

TRAIT D'UNION



SOMMAIRE

- 01 NOS ÉTOILES ONT BRILLÉ
- 02 AÎNÉS
- 03 MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
- 04 AMÉLIORATION DE NOS NOS PRATIQUES...
- 05 TOUJOURS DANS L'ACTION !
- 06 L'UNIVERS DE LA PEINTURE
- 07 L'HORTICULTURE EST À L'HONNEUR
- 08 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION
- 09 QUI JE SUIS FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE
- 10 BESOINS INDIVIDUELS DES USAGERS
- 11 LA FONDATION SANTÉ
- 12 MERCI

DATE DE TOMBÉE POUR
LE PROCHAIN NUMÉRO
> 28 SEPTEMBRE 2012

ACTUALITÉ



25 ANS DE SERVICE

Nos étoiles ont brillé lors de la 7^e édition de l'événement annuel de reconnaissance

La Sonate aux étoiles, événement incontournable de reconnaissance du personnel et des médecins du CSSS célébrant leur 25 années de service ainsi que les départs à la retraite pour l'année 2012 avait lieu le 26 avril dernier, à l'Hôtel Relais Gouverneur. Plusieurs étoiles du CSSS ont été honorées et ont brillé lors de cette soirée qui leur était entièrement dédiée.

C'est la contribution de 38 employés et médecins qui célébraient 25 ans de service dans l'établissement qui a été reconnue, ainsi que celles de 100 personnes qui nous ont quitté en 2011 pour la retraite. Leur implication et leur énergie ont grandement contribué au rayonnement et à la réussite de la constellation que nous sommes.

Nos fêtes ont reçu plusieurs éloges de la part du président du conseil d'administration Michael Dorosz, de la présidente du comité des usagers, Micheline Stjagow-Lapointe, du directeur des ressources humaines et du développement organisationnel, Marc Raymond et de la directrice générale Christine Lessard lors de leur discours. Ils ont également souligné le travail extraordinaire, passionné et dévoué de nos étoiles.

> SUITE PAGE 2

Centre de santé et de services sociaux
Haut-Richelieu – Rouville

ON PREND SOIN
DE NOTRE MONDE



RETRAITÉS

Lors de la soirée de reconnaissance, Dr Sébastien Toussaint, directeur général adjoint aux affaires médicales et directeur des services professionnels ainsi que Nicole Collette, directrice générale adjointe aux affaires cliniques ont invité les personnes honorées sur la scène après avoir pris la parole. Une fois les mots d'appréciation et de reconnaissance terminés, la soirée festive s'est poursuivie sous une formule cocktail où l'émotion, les rires et les échanges étaient au rendez-vous.

Nos étoiles ont mis à contribution du CSSS toute leur énergie et leur brillance afin d'y laisser leur marque au cours des années. Félicitations et bonne continuité aux personnes qui célébraient leur 25 ans de service et à nos nouveaux retraités, profitez-en bien et continuez de briller!



RETRAITÉS

Aînés aujourd'hui et pour l'avenir

Le développement de l'Approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier est en voie d'être complété au cours de l'été, les dernières unités étant le 6^e sud, unité de médecine et le 7^e nord, unité de médecine chirurgie. Ainsi, Amélia Le Guerrier, infirmière chargée de projet, terminera l'implantation dans ces unités tout en assurant un suivi auprès des autres unités déjà formées. De plus, des rencontres sont prévues avec d'autres équipes qui oeuvrent à l'hôpital afin de les sensibiliser à l'approche à la personne âgée. À cet effet, l'équipe de la radiologie, de l'hémodialyse ainsi que le Service d'hygiène et salubrité seront rencontrés.

Dans les étapes à venir, un dépliant d'information destiné aux proches aidants sera mis en circulation afin d'informer les familles et amis des personnes âgées hospitalisées, sur les différentes manières de contribuer au rétablissement de leur proche et au maintien de son autonomie. Rappelons qu'un ajout a été fait à la politique des visiteurs afin d'intégrer la notion de proche aidant. Il est maintenant possible pour les proches d'un patient de faire la demande auprès du personnel infirmier d'une carte Aidant. Cette dernière permet un accès en tout temps au patient. Par ailleurs, la personne détentrice d'une telle carte s'engage à recevoir et respecter les consignes que l'infirmière lui indiquera dans le but de participer activement au soutien du patient.

D'autre part, le comité de travail sur l'approche adaptée à la personne âgée du CSSS est préoccupé par la continuité et la pérennité des changements de pratique qui ont été effectués au cours de la dernière année à l'hôpital. À cet effet, le comité explore plusieurs pistes dont la mise sur pied d'un réseau de leaders AINÉES dans les unités ainsi que des activités d'information/formation qui permettront d'élargir les connaissances de tous en gériatrie.

En terminant, le comité souhaite souligner la belle ouverture des équipes pour l'approche adaptée à la personne âgée et tient à remercier toutes les équipes de soins et les professionnels qui participent activement à la réussite de ce changement de pratique à l'hôpital!

Un grand merci pour votre implication active à la réussite de tous nos projets collectifs



CHRISTINE LESSARD

MEILLEURS VŒUX DE BONNES VACANCES

La période des vacances estivales est déjà bien amorcée et entre les épisodes de chaleur accablante, les difficultés liées au manque de personnel dans certains secteurs, l'arrivée tardive de nos étudiants pour l'été, les travaux de construction dans plusieurs de nos installations, je tiens à lever mon chapeau, à vous tous, membres de notre belle équipe pour votre engagement, votre ténacité et votre ardeur au travail, beau temps, mauvais temps. C'est grâce à votre collaboration que nous sommes en mesure d'offrir des services et des soins continus et de qualité à toute notre clientèle tout au long de l'année. Soyez assurés que nous mettons tout en œuvre pour diminuer les impacts des problématiques et défis que nous rencontrons et nous vous remercions de votre patience et de votre constance.

