2012
Consultations	14 192	18 176
Clientèle ciblée	12 718	16 729



Vaccination – Soins infirmiers Services aux étudiants

Soins infirmiers

Le CSCP peut compter sur deux infirmières à temps complet pour offrir différents soins et services à la clientèle. En plus des services de vaccination offerts sur le campus central et au Campus de Laval, des activités de prévention et de dépistage des ITSS ont été développées, des soins de plaies sont offerts et une procédure de triage à la clinique sans rendez-vous a été instaurée. L'instauration du triage permet la priorisation de certains cas plus urgents et diminue, habituellement, le temps d'attente. Les principales raisons de consultation à la clinique sans rendez-vous demeurent les problèmes respiratoires et les infections urinaires.

Contraception

Pour répondre de façon encore plus adéquate aux besoins de la clientèle féminine, les infirmières du CSCP ont suivi la formation offerte par l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec sur la contraception et elles ont créé un nouveau guide «Contraception 101» qui est distribué en clinique et lors des activités préventives. Plus de 7 000 brochures informant sur les méthodes de contraception et les ITSS, incluant un condom, ont été distribuées aux étudiants.

Prévention des infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS)

La recrudescence des infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS) a amené le CSCP à poursuivre ses efforts de dépistage et de prévention. Comme par le passé, le Centre offre à la clientèle le vaccin contre l'hépatite A et B ainsi que le vaccin contre le virus du papillome humain (VPH). Entre le 1^{er} mai 2011 et le 30 avril 2012, les infirmières et les médecins ont travaillé conjointement à promouvoir ces vaccinations.

Programme de vaccination pour les étudiants du domaine de la santé

Le programme de vaccination a permis de vacciner 1 350 étudiants des facultés de la santé pour lesquels une couverture vaccinale complète est requise dans le cadre de leurs études et de leurs stages en milieu clinique.

Une infirmière contractuelle a de plus été embauchée pour procéder à la vaccination des étudiant(e)s en sciences infirmières au Campus de Laval. Au cours de cette première expérience, le CSCP a dénoté un très faible taux d'achalandage entre septembre et décembre. À l'automne, 7 des 13 journées de vaccination ont dû être annulées faute de rendez-vous et le nombre de vaccinations complétées par jour variait entre 0 et 8 alors que de 14 à 21 plages étaient disponibles. Entre janvier et avril 2012, la période la plus achalandée fut certes le mois de février où la majorité des 14 plages hebdomadaires ont été comblées. Toutefois, 5 des 12 journées disponibles ont dû être annulées, faute de rendez-vous.

Vaccination saisonnière contre la grippe

Pour éviter les complications de la grippe saisonnière, une campagne de vaccination a été organisée, à l'automne-hiver, pour les étudiants de l'Université de Montréal. Au total, 834 vaccins ont été administrés selon la répartition suivante: 649 aux stagiaires de la santé (médecine dentaire, physiothérapie, ergothérapie, sciences infirmières), 92 à des étudiants répondant à certains critères ou présentant une condition médicale considérée à risque et 93 à la population étudiante en général. Le CSCP note une augmentation sensible de la vaccination saisonnière bien que seulement 51 % des étudiants inscrits se sont présentés aux deux journées organisées au CSCP et une journée au Campus de Laval.

La diffusion de ce message de santé publique a été faite par différents canaux de communication et le message courriel apparaît comme la source d'information la plus efficace pour rejoindre la clientèle visée.



Consultation psychologique
Services aux étudiants

Consultations psychologiques

Les psychologues du CSCP ont poursuivi les activités de consultations individuelles auprès des étudiants désirant mieux composer avec le stress, leurs inquiétudes, désirant comprendre leurs changements d'humeur, améliorer leurs relations interpersonnelles.

Au total, 10 686 rendez-vous ont été donnés entre le 1^{er} mai 2011 et le 30 avril 2012 et de ce nombre, 10 096 consultations psychologiques ont été effectuées par 25 psychologues et 10 résidents tant au CSCP qu'au Campus de Laval et à la Faculté de médecine vétérinaire à St-Hyacinthe.

