

NOS MEILLEURS VOËUX

Site web
www.csssamn.ca
Intranet
http://amn.intranet.mtl.rtss.qc.ca

CLSC d'Ahuntsic
1165, boul. Henri-Bourassa Est
Montréal (Québec) H2C 3K2

CLSC de Montréal-Nord
11441, boul. Lacordaire
Montréal-Nord (Québec) H1G 4J9

**Centre d'hébergement
Laurendeau**
1725, boul. Gouin Est
Montréal (Québec) H2C 3H6

**Centre d'hébergement
Légaré**
1615, avenue Émile-Journault
Montréal (Québec) H2M 2G3

**Centre d'hébergement
de Louvain**
9600, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2M 1P2

**Centre d'hébergement
Paul-Lizotte**
6850, boul. Gouin Est
Montréal-Nord (Québec) H1G 6L7

Hôpital Fleury
2180, rue Fleury Est
Montréal (Québec) H2B 1K3

514 384-2000

En cette période des Fêtes et de célébrations, nous désirons vous dire « Merci » pour votre engagement au quotidien qui nous permet d'offrir des soins et des services de qualité ainsi que du réconfort à notre clientèle. Si nous sommes présents auprès de la population d'Ahuntsic et de Montréal-Nord, c'est grâce à vous.

Votre travail et votre précieuse collaboration nous auront permis de réaliser d'importants projets au cours de cette année qui s'achève. Nous sommes conscients des efforts constants que vous avez fournis et nous vous en remercions chaleureusement.

C'est avec enthousiasme et confiance que nous nous préparons aux défis que 2014 nous réserve, sans perdre de vue notre objectif principal : la santé et le mieux-être de notre population.

Nous souhaitons à tout le personnel, les gestionnaires, les médecins et les bénévoles du CSSSAM-N nos meilleurs vœux de bonheur, de santé et de paix pour l'année 2014. Que ce temps des Fêtes soit pour chacun d'entre vous un temps de réjouissances passé auprès des personnes qui vous sont chères.

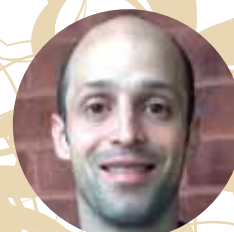
Joyeuses Fêtes !



Agnès Boussion
Directrice générale



Denis Rousseau
Président du conseil
d'administration



D' Jérémie Olivier
Président du conseil
des médecins, dentistes et
pharmaciens



David Gourde
Président du conseil des infirmières
et infirmiers



Julie Papin
Directrice générale
par intérim de la Fondation
du CSSSAM-N



Etienne Dumais-Roy
Président du conseil
multidisciplinaire

PRIX D'EXCELLENCE 2013 DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, LE CSSSAM-N LAURÉAT !

Dans le cadre des Prix d'excellence 2013, le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord a remporté le prix d'excellence des ministres pour son projet : « Viser loin, Toucher près », lors de la cérémonie qui a eu lieu le 15 novembre.

Initiative de valorisation et de mobilisation des ressources humaines, « Viser loin, Toucher près » s'est traduit par la révision du modèle de gestion, la redéfinition des rôles, des responsabilités et du profil des compétences des cadres.

Parmi les objectifs visés, on note la volonté d'augmenter la gestion de proximité, de valoriser la fonction de cadre et de mobiliser les équipes afin d'améliorer les performances globales. Mais, en bout de ligne, la finalité fondamentale reste centrée sur la détermination de toujours mieux desservir la population.

Ce nouveau modèle de gestion, créatif, participatif et visionnaire, a pris solidement racine au sein de l'établissement.



OFFRIR LE BONHEUR

par **Sophie Beauregard**, chargée de projet - DGA

Pendant la période des Fêtes, mais surtout tout au long de l'année, Lise est la bénévole de cinq résidentes du Centre d'hébergement Paul-Lizotte. Ces cinq personnes ont la chance de recevoir de façon hebdomadaire le bonheur que Lise leur offre sans rien attendre en retour : un vrai beau cadeau !

Se mettre à la place de l'autre, c'est ce qui guide l'action bénévole de Lise et qui l'a amenée à choisir les visites d'amitié lorsqu'elle a commencé à faire du bénévolat au centre d'hébergement, il y a cinq ans. « Je voulais pouvoir établir un lien avec ceux qui ont besoin de réconfort », explique-t-elle. « Lorsque je suis avec une personne, je ne suis pas distraite : mes résidentes ont toutes mon attention et je suis entièrement à elles », ajoute-t-elle.

Lise, qui a longtemps travaillé dans un commerce de couture sur le Plateau Mont-Royal, confie que son patron lui avait un jour expliqué son approche-client : « Toi, tu n'as pas de problème, le client doit sortir d'ici heureux ! » Des années plus tard, c'est encore ce qui oriente sa relation avec ses nouvelles clientes, les résidentes de Paul-Lizotte : « Je ne peux pas leur donner leurs 20 ans, mais je leur donne du soleil ! » Elle poursuit : « Je suis toujours positive et j'essaie de leur faire voir le bon côté des choses. »

Lors de ses visites, elle discute avec elles de leurs souvenirs et leur offre une petite surprise : un chocolat pour une, un bonbon pour l'autre, elle connaît les goûts de chacune ! « L'une d'entre elles avait un calendrier avec une photo d'église et me racontait chaque semaine que c'était l'endroit où ses parents s'étaient mariés. Une fois l'année terminée, j'ai placé la photo dans un cadre que j'ai accroché au mur de la chambre de la résidente, elle était tellement heureuse... »

Quatre des cinq résidentes que Lise visite ont des pertes cognitives. Elles ne la reconnaissent pas et ignorent son nom. « La mémoire qu'elles gardent de mes visites, c'est le sentiment d'un moment chaleureux et calme pendant lequel elles sont bien et apaisées. Aussi, elles se sentent importantes parce qu'elles reçoivent de l'attention de quelqu'un », dit-elle avec beaucoup d'humilité.