SEMAINE « ON FÊTE NOTRE MONDE » : C'EST UNE INVITATION!

Par ailleurs, au retour des vacances, soit dans la semaine du 17 septembre, se tiendra notre 2^e édition de l'événement « On fête notre monde » dédié à la reconnaissance du personnel et des médecins. Forts du succès de l'an dernier, nous reprendrons notre formule BBQ et c'est dans une ambiance festive que le dîner et le souper seront offerts dans plusieurs de nos installations. Pour le personnel de nuit, des collations seront également distribuées. À l'instar de l'an dernier, j'espère que vous serez nombreux à y participer et je vous invite à surveiller l'horaire des activités qui sera publié dans les semaines à venir. C'est un rendez-vous!

TOURNÉE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

De plus, en collaboration avec l'ensemble des directeurs, je suis également à préparer une visite de nos installations selon diverses formules adaptées aux réalités des différentes directions. En effet, en suivi de ma tournée du personnel de l'an dernier, je souhaite vivement avoir l'occasion de vous rencontrer à nouveau dans vos milieux de travail respectifs. Ces rencontres, très enrichissantes, seront l'occasion d'échanger avec vous au sujet de vos préoccupations et des petits et grands projets qui animent notre organisation.

DÉMARCHE GLOBALE D'AMÉLIORATION DES PROCESSUS AU CSSS HAUT-RICHELIEU – ROUVILLE

Comme vous le savez, nous vivons dans une société en changement constant et nécessitant de nombreuses adaptations. Le réseau de la santé et des services sociaux en général mais aussi le CSSS Haut-Richelieu-Rouville n'échappent pas à cette tendance. Toutefois, ces changements nous offrent de magnifiques opportunités de faire évoluer notre organisation et d'en améliorer notre fonctionnement. C'est dans ce contexte, mais également en harmonie et en respect du cheminement de chaque équipe que nous souhaitons soutenir vos initiatives d'équipe qui permettront d'optimiser notre prestation de services et d'améliorer nos façons de faire dans le but premier de toujours mieux servir nos différentes clientèles dont les besoins évoluent rapidement.

En effet, au cours des prochains mois, une démarche générale de type « Lean » qui consiste, dans une vision de qualité et de satisfaction des besoins de la clientèle, à optimiser nos processus de travail, sera entreprise dans notre organisation. Ce changement nécessitera la

participation de tout le monde, à tous les niveaux de l'organisation, car pour réaliser cette orientation, nous aurons besoin de chacun d'entre vous et de vos idées qui nous aideront à améliorer en continu les services que nous offrons sur le terrain. Comme vous le savez, plusieurs projets « Lean » sont déjà en cours de déploiement dans notre organisation et de très beaux succès d'équipes nous encouragent à continuer dans la même veine dans l'ensemble de notre organisation. Parmi ces projets, mentionnons notamment le processus de gestion des lits ainsi que les cliniques externes d'orthopédie à l'hôpital. Les succès reliés à ces démarches d'amélioration se traduisent quotidiennement dans l'accessibilité et la continuité de nos services au bénéfice de notre clientèle qui y voit également des gains très significatifs. Un grand merci à tous ceux et celles qui participent à ces démarches mobilisatrices et positives dans les équipes de travail. Nous ne pouvons que vous encourager à continuer dans cette voie qui est celle de l'excellence. En septembre prochain, un numéro spécial du Trait d'union traitera de l'ensemble de ces projets et de notre vision d'avenir.

Encore une fois, en cette période estivale, je vous transmets mes meilleurs vœux de repos bien mérité et de plaisirs partagés avec les personnes qui vous sont chères. Que votre été 2012 soit sous le signe du soleil et vous permette de vous réaliser pleinement dans vos projets personnels.

Pour l'amélioration de nos pratiques sur le cathéter veineux central

Collaboration : **Linda Dufresne**, conseillère en soins infirmiers spécialisés en santé physique, gestion de la qualité des produits médicaux et sécurité transfusionnelle



LES MEMBRES DU COMITÉ : SUR LA LIGNE DU HAUT, DE GAUCHE À DROITE : JOCELYNE DUGAS, ÉLAINE BÉDARD, NOËLLA BISAILLON, JOHANNE JUAIRE, LYNDA DUFRESNE, NATHALIE MORIN, YVES DUPUIS, LUCE LAMOTHE. EN BAS DE GAUCHE À DROITE : JOSÉE BÉLIVEAU, NANCY DUPUIS. ABSENTES : EMMANUELLE PINARD, DOMINIQUE BÉLAND, NADINE-ANDRÉE BÉCHARD

Une nouvelle équipe d'infirmières spécialisées du CSSS se réunit depuis l'automne 2011 afin de revoir la pratique infirmière offerte auprès de notre clientèle porteuse de un cathéter veineux central (CVC). Cette équipe s'est donnée pour mandat d'améliorer et d'harmoniser la pratique infirmière à travers le continuum de soins dispensé au client durant tout son épisode de soins.

