

# Trait d'union

Bulletin d'information du CSSS Haut-Richelieu–Rouville



*Des mains propres*

## **pour vous et pour moi**

Collaboration spéciale : **Lyne Chassé**, conseillère en prévention et contrôle des infections

### sommaire

#### 02 Actualité

Point de mire sur la main-d'œuvre

#### 03 Mot de la directrice générale

L'urgence : c'est l'affaire de tous !

#### 04 Fondation Santé

Les Prix d'Excellence 2010

#### 06 Actualité

Nouvelles du Comité paritaire en santé et sécurité du travail du CSSS

#### 07 Saviez-vous que...

La protection des renseignements personnels

#### 08 L'approche adaptée à la personne âgée

en milieu hospitalier, ça vous dit quelque chose ?

#### 09 0-5-30

Entrevue avec des triathlonsiens de chez nous !

#### 10 Merci !

#### 11 Saviez-vous que...

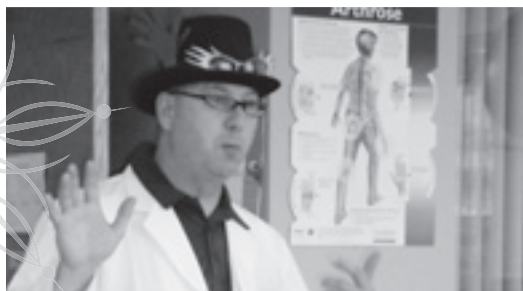
L'ultime pouvoir de l'intranet

Les conseillères en prévention et contrôle des infections de la Montérégie ont organisé, du 18 au 22 octobre, une campagne régionale sur l'importance de l'hygiène des mains, sous le thème **Des mains propres pour vous et pour moi**. Pour notre établissement, cette campagne ciblait l'Hôpital du Haut-Richelieu ainsi que les six centres d'hébergement de notre CSSS autant de jour, de soir que de nuit. Durant ces cinq journées de sensibilisation, plus de 900 employés ont participé.

L'objectif visé par cette campagne était de sensibiliser le personnel sur l'importance (on ne peut plus actuelle !) de la propreté des mains et d'accroître le taux d'hygiène des mains dans le but de limiter les infections nosocomiales que l'on retrouve dans notre établissement.

Dans le cadre de cette campagne, plusieurs activités de sensibilisation ont été réalisées :

- La présentation d'une vidéo éducative d'une dizaine de minutes portant sur l'importance du lavage des mains réalisée par la compagnie 3M ;



Visite du représentant de 3M, Martin Chevalier

- La visite du représentant de 3M, Martin Chevalier, le 20 octobre dernier, dans les unités de soins de l'Hôpital afin d'insister sur l'importance du lavage des mains et de répondre aux questions des participants ;
- L'utilisation de la lampe UV : une simulation au cours de laquelle les gens devaient procéder comme s'ils désinfectaient leurs mains en utilisant une crème UV et, ensuite, passer leurs mains sous la lumière UV afin de voir si la

procédure était efficace et uniforme. Par la suite, le même exercice était réalisé suite au lavage (eau et savon) des mains afin de constater s'il restait des traces de crème signifiant ainsi un lavage non efficient ;



Mains sous la lumière UV



Gagnante du IPOD : Alexandra Bitan

- De nombreux prix de participation ont été remis tels que des crayons à l'effigie de la campagne, des chandails de la Fondation Santé Haut-Richelieu – Rouville. De plus, les participants courraient la chance de gagner un IPOD Touch ainsi que deux certificats-cadeaux de la SAQ (Gagnantes : **Raymonde Alarie** et **Claudette Lussier**).

À ce jour, cette offensive s'est révélée un succès et nous remercions toutes les personnes qui y ont participé. Prochainement, les conseillères en prévention et contrôle des infections poursuivront leurs efforts et cibleront, cette fois-ci, les employés de nos quatre CLSC. ■



# Point de mire sur la main-d'œuvre



L'automne étant bien entamé, c'est avec énergie et entrain que la Direction des ressources humaines a repris ses activités vouées à l'attraction de la main-d'œuvre. Les objectifs de recrutement visés pour 2010-2011 : 30 candidates à l'exercice de la profession d'infirmière (CEPI), 105 infirmières, 40 externes en soins infirmiers, 45 infirmières auxiliaires et 110 préposées aux bénéficiaires, et ce, sans compter les embauches à réaliser au niveau des professionnels et techniciens de la santé ainsi que du personnel de soutien.

Dans la poursuite de ces objectifs, la Direction des ressources humaines a entrepris, depuis le début de l'automne, la tournée des cégeps et polyvalentes du Québec. Afin d'inciter la jeune relève à rejoindre les équipes de travail du CSSS, c'est dans plus de 30 journées carrière que la direction des ressources humaines sera présente en 2010-2011, et ce, en plus des nombreuses visites effectuées dans les établissements d'enseignement de la région, le tout afin de promouvoir les opportunités d'emploi qu'offre le CSSS.

La Direction des ressources humaines travaille sans relâche à développer de nouveaux mécanismes d'attraction et de visibilité auprès de la relève afin de parvenir à combler les importants besoins de main-d'œuvre. C'est d'ailleurs dans ce cadre qu'elle a cherché, en collaboration avec la Direction des communications et des affaires publiques, à redéfinir ses outils promotionnels, dont la distribution est présentement en cours. C'est en insistant sur la dimension humaine de nos

employés que nous croyons pouvoir faire une différence auprès des candidats à recruter. Merci aux employés ayant accepté de représenter fièrement le CSSS Haut-Richelieu – Rouville !

Par ailleurs, dans la foulée des actions mises en œuvre pour intensifier le recrutement, une nouveauté cette année : la tenue de notre première journée « Portes ouvertes ». L'événement, qui s'est déroulé le 6 novembre dernier, a permis le recrutement de plus de 75 personnes, 140 personnes au total ayant pris part à la journée. Rappelons que la journée « Portes ouvertes » visait d'abord et avant tout à faire connaître, auprès des chercheurs d'emploi de la région, notre milieu et ses possibilités d'emploi. Il s'agissait d'une occasion de nous démarquer parmi les employeurs du réseau de la santé en offrant à la relève une fenêtre sur les services et domaines de pratiques se retrouvant dans nos CLSC, nos centres d'hébergement et à l'hôpital. La conjugaison des efforts des employés et des gestionnaires du CSSS a permis le succès de cette première « Portes ouvertes » que nous comptons renouveler au cours des années à venir.