Lorsqu'on demande à Lise quelles sont les qualités nécessaires pour faire du bénévolat comme elle le fait, elle répond : « Il faut de l'amour, il ne faut pas s'attendre à être reconnue ou à recevoir, même si je reçois beaucoup plus que je ne donne. » Dans le cœur de Lise, la satisfaction de voir quelqu'un heureux, le sentiment d'avoir fait du bien et aider les gens à passer un bon moment, voilà ce qui est important, et ce, non seulement à Noël, mais tous les lundis de l'année.

Très discrète Lise a refusé d'être photographiée. Mais placez-vous à l'entrée d'un centre d'hébergement quelconque et vous la verrez entrer. Elle s'appellera Josiane, Marguerite, Isabelle, Pierre, Jacques... Merci à vous tous du fond du cœur !



VIGIE POUR AGIR



par Donald Haineault, directeur général adjoint - DGA

Le 28 octobre dernier, une mesure peu commune était mise en place dans une unité de l'Hôpital Fleury, soit l'entrée en action d'une équipe de vigie. Cette opération d'envergure, permettant une couverture quotidienne moyenne de 20 heures sur 24, visait la sécurité des soins.

En effet, les maladies nosocomiales constituent un véritable fléau que chaque établissement de santé combat. Dans le cas présent, l'unité faisait face au *Clostridium difficile*, également appelé *C. difficile*, une bactérie connue depuis longtemps. Si un faible pourcentage de la population (environ 5 %) peut être porteur de cette bactérie dans l'intestin sans avoir de problème de santé, il en va différemment pour les personnes plus vulnérables, dont celles hospitalisées. Il faut savoir aussi que cette bactérie a la capacité de survivre dans l'environnement. Le personnel et les visiteurs peuvent donc se contaminer les mains lors de leurs contacts avec la personne malade ou en touchant à certains objets de son environnement.

Or, s'il est un élément avec lequel on ne peut transiger dans un établissement de santé, il s'agit bien de la sécurité. Face à la persistance de l'éclosion de *C. Difficile*, la vigie a été

mise en place afin de soutenir l'équipe de soins directs et l'ensemble des intervenants gravitant auprès des patients admis dans l'unité de soins. Cette vigie a été assurée par les cadres du CSSS, tant cliniques qu'administratifs.

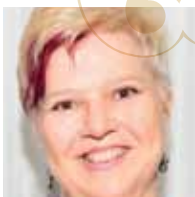
Elle permet une supervision du respect des mesures de prévention et contrôle des infections (PCI). Dès qu'une intervention clinique préventive en PCI fait défaut, immédiatement l'intervenant concerné est informé de l'observation effectuée afin qu'il améliore son approche, s'il y a lieu. Le dernier cas de *C. Difficile* recensé remonte au 31 octobre 2013. La durée de mise en place de l'équipe de vigie doit être maintenue 20 jours après la fin des symptômes du dernier patient porteur de la bactérie.

Cette mesure est venue soutenir l'équipe de soins dont les membres sont très engagés et soucieux du respect des mesures préventives et de la sécurité des soins dispensés.

Je profite de cet article pour remercier chaleureusement toutes les personnes participantes et plus largement toutes celles qui travaillent au quotidien à offrir des soins et services de qualité.

*Pour les Fêtes, je fais un cadeau à ma famille :
je me fais vacciner contre la grippe !*

LE SUCCÈS DU PERSONNEL



par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication - DGA

Un jour comme un autre, je reçois un appel d'un usager qui me questionne pour savoir si je travaille bien aux communications. M. Yvon Roch est un usager du CSSSAM-N. « Je vous appelle parce qu'on ne voit que du négatif sur le système de santé dans les journaux. Eh bien, je voudrais dire que je suis très satisfait. » Je m'apprette à l'orienter vers le Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services qui reçoit également les marques de satisfaction, quand il poursuit son récit. Monsieur a été opéré une première fois à l'Hôpital Fleury en octobre 2012. « J'ai été très satisfait. Le chirurgien a fait un très bon travail et tout le personnel était aidant et le faisait avec gentillesse », écrit-il au Dr André Beaupré et au personnel dans une carte de remerciements.

Été 2013, une seconde chirurgie est nécessaire. « J'ai subi deux chirurgies à l'Hôpital Fleury et c'était impeccable. Tout ça, c'est le succès du personnel ! » Il parle du chirurgien, de l'anesthésiste, de l'équipe du bloc opératoire, du personnel de l'unité des courts séjours, du sourire de Marie. « Et ce n'est pas juste les opérations, il y a eu le suivi dans les cliniques externes, les prélèvements... » M. Roch prend la peine d'écrire une seconde fois pour remercier tout le personnel.

Aussi, après tant d'efforts et face, il est vrai, à la pression trop souvent négative des médias, Le Cercle a offert à M. Roch cet espace afin qu'il puisse féliciter le personnel de l'Hôpital Fleury et, je dirais pour ma part même plus, tout l'ensemble du personnel du CSSSAM-N. Merci à vous !





CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS LES NOUVEAUX MEMBRES DE VOTRE COMITÉ EXÉCUTIF

par **Anna Greco**, conseillère clinique en soins spécialisés - DPSP-DSI

Le comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers (CECII) est de retour cette année avec une nouvelle équipe formée d'anciens et de nouveaux membres. Lors de la rencontre du 19 septembre dernier, il y a eu nomination des officiers suivants :

- David Gourde, président
- Geneviève Chouinard, vice-présidente
- Enneide Charles, trésorière
- Urielle Étienne, secrétaire
- Marie-Claire Bourque, agente de communication
- Thérèse Renaud, membre votant

En plus des membres élus, étaient présents à cette rencontre les membres d'office, soit Mme Manon Lévesque, directrice Direction du programme de santé physique - Direction des soins infirmiers (DPSP-DSI), Mme Marie-France Saint-Jean, invitée permanente et représentante au conseil d'administration, M. Donald Haineault, directeur général adjoint représentant la direction générale et Mme Nathalie Brouillette, représentante du CIIA au CECII.