Le travail de cette équipe de 13 personnes se traduit par la recherche des meilleures pratiques en soins infirmiers et leur mise en application dans tous les secteurs de soins. Pour se faire, les membres de cette équipe participent activement aux diverses conférences scientifiques offertes puis s'assurent de partager l'information en comité. Ils transfèrent après concertation toute nouvelle information sur les méthodes de soins informatisées de l'Association québécoise des établissements de santé et de services sociaux (AQESSS) et la transmettent aussi lors des réunions d'équipe de leur secteur respectif. Ils collaborent étroitement avec le corps médical, la pharmacie (tout particulièrement

avec François Giguère, pharmacien) ainsi qu'avec d'autres professionnels concernés lors de l'élaboration d'ordonnances collectives associées aux soins d'un CVC. Des séances de formation sont aussi proposées à toutes les professionnelles qui administrent des soins en lien avec les CVC dans le but de faire circuler les plus récentes informations sur le sujet.

De plus, cette équipe spécialisée supporte les changements de pratique de soins CVC auprès de leurs collègues et profite de l'occasion pour s'allier avec divers spécialistes cliniques des compagnies de produits médicaux pour faciliter l'appropriation des nouveaux acquis.

Enfin, toute l'équipe aimerait profiter de cette tribune pour remercier le département d'imagerie médicale pour le développement du service d'installation du cathéter veineux central périphérique (CCIVP communément appelé PICC LINE) auprès de la population du territoire, et ce, depuis janvier 2011. Un travail de collaboration interdisciplinaire permet de revoir, au besoin, les soins administrés selon les situations cliniques.

Savez-vous comment vous contribuez à la sécurité des patients?

Voici des exemples qui démontrent comment, dans votre travail quotidien, vous contribuez à la sécurité des patients à travers notre CSSS :

- en respectant les normes relatives à l'application de contentions;
- en utilisant au moins deux identificateurs de client avant d'entreprendre tout service ou toute intervention;
- en recevant annuellement le vaccin antigrippal;
- en appliquant la procédure de déclaration des incidents/accidents survenus auprès des patients;
- en respectant les procédures établies en situation d'urgence (plan de mesures d'urgence).



Toujours dans l'action !

Collaboration : **Kathy Agbeti-Brunelle**, coordonnatrice du développement organisationnel et développement des compétences par intérim

L'équipe de la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel (DRHDO) a vécu un printemps effervescent. Au cours des derniers mois, nous avons accueilli de nouveaux visages au sein de l'équipe de gestion de la direction. Tout particulièrement, nous avons eu le plaisir d'accueillir notre nouveau directeur, Marc Raymond, qui revient dans l'organisation après une absence de près de 15 ans. Fort de son expérience en amélioration continue, il sera un acteur stratégique dans plusieurs projets qui se déroulent présentement dans notre organisation. De plus, l'équipe des Services aux partenaires et relations de travail compte maintenant une nouvelle coordonnatrice en la personne de Josée Lapointe. Cette dernière s'est entourée de deux nouveaux conseillers: Cathy Lapiere qui a agi, au cours de la dernière année, à titre d'adjointe à la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel par intérim, est entrée en fonction le 4 juin dernier et Éric Garand, présentement conseiller en gestion en santé et sécurité au travail, qui se joindra à l'équipe en septembre prochain. Nous tenons à remercier le travail réalisé par Gérard Pezet et Suzanne Racine au cours des dernières années.

Depuis les derniers mois, plusieurs activités ont été actualisées en lien avec nos quatre grands axes : l'attraction et le recrutement, la gestion efficace des ressources, la fidélisation et la mobilisation du personnel et le développement organisationnel.

ATTRACTION ET RECRUTEMENT

L'équipe de la dotation a redoublé d'efforts ce printemps afin d'accueillir de nouvelles ressources qui nous aideront à traverser la période estivale. La menace de manque important de personnel dû à la grève étudiante a mené à la mobilisation de plusieurs services de la DRHDO et de plusieurs cadres afin de trouver des solutions innovatrices visant à en atténuer les impacts. Malgré les conséquences entourant l'arrivée tardive de plusieurs étudiants, nous pourrions compter sur plus de 250 nouvelles embauches d'ici l'été.

Également, l'acquisition de CV manager, combinée à l'efficacité de notre équipe, nous a permis d'optimiser la gestion de nos curriculum vitae en diminuant les délais de traitement des candidatures. Plusieurs félicitations ont été adressées à l'équipe à cet égard. N'hésitez pas à inviter vos proches à poser leur candidature dans notre banque en postulant directement en ligne au : www.onprendsoindenotremonde.qc.ca

Bienvenue à nos nouveaux employés !

GESTION EFFICACIE DES RESSOURCES

Plusieurs services de la DRHDO participent également aux travaux liés à l'organisation du travail. À cet effet, nous tenons à remercier les employés qui se sont impliqués dans la démarche d'actualisation des rôles. C'est grâce à vous que nous pourrions encore mieux répondre aux besoins de notre clientèle.

L'équipe des Services aux partenaires et relations de travail collabore avec les représentants des différentes instances syndicales dans le cadre de la négociation des ententes locales. Les négociations ont débuté avec les syndicats CSN et APTS, tandis que celles avec la FIQ auront lieu à l'automne.

L'optimisation de la gestion des horaires est toujours un projet majeur pour la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel. Des rencontres ont lieu à intervalles réguliers avec les gestionnaires afin d'identifier des pistes d'amélioration.

L'équipe du service de santé du personnel pilote la rédaction d'une politique sur la gestion intégrée de la présence au travail. Un processus de consultation est en cours. Le plan de déploiement de la démarche en lien avec la politique sur la présence au travail est prévu pour l'automne.