On ne peut passer sous silence également une autre nouveauté, soit l'instauration de rencontres d'information avec la population intéressée à rejoindre nos équipes de travail pour le service de l'alimentation. Ces rencontres nous ont permis d'être plus efficaces dans notre recrutement. D'ailleurs, le succès de ces rencontres d'informations a été tel qu'on peut penser qu'elles seront reconduites, voire étendues à d'autres secteurs au cours des prochains mois.

Et si les résultats sont encourageants cette année en termes d'embauches à venir, il importe également de revenir sur les résultats obtenus au chapitre de la diminution du temps supplémentaire et du recours à la main-d'œuvre indépendante. Les plus récentes données indiquent que nous sommes en deçà de la cible régionale pour ce qui est des heures supplémentaires travaillées et du recours à la main-d'œuvre indépendante, et ce, tant pour l'ensemble du personnel que lorsque l'on forge les résultats par titre d'emploi. En regard des CSSS comparables, on remarque également que nous sommes les moins grands consommateurs de temps supplémentaires et de main-d'œuvre indépendante. La situation n'est pas parfaite, nous en convenons, mais il nous importait de souligner ces premiers pas nous menant dans la bonne direction. Cet effort collectif ainsi que les multiples mesures ayant été mises en place portent fruits et méritent d'être soulignés. ■

## Une première infirmière praticienne spécialisée en soins de première ligne dans notre établissement!



**Catherine Deslandes** est la première infirmière praticienne spécialisée (IPS) en soins de première ligne du CSSS. C'est depuis le 7 septembre 2010, à la Clinique Saint-Eugène, qu'elle travaille en étroite collaboration avec l'équipe du groupe de médecine de famille (GMF). Ajoutons que le CSSS pourra compter sur une deuxième IPS qui entrera en fonction au cours de l'hiver 2011.

« L'arrivée d'une infirmière praticienne spécialisée en soins de première ligne est bénéfique pour la population du territoire parce qu'elle permet d'accroître la disponibilité des ressources et d'améliorer l'accessibilité de nos services aux usagers », affirme **Olga Medeiros**, directrice des soins infirmiers.

Ainsi, Catherine Deslandes détient un diplôme de 2<sup>e</sup> cycle en sciences infirmières, un diplôme de spécialisation

en soins de première ligne et une certification émise par l'OIIQ. Elle pratique les activités propres à la profession d'infirmière ainsi que certaines activités médicales. Entre autres, elle assure un suivi des clientèles de tout âge avec une condition de santé ou de maladies chroniques stables, prescrit des examens diagnostiques et des traitements médicaux en vue de soigner des problèmes de santé courants. De plus, elle peut effectuer les suivis annuels et pédiatriques et prescrire certains médicaments selon une liste préétablie par l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ) et le Collège des médecins du Québec (CMQ). Même si cette profession est nouvelle au Québec, ce type d'infirmière est présent dans les autres provinces, de même qu'aux États-Unis, et ce, depuis plusieurs années. ■



# L'urgence : c'est l'affaire de tous !

Cher(ère) collègue,

L'année 2010 en fût une de grande effervescence dans toutes les sphères d'activités du CSSS. En effet, nous avons tous été mis à contribution pour améliorer nos façons de faire et notre performance tant clinique qu'administrative afin de faire les bonnes choses, au bon moment, pour le bon client avec le bon intervenant. Au cours des prochaines années, et tel qu'identifié dans notre planification stratégique, nous continuerons d'adapter nos services aux besoins de la population, le tout dans un contexte de ressources humaines, financières et matérielles limitées. À ce chapitre des projets « Lean » ont vu le jour dans notre établissement (bloc opératoire, gestion des lits) et continueront de se développer dans d'autres secteurs d'activités.

Ainsi, je profite de l'occasion pour vous faire un suivi concernant le plan d'action en déploiement pour l'urgence de notre hôpital. En juillet 2010, nous recevions la visite du comité national des urgences du MSSS à notre département de l'urgence de l'hôpital suivie d'une rencontre avec le ministre Bolduc en septembre 2010. Plusieurs recommandations nous étaient formulées dans le but d'améliorer notre performance notamment au niveau de notre gestion des lits, de nos durées moyennes de séjours à l'urgence, de nos services de première ligne et de nos services offerts à la clientèle des personnes âgées.

Il va sans dire que le débordement de l'urgence est une situation où une majorité des services sont interpellés dans l'organisation, puisque tout délai ou difficulté de prise en charge de notre clientèle en première et deuxième lignes (processus touchant le soutien à domicile, hébergement, services courants, santé mentale, unités de soins, équipes en service alimentaire ou hygiène et salubrité, etc., etc.) ont un impact sur l'urgence. **Le dossier de l'urgence, c'est l'affaire de tous.** L'attente principale du Ministre est :

- > Renforcer les actions dans le continuum de soins et services afin de notamment :
  - Diminuer la durée moyenne de séjour des patients sur civières à 11 heures ;
  - Réduire à 0 le nombre de patients sur civières depuis 24 heures (tolérance maximale de 3 patients) ;

- Réduire à 0 le nombre de patients sur civières de 48 heures et plus ;
  - Réduire le nombre de patients occupant un lit de courte durée et qui sont en attente d'hébergement.
- > Nos principaux projets porteurs déjà initiés et qui, à très court terme, apporteront des résultats sont :
- L'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier ;
  - La démarche LEAN en gestion des lits ;
  - La diminution du nombre de personnes en attente de transferts pour l'hébergement pour lesquelles un budget de 1,6 M\$ vient de nous être octroyé pour l'achat de 35 places auprès de résidences privées ;
  - Le suivi systématique auprès des grands consommateurs ;
  - La révision du plan de gestion d'encombrement de l'urgence.