Des comités sont mis en place en ce moment pour pouvoir assurer la qualité des soins infirmiers au sein de notre organisation. Suivez les détails de nos activités sur l'intranet sous l'onglet Mon CSSS/ Conseils / CII.

À bientôt !



Marie-Claire Bourque



Marie-France St-Jean



Manon Lévesque



Urielle Étienne



Nathalie Brouillette



Thérèse Renaud



David Gourde



Donald Haineault



Enneide Charles



Geneviève Chouinard

CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS AUXILIAIRES

AVIS DE RECHERCHE !

Nous sommes à la recherche active de membres pour le comité exécutif des infirmières et infirmiers auxiliaires (CECIIA). En effet, nous aurions besoin de deux membres travaillant en soins de longue durée et d'un membre travaillant en CLSC. Pour le moment, il n'y a qu'un membre actif qui travaille à l'Hôpital Fleury, elle a grandement besoin de votre implication !

Le CECIIA a pour but de veiller à la qualité des soins infirmiers au sein du CSSSAM-N, qu'il s'agisse des CLSC, des centres d'hébergement ou de l'hôpital. Comment ? En donnant votre opinion sur certaines règles de soins, en formulant des recommandations aux instances dirigeantes et en mettant de l'avant des projets innovateurs pour faire évoluer la profession. Nous travaillons également en étroite collaboration avec le comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers dans l'élaboration de nos projets.

Le CECIIA se réunit six fois par année. Les membres du comité sont libérés de leur temps de travail et rémunérés pour ces rencontres.

Vous êtes infirmière ou infirmier auxiliaire en centre d'hébergement ou en CLSC ? Vous souhaitez contribuer à améliorer la qualité des soins ? Vous souhaitez relever de nouveaux défis ?

**Contactez-nous sans tarder au poste
4141* pour vous joindre au comité !**

*Il s'agit de la boîte vocale du CII, mais vous pouvez laisser votre message.

3

LE CERCLE - VOLUME 8 NUMÉRO 3 - DÉCEMBRE 2013



L'ÉTINCELLE AVENTURE ET ATMOSPHÈRE FAMILIALE

par **Isabelle Chapleau**, technicienne en éducation spécialisée - DSA



En septembre dernier, nous avons fait nos bagages et nous sommes partis au camp l'Étincelle. Cela fait maintenant plusieurs années que des résidents et des intervenants des quatre centres d'hébergement du CSSSAM-N se donnent rendez-vous dans ce merveilleux site à Saint-Alphonse-Rodriguez.

Imaginez, une vingtaine de résidents et une douzaine d'intervenants qui vivent une aventure en pleine nature. En matinée, libre aux campeurs de s'évader au marais pour entendre le chant des grenouilles. On peut aussi profiter du bon temps sur la terrasse, on sirote un café, un chocolat chaud ou une bière tout en jasant de tout et de rien.

La ballade en ponton en après-midi est l'activité incontournable pour se prélasser au rythme du décor qui défile. Le soir venu, le choix est vaste : jouer aux cartes, s'emmitoufler et chanter autour du feu de camp, mesurer nos connaissances en participant à un quiz et plus encore.

Venez donc le découvrir par vous-même ! Faites-vous plaisir et inscrivez-vous pour le camp 2014. Surveillez l'annonce qui paraîtra en février. Après y avoir goûté une fois, vous deviendrez vous aussi accro au camp.





CÔTÉ FONDATION

par Julie Papin, directrice générale intérimaire

UN AUTOMNE HAUT EN COULEURS POUR LA FONDATION !

LE TOURNOI DE GOLF ANNUEL

C'est sous la présidence d'honneur de M. Jacques Baril, président du conseil régional des Caisses Desjardins-Est de Montréal que la Fondation tenait son tournoi de golf annuel, le 23 septembre dernier au Club de Golf Le Mirage.

Grâce à la générosité des commanditaires, donateurs et partenaires ainsi qu'à la participation des 216 golfeurs, l'événement-bénéfice aura permis de récolter un profit de **51 000 \$**.

La Fondation tient à souligner la précieuse collaboration des membres du comité organisateur présidé par Mme Véronique Gauthier, directrice générale Est de Montréal chez TC Media, ainsi que le dévouement des nombreux bénévoles. Bien entendu, un événement tel que celui-ci n'aurait pu être organisé sans la contribution de tous les participants et commanditaires qui ont su démontrer, une fois de plus, leur soutien à la Fondation.



LE SPECTACLE-BÉNÉFICE

Le mardi 12 novembre, a eu lieu la très attendue soirée du spectacle-bénéfice annuel sous la présidence d'honneur de Mme Stella Poulin, vice-présidente régionale Montréal Centre-Nord de la Banque Nationale. Dans l'atmosphère festive du Club Soda, un cocktail dinatoire a d'abord été servi aux invités VIP qui a su plaire aux plus fines bouches, qui se sont délectées des différentes bouchées concoctées par Robert-Alexis Traiteur.

Notre grand public s'est ensuite présenté afin de prendre place pour l'ouverture du spectacle. Eddy King, humoriste de la relève, a assuré la première partie du spectacle et a su réchauffer la salle d'une main de maître. Il a ensuite fait place à Laurent Paquin, emblème de l'humour québécois depuis près de vingt ans, qui a su surprendre son auditoire par sa vivacité d'esprit, son aise et surtout, son talent incontestable de grand humoriste.

La 12^e édition du spectacle a permis à la Fondation de générer des profits de **39 500 \$**. Cette réussite est liée à la générosité de nos commanditaires, au dévouement du comité organisateur, présidé par M. David Fortin, pharmacien-propriétaire de Pharmaprix Centre Forest ainsi qu'à l'implication de nos précieux bénévoles. La Fondation tient à remercier chaleureusement tous ses donateurs.

