

Centre de santé et de services sociaux
d'Ahuntsic et Montréal-Nord

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



Denis Rousseau
Président du conseil
d'administration



Diane Daigle
Directrice générale



Catherine St-Amour
Directrice générale de la Fondation du CSSAM-N



David Gourde
Président du conseil des
infirmières et infirmiers



Gordon Marceau
Président du conseil
multidisciplinaire



D^{re} Geneviève Desbiens
Présidente du conseil des
médecins, dentistes et
pharmaciens

Voici encore une année très intense qui tire sa révérence après avoir grandement sollicité tous les acteurs du CSSAM-N. Votre dévouement, votre engagement et votre présence auront été un baume pour nos usagers, pour leur santé et leur bien-être. C'est vous qui soulagez au quotidien leur douleur, leur redonnez le sourire tout en rassurant leurs proches et cela fait toute la différence ! Nous vous adressons un sincère « Merci » ! À l'aube de cette nouvelle année qui s'ébauche, nous vous présentons nos meilleurs vœux et vous souhaitons que la santé et le bonheur soient au rendez-vous pour vous et vos familles. Faisons place à l'esprit des fêtes !

UNE FÊTE POUR LES RETRAITÉS ET LES 25 ANS DE SERVICE !

Le CSSAM-N a fêté ses retraités ainsi que ses employés présentant 25 ans de service lors d'une soirée organisée le 1^{er} novembre 2012. Nous réitérons nos remerciements pour leur participation et leur engagement à répondre aux besoins de nos usagers.

25 ans de service

Carole Beaulieu, Denise Boucher, Guy Caron, Réjeanne Chartier, Marie Clavel, Lucie David, Linda Després, Nakon Djire, Michel Dupont, Bernadette Etienne, Chantal Ferron, Murielle Fréchette, Nathalie Gagnon, Lucie Galarneau, Josée Gauthier, Margareth Gilet, Anita Giroux, Marjolaine Goudreau, Céline Goulet, Johanne Guernon, Yolaine Jacques, Linda Lalonde, François Landry, Diane Landry, Monique Lapierre, Nathalie Lavoie, Chantal Lemieux, Hélène Levasseur, Vital Lévesque, Robert Long, Claude Mainville, Christian Massey, Martine Mielle, Denis Nuckle, Nathalie Patry, Gilles Pronovost, Linda Raymond, Nathalie Renaud, Nathalie St-Onge, Danielle Sureau et Alain Tremblay

Retraités

Céline Bergeron, Françoise Bergeron, Alain Bertrand, Dumarsais Bichotte, Monique Brisebois, Adide Casimir, Jean-Hubert Chaine, Ginette Chalifoux, Jocelyne Charron, Suzanne Couture, Gaston Croisetière, Elphège Dancause, Marc Deschênes, Marie-Claude Desgrottes, Johanne Desjardins, Joanne Dufresne, Murielle Fecteau, Micheline Gaudette, Renée Giguere, Lucie Girard, Vivianne Grenier, Michèle Guenette, Gervaise Hammond, Micheline Hénault, Viviane Jeansonne, Mona Joubert, Mireille Julien, Daniel Labelle, Diane Lachapelle, Claudette Lagacé, Johanne Lamothe, Nicole Lapointe, Marie-Josée Lavergne, Monique Ledoux, Pauline Legros, Diane L'Heureux-Liard, Elba Lidia Lopez, Marnia Mc Dowall, Diane Michaud, Marie-Jacqueline Molière, Ginette Ouellet, Johanne Pednault, Robert Perreault, Judith Pinard, Robert Raquer, Sylvie Richard, Suzanne Rioux, Benoit Rivard, Michel Rondeau, Carole Serre, Lucie Sévigny, Denise Simard, Michelle Thibault, Gilbert Thouin, Louise Tremblay, Andrée Vallée, Michel Vallée, Denise Villeneuve





Mon beau sapin, roi des forêts, que j'aime ta verdure. Quand par l'hiver, bois et guérets,
sont dépouillés de leurs attraits, mon beau sapin, roi des forêts, tu gardes ta parure...

ADOPTER UNE ATTITUDE RESPONSABLE ET COURTOISE = LA FORCE DE LA CIVILITÉ



par **Ginette Éthier**, conseillère cadre – DRHDO

Avec le mois de Janvier revient le thème de la civilité, un incontournable en matière de prévention du harcèlement et de la violence physique ou verbale.

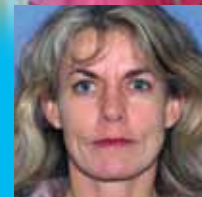
La nouvelle affiche promotionnelle et son nouveau slogan « Nous, nous choisissons la force de la civilité » illustrent la responsabilité de tous, quant à cultiver de bonnes attitudes afin de maintenir des relations saines avec notre entourage. En effet, adopter des comportements d'ouverture à soi et envers les autres contribue à réduire les effets négatifs de l'incivilité. Les comportements privilégiés proposés sont de prendre le temps nécessaire pour être à l'écoute de l'autre, de s'assurer de s'exprimer clairement pour être bien compris, de respecter les autres et d'assurer de la collaboration aux collègues dans la réalisation des différentes tâches.

La page du mois de janvier du calendrier organisationnel rappelle l'importance, pour soi et pour les autres, de demeurer courtois, et ce, malgré le temps qui parfois semble nous filer entre les doigts.

Sur l'intranet, nous vous invitons à consulter divers outils d'information et de sensibilisation tels que :

- Capsules vidéo portant sur la courtoisie au travail
- Page « Mieux communiquer »
- Présentation pour distinguer l'incivilité du harcèlement et les responsabilités de l'organisation et de ses membres

La courtoisie et la communication constituent les aliments de base de la recette visant à instaurer de bonnes relations. À consommer sans modération !