D'autres résultats sur mesures ciblées sont aussi attendus dans le cadre d'une reddition de compte pour le 31 mars 2011.

Je vous invite donc à pleinement participer aux travaux en cours, les bonnes idées de tous et vos gestes sont importants dans la réalisation des objectifs. Cela permettra d'améliorer la performance de nos services, ce qui aura un impact positif sur la situation de débordement de l'urgence. À l'exemple de d'autres établissements qui ont su améliorer grandement les résultats de leur urgence par des actions concertées et la révision des façons de faire, nous sommes en mesure de rencontrer ce défi et nous avons toutes les expertises à l'intérieur de notre organisation pour ce faire.

Par ailleurs, à l'occasion de la période des Fêtes et de la nouvelle année, j'ai amorcée une tournée du personnel qui se déroulera de décembre à janvier prochain. Cette tournée déjà débutée est l'occasion de vous rencontrer et de partager avec vous des informations touchant nos orientations et objectifs



Christine Lessard

des prochains mois et différents sujets d'intérêt. Elle me permet également d'entendre vos préoccupations et je serai très heureuse de pouvoir vous rencontrer lors de ces moments privilégiés. Pour connaître l'horaire de cette tournée, je vous invite à consulter le site Intranet de notre établissement. De plus, en préalable à cette tournée, si vous le souhaitez, vous pouvez nous transmettre vos préoccupations selon l'une ou l'autre des modalités suivantes soit : en les déposant dans la boîte prévue à cet effet et mise à votre disposition dans chacune de vos installations ou encore, via l'Intranet, en passant par la fonction « Contactez-nous » située à droite dans le haut du site.

D'ici à ce que nous ayons l'occasion de pouvoir nous rencontrer, je tiens à vous souhaiter à tous et à toutes ainsi qu'aux membres de vos familles, une très belle période des Fêtes. Que mes meilleurs vœux de bonheur, d'amour, de succès et de santé vous accompagnent tout au long de la prochaine année 2011.

*Meilleurs vœux pour la période des Fêtes* ■



Collaboration spéciale: **Valérie Provost**, directrice des événements à Fondation Santé

*CMDP, CSSS et Fondation Santé*

# Les Prix d'Excellence 2010

Le 13 novembre dernier, avait lieu le 12<sup>e</sup> Bal des Prix d'Excellence du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville et de la Fondation Santé. À cette occasion, 11 individus ou groupes d'individus ont été honorés pour l'Excellence des soins de santé et des services qu'ils dispensent à l'ensemble de notre communauté.

Voici les 11 lauréats qui font rayonner le CSSS Haut-Richelieu – Rouville, tant par leur implication que leur dévouement à prodiguer toujours de meilleurs services accessibles, continus et de qualité pour toute notre communauté.

Toutes nos félicitations aux lauréats qui mettent de l'avant l'excellence et l'innovation et qui sont une source d'inspiration pour notre communauté! ■



### Prix de la Relève Sanofi Aventis

De g. à dr. : **D<sup>r</sup> Glenn Boisvert**, chef du département de radiologie diagnostique et **Martin Laperrière**, représentant chez Sanofi Aventis.



### Prix de l'Accomplissement RBC BANQUE ROYALE

**Danielle Demers**, vice-présidente régionale Rive-Sud / Montérégie chez RBC Banque Royale et présidente d'honneur du 12<sup>e</sup> Bal des Prix d'Excellence ; **D<sup>r</sup> Georges Leclerc**, orthopédiste, **Christine Lessard**, **Jean-Pierre Beauvais**, président sortant de la Fondation Santé.



### Prix des Soins Infirmiers Les Auxiliaires Bénévoles de l'Hôpital du Haut-Richelieu

De g. à dr. : **Josée Surprenant**, infirmière à l'urgence et **Nicole Langlois**, présidente des Auxiliaires Bénévoles de l'HHR.



### Prix des Services Professionnels Les Entreprises Dominion Blueline

**Sylvain Boisvert**, directeur des ressources humaines Entreprises Dominion Blueline et **Suzie Legault**, agente de relations humaines à la Direction de la santé mentale.



### Prix de l'Implication P. Baillargeon Itée

De g. à dr. : **Philippe-Antoine Baillargeon**, co-chef de direction chez P. Baillargeon Itée ; **D<sup>r</sup> Pierre Normandin**, **D<sup>r</sup> Jocelyne Blais**, omnipraticiens ; **Pascale Baillargeon**, co-chef de direction chez P. Baillargeon Itées



**Prix du Personnel non clinique**

*Sébastien Gaudette, chef des activités de dotation, rémunération et avantages sociaux et France Lavoie-Marcotte, directrice des ressources humaines et développement organisationnel.*



**Prix de l'Équipe Exemple M.R.C. du Haut-Richelieu**

*L'Équipe du projet Forteress Centre d'hébergement Georges-Phaneuf.*



**Prix du Personnel cadre**

*De g. à dr. : Colette Viau, chef d'unité du 5<sup>e</sup> Nord et de la médecine ambulatoire et Christine Lessard, directrice générale du CSSS.*



**Prix de l'Organisme communautaire Club Lions Saint-Jean / Iberville**

*L'Éclusier du Haut-Richelieu, de g. à dr. : Stéphane Laroche, vice-président du Club Lions Saint-Jean / Iberville ; Diane Breault, directrice de l'Éclusier du Haut-Richelieu ; Francine St-Denis, présidente de l'Éclusier du Haut-Richelieu.*



**Prix de l'Innovation Service aux patients PG Solutions**

*D<sup>r</sup> Jean-Pierre Gélinas, directeur des Services professionnels par intérim, remet le prix à D<sup>r</sup> Yves Langlois, Monique Landry et D<sup>r</sup> Richard Dumouchel pour l'implantation du guichet unique de prise en charge de la clientèle orpheline et vulnérable.*



**Prix du Bénévolat Desjardins**

*L'Équipe des bénévoles de la Pandémie H1N1, de g. à dr. : Luc Bazinet, directeur général de la Caisse Desjardins Sieur-d'Iberville ; Michelle Proulx, André Sévigny, Louis Coache, Ginette Knight, représentant l'ensemble des bénévoles.*