SOIRÉE DES GRANDS VINS

Enfin, c'est le 1^{er} mai prochain que se tiendra la 12^e édition de la prestigieuse « Soirée des Grands Vins ». Sous la présidence d'honneur de Mme Isabelle Poirier, secrétaire-trésorière exécutive chez Magnus Poirier, l'événement se déroulera au célèbre Club St-James de Montréal. La soirée sera animée pour une 4^e année consécutive par M. Denis Marsan, consultant pour la SAQ. Avec plus de 35 ans d'expérience dans l'art vinicole, il est reconnu comme l'un des plus importants acheteurs de vins haut de gamme pour la SAQ.

Lors de cette soirée, les invités attendus auront l'occasion de déguster des vins exceptionnels de grande renommée, minutieusement sélectionnés, auxquels s'accorderont six services gastronomiques des plus raffinés.

Les profits de ces événements serviront à financer les projets de la toute première campagne majeure de financement de la Fondation qui sera lancée officiellement en 2014.

LA PROMOTION DE LA SANTÉ ET DU MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL



par Gilbert Filion, conseiller cadre - DLSPDC

Adoptée par le conseil d'administration du CSSSAM-N en mars dernier, la politique de promotion de la santé et du mieux-être (PPSME) vise l'amélioration de la qualité et des conditions de vie des personnes qui œuvrent pour l'établissement, mais également celles des usagers qui utilisent nos services, de même que celles de la population qui réside sur le territoire d'Ahuñtsic et Montréal-Nord.

Concernant les personnes qui œuvrent pour le CSSS, la PPSME a intégré dans son plan d'action la démarche « Entreprise en santé » dont la finalité est le maintien et l'amélioration durable de l'état de santé des personnes en milieu de travail. Les habitudes de vie, l'environnement de travail, les pratiques de gestion et la conciliation travail-vie personnelle constituent les domaines visés par cette démarche.

Différentes actions ont été réalisées, notamment la création d'un comité de pilotage, la réalisation d'un sondage sur les besoins des travailleurs et des groupes de discussion. Au cours de la dernière année, des centaines de travailleurs ont exprimé leurs besoins lors de ce sondage et des dizaines de personnes ont fait de même lors de rencontres de discussion. Deux domaines ont été prioritaires, soit les habitudes de vie et les pratiques de gestion (soutien, leadership et engagement des gestionnaires envers la santé du personnel).

Récemment, un comité « Entreprise en santé », composé de gestionnaires et de travailleurs représentatifs de l'organisation, a été mis sur pied. Ce comité a le mandat d'élaborer le plan d'action pour la prochaine année. Aussi, surveillez les annonces à venir, vous serez sollicité pour participer aux activités proposées par votre comité.

La santé et le mieux-être en milieu de travail, j'en fais mon affaire. Et toi ?

CSSS d'Ahuñtsic et Montréal-Nord
EN SANTÉ



LA SANTÉ, UN INVESTISSEMENT PAYANT !

Desjardins est fier de contribuer à la santé et au bien-être de sa communauté.



À l'avant : Monique Morin et Dihia Oualli, bénévoles. Au centre : Claire Coulombe, Micheline Gariépy, bénévoles, Chantal Comtois, directrice, Jeannette Pelletier, bénévole, Brigitte Dubeau, responsable du Magasin-partage de Noël et des collectes de fonds. À l'arrière : Janine Sylvestre, cuisinière au SNAC.

SNAC DE NOËL

par **Sophie Beauregard**, chargée de projet - DGA

« Réunions de famille », « repas de Noël » et « cadeaux » riment avec « période des Fêtes ». Pour plusieurs personnes, cette période de l'année n'a pourtant pas la même consonance. Heureusement, pour quelque 370 familles, couples ou personnes seules du territoire d'Ahuntsic, il y a l'organisme communautaire SNAC, qui organise chaque année son Magasin-partage de Noël pour remplir le frigidaire et le cœur des petits et grands.

Contrairement aux traditionnels paniers de Noël que plusieurs organismes distribuent, le Magasin-partage de Noël offre aux personnes sous le seuil de faible revenu la possibilité de se procurer une épicerie du temps des Fêtes qui correspond à leurs goûts et à leurs traditions alimentaires. Ainsi, elles peuvent choisir les denrées qu'elles préfèrent étiquetées à moindre prix, en ne payant que 10 % de la facture totale. Les paniers d'épicerie varient de 55 \$ pour une personne seule à 110 \$ pour une famille de six personnes, ce qui représente une contribution de 5,50 \$ à 11 \$ par panier. En prime, les enfants et même les adultes reçoivent un cadeau de Noël !

Pour préparer le Magasin-partage, qui prend les allures d'une véritable épicerie, Chantal Comtois, directrice de SNAC, nous explique que le travail s'amorce dès le début octobre : « Nous sollicitons nos donateurs et certains groupes qui organisent des collectes de fonds, comme une journée « jeans » au bureau. » L'argent amassé aide l'organisme à financer l'achat de nourriture, notamment de la viande fraîche, que les familles se procurent directement dans les épicerie participantes en échange de bons que SNAC leur remet. Cela permet également d'acheter des denrées, comme de l'huile, de la farine, du sucre et du riz, qui ne sont pas reçues en grande quantité.

La récolte de nourriture se prépare également longtemps d'avance en récupérant des grandes boîtes que le personnel et les bénévoles solidifient, décorent et livrent dans les commerces, les écoles et les organisations qui souhaitent participer à la collecte de denrées autour du 20 novembre. En tout, ce sont 80 points de chute qui sont répartis sur le territoire d'Ahuntsic ! Les boîtes sont récupérées deux

semaines plus tard et c'est là que commence le travail de vérifier la nourriture et les jouets récoltés, de les placer sur les tablettes afin que tout soit prêt pour l'ouverture du Magasin-partage quelques jours avant Noël. Cette année, l'activité se déroulera du 19 au 22 décembre.