SOUTENIR LA CLIENTÈLE SANS MÉDECIN DE FAMILLE

par **Elvira Gallant**, chef de programme services des soins courants

L'équipe du guichet d'accès pour la clientèle orpheline (GACO) a procédé à la mise en ligne d'un formulaire d'inscription à son guichet dans le but d'améliorer l'accessibilité et l'accompagnement dans la recherche d'un médecin de famille.

Toute personne domiciliée sur le territoire d'Ahuntsic et Montréal-Nord à la recherche d'un médecin de famille peut dorénavant acheminer sa demande d'inscription en remplissant le formulaire disponible en ligne : www.csssamn.ca. À la suite de cette inscription, une infirmière contactera l'utilisateur afin de procéder à l'évaluation de son état de santé et déterminera son niveau de priorisation. Le client est alors ajouté à la liste d'attente pour l'accès à un médecin de famille.

Conditions d'admissibilité au guichet d'accès :

- Être résident du territoire du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord
- Ne pas avoir de médecin de famille
- Être capable de se déplacer pour ses rendez-vous

Pour s'inscrire au guichet :

- Par internet www.csssamn.ca
- Par téléphone : 514 384-2000, poste 3508



DÉVELOPPEMENT DURABLE AU CSSSAM-N ICI ON RECYCLE !

par **Gilbert Filion**, conseiller cadre - DLSPDC

Après avoir obtenu le *Prix d'excellence en gestion de l'efficacité énergétique en 2010*, le CSSSAM-N est le premier parmi les douze CSSS de la région de Montréal à obtenir, en 2012, le 3^e niveau de performance du programme *ICI on recycle* !

Nul doute, la santé de la population est liée à celle de l'environnement. Or, en raison de sa mission et de ses activités, le CSSSAM-N consomme beaucoup d'énergie et génère beaucoup de matières résiduelles.

Pour assumer sa part de responsabilité en matière d'environnement, notre organisation poursuit depuis 2008 une politique de promotion de la santé et de développement durable qui comprend diverses stratégies, actions et interventions touchant les aspects sociaux, environnementaux et économiques du développement durable.

Le programme de certification de *ICI on recycle* ! de RECYC-QUÉBEC s'inscrit dans ces orientations. Il a pour objectifs de promouvoir, de développer et de favoriser la réduction, le réemploi et le recyclage de contenants, d'emballages, de matières et de produits ainsi que la valorisation dans une perspective de conservation des ressources. On retrouve trois niveaux de certification, soit l'engagement, le plan d'action et la performance dont les critères deviennent plus exigeants avec les échelons.

Une première démarche de certification du niveau performance a été entreprise au CLSC d'Ahuntsic. Celle-ci comprend une activité de caractérisation permettant de dresser un portrait significatif des matières résiduelles générées dans une organisation.

Les résultats de l'analyse ont révélé que le CLSC d'Ahuntsic génère 17 tonnes de matières résiduelles annuellement et en recycle 71 %. Ce taux de récupération nous a permis d'obtenir la catégorie « Bronze » (cible = 70 %) du 3^e niveau de performance du programme *ICI on recycle*. Nous félicitons le personnel du CLSC d'Ahuntsic qui a contribué à l'atteinte de ce résultat exemplaire.

Au cours des prochains mois, plusieurs activités seront réalisées pour optimiser la récupération des matières résiduelles au sein de nos installations.



L'HÔPITAL FLEURY UN MILIEU ACCUEILLANT POUR NOS ÂÎNÉS



par **Rosalie Dion**, conseillère clinique en soins spécialisés, Volet soins à la personne âgée et maladies chroniques

Saviez-vous que les personnes âgées de 75 ans et plus représentent près de 60 % des hospitalisations en médecine à l'Hôpital Fleury ? Donnée non surprenante, nous direz-vous. Mais saviez-vous qu'une journée d'alitement équivaut à trois journées d'hospitalisation pour cette même clientèle ? Ce dernier constat en fera réagir certainement plusieurs.

Le portrait de notre clientèle change, nous devons changer nous aussi.

Plusieurs études démontrent que les aînés ont des caractéristiques propres. Ils ne doivent pas être soignés de la même façon que l'ensemble de la population adulte. « L'adaptation des soins et services à une clientèle de plus en plus vulnérable est nécessaire pour mieux répondre à ses besoins. »¹ Une équipe de médecins et de professionnels de la santé, en collaboration avec le MSSS, s'est penchée sur le phénomène du déclin fonctionnel provoqué par les médicaments ou les traitements thérapeutiques et propose des façons d'améliorer la qualité du séjour hospitalier et des soins offerts aux personnes âgées. C'est ce qu'on appelle l'Approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier (AAPA).

Ce projet d'envergure a été entrepris au CSSSAM-N par la Direction des soins infirmiers en partenariat avec les autres directions. Pour l'instant, il a été déployé au 8^e étage de l'hôpital, un choix naturel puisqu'il s'agit de l'unité d'hospitalisation des usagers présentant un syndrome de fragilité. Un coach ayant pour mandat de soutenir les équipes soignantes dans les changements à apporter aux pratiques quotidiennes a également été identifié.