Collaboration spéciale: **Line Guertin**, chef des activités de santé et sécurité du travail

## Nouvelles du Comité paritaire...

# en santé et sécurité du travail du CSSS

### Laboratoire

Le comité paritaire en santé et sécurité (CPSST) du CSSS Haut-Richelieu – Rouville a mandaté un comité ad hoc composé des représentants des travailleurs du laboratoire, (**Johanne Desranleau**, **Isabelle Forney** et **Martine Riendeau**), du chef de service **Sylvie Massé** et de **Sylvie Masseur**, conseillère en prévention et promotion de la santé, afin de s'entendre et d'établir les règles du port d'équipement de protection individuelle au laboratoire. Le comité a sollicité l'aide de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS) pour s'assurer de la validité des mesures retenues. Ainsi, Sylvain Lecoq, conseiller à l'ASSTSAS, est venu appuyer le comité dans son mandat. De cette collaboration, a résulté un document qui vient préciser l'ajustement des pratiques de base au laboratoire et l'utilisation optimale des équipements de protection individuelle. La démarche sera finalisée au cours des semaines à venir.

### Héricson

Des données cumulées en 2009-2010 démontrent que les expositions aux liquides biologiques sur des aiguilles à la « traîne » sont en hausse au CSSS. Le Comité a été saisi de cette problématique et a mandaté un comité ad hoc pour analyser la situation, faire des recommandations et poser des actions visant la réduction des aiguilles à la traîne. Les membres du groupe de travail sont: Johanne Collard, CSN; Sébastien Simard et Julie Ricard, représentants de la FIIQ; **Jean Desbiens**, chef de service de la salubrité; **Philippe Lagacé**, chef de l'unité du 6<sup>e</sup> Sud; ainsi que **Monique Richer** et **Sylvie Masseur**, conseillères en prévention et promotion de la santé.

Suite à la rencontre du comité ad hoc, une démarche de sensibilisation concernant la problématique « des aiguilles à la traîne » a débuté dans notre CSSS. Le reconnaissez-vous?



Il s'agit de la mascotte du CPSST, porte-parole de la campagne de promotion contre les aiguilles à la traîne: Héricson.

Le CPSST a démarré le projet au 6<sup>e</sup> Sud, mais il se poursuivra dans les autres services. L'ensemble des membres du personnel (jour, soir, nuit) ont été rencontrés afin de les sensibiliser et d'obtenir leurs suggestions. Des statistiques ont été présentées et les conséquences des piqûres d'aiguille dont la source est inconnue ont été expliquées.

Un dépliant résumant l'information a été remis aux membres du personnel. Le tirage d'un t-shirt de promotion de la campagne a été remporté par **Sonia Chaput**.

La 2<sup>e</sup> étape du projet consiste à aviser les membres de l'équipe qui ont travaillé dans la chambre où une aiguille à la traîne a été retrouvée.

Cette campagne a atteint son but puisqu'il y a eu une nette réduction des aiguilles à la traîne au 6<sup>e</sup> Sud. Le CPSST remercie les travailleurs et le chef de service pour leur collaboration à cette démarche préventive.

La problématique des aiguilles à la traîne concerne tout le monde, de là l'importance d'agir ensemble. Au cours des semaines qui viennent, le Comité ad hoc poursuivra ses interventions dans les autres services. Préparez-vous, Héricson arrive!

### Concours Logo et slogan du CPSST

Suite au concours, voici le slogan et le logo choisi par le CPSST. Nous remercions les gens qui ont participé et qui nous ont fait parvenir leur suggestion. Afin de s'assurer de l'équité de la démarche d'évaluation des suggestions reçues, le nom des participants a été effacé pour ne pas influencer le choix des évaluateurs.

- **Christiane Prud'homme**, de l'équipe de santé au travail, remporte le concours pour le slogan: « Travailler en santé et en sécurité TOUS les jours... ensemble, relevons le défi! »
- **Line Guertin**, chef du service de santé du personnel, remporte pour le logo.

### Description du logo

Le logo aux couleurs de l'image organisationnelle représente le triangle qui est le symbole associé à la sécurité. Le jaune, du triangle, averti que des précautions sont requises. Pour sa part, la rose des vents symbolise le mouvement et l'action, tandis que les flèches illustrent la notion des différents partenaires qui travaillent vers le même objectif. L'étoile, au centre, illustre la cible et le désir d'excellence. ■



## Le chiffre à retenir: 15,4 %

En septembre dernier, les médias ont fait état de la proportion de personnel administratif versus le personnel clinique que l'on retrouve au sein du réseau de la santé. Pour le CSSS Haut-Richelieu – Rouville, la proportion au niveau du personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration est de 11,8 % des employés, tandis que le personnel cadre représente 3,6 % des employés. Au total, ces deux catégories représentent 15,4 % de la masse totale des employés du CSSS. Ce chiffre est en deçà de la moyenne provinciale établie à 18,6 % pour l'ensemble de ces deux catégories.



# La protection des renseignements personnels

Usurpation d'identité, courriels non sollicités, harcèlement, fraudes, violation du respect de la vie privée... toutes ces actions nous révèlent la nécessité: d'une protection inadéquate des renseignements personnels. De manière générale, tout renseignement qui porte sur une personne physique et permet de l'identifier est confidentiel et doit faire l'objet d'une protection appropriée. Au Canada, par exemple, ces renseignements ne peuvent être communiqués sans le consentement de leur propriétaire. Par conséquent, une organisation qui recueille des renseignements personnels doit les obtenir de la personne concernée et ne peut les communiquer à un tiers ni les utiliser à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été obtenus, à moins que leur propriétaire ne le permette. La notion de « vie privée » diffère toutefois d'un pays à l'autre.

Il faut donc faire preuve de vigilance lorsque vous confiez des renseignements personnels à un organisme.