FIDÉLISATION ET MOBILISATION

L'activité Sonate aux étoiles, qui s'est déroulée avec succès le 26 avril dernier, était à peine terminée que nous unissons nos efforts à nos différents partenaires pour plancher à l'organisation de la Semaine du personnel 2012. L'activité « On fête notre monde » sera donc de retour cette année et se déroulera dans la semaine du 17 septembre 2012. Suite à la réception des commentaires recueillis l'année dernière, les BBQ se tiendront de jour et de soir. **Nous vous invitons à y participer en grand nombre!**

Par ailleurs, nous continuons à promouvoir la politique sur l'obligation de civilité et sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail. Plusieurs formations ont été déployées au cours des dernières années et plusieurs autres sont prévues dès l'automne prochain. Travailler dans un environnement sain exige que tous et chacun intégrons dans nos relations des gestes empreints de respect, collaboration, politesse, courtoisie et savoir-vivre en milieu de travail. **Un milieu de travail sain est un levier important à la mobilisation du personnel.**

DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL

L'équipe de la DRHDO est impliquée dans plusieurs grands projets découlant de notre planification stratégique, tels que l'approche adaptée à la personne âgée, l'interdisciplinarité, l'actualisation des rôles. Elle agit à titre de partenaire stratégique afin de faciliter l'appropriation des changements, en s'assurant notamment du maintien et du développement des compétences du personnel.

Nos résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf expérimentent l'univers de la peinture

Collaboration : **Josée Gauthier**, technicienne en loisirs au Centre d'hébergement Georges-Phaneuf

Le service d'animation en loisirs de jour du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf met à profit la créativité de ses résidents. Tous les mardis, dès 13 h, les résidents sont invités à se joindre à l'activité de toiles collectives. Fidèles au poste et munis de leurs pinceaux, ils attendent impatiemment l'arrivée de Francyne Poirier, peintre-bénévole du Cercle des fermières de Saint-Jean-sur-Richelieu.

Cette initiative consiste à créer une toile collective thématique représentant le nom de chacun des étages du centre d'hébergement pour un total de quatre, soit la toile des lilas, des pommiers, des ormes et des érables. La majorité des résidents ne possède aucune expérience en peinture et malgré leur condition physique souvent restreinte, tous peuvent contribuer à la réalisation des toiles. « Je ne viens pas ici pour faire un chef-d'œuvre, explique Francyne Poirier, je suis ici pour leur donner goût à la peinture. »



DE GAUCHE À DROITE : YVETTE ST-PIERRE, ANDRÉ FRÉCHETTE ET PAULINE FORGUES. ABSENTES SUR LA PHOTO : JEANNINE LAPIERRE ET LOUISE GRANGER

Les réponses sont unanimes, tous les résidents participants s'entendent pour dire que cette activité leur apporte que des bienfaits. Selon M. André Frédette, un des artistes-résidents : « Un projet comme celui-là m'apporte beaucoup de joie, de connaissances et c'est un beau passe-temps. » D'ailleurs, les résidents mentionnent que cette activité émerveille même les visiteurs qui viennent les voir à l'œuvre.

Une fois les quatre toiles collectives terminées, déjà plusieurs autres projets impliquant la créativité et la motricité des résidents sont envisagés tels que la peinture sur sacs réutilisables et sur plateaux. Leur sourire et leur fierté devant l'accomplissement de leur chef-d'œuvre représentent bien tout le bonheur que leur procure cette initiative!



LA TOILE DES ÉRABLES



LA TOILE DES LILAS



ARMAND ALLAIRE ET
EVA-ROSE VEILLEUX,
RÉSIDENTS, ACCOMPAGNÉS
DES MEMBRES DE LA
SOCIÉTÉ D'HORTICULTURE
HAUT-RICHELIEU

Collaboration : **Monique Thouin**, technicienne
en loisirs au Centre d'hébergement Champagnat

L'horticulture est à l'honneur au Centre d'hébergement Champagnat

Les résidents de Champagnat n'ont pas peur de se salir! Le service d'animation, avec la généreuse implication des membres de la Société d'horticulture Haut-Richelieu, ont organisé une série d'activités horticoles au Centre d'hébergement Champagnat. Monique Thouin, technicienne en loisirs, explique que les membres de la Société d'horticulture ont manifesté leur intérêt afin de s'impliquer bénévolement auprès des résidents. « Nos résidents ne peuvent aller vers la communauté due à leur condition, alors cette initiative était une excellente proposition puisque c'est la communauté qui vient vers nous! ».



Accueillis à bras ouverts, les spécialistes de l'horticulture ont partagé et partageront leur savoir et leur passion au cours de quatre rencontres. Dans un premier temps, les membres sont venus présenter la Société d'horticulture Haut-Richelieu, leurs activités et leur projet d'implication au Centre d'hébergement Champagnat. Au cours de cette même rencontre, ils ont également fait tirer au hasard plusieurs plantes, ce qui a fait le bonheur de plusieurs résidents.

Lors de la deuxième rencontre, sous un magnifique soleil, les résidents ont mis la main à la pâte ou plutôt, à la terre! Ils ont planté des plants de tomates-cerises, de cerises de terre et des fleurs dans les jardins adaptés pour les personnes en fauteuil roulant. Toujours sous la supervision des membres de la Société d'horticulture, nos résidents ont également contribué à l'embellissement du centre en plantant des fleurs dans les boîtes à fleurs.

Dans ce même élan horticole, une bénévole du Centre a planté des pousses de violettes africaines au printemps dernier. C'est au cours de la

troisième rencontre que les résidents pourront transférer ces fleurs dans des pots adéquats, et par la suite, distribuer ces fleurs aux résidents intéressés de les conserver dans leur chambre.