Plusieurs aspects de la santé sont à surveiller durant le séjour hospitalier : l'autonomie et la mobilité, l'intégrité de la peau, la nutrition et l'hydratation,

l'élimination, l'état cognitif et le sommeil. Ces aspects sont tous des « marqueurs » de déclin fonctionnel. Pour la première année, c'est l'aspect de la mobilité qui a été ciblé pour amélioration. Le personnel du 8^e étage a travaillé à mobiliser davantage les patients âgés en les incitant, par exemple, à prendre leurs repas au fauteuil plutôt qu'au lit. L'année prochaine, nous comptons démarrer des interventions en lien avec la prévention du délirium.

L'AAPA s'inscrit dans le continuum des personnes âgées. En ce sens, les aspects de la santé cités plus haut doivent être aussi considérés chez les aînés de la communauté afin d'éviter un déclin fonctionnel et, conséquemment, des séjours à l'hôpital. En conclusion, ce qu'il faut retenir, c'est que de petites actions de prévention très simples peuvent avoir un impact immense sur la santé de nos aînés. Il est plus que temps de s'en préoccuper.

¹ Cadre de référence de l'Approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier, MSSS 2011



3

LE CERCLE - VOLUME 7 - NUMÉRO 3 - DÉCEMBRE 2012



YANIC ST-LAURENT REMPORTE LE TROPHÉE DE LA COURSE EXTRÊME NON-VOYANTS !

par **Estelle Zehler**, conseillère cadre en communication – DGA

Le 25 août dernier, Yanic St-Laurent, technicien en travail social à l'accueil psychosocial centralisé, pilotait une voiture lors de la première édition de la Course extrême non-voyants qui a eu lieu à l'Autodrome de St-Eustache. À noter que les profits de l'événement étaient destinés à la Fondation des Aveugles du Québec et aux Œuvres des Chevaliers de Colomb de St-Eustache. Trente-six voitures participaient à cette course, toutes dotées d'un pare-chocs avant et arrière. Nous vous laissons deviner combien se sont avérés manquants à l'arrivée ! Yanic a bénéficié des directives avisées de son copilote Jean-François Legault : « À gauche, à droite, freine, accélère... » jusqu'au podium d'arrivée et cela après être parti 34^e ! Félicitations à cette belle équipe.

Yanic St-Laurent et son copilote Jean-François Legault

LE CECII SE RENOUVELLE

par **Rosalie Dion**, membre du comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers (CII)

Nous avons le plaisir de vous annoncer que vous avez un nouveau comité exécutif au conseil des infirmières et infirmier (CECII) depuis l'été 2012 ! En effet, les infirmières qui siégeaient au CECII ont presque toutes laissé leur place à de nouvelles recrues. Nous profitons donc de cette tribune pour les remercier pour leur travail de qualité des dernières années et leur assurons que la nouvelle équipe fera de son mieux pour perpétuer leurs bonnes actions.

Ceci étant dit, le CII, **c'est vous !** Infirmières et infirmiers du CSSSAM-N ! Ensemble, nous avons un pouvoir d'influence important auprès du conseil d'administration et de la Direction générale. C'est le comité exécutif qui s'assure que le CII reste vivant et actif. Nous avons 3 représentantes pour l'hôpital, 2 pour les CLSC et 1 pour l'hébergement.

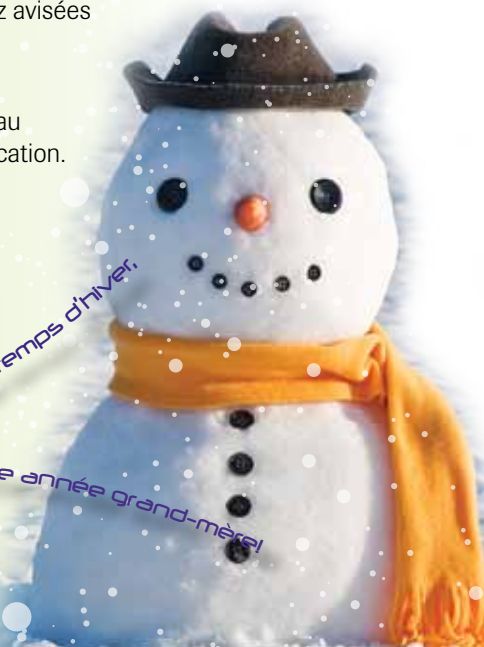
Nous sommes à la recherche de l'une d'entre vous... À titre de membres du CII, toutes les infirmières désirant s'impliquer dans un comité sont invitées à en faire part au CECII. Plusieurs infirmières représentent déjà le CII sur différents comités : C.A., gestion des risques, éthique clinique, etc.

Cependant, le poste du CII sur le comité Reconnaissance est libre. Faites-nous signe si cela vous intéresse ! Le CECII possède un budget pour vous faire remplacer si vous désirez siéger à un comité.

De plus, le CII s'associe à l'initiative de la Direction des soins infirmiers et met à votre disposition à l'Hôpital Fleury des conférences de 30 minutes sur différents sujets qui sont admissibles pour des heures **de formation continue** non accréditées par l'OIIQ. Surveillez vos tableaux d'affichage pour connaître les dates ! De plus elles pourraient être disponibles via le web... nous travaillons présentement là-dessus ! Vous serez avisées si notre projet vient à fonctionner !

La nouvelle équipe est en place et prête à relever de nouveaux défis. Nous vous tiendrons régulièrement au fait de nos actions via différents modes de communication. À bientôt.

...vive le temps, vive le temps, vive le temps d'hiver,
boule de neige et jour de l'an, et bonne année grand-mère!