Toute personne, employée ou non, doit être sensibilisée et ne jamais perdre de vue qu'elle n'est pas la propriétaire de l'information, mais plutôt un utilisateur « autorisé » par la personne concernée. L'organisation doit donc utiliser cette information dans le cadre du mandat qui lui a été accordé, et ne jamais outrepasser ses pouvoirs.

Les renseignements suivants sont habituellement considérés comme des renseignements personnels :

- Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le sexe ;
- l'état civil, le revenu, le groupe sanguin ;
- les dossiers médicaux, une plainte.

Toutefois, ne sont pas considérés comme des renseignements personnels le nom, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone professionnel d'un employé.

## Conséquences



Une organisation qui protège mal les renseignements personnels de ses clients, employés ou partenaires d'affaires s'expose à de graves conséquences :

- Atteinte à la réputation, à l'image du CSSS Haut-Richelieu – Rouville ;
- poursuites judiciaires ;
- méfiance de la population, des employés et des partenaires d'affaires ;
- pertes financières, perte de clientèle ;
- refus par les clients de fournir des renseignements personnels.

## À faire



- À titre individuel, pensez à consulter la politique en matière de sécurité des actifs informationnels, de télécommunications et à la protection des données et des renseignements confidentiels sur la protection des renseignements personnels du CSSS dans l'intranet sous Services administratifs, dans Informatique et téléphonie, dans le Centre documentaire.
- À titre de gestionnaire, identifiez au sein de votre organisation une personne qui sera chargée de faire respecter les lois en vigueur.
- À titre d'employé du CSSS Haut-Richelieu – Rouville, mettez en pratique les conseils et les trucs que vous avez reçus lors de la semaine de la confidentialité.

## À éviter



- Ne partagez pas des renseignements personnels avec des partenaires d'affaires.
- N'utilisez pas des renseignements personnels à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été obtenus.
- Ne tentez pas d'obtenir des renseignements personnels sous de faux prétextes.
- Ne demandez pas des renseignements personnels superflus.

Le contenu de cet article d'information présente les bonnes pratiques en général. Veuillez vous référer aux politiques de sécurité de votre organisation pour les pratiques appropriées.

# Jevoy Tout



**Jevoy Tout** vous rappelle l'importance d'être vigilant avec vos effets personnels dans nos installations, car faut-il le rappeler, elles sont publiques. Carte d'identité, bourse, porte-monnaie, carte de crédit, cellulaire, iPod, etc., tous ces objets personnels doivent être en tout temps déposés dans des lieux sécuritaires. Nous n'insisterons jamais assez afin vous sensibiliser à être attentif et prudent. Dans le cas où vous constateriez la disparition ou la perte d'un objet personnel, veuillez vous adresser rapidement à l'équipe de sécurité au **450 359-5000, poste 5168 ou 2829.**



# L'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier, ça vous dit quelque chose ?

Non ? Ne soyez pas inquiet, car au cours de l'année 2011, vous allez en entendre parler ! Depuis l'automne, un comité de travail planifie le déploiement de l'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier. Les travaux du comité s'inspirent essentiellement du cadre de référence proposé en janvier 2010 par les deux instituts de gériatrie : Institut universitaire de gériatrie de Montréal et Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke. De plus, l'introduction de l'approche s'inscrit dans le cadre de la planification stratégique du CSSS, des cibles du projet clinique et du plan d'action élaboré en lien avec la visite ministérielle à l'urgence.

Le mandat du comité est d'implanter l'approche afin d'offrir une qualité et une continuité de

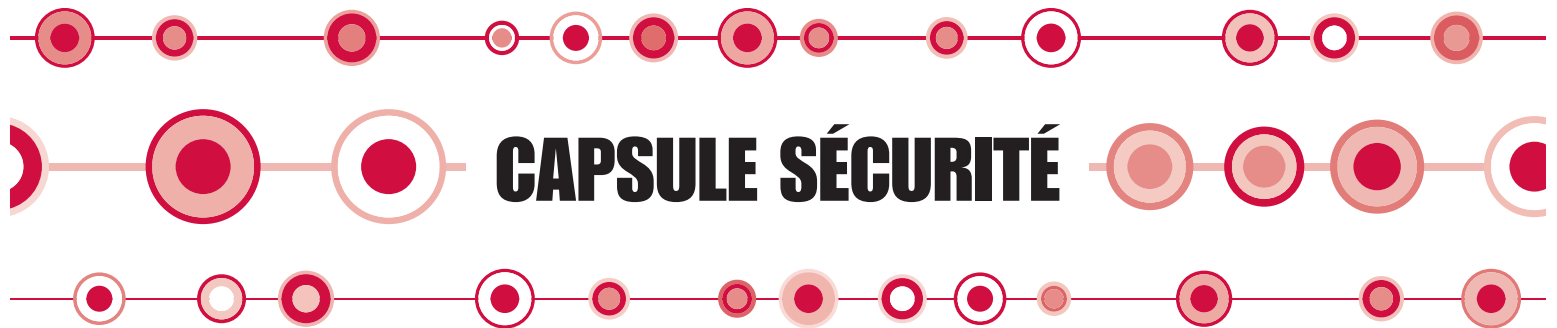
service à notre population vieillissante hospitalisée, de maintenir ou améliorer leur niveau d'autonomie durant leur période d'hospitalisation et de prévenir le déclin fonctionnel iatrogène. Ainsi, dès l'hiver 2011, des interventions personnalisées, selon les caractéristiques des différentes unités de l'hôpital, seront mises en place afin de sensibiliser et faire évoluer certaines pratiques dans les équipes.

Vous souhaitez en savoir plus sur l'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier ? N'hésitez pas à contacter l'une des personnes suivantes :

- **Josée Béliveau**, conseillère en soins infirmiers spécialisés : programme Services généraux et dépendances et PALV/DP (volet non institutionnel) ;

- **Nathalie Ferguson**, coordonnatrice des services sociaux hospitaliers et des services multidisciplinaires gériatriques, et pilote du dossier ;
- **Christiane Lacoste**, adjointe à la directrice programme PALV – Services non institutionnels ;
- **Diane Raymond**, coordonnatrice des services de réadaptation et de nutrition clinique par intérim ;
- **Louise Van Hove**, chef de l'unité de courte durée gériatrique 7<sup>e</sup> sud.