Tout ce travail serait impossible sans les bénévoles qui mettent la main à la pâte. L'an dernier, ils étaient 133, dont 15 utilisateurs du Magasin-partage. Il y a même un bénévole qui, d'année en année, est présent cinq jours par semaine pendant deux mois ! Au cours des quatre jours qu'est ouvert le marché, où règne une atmosphère du temps des Fêtes, ils soutiennent chaque personne pendant ses achats, calculent les denrées et toutes les familles sont accompagnées chez elles en voiture avec leurs sacs bien remplis.

Des 364 familles qui ont participé au Magasin-partage de Noël l'an dernier, 34 % étaient originaires du Maghreb, 29 % du Québec ou de l'Amérique du Nord, 14 % de l'Amérique Latine, 13 % des Antilles et 10 % d'ailleurs. En tout, ce sont 1041 personnes, dont 473 enfants, qui ont pu passer un meilleur temps des Fêtes.

Pour faire un don à SNAC, pour organiser une collecte de fonds ou de denrées ou pour devenir bénévole :

Chantal Comtois
514.385.6499
chantal@lesnac.com www.lesnc.com
10780, rue Laverdure, bureau 003
Montréal (Québec) H3L 2L9



Le Magasin-partage de Noël est prêt à recevoir ses premiers visiteurs.



DES EMPLOYÉS ENGAGÉS ! PROJET HUMANITAIRE ET ENVIRONNEMENTAL EN BOLIVIE



par **Christine Husson**, travailleuse sociale au Service d'accueil psychosocial - DPASSMSG

À Cochabamba en Bolivie, il ne tombe pas une goutte de pluie pendant plus de cinq mois. Les rivières se transforment en filets d'eau alimentant les hommes, les bêtes et les plantes dont les besoins ne diminuent pas, eux ! La qualité de l'eau devient critique et constitue la source de beaucoup de maladies tout en contribuant à un taux de mortalité infantile parmi les plus élevés du monde.

Avec un groupe d'adolescents québécois, nous avons bâti un projet de récupération des eaux usées pour irriguer les jardins et éviter la contamination des sols. Après deux ans de préparation, nous sommes partis pour un mois l'été dernier, sept jeunes et deux adultes. Notre objectif était d'enseigner une méthode simple de réutilisation de l'eau, à faible coût et adaptée au milieu rural. Ce projet a été réalisé à l'Institut d'Éducation Rurale de Cochabamba, une école pour jeunes femmes autochtones des campagnes, avec les étudiantes et les professeurs de l'école.

Nous avons animé des ateliers sur l'eau et creusé avec nos pioches une terre dure comme du ciment sous un soleil de plomb. Nous avons appris à travailler avec les gens de la communauté et à fêter avec eux, car dans la vie il n'y a pas que le

travail ! Nous nous sommes adaptés à l'heure bolivienne, à la vie communautaire et aux inévitables patates. Nous avons partagé la vie quotidienne et la générosité des gens de là-bas et nous sommes revenus énergisés par l'expérience et riches de tant de souvenirs.

Selon les dernières nouvelles, le système de réutilisation de l'eau a déjà commencé à intéresser d'autres organismes locaux. Une expérience extraordinaire sur le plan humain, qui nous l'espérons, apportera une petite goutte d'eau pour aider notre mère terre, « la Pachamama », en quechua, à continuer de nous offrir en abondance ses richesses.



Caisse populaire Desjardins du Sault-au-Récollet
 Caisse Desjardins Ahuntsic-Viel
 Caisse Desjardins Domaine Saint-Sulpice
 Caisse Desjardins de Montréal-Nord



Coopérer pour créer l'avenir



**SUGGESTION DE FRANCINE RENAUD,
TECHNICIENNE EN ADMINISTRATION,
DRHDO**

Déjà dead, de Kathy Reichs

Kathleen Joan Toelle « Kathy » Reichs est une anthropologue judiciaire, professeure à l'université et auteure de romans policiers. Elle vit au Canada et partage son temps entre son travail à l'Office of the Chief Medical Examiner, en Caroline du Nord, et le Laboratoire des sciences judiciaires et de médecine légale de la province de Québec.

Un métier hors du commun, du suspense du début à la fin, une fine plume qui nous porte au cœur d'intrigues, d'enquêtes et de recherches afin de démasquer des tueurs sans scrupules. Je vous le recommande. Bonne lecture !



Résumé : À Montréal, sur la table de dissection du laboratoire de médecine légale de la police provinciale, arrive un cadavre découvert dans l'ancien parc du Grand Séminaire. Le docteur Temperance Brennan est chargé d'autopsier ce qu'il reste d'une femme découpée en morceaux.



**SUGGESTION DE STÉPHANIE
BELCOURT, TECHNICIENNE EN
ADMINISTRATION, DPASSMSG**

**Tu es si jolie ce soir,
de Carlene Thompson**

On se marie pour le meilleur... et pour le pire. Deborah, jusque-là, n'a connu que le meilleur. Mère de deux beaux enfants, vie de rêve, rien ne la préparait à la disparition brutale de son époux. Ce dernier, sans raisons apparentes, s'est volatilisé du jour au lendemain. Certes, il était parfois un peu absent, étrange peut-être, peu bavard et absorbé par le travail, mais il était également fiable et solide. C'est du moins ce que pensait sa femme jusqu'à ce que le doute s'installe. Que lui est-il arrivé ? Que vient faire le FBI à sa porte ? Des zones d'ombre inquiétantes apparaissent dans le passé de celui dont elle partageait la vie. Des femmes ont été tuées. Deborah a beau se raisonner, les faits troublants s'accumulent. Son mari ne revient pas. Les enquêteurs se font plus précis. Ne connaît-on jamais vraiment les gens, si proches soient-ils de notre quotidien ?