CÔTÉ FONDATION

par Catherine St-Amour, directrice générale de la Fondation du CSSSAM-N et
Véronique Beauchamp, gestionnaire de projets

M. David Fortin, président du comité organisateur et pharmacien propriétaire, Pharmaprix Centre Forest,
M. Yann Jodoin, président d'honneur, et vice-président,
services aux particuliers, Banque Nationale, M. Édouard Gervais,
1^{er} vice-président du conseil d'administration de la Fondation.



UNE SOIRÉE SOUS LE SIGNE DE L'HUMOUR !

C'est avec son humour déjanté et rafraîchissant qu'André Sauvé a fait rire aux larmes les 340 spectateurs réunis au Club Soda le 27 novembre dernier pour le spectacle-bénéfice de la Fondation. Ce comique frisé, récipiendaire de nombreux prix dont celui du Spectacle d'humour de l'année 2009 du gala de l'ADISQ, explore les recoins et la folie du cerveau humain pour nous servir un cocktail d'humour désarçonnant et percutant. Les éclats de rire fusaient aussi dans la salle à l'écoute des anecdotes du quotidien pleines de tendresse, d'autodérision et d'intelligence de Neev Bensihmon qui a séduit son public avec son accent sépharade rempli de soleil, en première partie.

Cette soirée sous le signe de l'humour a permis à la Fondation d'amasser la somme de 38 500 \$. Cette réussite est liée à la générosité du président d'honneur de l'événement, Monsieur Yann Jodoin, vice-président, services aux particuliers de la Banque Nationale, au dévouement de son comité organisateur, présidé par Monsieur David Fortin, pharmacien-propriétaire de Pharmaprix Centre Forest ainsi qu'à l'implication de nos bénévoles.



© Nathalie Ricoux



SOIRÉE DES GRANDS VINS

C'est le 9 mai prochain que se tiendra la 11^e édition de la prestigieuse « Soirée des Grands Vins ». Sous la présidence d'honneur de Monsieur Philippe Duval, président et chef de direction à la SAQ, l'événement se déroulera, au réputé Club St-James de Montréal.

La soirée sera animée pour une 3^e année consécutive par Monsieur 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 auront l'occasion de déguster des vins exceptionnels de grande renommée, minutieusement sélectionnés, auxquels s'accorderont six services gastronomiques des plus raffinés. Pour plus d'information, contactez le bureau de la Fondation.

Philippe Duval,
président et chef de direction à la SAQ



NOËL SOLIDAIRE UN CADEAU SANS

par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication - DGA

Si Noël est un temps de retrouvailles et de partage, les aléas de la vie font parfois oublier à leur pauvreté. Point n'est besoin de chercher très loin. Qui ne connaît, ce soir-là, des veufs, des immigrants sans grand réseau social, etc. ? Ce n'est pas toujours facile, mais également, selon le cas, à préparer votre fête afin de multiplier les occasions de partager avec une famille reconstituée avec d'autres amis immigrants. De toutes confessions, nous connaissons personne dans cette situation, des organismes peuvent sûrement vous aider et les centres communautaires de votre quartier peuvent vous aider ou vous accompagner.

Vous êtes seul pour les fêtes ?

Ne vous laissez pas gagner par la déprime et ne passez pas Noël seul. Partagez la dinde à vos côtés ! Et vos voisins, les associations de quartier, les groupes et des associations sont là pour vous aider :

- Centre de crise IRIS : 514 388-9233
- Déprimés anonymes : 514 278-2130
- Tel-Aide : 514 935-1101

TRAVAILLER ENSEMBLE - DIVERSEMENT PORTRAIT DE

par Ginette Éthier, conseillère cadre - DRHDO

Isa Maria Blanco-Ugalde travaille à temps partiel en tant que préposée à l'hébergement pour les personnes âgées comme nous le connaissons et prend soin des plus âgés. En 1987, dans la jeune vingtaine et indépendante pour Montréal! Même en plein hiver, elle troque les forêts luxuriantes et les départs pour demeurer définitivement au Québec. Celles-ci échangent.

Tout en participant aux classes d'immersion française, elle fait des études et partage un appartement avec neuf autres colocataires et accumule des expériences chez elle. Elle témoigne n'avoir jamais eu de difficulté à s'intégrer ou à s'adapter.

Noël au Costa Rica

Le Costa Rica est majoritairement catholique. Les traditions religieuses sont très présentes et déplacent pour visiter tous les membres de la famille élargie ou les amis. Or, la semaine sainte de Pâques se démarque également avec ses nombreuses festivités. Merci Isa Maria pour ce beau portrait.

Goût d'exotisme ?

Le tourisme écologique est très développé au Costa Rica, Isa Maria nous parle de son expérience par deux océans, l'Atlantique et le Pacifique. La saison favorable pour visiter est...

Retrouvez Isa Maria sur l'intranet.

LA SANTÉ, UN INVESTISSEMENT PAYANT !

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

Jingle bells, jingle bells, jingle all the way...

MÉDECINS FRANÇAIS EN VISITE

par **Danièle Fréchette**, chef de programme des services psychosociaux généraux, Équipe Quartier et Dépendances



Michel Landry, D' Jacques Yguel, chef du service d'addictologie du Centre hospitalier d'Avesnes-sur- Hèles, D' Laurent Urso Baiardo, chef du service d'addictologie du Centre hospitalier de Roubaix en compagnie de Danièle Fréchette et Anik Tremblay

Le 25 septembre 2012, Danièle Fréchette, Anik Tremblay, conseillère en promotion de la santé, programme Dépendances et Sylvie Sarian, travailleuse sociale en milieu scolaire, recevaient des médecins français curieux des pratiques du CSSSAM-N. Michel Landry, conseiller à la recherche du Centre Dollard-Cormier, Institut universitaire sur les dépendances, s'est également joint à la rencontre.