Apprenez-en plus sur le déploiement de l'approche dans la prochaine édition du *Trait d'union* ! ■



## CAPSULE SÉCURITÉ

Collaboration spéciale : **Lucie Groleau**, coordonnatrice à la Direction de la qualité, la performance, l'évaluation et la gestion des risques

# L'analyse prospective

Dans le cadre de la démarche d'agrément, 35 pratiques organisationnelles requises (POR) doivent être rencontrées. La pratique organisationnelle requise se définit comme étant une pratique essentielle qui doit être en place dans l'organisme afin d'améliorer la sécurité des patients et minimiser les risques.

Une de ces POR est **l'analyse prospective liée à la sécurité des patients** : ce type d'analyse est réalisé au moins une fois par année et met en œuvre les améliorations ou les changements appropriés.

### Qu'est-ce qu'une analyse prospective ?

Il s'agit d'analyser des modes de défaillances dans un système et de leurs effets concernant un processus déterminé, ce qui permet d'étudier avec minutie et rigueur

les gestes posés au quotidien avant qu'un accident grave ne survienne. Par exemple, l'acheminement d'un spécimen aux laboratoires ; nous travaillons ici en prévention et non en réaction à un événement.

De plus en plus de programmes de qualité recommandent cette pratique. Le programme AMPRO (Approche multidisciplinaire en prévention des risques obstétricaux) préconise cette approche. En effet, notre équipe de l'obstétrique, qui en est à sa dernière année du programme (d'une durée de trois ans), doit procéder, entre autres, à une analyse prospective dans son secteur d'activités.

Bien que cette analyse demande du temps et de l'énergie, il est important de noter que les usagers, les intervenants et l'organisation bénéficient tous de cette analyse réalisée à différents niveaux. ■





Entrevue avec

# des triathloniens de chez nous!

Dans le cadre de la promotion de saines habitudes de vie, le Comité 0-5-30+ est fier de vous présenter le récit inspirant de deux collègues qui s'adonnent à la pratique du triathlon. Malgré leurs horaires chargés et leurs responsabilités familiales, ils ont trouvé le temps de s'entraîner régulièrement pour leur passion.

**Louis-Martin Delisle**, psychoéducateur, et **Claude Belzile**, agent de gestion financière, témoignent de leur expérience.

## 1. Depuis combien de temps participez-vous à des triathlons ?

**LMD** : J'ai participé à mon premier triathlon à l'été 2008, au Triathlon Esprit de Montréal.

**CB** : Je me suis remis à l'entraînement il y a 5 ans environ après une pause de 16 ans. À cette époque, je faisais des compétitions Iron Man (le plus long format de triathlon, avec 3,8 km de natation, 180 km de cyclisme et 42 km de course à pied). En 2008, j'ai commencé mon entraînement pour le triathlon et j'ai repris la compétition avec le Triathlon de Saint-Lambert, en juillet 2009.

## 2. Qu'est-ce qui vous a amené à pratiquer cette discipline ?

**LMD** : Avant de faire des triathlons, je pratiquais la course. J'ai commencé à ressentir des douleurs aux articulations et je voulais diversifier mes entraînements. Le triathlon, c'est merveilleux puisqu'on pratique trois sports dans une seule discipline; difficile de s'ennuyer!

**CB** : Moi, je pratiquais la natation et je trouvais intéressant l'idée d'ajouter d'autres disciplines à mon entraînement, alors je me suis mis au triathlon. Dans la majorité des cas, les triathloniens pratiquent intensément l'un des trois sports et, par la suite, s'intéressent au triathlon.

## 3. Combien d'heures consacrez-vous à l'entraînement (ou à l'activité physique en général) au cours d'une semaine typique ?

**LMD** : De 7 à 10 heures par semaine.

**CB** : C'est à peu près la même chose pour moi.



**Louis-Martin Delisle**,  
psychoéducateur, et **Claude Belzile**,  
agent de gestion financière, lors d'une compétition.

## 4. Trouvez-vous difficile de concilier travail – famille – entraînement ?

**LMD** : Bien entendu. Cela exige beaucoup d'organisation. J'essaie de m'entraîner très tôt afin d'être le plus présent possible auprès de ma famille. Parfois, je cours le midi.

**CB** : Oui. C'est l'une des raisons pour laquelle j'ai arrêté durant quelques années. S'entraîner pour un triathlon exige beaucoup de temps et avec trois enfants en bas âge, il m'était difficile de poursuivre. Maintenant, mes enfants sont un peu plus grands (8, 10 et 12 ans), mais j'essaie tout de même de m'entraîner le matin avant qu'ils se lèvent, de 5 h 30 à 7 h, par exemple, ou sur mon heure de dîner, avec Louis-Martin.

## 5. Où puisez-vous la motivation pour vous entraîner au quotidien ?

**LMD** : C'est sûr que ça ne me tente pas toujours. Il y a des matins où je préférerais rester au lit, mais une fois que je commence l'entraînement, c'est super.

**CB** : Même si l'entraînement me procure beaucoup de plaisir, je dois admettre qu'il y a des journées où la motivation n'est pas très présente, particulièrement lorsqu'il fait encore sombre à mon réveil.

## 6. Quels bienfaits ressentez-vous depuis que vous avez commencé l'entraînement ?

**LMD** : Étant donné que j'ai toujours été très actif, je n'ai pas senti de changement brusque dans ma forme physique. Cependant, je reste convaincu des bienfaits de l'entraînement. De plus, l'entraînement a

un effet positif sur ma façon de m'alimenter. Ce n'est même pas volontaire, mais quand on s'entraîne, on a le goût de s'alimenter sainement. Je ne m'empêche pas de manger des gâteries quand j'ai le goût, mais de façon générale, je n'en ai pas envie.

**CB** : Quand j'ai recommencé à nager, il y a cinq ans, je pesais 105 kilos. Après quelque temps, j'ai perdu près de 15 kilos, et, depuis, je maintiens mon poids. Un autre effet positif de l'entraînement est l'exemple d'assiduité et de persévérance que je représente pour mes enfants. En plus, deux de mes enfants ont commencé à pratiquer le triathlon.