Dans le cadre de leurs interventions, les psychologues ont noté un accroissement de la diversité et de l'intensité des symptômes chez la clientèle étudiante rencontrée. Pour ces raisons, les périodes quotidiennes de garde ont été maintenues (11 h à 12 h et de 15 h 30 à 16 h 30) ce qui permet de répondre aux interventions de crise plus fréquentes. Malgré ces disponibilités, il y a tout de même eu quelques périodes de pointe, où l'offre ne pouvait répondre à la demande. À l'été 2011, il y a eu un certain délai d'attente pour les consultations individuelles et la situation est revenue à la normale en juillet. Une autre période de pointe a été remarquée à l'automne 2011, où en date du 31 octobre, le délai d'attente pour une prise en charge était d'environ huit semaines. La situation s'est par la suite régularisée.

DONNÉES - CONSULTATIONS PSYCHOLOGIQUES

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nouvelles demandes (nombre d'étudiants ayant reçu des services de consultation individuelle)	1 071	1 205	1 204
Nombre d'entrevues inscrites à l'horaire	9 807	9 415	10 686
Nombres d'entrevues effectuées	9 807	9 415	10 096*

* Une légère hausse a donc été remarquée en dépit du conflit étudiant de l'hiver 2012.

Programme de résidence en psychologie clinique

Le programme de résidence a accueilli cinq nouveaux résidents, lesquels se sont joints à la cohorte de l'année dernière. Ce programme permet au CSCP d'offrir davantage de services de consultations aux étudiants puisque les résidents offrent 350 entrevues au cours d'une première année et 450 lors de la deuxième année de résidence en plus de participer aux différentes activités de formation et de supervision clinique. La supervision clinique des résidents est assurée par les psychologues permanents du Centre et elle répond aux exigences spécifiques des universités d'appartenance des étudiants.

Ligne 1-PSY

Les psychologues ont poursuivi leur rôle conseil auprès de la communauté universitaire aux prises avec des étudiants en difficultés (ligne 1-PSY). Ainsi, 58 interventions psychologiques ont été nécessaires entre le 1^{er} mai 2011 et le 30 avril 2012. De ces interventions, 42 % concernait des étudiants en détresse ou souffrant d'anxiété et 25 % concernait des étudiants possiblement violents.

De toutes les interventions effectuées durant l'année, 10 interventions ont été effectuées en dehors des heures normales de travail. Les autres interventions ont été faites lors des périodes de garde. Le coordonnateur clinique participe aussi au comité des comportements perturbateurs de l'Université, lequel s'est réuni à quelques reprises dans les derniers douze mois.



Nutrition Services aux étudiants

Nutrition

Avec la nouvelle équipe en place, 2011-2012 fut une année remplie de nouveaux projets tant au niveau clinique qu'au niveau public.

Pour le volet clinique, la poursuite des hausses des premiers rendez-vous en nutrition nous permet d'observer que la promotion des services en nutrition est essentielle autant à l'interne qu'à l'externe. La poursuite de la collaboration avec Nutrium et la mise en place du regroupement de nutritionnistes interuniversitaires au Québec permettent une intégration des pratiques cliniques en saine gestion du poids.

Au cours de la dernière période et en comparaison avec l'année 2010-2011, le service a constaté une hausse de 14 % des premiers rendez-vous et une hausse de 20 % des rendez-vous totaux.

DONNÉES - CONSULTATIONS EN NUTRITION

	2010-2011	2011-2012
Demandes	269	307
Consultations	535	643

Dans une perspective de santé publique, la collaboration avec les partenaires sur l'élaboration des critères nutritionnels des machines distributrices et des choix communicationnels en nutrition contribuent à l'amélioration de l'environnement alimentaire. La mise en place de la phase I du site internet de recettes étudiantes et les duels culinaires contribuent à l'acquisition de meilleures habiletés culinaires chez les étudiants. De plus, avec les divers partenaires du CSCP, les nutritionnistes collaborent au développement d'outils éducatifs promotionnels et elles contribuent à la préparation et à la présentation de conférences et ateliers sur des sujets tels les saines habitudes de vie et les troubles de comportement alimentaire.



Physiothérapie Services aux étudiants

Physiothérapie

Les services de physiothérapie ont été très sollicités lors de la dernière année. Le nombre de nouvelles demandes pour les services de physiothérapie a connu une hausse de 20 %, ce qui a permis d'offrir 1 963 rendez-vous. Par contre, en raison de l'annulation des rendez-vous par les clients, et ce, à moins de 24 heures d'avis, 521 ont été « perdus », ce qui ramène à 1 442 le nombre de consultations effectuées.