Les échanges se sont concentrés sur l'organisation des services de première ligne, les trajectoires de services entre les première et deuxième lignes, la qualification des intervenants à partir des pratiques gagnantes. Une attention particulière, mais non exclusive, a été portée à l'intervention auprès des jeunes. Cette rencontre s'est avérée constructive de part et d'autre.

LES PRIX : VOUS !

Il est triste de constater que certaines personnes malheureusement n'ont pas cette chance et se retrouvent confrontées à leur solitude ou à l'absence de soutien. Ce n'est pas dans son entourage de nouveaux divorcés, une personne monoparentale dont le conjoint a la garde des enfants que certaines de ces personnes seraient heureuses de partager votre réveillon. Invitez-les non seulement à réveiller, mais aussi à partager des occasions d'échanger et de mieux se découvrir. Chaque Noël est pour ma famille l'opportunité de créer de nouvelles traditions, nous leur faisons découvrir certaines traditions de Noël. L'échange de recettes est garanti ! Si vous ne savez pas comment organiser, nous vous suggérons des noms d'individus qui partageraient les mêmes intérêts que vous. Les églises, les clubs, les associations, contactez Centraide du Grand Montréal.

Parlez avec les personnes de votre entourage, amis, collègues de travail... Certains seraient heureux de partager votre Noël. Et n'oubliez pas, si vous avez besoin d'une oreille attentive, contactez Centraide du Grand Montréal.



feliz Navidad, feliz navidad, feliz navidad, prospero ano y felicidad...

UNIVERSITÉ CULTURELLE ISA MARIA BLANCO-UGALDE

Isa Maria Blanco-Ugalde est venue au Québec aux Services alimentaires au Centre d'hébergement Laurendeau depuis juin 2002. D'emblée, elle explique que le concept de services alimentaires au Québec n'existe pas au Costa Rica. En effet, les différentes générations cohabitent pour mieux s'entraider et par conséquent il n'y a pas de services alimentaires. Isa Maria accompagne une amie en voyage à Montréal pour quelques semaines. C'est le coup de foudre instantané. Elle aime le sable blanc du Costa Rica et s'installe à Montréal avec la neige. Connaissant à peine quelques mots de français, elle entreprend de s'intégrer à la vie québécoise. Toutefois, elle rencontre un prétendant québécois, elle se marie et obtient le droit de s'établir au Québec.

Après des études secondaires à la suite desquelles elle poursuit en comptabilité. Malgré des débuts économiquement difficiles, comme de nombreux immigrants, elle a eu des emplois précaires, mais elle a toujours été convaincue qu'elle avait fait le bon choix de s'établir à Montréal. C'est ici qu'elle se sent acceptée. Aujourd'hui, elle est mère d'un jeune garçon de 7 ans et vit avec son nouveau conjoint d'origine chilienne.

Les fêtes de Noël s'apparentent aux nôtres. Les réveillons, par contre, sont l'occasion de fêter pendant plusieurs jours et de se réunir. On mange en plein air le Tamale de porc qui est servi cuit dans des feuilles de plantain. C'est ce qui remplace la dinde québécoise. Les célébrations. Côté laïc, l'indépendance est soulignée le 15 septembre à renfort de parades dans les rues et de joyeuses fêtes.

Isa Maria recommande de visiter les parcs nationaux, les eaux thermales, sans oublier les volcans et les belles plages de sable balayées. Le tourisme d'hiver correspond à nos mois d'hiver au Québec.



Isa Maria Blanco-Ugalde (avec le chapeau) entourée de sa famille



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

Écoutez les clochettes, du joyeux temps des fêtes, annonçant la joie,
dans chaque cœur qui bat, au royaume du bonhomme hiver...



ACCEPTER OU REFUSER ?

par **Sylvie Rhéaume**, médecin au Service de l'urgence et ambassadrice
du comité d'éthique clinique à l'Hôpital Fleury



BON ANNIVERSAIRE !

par **Nancy Giroux**, technicienne en éducation spécialisée

Au Centre d'hébergement de Louvain, nous avons la chance de côtoyer une dame exceptionnelle qui fêtera ses 109 ans, le 9 décembre, Madame Régina Roch. À chacun de ses anniversaires, nous avons l'opportunité de lui témoigner notre grand attachement. Merci Mme Roch pour vos bons mots d'esprit, vos sourires et de partager de votre temps avec tendresse. À notre tour, nous nous permettons, tout le personnel, de vous souhaiter bien fort, Bon Anniversaire !



La possibilité pour chaque individu de décider et de choisir les investigations et les traitements quant à sa santé est un droit fondamental qui est connu et respecté par tous les professionnels de la santé. C'est le droit à l'autodétermination.

Le consentement libre et éclairé fait essentiellement référence, pour sa part, à la prise de décision de l'utilisateur suite aux informations pertinentes transmises par le médecin ou tout autre professionnel de la santé concerné, lui permettant ainsi, en toute connaissance de cause, de consentir aux soins requis et recommandés.

Tout autant que lors d'une acceptation d'un soin, advenant que le patient refuse, notre devoir et notre responsabilité sont de bien l'informer des dangers, des risques et des conséquences de ce refus. Cela implique obligatoirement que l'aptitude du patient à consentir à ce soin a été bien évaluée au préalable. Devant un patient inapte à consentir à ses soins, nous devons alors nous assurer que le mandataire, le curateur ou toute autre personne significative pouvant fournir un consentement substitué soit avisé, et cela, tout en prodiguant les informations nécessaires de façon continue pour que sa décision soit éclairée. Un consentement aux soins, tout comme le refus, son corollaire, s'exprime dans un temps, un lieu et pour un soin désigné; il est valide dans ce contexte. L'importance de documenter les détails entourant le refus est donc cruciale au niveau médico-légal.