## 7. Quels conseils pourriez-vous partager avec les gens qui désirent s'initier à la pratique régulière d'une activité comme le triathlon ?

**LMD** : Le truc, c'est de se fixer un objectif, quel qu'il soit. Cependant, l'objectif ne doit pas être insurmontable afin de ne pas se démotiver. On est mieux de commencer par de petits buts, de les atteindre, puis de s'en fixer d'autres. La participation à des compétitions ou s'intégrer à un groupe qui partage les mêmes intérêts que toi est aussi une excellente source de motivation.

**CB** : Il n'y a pas de recette secrète. Cependant, si on maintient l'entraînement durant un certain temps, on devient un peu dépendant de son effet euphorisant. Cela aide beaucoup à la motivation.

Merci à vous deux et bon succès dans vos compétitions! ■



# Remerciements

## Hôpital du Haut-Richelieu

Je suis un usager de votre secteur et il me fait extrêmement plaisir de vous féliciter pour les changements apportés au niveau du réaménagement du travail en clinique externe d'orthopédie. Les changements apportés rendent le temps d'attente beaucoup plus court et nous sommes à même de constater le travail fantastique qui y est accompli.

Encore une fois, félicitations et merci !

*Fleurette Marsan*

*Extraits d'un courriel reçu sur le site santemonteregie.qc.ca le 18 mars 2010*

## Hôpital du Haut-Richelieu

Je tiens à vous remercier pour tous les bons soins reçus suite à un accident. (...)

À l'arrivée à l'urgence j'ai été pris en charge par D<sup>r</sup> Bergevin et son équipe et dans un délai « exceptionnel ».

La radiographie qui a été fait avec délicatesse et professionnalisme en la présence de Marie-Michelle Richard et son assistante.

(...)

Bravo, bravo à tous sans exception. Merci.

*Réjean Géliveau*

*Extraits d'une lettre reçue le 21 avril 2010*

## Hôpital du Haut-Richelieu

(...)

M<sup>me</sup> Lucie Messier s'est occupée de moi à plusieurs occasions et j'ai constaté qu'elle est d'une gentillesse hors pair, qu'elle est délicate pour les prises de sang et elle m'a expliqué les moindres détails de l'opération et des préparatifs.

Jose croire que tout votre personnel est à l'image de M<sup>me</sup> Messier.

*M. Cournoyer*

*Extraits d'une lettre reçue le 15 septembre 2010*

## Centre d'hébergement Georges-Phaneuf

Madame Guylaine Martel,

Je n'ai que de sincères félicitations à adresser à vous et à tout le personnel.

De voir le professionnalisme de ces gens, leur grand humanisme envers les malades et leur disponibilité me bouleversent. Plus d'une fois, elles disaient : « Si vous avez besoin, vous n'avez qu'à le demander... on est là pour ça ! » L'ambiance au travail et l'entraide sont au quotidien. Souvent, avant de quitter à la fin de leur période de travail, elles venaient nous saluer, c'était réconfortant !

Je tiens aussi à souligner la délicatesse du préposé à l'entretien. (...) La propreté est remarquable partout au Centre Georges-Phaneuf.

C'est difficile de voir la personne qu'on aime si fragile, mais avec toute l'attention que votre personnel lui a apportée, l'épreuve a été rendue un peu plus facile. Merci à votre personnel d'être aussi dévoué pour leurs résidents.

Un merci sincère à Guylaine et à son équipe !

*Fleur-Ange Richard-Pratte*

## CLSC de la Vallée-des-Forts

Mes frères et sœurs se joignent à moi pour remercier toute l'équipe du CLSC de la Vallée-des-Forts pour le soutien et les bons soins qui ont permis à notre mère de vivre à domicile les dernières années de sa vieillesse.

(...) Nous avons été à même de constater le dévouement et le sens du devoir du D<sup>r</sup> Laurier Therrien, qui a mis de côté son bien-être personnel et ses projets au profit de sa patiente. Nous ne pourrions jamais assez le remercier pour tout ce qu'il a fait pour ma mère et nous.

Enfin, un grand merci au D<sup>r</sup> Daniel Pothier et à l'équipe d'Oncopal pour le professionnalisme avec lequel ils nous ont soutenus durant ces moments difficiles.

Mille fois merci à tous

*Diane Ouellet*

*Extraits d'une lettre reçue le 4 octobre 2010*

## CLSC du Richelieu

À tout le personnel des soins à domiciles,

Nous ne sommes certainement pas les premiers à vous remercier d'avoir fait la différence. Et nous espérons ne pas être les derniers. Vous êtes une denrée rare tellement précieuse.

Il faut certainement aimer son travail, mais aussi avoir une aura particulière pour faire ce que vous faites quotidiennement, car outre les soins donnés, il y a l'énergie que ce ou cette soignant dégage... et vous dégagez beaucoup.

Merci particulier à Magali... ton doux regard bleu nous restera toujours.

(...) Nous vous souhaitons longue vie, car vous faites vraiment la différence !

*Liliane, Lucie, France et robert*

*Extraits d'une lettre reçue le 20 juin 2010*

## Hôpital du Haut-Richelieu

D<sup>r</sup> Tudorescu, neurologue

(...) Vous avez droit à ma reconnaissance éternelle. Je vous remercie du plus profond de mon cœur et je crois que si vous étiez en face de moi, je vous serrerais dans mes bras.

Merci pour vos excellents soins.

*Marc Lévesque*

*Extraits d'un courriel reçu le 19 juillet 2010*

## CLSC de la Vallée-des-Forts

À la responsable des physiothérapeutes du CLSC Vallée-des-Forts,

(...)

Je suis sous les traitements de Marike Turmel et je peux vous dire que cette femme est une professionnelle. Elle ne manque jamais un rendez-vous, elle est toujours à l'heure. Elle nous respecte. Je me sens vraiment en confiance avec elle. Elle sait ce qu'elle fait et des progrès sont visibles.

(...)