DONNÉES - CONSULTATIONS EN PHYSIOTHÉRAPIE

	2010-2011	2011-2012
Demandes	482	588
Traitements	1 421	1 442

Les principales raisons de consultation demeurent le traitement de blessures musculo-squelettiques traumatiques aiguës et les douleurs chroniques provenant la plupart du temps de problèmes posturaux reliés aux études et amplifiés par le stress et l'anxiété accompagnant la vie étudiante.

Pour répondre aux besoins de notre clientèle, la physiothérapeute a participé à différentes formations continues lui permettant de parfaire ses connaissances sur le traitement des pathologies des membres inférieurs et supérieurs mais également sur l'approche de la physiothérapie face à la douleur, son contrôle et surtout sa compréhension. Une approche beaucoup plus multidisciplinaire et interactive que passive du client vis-à-vis son problème est préconisée.

Pour l'année 2012-2013, l'intention est de continuer le travail sur la douleur et ses implications, en améliorant davantage la collaboration avec les différents intervenants du CSCP.

GRANDS ENJEUX

12

Le campus de Laval

Pour répondre aux besoins des étudiants fréquentant le Campus de Laval, le CSCP y a déployé quelques-uns de ses services, dont la vaccination pour les étudiantes inscrites en sciences infirmières, la vaccination saisonnière contre la grippe, la présence d'une psychologue recevant les étudiants lors d'entrevues individuelles,

entre quatre et cinq heures par semaine. La nouveauté de l'année a été la présence d'une nutritionniste, un jour par semaine, pour offrir des consultations nutritionnelles aux étudiants. Cette expérience ne s'est pas révélée concluante compte tenu du faible taux de participation aux activités proposées.

Des programmes de promotion et de prévention axés sur les besoins des étudiants

Le Centre de santé et de consultation psychologique peut compter sur une équipe interdisciplinaire de professionnels engagés dans le développement de programmes de prévention. En 2011-2012, et en collaboration avec les bénévoles de l'Action humanitaire communautaire (AHC), 13 semaines thématiques ont été organisées. Par le biais de stands itinérants «Kiosque Écoute-Référence (KER)», les étudiants sont sensibilisés à diverses problématiques psychosociales et ils peuvent échanger avec les bénévoles formés en relation d'aide et sur les différentes thématiques présentées. De plus, des équipes volantes composées de bénévoles sillonnent le campus à des moments stratégiques pour faire connaître la problématique et les stands. En 2011-2012, de nouvelles thématiques ont été ajoutées à l'offre de services soit : plaisir, dépendance et cyberdépendance, remise en forme ainsi que «adaptation - transition - Midi Études +» orchestrées conjointement avec le CÉSAR. En raison du conflit étudiant, certaines thématiques n'ont pu être présentées telle la prévention des ITSS incluant la contraception.

En soutien au groupe de bénévoles, les professionnels du CSCP ont offert 13 séances de formation et se sont impliqués dans les différentes activités.

De plus, les infirmières et nutritionnistes du CSCP ont organisé deux conférences dont l'une sur la prévention du cancer du sein et une autre intitulée «Faire face au choc de l'annonce d'un cancer» où une psychologue de l'équipe a aussi participé. Le taux de participation ayant été très faible, ces activités ne seront pas reconduites en 2012-2013.

Le dossier client unique/ dossier électronique

Tel que précisé dans le rapport annuel 2010-2011, les SAÉ ont procédé à la création d'un cahier de charges pour recevoir des appels d'offres pour le projet du dossier client unique au Centre de santé et de consultation psychologique. La démarche d'octroi du contrat s'est finalisée à la fin novembre 2011 et l'objectif était de rendre le système opérationnel pour juin 2012. L'appel d'offres a été remporté par la compagnie PURKINJE qui offrait une solution adaptée aux besoins exprimés par les SAÉ et le CSCP.

Comme son nom l'indique, ce dossier vise à intégrer dans un seul document toutes les notes professionnelles des différentes disciplines. En raison de la nouveauté des processus, l'accès à certaines informations plus sensibles est sécurisé et les accès limités. Dorénavant, chaque client n'aura qu'un dossier et un numéro de dossier; ce qui facilite l'intégration des services dans une même équipe de travail.