Mais qu'est-ce qui nous interpelle face au refus d'un patient ?

C'est comme si notre rôle d'aider et de prodiguer des soins de qualité était remis en question. Nous nous sentons impuissants face au refus du patient qui est pourtant venu nous consulter avec une problématique que nous croyons fermement pouvoir solutionner. Le refus nous confronte à notre propre système de valeurs. Dans ma pratique à l'urgence, je suis très souvent en désaccord avec le choix de l'utilisateur et je crains les pires conséquences pour ce dernier. Le malaise s'installe face au patient et à sa famille qui, parfois, nous blâment de n'avoir rien fait lorsque les événements tournent mal, parfois nous menacent de représailles, ou ne comprennent pas toute la portée des balises de notre profession et de nos limites (confidentialité, lois, respect de l'autodétermination, etc.). Les seules situations où nous pouvons et devons passer outre la volonté du patient sont celles mettant en danger sa vie ou celle des autres ou une situation présentant une problématique de santé publique.

Rappelons-nous que nous sommes responsables des moyens et non des résultats.

- Avons-nous bien informé l'utilisateur ?
- Avons-nous démystifié les raisons du refus de l'utilisateur ?
- Avons-nous pu offrir l'aide et le support nécessaires à l'utilisateur pour une prise de décision en concordance avec ses valeurs ?
- Avons-nous offert des alternatives ?
- Avons-nous réitéré notre disponibilité à l'utilisateur s'il changeait d'avis ?
- Avons-nous eu une attitude empathique et sans jugement ?

Si oui, notre devoir est de respecter l'utilisateur dans ses choix et d'accepter qu'il puisse parfois refuser...

BRICOLAGE DE NOËL EN FAMILLE

par **Estelle Zehler**, conseillère cadre en communication - DGA

L'un des plus beaux cadeaux des fêtes réside, selon moi, dans le temps que nous partageons avec ceux qui nous sont chers. Dans la cuisine à confectionner des biscuits, quelques fois trop cuits, mais, peu importe, dans le salon à décorer le sapin à renfort de chansons, les occasions se multiplient. Parmi elles, l'une me tient particulièrement à cœur : le bricolage ! Point n'est besoin d'être un Rembrandt, un Michel-Ange, il suffit d'avoir le goût de s'amuser avec des couleurs, du papier, des bouts de ficelle, des chutes de tissus, des rubans, des pommes de pin et j'en passe. Cartes de vœux, calendrier de l'avant, décorations, couronne des rois... les thèmes font légion.

Crayons et feutres déployés sur la table, retombez en enfance grâce à ces activités relaxantes, qui permettent de faire passer le stress à la trappe !

Pour vous aider, plusieurs sites web proposent des idées de réalisation ou tout simplement des images à colorier avec vos enfants. Voici quelques adresses :

- www.pomverte.com/Noelbric.htm : ce site renvoie à une multitude d'autres sites selon votre choix d'activité (ex. carte de vœux, bonhomme de neige, étoile, décoration de table...)
- noel.momes.net/bricolage-noel/ : propose des bricolages variés ainsi que des jeux (ex. guirlandes, flocons de neige, mots croisés de Noël, les 7 erreurs, découpages...)
- www.les-creatifs.com/idee-decoration-noel.php : vous y trouverez des projets expliqués pas à pas



TOURNAGE À L'HÔPITAL FLEURY LES DOCTEURS

par **Estelle Zehler**, conseillère cadre en communication - DGA

Le 4 octobre dernier à l'Hôpital Fleury, D^{re} Francine Mathieu-Millaire pratiquait une chirurgie en présence d'un étrange public doté de caméras et micros. Il s'agissait de l'équipe de tournage de l'émission *Les Docteurs* produite par Radio-Canada.

Les images filmées seront utilisées dans le cadre d'une émission consacrée aux craintes qu'éprouvent certaines personnes face à une chirurgie et qui font qu'elles temporisent avant de s'y résoudre. Madame Lise Paul, la patiente du D^{re} Mathieu-Millaire, qui a accepté d'être filmée témoigne : « *Un peu de peur oui, mais j'ai aussi attendu le moment opportun c'est-à-dire celui où mes enfants, ma famille n'auraient plus besoin de moi.* »

La réalisation de cette émission a aussi été l'occasion pour D^{re} Mathieu-Millaire de souligner le professionnalisme, la qualité de l'accueil, l'excellence, tant au niveau du savoir-faire que du savoir-être du personnel du bloc opératoire de l'hôpital.

L'émission sera diffusée le 8 janvier 2013 à 16 h à Radio-Canada.



D^{re} Mathieu-Millaire en discussion avec André Pelletier, réalisateur - tournage



Mme Lise Paul avant l'entrée en salle de chirurgie

MISE EN COULEURS DE MONTRÉAL-NORD INAUGURATION DE LA MURALE NOUS SOMMES ICI À PLACE NORMANDIE

par **Emmanuelle Hébert**, cofondatrice de l'organisme MU et **Mélanie Sylvestre**, organisatrice communautaire

Pour la première fois en six ans, MU met en couleurs Montréal-Nord ! L'organisme a offert neuf ateliers d'art mural aux jeunes résidents de Place Normandie. Ces derniers ont rencontré et échangé avec les artistes, Arnaud Grégoire et Cyril Blanchard. Ils ont suivi des ateliers en art mural et ont créé et réalisé leurs propres murales sur les murs du garage donnant sur le terrain de basket-ball qu'ils fréquentent. La participation journalière des jeunes de 7 à 17 ans a été de près de 100 jeunes.