Mon appréciation : Je suis une passionnée de drames policiers. Ce roman, que j'ai découvert l'été dernier, est un très bon exemple. J'adore lire, cependant, comme les gens de ma génération, je trouve la télévision beaucoup plus stimulante; il y a tellement d'excellentes séries policières qui s'offrent à nous ! Cela a été différent pour ce livre. L'histoire est si captivante, l'auteure nous garde en haleine jusqu'à la dernière page ! C'est pourquoi j'ai passé au travers de ce livre en tout juste une semaine, ce qui est un exploit pour une lectrice improvisée comme moi ! Je recommande cette intrigue à toutes mes collègues féminines, et quant à vous messieurs, il s'agit d'une excellente idée de cadeau pour votre bien-aimée !



**LA VISITE
S'EN VIENT...**

par **Jacqueline Gervais**, conseillère cadre à l'amélioration continue de la qualité - DGA

Depuis le mois d'avril 2013, nous sommes à préparer la prochaine visite d'agrément qui se tiendra du 25 au 30 mai 2014. Plusieurs étapes précèdent l'arrivée des visiteurs d'Agrément Canada.

**Évaluation de la satisfaction de la clientèle,
des résidents et de leurs proches**

Du 3 au 28 juin 2013, s'est tenu un sondage auprès de notre clientèle. Toutes les catégories d'utilisateurs de services ont été rejointes. Les questionnaires s'adressant à la clientèle des CLSC et de l'hôpital ainsi qu'aux proches des résidents des centres d'hébergement ont été répondus par téléphone par le biais d'une firme externe. Quant à ceux s'adressant aux résidents de nos centres d'hébergement, ils ont été remplis directement par ceux-ci.

Tous les participants ont été choisis aléatoirement par le Conseil québécois d'agrément à partir de la liste des usagers des CLSC et de l'hôpital de l'année 2012-2013 et de la liste des résidents habitant dans notre organisation au moment du sondage. Les résultats ont été reçus à l'été 2013. Depuis le mois de novembre, ils sont présentés aux différentes instances de notre organisation (comité de direction, équipes d'agrément, gestionnaires d'équipe, comité des usagers, etc.).

Questionnaire sur la culture de sécurité

Au mois de mai 2013, tous les employés dont le travail touche directement la clientèle dans nos différentes installations ont été invités à répondre au questionnaire sur la culture de sécurité.

Le questionnaire comporte 40 questions qui nous permettent d'évaluer les dimensions suivantes :

- le soutien de la haute direction
- le leadership des gestionnaires en matière de sécurité
- la culture d'apprentissage
- notre capacité à parler des erreurs
- la perception générale en matière de sécurité des patients

La présentation des résultats aux différentes instances de notre organisation concernées par la culture de sécurité s'achève.

Autoévaluation des programmes et des services

Au mois de novembre, les 18 équipes d'agrément ont procédé à leur auto-évaluation sur les normes. Différents employés des programmes et des services offrant des services à la clientèle ont été impliqués dans ce processus. Le 30 novembre était la dernière journée consacrée à l'autoévaluation.

Les équipes d'agrément

Depuis le 9 avril dernier, les 18 équipes ont repris leurs travaux. Parmi les mandats de ces équipes, soulignons l'analyse et la validation des résultats des différentes évaluations, la mise à jour des plans d'amélioration continue de la qualité et la promotion de la culture de sécurité dans leur secteur d'activité spécifique. Dès que les résultats auront été analysés et validés par les différentes équipes, celles-ci seront en mesure d'identifier les zones d'amélioration et d'établir des priorités d'action pour les prochaines années.

La visite d'Agrément Canada se tiendra du 25 au 30 mai 2014. Nous vous informerons régulièrement des différentes activités préparatoires et des différents éléments pris en considération lors de l'évaluation de notre établissement.



25 ANS DE SERVICE ET DÉPARTS À LA RETRAITE

Le 24 octobre dernier, le CSSSAM-N soulignait la contribution exceptionnelle des 29 employés ayant atteint 25 ans de service au 31 mars 2013 ainsi que les 83 employés ayant pris leur retraite dans la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013. Pour l'occasion, une réception a eu lieu au Centre des congrès et banquets Renaissance. Outre les personnes fêtées, étaient présents des supérieurs immédiats et des directeurs. Dans une ambiance des plus cordiales, les convives ont pu renouer avec d'anciens collègues et amis. Encore cette année, cette soirée fut un succès mémorable !

25 ANS DE SERVICE

Sylvie Archambault
Yvrose Beaubrun
Errol Bélanger
Guylaine Bolduc
Carole Bordeleau
Isabelle Bouchard
Carole Caya
Françoise Desmarais
Carolle Drouin
Linda Fiset
Denise Gagné
Nathalie Giroux
Richard Gréco
Radja Joseph
Louise Labelle
Céline Lajoie
Johane Landry
Marc Lapalme
Michel Lapierre
Denise Larche
Lison Leduc
Luc Lizotte
Lise Noreau
Sylvie Pelletier
Gaétan Ringuette
Jean-Pierre Sénécal
Marie-Carline St-Fort Colin
Line St-Louis
Marie-Anne Toussaint

DÉPARTS À LA RETRAITE

Rose-Marie Alexandre
Lucie Allard
Manon Barthe
Michelle Beausoleil
Nicole Bélanger
Manuel Bento
Norma Blouin
Carole Boucher
Hélène Brunelle
Manon Brunet
Monique Charbonneau
Sylvain Charbonneau
Johanne Charette
Richard Charron
Francine Chénier
Lucie Cliche
Carmen Collin
Laurentia Collin
Francine Contant
Normand Coulombe
Claude Cusson
Diane Cyr
Diane Dagenais
Luc Dandurand
Michel Dicroce
Vincent Dorais
Marie-Claude Dorsaint
Daniel Dugal
Lucie Dupont