Finalement, une fois que la saison automnale sera à nos portes, les membres de la Société d'horticulture viendront aider à préparer les jardins pour l'hiver, séparer les plantes et les transplanter.

L'implication des résidents à ces activités leur apporte une ouverture sur la communauté, leur permet de créer des liens interpersonnels et un sentiment d'accomplissement de soi. Ces activités horticoles sont une initiative qui leur rappelle de beaux souvenirs et leur permet de maintenir un intérêt à la vie et l'espoir de voir fleurir et goûter le fruit de leur labeur.

Bilan annuel des activités reliées à la sécurité de l'information 2011-2012

Collaboration : **Dominique Gibeau**, conseiller en sécurité à la Direction des ressources technologiques et informationnelles

Le 23 mai dernier, le responsable de la sécurité des actifs informationnels, Jean Dumberry, a présenté le bilan annuel des activités reliées à la sécurité de l'information du CSSS Haut-Richelieu – Rouville au conseil d'administration pour approbation. Le bilan donne l'état d'avancement du déploiement des différentes mesures de sécurité que le CSSS doit implanter, le rapport des activités du comité de sécurité de l'information, de protection des renseignements personnels et d'impression, et finalement, les tâches opérationnelles du conseiller en sécurité.

Nous avons rencontré 394 personnes dans le cadre des activités de sensibilisation. Ces rencontres prenaient la forme de rencontres lors de l'accueil des nouveaux employés (15), de rencontres d'équipe (6), par exemple l'équipe du Soutien à domicile du CLSC du Richelieu ainsi que les rencontres avec le personnel d'encadrement (4).

Nous avons également renforcé la sécurité de nos salles de serveurs en installant des claviers d'accès qui exigent d'avoir une carte d'accès autorisée et un numéro d'identification personnel (NIP) afin d'y accéder, ce qui constitue une authentification forte. Pour ce qui est de nos salles de télécommunications, nous avons remplacé les serrures de portes par des serrures sécurisées dont la gestion des clés a été resserrée.

Nous avons livré un plan directeur de sécurité pour la Direction des ressources financières en octobre dernier. Ce document constitue un plan d'action pour les trois prochaines années pour l'implantation de 30 mesures qui renforceront la sécurité de l'information pour ce secteur. Il est à noter que de ces 30 mesures certaines sont de nature plus générale et d'autres s'appliquent à l'infrastructure micro-informatique.

Un processus de vérification des accès accordés pour les systèmes d'information financiers (approvisionnement, comptabilité et paie) a aussi été mis en place à la fin de chacune des périodes financières, à raison de 13 périodes par année. Le gestionnaire responsable du système devait donc fournir cinq demandes d'accès après quoi il y avait vérification si les accès autorisés étaient conformes à la demande.

Nous avons une exigence relativement à l'utilisation d'un mot de passe complexe pour les systèmes financiers. Nous vous rappelons qu'un mot de passe complexe

consiste à avoir au minimum une lettre majuscule, une lettre minuscule et un chiffre. Cette implantation a été réalisée pour le système Web-Paie et Espresso GRH-Paie pour la Direction des ressources financières (DRF) et la Direction des ressources technologiques et informationnelles (DRTI).

Pour la prochaine année, soit d'avril 2012 à mars 2013, nous souhaitons poursuivre la mise en place de certaines mesures de sécurité afin d'adresser certaines déficiences de l'audit comptable réalisé en avril 2012 par la firme Raymond Chabot Grant Thornton, et pour renforcer la sécurité de notre environnement informatique.

Voici les priorités relatives à la sécurité de l'information de la DRTI :

- Mise en place d'un système de surveillance des journaux.
- Poursuite de l'implantation du mot de passe complexe pour Web-Paie et Espresso GRH-Paie pour le reste du personnel du CSSS ainsi que pour les systèmes Espresso GRF/GRM.
- Mise en place d'un outil de déploiement de correctifs de sécurité pour les postes et serveurs de l'organisation.
- Poursuite de la mise en place du plan de communication sur la sécurité de l'information. La politique de sécurité en vigueur au CSSS sera synthétisée en vue de sa diffusion à l'ensemble du personnel du CSSS.
- Restriction des accès sur les postes de travail afin d'empêcher l'installation de logiciels non autorisés.



En terminant, comme mentionné précédemment, nous sommes audités annuellement par la firme Raymond Chabot Grant Thornton. L'objectif de cet audit est d'évaluer la solidité des mesures de sécurité implantées dont le résultat se trouve dans les états financiers du CSSS. Voici l'évolution du nombre de déficiences depuis 2006-2007 :

2006-2007	18
2007-2008	14
2008-2009	11
2009-2010	9
2010-2011	6
2011-2012	4
2012-2013	à venir

Une activité de sensibilisation aura lieu dans la semaine du 18 novembre sur la confidentialité de l'information dans le secteur de la santé. Plus de détails seront diffusés dans la prochaine parution du Trait d'union.

Qui je suis fait toute la différence !

Collaboration : **André Picard**, travailleur communautaire

Tel était le thème de la soirée du 3 mai dernier organisée par le comité Estime de soi de la Table de concertation « À toute Jeunesse » du Haut-Richelieu. Ce comité a travaillé d'arrache-pied depuis quatre ans à la préparation de cet événement grand public, lequel s'est déroulé en trois phases distinctes :

- Après le rassemblement au parc Laurier, les participants prenaient part à la marche pour l'Estime de soi pour se rendre au Cabaret-Théâtre du Vieux Saint-Jean.
- Ensuite, il y avait présentation de la « Boîte à outils sur l'estime de soi » qui consiste en une trousse unique en son genre développée par les membres du comité et destinée aux intervenants qui œuvrent auprès des jeunes.
- Enfin, les participants ont pu apprécier le témoignage vibrant du conférencier Mario St-Amand, acteur et chanteur bien connu du public.