« Nous sommes emballées de transformer Montréal-Nord en y amenant l'art dans la rue, souligne Emmanuelle Hébert. Nous sommes d'autant plus fières que les résidents de ces habitations à loyer modique ont participé activement au processus de sélection. Le thème a été déterminé suite à une rencontre communautaire; un jury de présélection a été constitué sur lequel siégeaient des résidents et 100 résidents ont voté pour l'œuvre de leur choix. Il y a eu une réelle appropriation du projet et des artistes. »



Dans la murale « nous sommes ici », les silhouettes et les personnages représentent toutes les générations, particulièrement les jeunes, l'amitié, l'entraide, le sport et les arts. Les arbres évoquent la communauté et son enracinement, la force et la persévérance, le rêve et l'espoir. La carte met Montréal-Nord bien en évidence en misant sur la fierté et le multiculturalisme du quartier.

MU remercie l'Office municipal d'habitation de Montréal, la Ville de Montréal, l'arrondissement de Montréal-Nord, la Fondation du Grand Montréal et Benjamin Moore pour leur contribution et adresse un merci spécial à l'association Place Normandie et aux organismes communautaires qui ont mobilisé les résidents.

Mélanie Sylvestre, Emmanuelle Hébert et Marie-Christine Richer de l'association Place Normandie



SÉANCE PUBLIQUE D'INFORMATION

Le 16 octobre avait lieu la séance publique d'information du CSSSAM-N. À cette occasion, Denis Rousseau, président du conseil d'administration, Diane Daigle, directrice générale, Dominique Allaire, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, Murielle Dumont, présidente du comité des usagers, Éric Thibaudeau, président de la Fondation du CSSSAM-N, Gordon Marceau, président du conseil multidisciplinaire, David Gourde, président du conseil des infirmières et infirmiers et D^{re} Geneviève Desbiens, présidente du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, ont fait un retour sur les activités de l'année 2011-2012.

Le rapport annuel est disponible sur l'intranet et le web aux adresses suivantes :

- <http://amn.intra.mtl.rtss.qc.ca/index.php?id=4142>
- www.csssamn.ca

Les artistes Arnaud Grégoire et Cyril Blanchard

DOSSIER CLINIQUE INFORMATISÉ IMPLANTATION D'OACIS

par **Marie-Claude Girard**, conseillère en soins spécialisés et **Johanne Guernon**, assistante chef accueil hospitalier



De nombreux travaux ont été effectués pour l'implantation d'OACIS en CLSC et pour répondre aux besoins des utilisateurs. Des rencontres de support individuelles et de groupes pour les cliniciens en CLSC et au 2330 Fleury ont été réalisées, notamment cet automne. Des rendez-vous mensuels d'accompagnement pour les superutilisateurs des différents programmes ont aussi été institués.

Par ailleurs, les courbes de croissance dynamique via le logiciel SiGestForm ont été déployées dans les programmes concernés (JD et PEJF). Les cliniciens complètent maintenant ces courbes directement dans le logiciel, permettant ainsi de voir l'évolution des données cliniques dans la courbe de croissance.

Une équipe très sollicitée

Il est important de souligner le travail d'envergure effectué par le Service des archives et sans lequel OACIS n'aurait pas pu être déployé. La numérisation a débuté en novembre 2011 et concernait tous les dossiers antérieurs des CLSC ayant une visite depuis moins de 5 ans. Cette étape s'est achevée en septembre 2012. Il n'y a pas moins de 113 124 dossiers qui ont été numérisés.

Au-delà des chiffres, il s'agit d'un bouleversement profond de leur pratique qui a exigé également le déménagement du personnel du service présent en CLSC à l'Hôpital Fleury en mai 2012. L'équipe a dû sortir de sa zone confort pour s'adapter aux changements et même être proactive. Par exemple, elle a effectué des tests pour l'installation de la nouvelle version du logiciel AccessANYware qui contient tous nos dossiers patients numérisés dans OACIS. Cette version améliorera la navigation pour les cliniciens tout en facilitant le travail du Service des archives.

Désormais, quatre agentes administratives de jour, une de soir et une en fin de semaine de jour ainsi qu'une archiviste médicale responsable de la centrale travaillent exclusivement pour la partie CLSC.

Actuellement, l'équipe de projet OACIS travaille à la planification du déploiement du logiciel à l'hôpital. Des travaux sont également en cours afin que les données cliniques des laboratoires, de la pharmacie, de la transcription et de l'imagerie médicale puissent être visualisées dans le dossier clinique informatisé. Le début de la numérisation à l'hôpital est prévu pour l'année financière 2013-2014.



Linda Bédard, Hélène Robert, Brigitte Lapointe, Lylianne Wambo et Martin Caron



On l'appelait Nez rouge, ah comme il était mignon, le p'tit renne au nez rouge, rouge comme un lumignon...