Francine Fex
Yolande Fontaine
Ginette Fournier
Réjeanne Gauthier
Ginette Gauthier
Bertrand Gobeil
Lisette Gravel
Yolande Guertin
Monique Hotte
Lucie Hubert
Antonia Jean-Baptiste
Lorraine Joubarne
Hélène Julien Chrusten
Carole King
Louis Labbé
Johanne Labbé
Denise Lacroix
Lise Lafrenière
Monique Lamoureux
Suzanne Lanoie
Denise Le Buis
Geneviève Le Prince
Rachelle Leclerc
Francine Lefebvre
Marie Lévesque
Henriette Maisonneuve
Suzanne Matte
Claire Mercier
Suzanne Meunier
Martine Mielle
Danielle Millette
Manon Mitchell
Danielle Montour

Françoise Morin
Nadia Nahhas
Ernest Normand
Micheline Oscar
Diane Ouimet
Madeleine Painchaud
Hélène Patenaude
Marie-Yva Philogène
Danielle Piquette
Simon Potvin
Gaétane Poulin
Richard Proulx
Diane Rail
Jocelyne Richard
Lise Roberge
Nicole Sarrazin
Rollande St-Louis
Louise Therrien
Robert Trépanier
Linda Velardi
Sylvie Villeneuve



Compte-tenu que le pourcentage de personnes âgées de 65 ans et plus doublera pratiquement d'ici 25 ans¹, nous devons adapter nos soins à la réalité de cette clientèle. Pour cette raison, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec vise à implanter l'approche adaptée à la personne âgée (AAPA) dans tous les milieux hospitaliers. L'AAPA vise l'amélioration et l'adaptation de nos soins et services en agissant sur différentes dimensions de la santé de la personne âgée : l'autonomie et la mobilité, l'intégrité de la peau, la nutrition/l'hydratation, l'élimination, l'état cognitif et le comportement ainsi que le sommeil. Elles forment l'acronyme AINÉES. Le but est de prévenir un déclin fonctionnel lors du séjour à l'hôpital¹.

Un de ces aspects, la malnutrition, touche jusqu'à 55 % des aînés hospitalisés² et a de nombreux impacts chez la personne âgée. Elle diminue le système immunitaire, la cicatrisation des plaies et la qualité de vie, en plus d'augmenter le taux de complications, le temps de séjour à l'hôpital, le nombre de réadmissions et le risque de mortalité³. La mobilité est aussi influencée par l'état nutritionnel, ce qui est particulièrement préoccupant si l'on considère que les personnes âgées perdent de 5 à 10 % de leur masse musculaire par semaine d'alitement¹. Pour que les aînés bougent, ils doivent être bien nourris !

L'APPROCHE ADAPTÉE À LA PERSONNE ÂGÉE À L'HÔPITAL FLEURY !

par Geneviève Chouinard, conseillère en soins infirmiers, volet AAPA - DPSP - DSI

Il est important de mettre en place toutes les conditions gagnantes, « dentiers inclus », pour favoriser le meilleur apport nutritionnel et hydrique possible des usagers¹. La surveillance de la consommation alimentaire est une mesure pour détecter les usagers à risque de dénutrition. Si l'on se rend compte que l'utilisateur mange peu, une diète enrichie en protéines et en énergie, des suppléments nutritionnels ainsi qu'un suivi peuvent être demandés au Service de nutrition clinique.

La qualité des soins et la sécurité des patients étant au cœur de nos priorités, un ensemble d'initiatives a été mis en place à l'hôpital pour assurer la réussite de l'implantation de l'AAPA. D'ailleurs, cette approche est maintenant présentée lors de l'orientation des nouvelles infirmières, infirmières auxiliaires et professeuses de stage. Si vous désirez davantage de renseignements concernant l'AAPA, sachez que plusieurs documents portant sur ce sujet sont mis à votre disposition sur l'intranet dans la section Directions cliniques/Santé physique et soins infirmiers/Approche adaptée à la personne âgée.

Au cours des mois de septembre et octobre derniers, la Direction du programme de santé physique - Direction des soins infirmiers et le Service de nutrition clinique ont réalisé un kiosque intitulé : « La nutrition de la personne âgée : dénutrition, déshydratation et nutrition entérale ». Ce fût un réel succès ! Plus de 180 membres du personnel soignant ont pris part aux trois séances offertes sur les différents quarts de travail. Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont participé. Restez à l'affût de nos kiosques à venir!



¹ Ministère de la Santé et des Services sociaux du gouvernement du Québec (2011). Cadre de référence de l'Approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2010/10-830-03.pdf>

² Le groupe de travail canadien sur la malnutrition (n.d.). La malnutrition, un problème d'envergure dans les hôpitaux canadiens qui touche jusqu'à 60% des patients adultes <http://nutritioncareincanada.ca/files/CMTF-Brochure-Fre.pdf>

³ Ministère de la Santé et des Services sociaux du gouvernement du Québec (2011). Dénutrition - Fiche clinique « Nutrition » - Approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2012/12-830-04W.pdf>

DES « MERQUIS » EN GUISE DE CADEAUX DE NOËL

par l'équipe du Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services



Nous avons choisi pour cette période de réjouissances et d'échange de bons vœux de vous offrir des messages de gratitude que nous avons reçus de la part de la clientèle. Ces cadeaux, joliment emballés, sont de belles marques de reconnaissance des usagers à l'égard de la qualité des services que vous dispensez quotidiennement ! Nous avons extrait quelques-uns des témoignages reçus soit des usagers ou de leurs proches, lesquels ont ressenti que leurs droits étaient bien respectés par vos démonstrations d'engagement et de considération pour les personnes, ainsi que par vos manifestations de souci et de rigueur au quotidien. Nous avons bien sûr, pour des questions de confidentialité, retiré le nom des personnes.