Deux membres du personnel du CLSC de la Vallée-des-Forts, André Picard, travailleur communautaire, et Roger-Marc Lalande, psychoéducateur à la Clinique jeunesse de Saint-Jean-sur-Richelieu, ont participé étroitement à cet événement qui a réuni près de 200 personnes. Les partenaires avec lesquels ils ont travaillé de près dans ce comité sont : Céline Labrie, orthopédagogue à la Commission scolaire des Hautes-Rivières; Patrick Régnier, directeur-adjoint du Mouvement SEM et animateur de la soirée; Isabelle Boudreau, intervenante à Famille à Cœur; Mylène Delafontaine-Martel, stagiaire en sexologie à Famille à Cœur; ainsi que Marie-Christine Rioux, intervenante à Posa/Source-des-Monts. Une dizaine d'employés et d'ex-employés du CSSS ont également participé à cet événement le 3 mai.

À chaque année, la Table « À Toute Jeunesse » définit et révisé ses priorités et celle venant en tête depuis ces dernières années est : **Améliorer la santé mentale et psychologique chez les jeunes**. Ce comité de travail s'est rallié rapidement autour du concept de l'estime de soi, car il est reconnu que c'est le facteur de prévention et de protection le plus important pour éviter que des jeunes dévient vers des problématiques comme la consommation régulière ou abusive de drogues ou d'alcool, des relations amoureuses inappropriées ou violentes, la prostitution, le décrochage scolaire, la violence, l'intimidation, etc. Les membres ont ensuite défini deux principaux objectifs :

- Sensibiliser le milieu à l'importance de l'estime de soi chez les jeunes.
- Développer une meilleure estime de soi chez ceux-ci et favoriser l'adoption de saines habitudes de vie.

Outre l'événement du 3 mai, le comité a également réalisé à l'automne dernier, à un Appel de projets où des jeunes, accompagnés d'un adulte, pouvaient soumettre un projet (porté et réalisé

par les jeunes) ayant des retombées positives sur eux-mêmes ou leur entourage. L'estime de soi étant un processus se construisant au fur et à mesure de ses propres réalisations, une personne plus confiante en ses propres capacités aura plus de chances de relever les défis qui se présenteront à elle au cours de sa vie. Ainsi, une douzaine de groupes ont soumis un projet et près d'une dizaine ont été acceptés, ceux-ci se prévalant d'une bourse allant de 150 \$ à 500 \$. Une autre réalisation du comité fut la parution, au cours des dernières années, d'environ une douzaine d'articles, toujours sur l'estime de soi, dans l'hebdomadaire « Le Canada Français ».

Enfin, le comité nous informe que des « Boîtes à outils » sont encore disponibles. Vous pouvez vous la procurer au coût de 75 \$ en vous adressant à Famille à Cœur¹. Et surtout, les membres du comité tiennent à vous transmettre le souhait suivant : que chacun d'entre vous puisse se dire avec conviction « Qui je suis fait toute la différence! »



DES INTERVENANTS DU CSSS LORS DE LA MARCHÉ POUR L'ESTIME DE SOI

¹ Famille à cœur :
130, rue St-Georges,
Saint-Jean-sur-Richelieu
Tél. : 450 346-1734



La reconnaissance de l'autonomie et le respect des besoins individuels des usagers

C'est un thème délicat pour lequel l'utilisation des exemples permettra de bien illustrer le propos. Ce volet du code d'éthique fait référence aux relations humaines, car la reconnaissance et le respect impliquent nécessairement deux personnes. Les perceptions de chacune des personnes viennent teinter la relation et ce sont parfois ces idées préconçues qui viennent brouiller les cartes et créer de l'insatisfaction.

Rappelons que l'utilisateur et ses proches sont au cœur de la mission de notre établissement et qu'ils constituent sa raison d'être. Le CSSS considère donc essentiels la reconnaissance des droits de l'utilisateur et leur respect par tous les intervenants de l'établissement. C'est à cet effet que l'on vous propose des exemples concrets sur la manière dont le code d'éthique est appliqué dans notre CSSS.

Dans le but de mettre en valeur et rendre vivant tous ces gestes, nous vous proposons un deuxième article qui permettra de faire ressortir les différents volets du code d'éthique du CSSS mais surtout, de nous faire prendre conscience que nous reconnaissons l'autonomie et respectons les besoins individuels des usagers quotidiennement.

Comme individu et comme employé du CSSS, nous sommes sensibles à ces éléments, mais nous ne réalisons pas toujours l'importance des gestes que nous posons pour les usagers. Il est donc important de prendre le temps de souligner toutes ces bonnes actions que nous posons et qui sont en lien avec nos valeurs organisationnelles et combien appréciées et attendues par les usagers de notre établissement.

« FAVORISER AUTANT QUE POSSIBLE L'AUTONOMIE DE L'USAGER TOUT EN RESPECTANT SON INDIVIDUALITÉ. L'ENCOURAGER À MAINTENIR SON AUTONOMIE DANS SES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE ET LUI PRÊTER ASSISTANCE AU BESOIN. »

Voici des comportements qui démontrent cela :

- Mettre en place toutes les mesures disponibles afin de faciliter l'autonomie d'un patient hospitalisé comme laisser les ridelles de lit baissées, installer des tapis de chute si nécessaire, etc.
- Faire marcher l'utilisateur régulièrement (si cela est prescrit).
- Assoir l'utilisateur au fauteuil pour manger.
- Accompagner promptement l'utilisateur qui demande de l'assistance pour aller à la toilette.
- Soutenir l'utilisateur dans ses soins d'hygiène dans nos installations ou à domicile.