Entre décembre 2011 et mars 2012, de nombreuses rencontres preimplantation ont été menées conjointement avec le CSCP et la compagnie PURKINJE. Des ententes de confidentialité ont été signées, un calendrier de travail a été préparé, des démarches ont été effectuées pour que le CSCP puisse utiliser un réseau informatique externe (demande refusée), des travaux concernant les modalités d'exportation des données provenant des systèmes existants (ADN pour la médecine et InfoPro pour les autres disciplines) ont été faits, un plan de formation a été préparé, des hypothèses de travail ont été analysées pour permettre la mise en place d'un nouveau système de facturation.

Malgré ces avancées, le départ de la directrice du CSCP et une réorganisation administrative chez PURKINJE ont ralenti le processus d'implantation.

À l'arrivée de la nouvelle directrice, fin mars, les travaux ont repris à un rythme très soutenu pour respecter l'échéancier du 1^{er} juin 2012, date du début des travaux de rénovation du Centre.

En raison du nombre important de dossiers à traiter, une technicienne en archives a été embauchée de façon temporaire pour procéder à l'archivage des dossiers dont la date de la dernière visite était supérieure à 5 ans. Aussi, pour procéder à la migration vers un dossier patient électronique, 50 000 dossiers papier (toutes disciplines confondues) ont été révisés, un par un, pour assurer le bon ordonnancement des notes cliniques, rapports, etc., en vue de la numérisation des dossiers par une firme externe. En raison du volume de travail, des ressources additionnelles ont été embauchées pour réaliser ce travail très minutieux.

En plus de procéder à la préparation des dossiers, une gestion des rendez-vous a dû être faite pour s'assurer que le dossier du patient était disponible lors de sa venue; ceci a demandé une attention particulière et le résultat final été concluant puisque outre quelques exceptions à la clinique sans rendez-vous, tous les professionnels ont eu accès au dossier du client au moment de sa visite au CSCP.



L'implantation de ce nouveau logiciel a de plus nécessité un programme de formation pour l'ensemble du personnel. Deux modules de deux heures ont été offerts aux 50 personnes appelées à travailler avec la solution PURKINJE, entre le 27 avril et le 25 mai, et ce, tout en poursuivant les activités régulières. Ce tour de force a été réussi grâce à la collaboration exceptionnelle de plusieurs personnes dont le chargé de projet, Monsieur Ludovic Niepce et l'ensemble du personnel qui a investi temps et énergie pour s'approprier ce nouvel outil de travail.

Au 30 avril 2011, 56 boîtes de dossiers avaient été préparées et livrées à la compagnie responsable de la numérisation. Un total de près de 3 000 dossiers ont été préparés entre le 10 et 30 avril 2012 et des étapes de validation ont été planifiées à chaque étape. Ces étapes de validation ont permis de s'assurer que le dossier complet était numérisé et elle a permis de vérifier que l'image ou feuille numérisée était de qualité.

Au 18 juin 2012, tous les dossiers papier ont été préparés et la numérisation et l'indexation des 44 158 dossiers ont été complétées le 3 août 2012.

Maintenir et développer les partenariats nécessaires pour une offre de services optimale

Pour contribuer au développement d'une offre de services optimale pour la communauté étudiante de l'Université, le Centre de santé et de consultation psychologique a collaboré tout au long de l'année avec divers partenaires internes. Pensons notamment aux travaux faits avec le programme Ma Santé au sommet où la direction participe au comité de développement et les nutritionnistes aux divers comités de travail.

Le CSCP a aussi collaboré avec les autres directions et secteurs des SAÉ, par exemple avec le Centre étudiant de soutien à la réussite (CÉSAR), lors d'activités de prévention faites conjointement. Un processus de références internes est en vigueur depuis quelques années, mais il mérite d'être rehaussé dans les mois à venir.

Les psychologues du CSCP ont collaboré avec le Bureau de l'aide financière lors de l'évaluation des situations familiales particulières permettant l'accès à de l'aide financière gouvernementale supplémentaire.

Des ateliers ont été offerts en collaboration avec les autres directions et secteurs des SAÉ : Action humanitaire et communautaire, Bureau des étudiants étrangers, Maison internationale, formation aux résidences sur le suicide, etc.

Par une entente particulière de collaboration avec le CEPSUM, le CSCP a accepté de recevoir les enfants des camps du jour lors d'urgences mineures, entre la fin juin et fin août.