- Ma thérapeute en réadaptation m'a permis, par ses exigences et son professionnalisme, un rétablissement rapide... Son amabilité, sa ponctualité et sa patience à écouter mes peurs sont à signaler.

- La travailleuse sociale a été d'une grande disponibilité, rassurante et professionnelle auprès de notre famille.

- Je voudrais mentionner le professionnalisme, la compétence, la gentillesse et le dévouement des préposées et infirmières auprès de mon père.

- Bœuf Stroganoff et pommes de terre en purée. Merci beaucoup aux cuisiniers, très bons.

- Je ne pourrais passer sous silence le travail fantastique du docteur. J'étais très nerveuse ce matin-là et pourtant elle m'a rassurée, elle est très humaine, d'une simplicité rare. L'excellent travail d'une téléphoniste qui a pris la peine de me fixer un rendez-vous à trois reprises... Une vraie perle ! La bénévoles qui m'a reçue si gentiment et la garde-malade charmante comme tout, à son affaire.

- Ma mère nous a quittés, mais le professionnalisme, l'humanisme et l'efficacité du personnel qui s'en est occupé ont toujours été au rendez-vous.

- Ma mère a été extrêmement bien entourée avec du personnel attentionné, courtois et aimant. Nous conserverons un beau souvenir de son passage chez vous.

- Nous remercions tout particulièrement les personnes du Service des activités spéciales pour la qualité de leur engagement, leur créativité et le respect qu'elles témoignent.

- Mon époux fut résident dans ce centre d'hébergement et il fut merveilleusement accompagné chaque jour avec amour, empathie, compréhension, bonté, respect et dévouement sans égal... Un immense merci à toutes les personnes qui l'ont côtoyé comme le médecin, les infirmières auxiliaires, les chefs, les préposés, ceux qui s'occupaient que la chambre soit toujours propre, etc.



Lorsque nous recevons des remerciements à votre égard, il nous fait plaisir de les transmettre à votre supérieur immédiat afin qu'il vous les communique. Si, de votre côté, vous recevez des marques de reconnaissance à l'égard des soins et services que vous dispensez, vous êtes invités à en remettre une copie à votre supérieur, afin que ce dernier nous l'achemine. Nous informons les membres du conseil d'administration des marques de reconnaissance reçues, car elles contribuent, elles aussi, à l'amélioration de la qualité des services ! En terminant, permettez-nous de vous offrir nos meilleurs vœux pour un joyeux temps des Fêtes!



LE CONCOURS « CODE D'ÉTHIQUE » S'ADRESSE AUX MEMBRES DU PERSONNEL, MÉDECINS ET BÉNÉVOLES DU CSSSAM-N

Prix : bon d'achat de 50\$ de la Promenade Fleury

Coupon à retourner **AVANT LE 24 JANVIER 2014** par courrier interne au Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, CLSC d'Ahuntsic.

Nom, prénom (lettres moulées) :

Titre d'emploi :

Installation :

Poste téléphonique :

Question : À quelle page du code d'éthique indique-t-on aux usagers la façon de manifester leur appréciation aux personnes qui œuvrent au CSSSAM-N?

Réponse :

Une seule participation par personne - tirage le 29 janvier 2014



UN GRAND CLINICIEN EN VISITE AU C.S.S.S.AM-N

L'équipe de santé mentale jeunesse du C.S.S.S.AM-N a reçu la visite hors du commun du Dr Maurice Berger, psychiatre et psychanalyste français, reconnu mondialement pour ses travaux sur les problèmes de violence pathologique chez les enfants et les adolescents. Une rencontre riche en échange de connaissances pendant laquelle l'expérience de chacun a été mise à contribution.

C'est à la suite de l'invitation de Vincent Cardinal, psychologue au CLSC d'Ahuntsic ayant déjà collaboré avec le Dr Berger, que le spécialiste est venu rencontrer l'équipe de santé mentale jeunesse au mois d'octobre dernier.

Sa visite a permis aux intervenants de l'équipe interdisciplinaire, qui réunit psychologues, ergothérapeutes, infirmières, travailleuses sociales et psychoéducatrices, d'exposer des cas cliniques très complexes présentant d'importantes embûches.

Il faut savoir que les cas de violence pathologique chez un enfant ou un adolescent (agression sexuelle, agression physique, automutilation, supplice d'animaux) peuvent réunir des problématiques de négligence,

de toxicomanie, de violence familiale et de santé mentale créant une situation où il devient difficile d'intervenir.

Ainsi, les discussions, les échanges et le point de vue exposé par cet ex-professeur associé de psychologie clinique en psychopathologie de l'enfant à l'Université Lyon II ont servi d'outils aux professionnels afin d'aller plus loin et de mieux intervenir dans ces cas spécifiques.

La visite du Dr Berger au C.S.S.S.AM-N a permis à toute l'équipe de santé mentale jeunesse de rencontrer non seulement un grand clinicien doté d'un sens aigu de la pédagogie, mais également d'entrevoir des pistes de solution aux cas complexes et difficiles qui lui ont été présentés. Si on en juge par les applaudissements nourris qu'il a reçus à la fin de la rencontre, son passage parmi nous a certainement été des plus appréciés.



Édition

Agnès Boussion, directrice générale

Comité de rédaction

Agnès Boussion, directrice générale
Estelle Zehler, rédactrice en chef

Rédaction

Chantal Day, technicienne en administration
Sophie Beauregard, chargée de projet

Graphisme et mise en pages

Le zeste graphique

Impression

Imprimerie Groupe Litho inc.
Tirage : 1 500

Pour renseignements, commentaires ou suggestions d'articles :

Estelle Zehler : 514 384-2000
poste 8335
estelle.zehler.csssamn@ssss.gouv.qc.ca

Glossaire

CSSS : Centre de santé et de services sociaux
CSSSAM-N : Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord

Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

PROCHAIN NUMÉRO :

Décembre 2013

Tombée des textes :

6 janvier 2014

Parution :

25 février 2014



100%