« FAIRE PREUVE DE SOUPLASSE POUR RESPECTER LE PLUS POSSIBLE LES HABITUDES DE VIE DE L'USAGER EN TENANT COMPTE DES DROITS DE CHACUN. »

Par exemple :

- Laisser l'utilisateur dormir plus tard le matin si c'est ce qu'il souhaite.
- Tenir compte des activités d'un client pour la planification des visites à domicile.
- Transmettre l'information sur les préférences d'un utilisateur à ma collègue ou à mon équipe.

« EN TOUT TEMPS, ÉLABORER ET APPLIQUER AVEC L'USAGER ET, LE CAS ÉCHÉANT, SES PROCHES, UN PLAN D'INTERVENTION OU DE SERVICES QUI FAVORISE L'ACTUALISATION ET LE DÉVELOPPEMENT DE SES CAPACITÉS. »

Par exemple :

- Dès l'étape de l'évaluation de l'utilisateur, impliquer ses proches.
- Intégrer l'utilisateur et ses proches lors des enseignements.
- Outiller les parents d'un jeune utilisateur à l'importance de la stimulation de leur enfant afin de maintenir ses capacités et poursuivre son développement.
- Soutenir les relations familiales.

« AJUSTER LES INTERVENTIONS DANS LA MESURE DU POSSIBLE AU RYTHME DE L'USAGER ET RESPECTER SES INCAPACITÉS OU SES DÉFICIENCES. »

D'autres exemples :

- Se rendre à la maison d'un utilisateur pour intervenir auprès de celui-ci et sa famille lors d'une situation de crise.
- Établir avec l'utilisateur et ses proches la manière dont ce dernier peut contribuer à la société malgré ses incapacités ou ses déficiences.
- S'adapter à des situations exceptionnelles et faire des interventions auprès de personnes sinistrées dans des conditions uniques comme lors des inondations.

Le 8 septembre, participez à la seule fête extérieure qui fait bouger toute notre communauté !

Collaboration : Valérie Provost, directrice des opérations et des communications de la Fondation Santé

C'est samedi le 8 septembre prochain qu'aura lieu le Défi Je bouge de la Fondation Santé du CSSS Haut-Richelieu – Rouville et la de Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu, présenté par Desjardins et en collaboration avec Actiforme.



Le Défi Je bouge, c'est la seule fête extérieure qui fait bouger toute notre communauté, le 8 septembre prochain, au parc Beaulieu de Saint-Jean-sur-Richelieu !

Dans un cadre festif, le Défi Je bouge propose des activités de marche de 5 km ou 10 km, de course à pied de 5 km ou 10 km, toutes les deux homologuées par la Fédération québécoise d'athlétisme, ainsi qu'une randonnée de vélo de 20 km pour toute la famille. En plus, cette année, les amateurs de course à pied seront des plus heureux d'apprendre qu'ils pourront réaliser un demi-marathon.

Aussi, deux courses à pied de 1 ou 2 km sont proposées pour les enfants et deux marches de 1 ou 2 km sont offertes aux personnes à mobilité réduite, de quoi faire bouger toute notre communauté !

Un chandail en Syntrel aux couleurs du Défi Je bouge 2012 est remis à chacun des participants inscrits !

Le Défi Je bouge, c'est aussi une grande fête familiale !

Le 8 septembre prochain, au parc Beaulieu, au coin des rues Saint-Denis et Labrèche à Saint-Jean-sur-Richelieu, c'est une fête pour toute la famille avec jeux gonflables, musique, animation, maquillage, spectacles, méga-épluchette de blé d'Inde et dégustation de pommes du Québec gratuite pour tous les participants et leur famille, de 11 h à 13 h. Divers kiosques présenteront des services et informations reliés aux saines habitudes de vie. Des collations, de l'eau et le Bistro à Cocos seront aussi de la fête !

Les inscriptions pour le Défi Je bouge peuvent se faire directement en ligne en toute sécurité au www.defijebouge.com. Des tarifs préférentiels pour les inscriptions sont en vigueur jusqu'au 31 août prochain.

Une animation exceptionnelle

De nombreux organismes de la région seront au rendez-vous sur le parcours pour animer les activités des participants. Également, Philippe Boisclair, humoriste de la relève de notre région, s'occupera de l'animation sur le site au parc Beaulieu et un DJ assurera le divertissement des participants tout au long du Défi Je bouge. Tous les résidents et commerçants aux abords du parcours sont également invités à encourager les participants et à dynamiser le circuit en leur offrant, par exemple, de la musique et des décorations pour l'occasion.

La Fondation Santé est toujours à la recherche de bénévoles. Venez profiter d'une belle journée ensoleillée en famille, entre amis ou entre collègues. Si vous êtes intéressé à devenir bénévole pour le Défi Je Bouge du samedi 8 septembre prochain, vous pouvez communiquer directement à la Fondation Santé au info@fondationsante.com ou au 450 359-5777.