LE DROIT À L'INFORMATION ET À LA CONFIDENTIALITÉ

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

« Je m'appelle Marc et je suis travailleur social auprès de personnes en perte d'autonomie. Dernièrement, mon ado m'a donné du fil à retordre et j'ai eu besoin d'aller à mon tour chercher de l'aide. J'ai consulté un travailleur social. J'avais peur de la suite des événements, du jugement, des services... Finalement, j'ai reçu toutes les explications nécessaires pour me rassurer sur les choix et les actions à prendre. J'ai apprécié le fait qu'on s'inquiète de savoir si j'avais bien compris tout ce qui avait été discuté. De plus, on m'a bien informé avant de me faire signer une autorisation où je consentais à ce que l'intervenant discute avec le personnel de l'école que ma fille fréquente. Bravo et merci ! »

De votre côté, avez-vous eu des tracas de santé dernièrement ? Avez-vous eu recours aux services psychosociaux ou de santé en CLSC ? À l'hôpital ? Avez-vous eu des contacts avec des soignants pour votre propre santé ou votre bien-être ? Habituellement, avant de consentir aux soins ou aux services, il doit y avoir présence de deux critères. D'abord, l'information doit être pertinente, accessible et donnée dans un langage adapté à nos capacités. Ensuite, nous devons sentir que nous pouvons décider sans pression. Pour être en confiance avec le personnel, il faut que nous soyons sûrs que les renseignements qui nous concernent ne vont demeurer qu'entre les mains et « les lèvres » des intervenants concernés. Nous voulons être assurés que notre dossier sera conservé en toute confidentialité. Ce sont nos droits, en tant qu'usagers, et ce sont aussi les droits des personnes auprès desquelles nous œuvrons au quotidien.



Édition

Diane Daigle, directrice générale

Comité de rédaction

Agnès Bousillon, directrice générale adjointe
Estelle Zehler, rédactrice en chef
Carmen Dubé, technicienne en administration

Révision

Carmen Dubé, technicienne en administration
Isabelle Gagné, conseillère cadre en communication - DGA

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 :

Février 2013

Tombée des textes :

4 janvier 2013

Parution :

18 février 2013



RÉSEAU QUÉBÉCOIS
DES ÉTABLISSEMENTS
PROMOTEURS DE SANTÉ
UN RÉSEAU
FONDÉ PAR
L'OMS MONTRÉAL



Accredited • Agréé



100%



LE CONCOURS « CODE D'ÉTHIQUE 2012-2013 » S'ADRESSE AUX MEMBRES DU PERSONNEL, MÉDECINS ET BÉNÉVOLES DU CSSSAM-N

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

Coupon à retourner **AVANT LE 14 JANVIER 2013** par courrier interne au Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, CLSC d'Ahuntsic ou participation à partir de l'intranet.

Nom, prénom (lettres moulées) :

Titre d'emploi :

Installation :

Poste téléphonique :

Question : Trouver le mot manquant en consultant la page 12 du code d'éthique

Le personnel s'engage à « Faire preuve de discrétion lorsque se prête peu à la confidentialité. »

1 seule participation par personne - tirage le 18 janvier 2013



SUGGESTION DE LECTURE D'ISABELLE CHAPLEAU, TECHNICIENNE EN ÉDUCATION SPÉCIALISÉE - DSA UN BEL APPRENTISSAGE DE VIE

La dernière leçon *Comment un vieil homme m'a redonné le goût de vivre* de Mitch Albom
Témoignage précieux sur le sens de la vie, ce livre m'a profondément touchée. J'ai souhaité le partager avec vous, car, selon moi, cet ouvrage reconforte et applique un baume face aux vicissitudes de la vie. Il allie simplicité, justesse et émotion. L'auteur raconte la fin de vie d'un homme, professeur de sociologie, atteint de la sclérose latérale amyotrophique et qui décide de transformer sa mort en une dernière leçon de philosophie.

« Son dernier cours, mon vieux professeur l'a donné chez lui. Le cours avait lieu une fois par semaine, le mardi. Il commençait après le petit déjeuner, portait sur le sens de la vie et s'inspirait, bien entendu, de l'expérience. Aucune lecture n'était obligatoire, et pourtant bien des thèmes ont été abordés : l'amour, le travail, les autres, la famille, la vieillesse, le pardon et enfin la mort. Le dernier cours a été bref, quelques mots à peine. À la place de la cérémonie de fin d'études, il y a eu des funérailles. Et en guise d'examen final, il a fallu écrire un long devoir sur ce que l'on avait appris. C'est ce texte qu'on trouvera ici. Un seul étudiant assistait à ce cours. Cet étudiant, c'était moi. »



OPÉRATION NEZ ROUGE

Vous avez consommé de l'alcool ? Vous ressentez une fatigue ou prenez des médicaments qui affaiblissent vos facultés ? Appelez Nez rouge ! Une fois, deux fois ou plus au cours d'une soirée pour vous déplacer d'un endroit à un autre ou tout simplement pour rentrer à la maison !

L'Opération Nez rouge reprend ses activités, du 30 novembre au 31 décembre 2012, de 21 h à 3 h 30.
Pour obtenir un accompagnement : 514 256-2510 ou 1 866-Desjardins

Chaque année, plus de 55 000 bénévoles rendent possible la tenue de ce service à travers le pays. Ils assurent les services en centrale, comme la téléphonie, la répartition ou la formation, mais aussi le service sur la route en formant des équipes de trois accompagnateurs à savoir : l'escorte motorisée, le chauffeur et le partenaire.

L'Opération Nez rouge s'est donnée la mission de valoriser, par une approche non moralisatrice, l'adoption d'un comportement responsable face à la conduite avec les facultés affaiblies en rendant possible l'existence d'un service de accompagnement accessible et confidentiel, offert à la communauté par la communauté, et dont les résultats financiers profitent à des organismes locaux dédiés à la jeunesse ou au sport amateur.

Si le service est gratuit, la totalité des dons versés par les utilisateurs du service est remise à des organismes sans but lucratif qui œuvrent auprès des jeunes. Le volet campagne de financement de l'Opération Nez rouge a permis la remise de 1 166 000 \$ à travers le pays à la fin de la campagne 2011.