Les Services aux étudiants ont reconduit l'entente avec la Faculté de médecine vétérinaire et l'Association des étudiants en médecine vétérinaire du Québec (AEMVQ) et le CSCP a offert des services de consultation psychologique, une journée par semaine, aux étudiants inscrits à St-Hyacinthe.

DÉFIS ET PERSPECTIVES

2012-2013

Utilisation optimale du dossier électronique

L'arrivée de la solution PURKINJE dans les activités professionnelles quotidiennes comporte un défi important en termes de gestion du changement. Au-delà de l'aspect technique, les professionnels sont appelés à revoir leurs façons de faire et cela nécessite le soutien tant de la direction que de l'ensemble du personnel. De plus, bien que le dossier électronique ait suscité beaucoup d'attente pour le « zéro papier », force est de constater qu'un nombre très important de résultats de laboratoire sont acheminés quotidiennement au Centre de santé et de consultation psychologique, soit par télécopieur, soit par la poste. La gestion et la numérisation de près de 300 feuilles par jour obligent le Centre à analyser d'autres solutions. L'achat d'échangeurs / interfaces avec le CHUM et les Laboratoires GAMMA DYNACARE faciliterait la tâche des médecins et diminuerait les dépenses récurrentes en ressources humaines. La poursuite de l'implantation de la solution PURKINJE nécessitera encore beaucoup d'efforts, mais permettra au CSCP d'être à la hauteur des attentes de la clientèle. Les étapes à venir visent notamment la

poursuite de la numérisation des notes cliniques et des résultats de laboratoires, l'achat des échangeurs pour les résultats de laboratoire du CHUM et de GAMMA DYNACARE, l'utilisation optimale de toutes les fonctionnalités du système dont le prescripteur, la messagerie, la facturation, etc. De plus, la mise à jour du logiciel prévue pour la fin de l'automne 2012 nécessitera d'autres modules de formation et la création d'un groupe d'utilisateurs pour assurer la continuité des travaux.

Rénovations du Pavillon 2101, boul. Édouard-Montpetit

Après avoir connu de multiples tergiversations, les travaux de rénovations du Pavillon 2101, boul. Édouard-Montpetit sont prévus pour l'été 2012. Ces travaux représentent un défi important pour le CÉSAR et le CSCP puisque les services devront être maintenus tout au long des différentes phases du projet de rénovation.

Le réaménagement de l'accueil du rez-de-chaussée devrait permettre plus de confidentialité lors de l'inscription des patients et le réaménagement de certains bureaux permettra une utilisation optimale des lieux.

17

Consolidation de l'équipe interdisciplinaire

Des efforts ont été déployés au cours des dernières années pour favoriser le travail en équipe interdisciplinaire. Un des mandats de la nouvelle directrice est sans aucun doute de consolider le travail entrepris il y a quelques années et créer une équipe encore plus solide pour offrir une gamme de services intégrés et continus.

Consolidation des processus cliniques et d'affaires pour favoriser la dispensation de services intégrés de qualité à la clientèle ciblée

Plusieurs éléments devront faire l'objet de travaux particuliers pour atteindre cet objectif, Pensons entre autres au développement et à l'actualisation des ordonnances collectives, à l'amélioration des processus de référence entre médecins et psychologues, à la consolidation de l'équipe de secrétariat offrant un service à la clientèle hors pair et finalement, à concentrer davantage nos efforts pour diminuer de 3 % le nombre de clients externes.

Conclusion

Au terme de quelques mois à la barre du CSCP, je tiens à vous réitérer notre engagement à offrir les meilleurs services possibles, en termes de qualité, continuité et accessibilité.

Les grands chantiers que sont l'utilisation optimale de la solution PURKINJE et les rénovations sont des défis de taille, mais combien stimulants puisqu'ils permettront de donner un nouvel essor au Centre de santé et de consultation psychologique des Service aux étudiants de l'Université de Montréal.

Mes quelques mois avec l'équipe en place me permettent d'affirmer que le mandat qui m'a été confié de faire du CSCP une clinique du 21^e siècle et de le faire connaître pourra être atteint, car le personnel du CSCP partage cette orientation et le professionnalisme qui les habite rendra la chose possible.



France McKenzie, MBA
Directrice du CSCP

SERVICES AUX ÉTUDIANTS (SAÉ)

Téléphone: 514 343-PLUS
info@sae.umontreal.ca
www.sae.umontreal.ca



Services aux étudiants