En plus d'être une grande activité de promotion des saines habitudes de vie, votre participation au Défi Je bouge du samedi 8 septembre prochain permettra la modernisation des soins de santé pour toute notre communauté. En effet, pour les 4 prochaines années, les profits amassés lors du Défi Je bouge participeront à la modernisation des soins de santé pour toute notre communauté grâce à la campagne majeure de financement UNIS pour la santé 2011-2015. Cette grande campagne de financement prévoit des investissements de plus de 12 000 000 \$ de 2011 à 2015, en levier aux investissements de plus de 90 000 000 \$ prévus par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec pour l'agrandissement de l'Hôpital du Haut-Richelieu. Ainsi, le Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville pourra offrir les meilleurs soins, par la meilleure personne, au meilleur endroit pour toute notre communauté.

Tarif spécial pour les employés du CSSS !

La Fondation Santé est fière d'offrir un tarif spécial de 2 INSCRIPTIONS POUR LE PRIX D'UNE à tous les employés du CSSS (un employé du CSSS et une personne non-employée du CSSS). Pour profiter de ce tarif spécial, communiquez directement avec Anne Forget de la Fondation Santé au 450 359-5777 ou au anne.forget@fondationsante.com.

MERCI!

CLSC du Richelieu

« (...) Nous avons dû avoir recours à vos services de soins à domicile pour notre père. Il désirait, plus que tout, finir ses jours à la maison et nous avons décidé de lui offrir ce dernier cadeau.

Nous étions inquiets, la tâche nous semblait difficile à accomplir, mais dès la première rencontre avec un membre de votre personnel, cela nous a semblé possible. Grâce aux compétences, à l'empathie et au dévouement de mesdames Guithé (infirmière), Langlois (ergothérapeute) et Vigneault (médecin), ainsi que d'autres personnes que nous avons rencontrées moins souvent, l'angoisse s'est calmée et nous avons été capables de prendre les choses en main.

(...) Nous tenons à vous transmettre notre reconnaissance pour l'accompagnement qui nous a été offert dans ces circonstances difficiles. »

FAMILLE REMY

EXTRAIT D'UNE LETTRE REÇUE
EN JANVIER 2012

CLSC de la Vallée-des-Forts

« À l'heure où la critique de notre système de santé est majoritairement négative, je peux vous assurer que ma récente expérience de celui-ci a été tout autre. Ayant récemment subi une intervention chirurgicale dont la suite requérait des traitements journaliers au CLSC, je n'ai que des félicitations et des remerciements pour le bon travail du personnel du CLSC de la Vallée-des-Forts.

(...) Je tiens à souligner la compétence et la gentillesse du personnel qui m'a apporté beaucoup de réconfort par leurs soins et en apportant des réponses à mes nombreuses questions. Grâce à eux, je me suis sentie traitée comme une personne humaine et non comme un numéro. Cette expérience m'a apporté une nouvelle appréciation de notre système de santé.

Encore mille fois merci à tous et chacun des membres du personnel du CLSC de la Vallée-des-Forts. Bonne continuité dans votre bon travail! »

LESTER SMITH

EXTRAIT D'UNE LETTRE PARUE DANS LE
CANADA FRANÇAIS DU 16 FÉVRIER 2012

Centre d'hébergement George-Phaneuf

« C'est avec gratitude et reconnaissance que nous vous adressons ces quelques mots, pour vous remercier de tout cœur de l'aide physique et moral que vous avez apporté à mon frère lors de son séjour au centre.

Vous avez été plus que professionnels, toute l'écoute, la chaleur humaine, le respect que vous lui avez donnés, lui ont permis de nous quitter sereinement avec plein d'amour en retour comme souvenir pour nous tous.

Je veux également remercier personnellement l'infirmière Renée-Claude et le médecin pour tout le soutien et l'écoute.

Merci »

LA FAMILLE ROULEAU

EXTRAIT D'UNE LETTRE REÇUE
EN JANVIER 2012

Hôpital du Haut-Richelieu

« Toute et chacune des personnes avec lesquelles je suis entrée en contact ont pris un soin spécial pour s'assurer que je comprenais bien ce qui se passerait avant et après la chirurgie, démontrant patience et empathie.

(...) Un merci spécial au Dr. Poliquin ainsi que Claudette et Michelle au centre de rendez-vous qui ont été d'une aide précieuse. »

GAYE MOORE

EXTRAIT D'UNE LETTRE REÇUE
EN FÉVRIER 2012

Hôpital du Haut-Richelieu

« Je veux tout simplement témoigner du professionnalisme et de la gentillesse de tout le personnel du bloc opératoire. Votre Hôpital dispense des services hors pair. Un gros merci à tous ces gens dévoués incluant le personnel du 6^e nord, de la radiologie et de la réception. »

ANDRÉ CROMP

EXTRAIT D'UNE LETTRE REÇUE
EN MARS 2012

L'ÉQUIPE DU TRAIT D'UNION

ÉDITEUR

Direction des communications
et des affaires publiques
Sylvie Grégoire, directrice

RÉDACTRICE EN CHEF

Karine Trudeau, conseillère cadre

COLLABORATRICES

Marie-Josée Gervais,
conseillère cadre
Julie Pinsonneault,
agente d'information

RÉVISION

Francine Choinière,
attachée administrative

GRAPHISME

Le zeste graphique

IMPRESSION

Bienvenu communications graphiques

Chaque collaborateur ou rédacteur a la pleine responsabilité du contenu de ses articles. Les opinions émises dans le Trait d'union n'engagent en rien la direction de l'établissement. La forme masculine est employée pour alléger le texte.

Consultez l'édition en ligne dans l'Intranet ou dans la section Documentation du site santemonteregie.qc.ca/haut-richelieu-rouville.



Papier recyclable