Je vous demande de la féliciter, car elle le mérite. Elle tient son dossier à jour et y réfère souvent pour constater les progrès. Pour une patiente qui vit de la douleur et est dans l'insécurité, j'ai besoin d'être réconfortée et je vous assure que Marike apporte ce support.

*Anna Pelletier*

*Extraits d'une lettre reçue le 1er mai 2010*

*Trait d'union* est une publication destinée au personnel, médecins et membres du Conseil d'administration du CSSS Haut-Richelieu-Rouville. Nous vous invitons à adresser vos commentaires et vos questions à : **Sylvie Grégoire**, éditrice et directrice des communications, au 450 358-2578, poste 8858, ou à **Karine Trudeau**, rédactrice en chef et conseillère en communication, au 450 358-2578, poste 8859. Ont participé à la production du présent numéro : **Lyne Chassé, Nathalie Falardeau, Dominique Gibeau, Lucie Groleau, Line Guertin, Julie Pinsonneault, Valérie Provost, Mélissa Racourt**. Correction d'épreuve : **Francine Choinière**. Design et infographie : Graphiques M&H. Reproduction autorisée avec mention de la source. Le masculin est utilisé dans son sens générique et désigne aussi bien les femmes que les hommes.



*L'ultime pouvoir de l'intranet :*

# **vous faciliter la tâche au quotidien !**

L'intranet du CSSS est disponible sur tous les postes informatiques internes possédant l'application Internet Explorer. De plus, 8 postes-guichets sont accessibles à tous les employés en tout temps pour consulter l'intranet (deux à l'Hôpital du Haut-Richelieu et un poste dans chacun des centres d'hébergement). Cet outil est à votre disposition, utilisez-le !

Aviez-vous remarqué que l'intranet se divise en plusieurs zones, chacune ayant sa mission spécifique ? Découvrez tout cela accessible en page d'accueil !

- **Alerte** : Des informations avec un niveau d'importance plus élevé, car le sujet aura un impact sur le fonctionnement régulier de vos activités.
- **Nouvelles** : Cette section permet de voir en un coup d'œil les nouveautés au CSSS.
- **Les essentiels** : Vous y trouverez le Carrefour des employés, le Centre documentaire, la Boîte à outils, des Accès rapides ainsi que le bottin téléphonique du CSSS, l'outil de réservation des salles et un sondage sur un sujet d'actualité.
- **À surveiller** : Ne manquez surtout pas les nombreuses activités offertes au CSSS. Visitez régulièrement cette section afin d'être à l'affût du calendrier.
- **Les bons coups** : Faites connaître vos initiatives et reconnaissez le travail de vos pairs ! N'hésitez pas à publier dans cette partie les « bons coups » de votre équipe ou de collègues du CSSS qui méritent d'être reconnus.
- **Besoin d'aide ?** Consultez les numéros de téléphone utiles.

De plus, explorez davantage l'intranet et découvrez une panoplie de services, de documents et d'informations.

## **Saviez-vous que :**

- La **foire aux questions** vous permet de trouver réponse à vos questions, de comprendre le fonctionnement de l'intranet tel que comment publier des informations et la liste des édimestres.
- Si vous répondez au **sondage** en ligne, il vous sera possible de découvrir le pouls de vos collègues sur le sujet concerné.
- Vous pouvez désormais **réserver une salle** dans n'importe quelle installation du CSSS. De plus, vous pouvez savoir quel type d'équipement est disponible dans cette salle et comment procéder si vous avez besoin du service traiteur. Il est aussi possible de connaître les salles déjà réservées afin de faciliter vos démarches.



- Le **bottin du CSSS** vous permet de trouver les numéros téléphoniques d'employés, de services ou d'unités, ainsi que les adresses de toutes nos installations.
- **L'information sur l'organisation, les directions et les conseils professionnels** vous fera découvrir l'équipe et le rôle de chacun de ses membres et les documents professionnels qui s'y rattachent.
- Le **centre documentaire** vous permet d'avoir accès aux formulaires, aux ordonnances, aux politiques ainsi qu'aux protocoles en ligne afin de faciliter votre travail.

Faites de l'intranet votre outil de travail au quotidien ! ■

La Direction des communications et des affaires publiques désire connaître votre opinion sur certains moyens de communication interne utilisés au CSSS Haut-Richelieu – Rouville. Vos réponses contribueront à orienter les stratégies que nous mettrons de l'avant dans les prochains mois. Veuillez prendre note qu'une version électronique de ce sondage a été envoyée à l'ensemble du carnet d'adresses courriels du CSSS. Ainsi, nous vous invitons à remplir l'un ou l'autre des questionnaires. Que vous répondiez à la version électronique ou papier, les informations recueillies demeurent confidentielles. Merci à l'avance de votre collaboration.

**Une fois le sondage rempli, veuillez l'acheminer à la Directions des communications et des affaires publiques par courrier interne au plus tard le 24 janvier 2011.**

### Profil du répondant

#### 1. Répondez aux questions suivantes :

Quel est votre titre d'emploi ? \_\_\_\_\_

Dans quelle installation travaillez-vous ? \_\_\_\_\_

### Questions sur les outils généraux de communication

#### 1. Quel est le meilleur outil de communication interne pour vous transmettre de l'information reliée à l'organisation ?

- Affichage dans les services, unités, lieux communs
- Site internet [www.santemonteregie.qc.ca](http://www.santemonteregie.qc.ca)
- Bulletin interne le *Trait d'union*
- Intranet
- Envoi par courriel
- Autre : \_\_\_\_\_

#### 2. À quelle fréquence consultez-vous les différents outils d'information du CSSS ? Veuillez cocher une réponse par ligne.

	Chaque jour	Quelques fois par semaine	Quelques fois par mois	Jamais
Affichage dans les services unités, lieux communs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bulletin interne le <i>Trait d'union</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envoi par courriel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Site internet <a href="http://www.santemonteregie.qc.ca">www.santemonteregie.qc.ca</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 3. Dans quel but utilisez-vous les outils de communication du CSSS ? Vous pouvez cocher plus d'une réponse par ligne.

	Dans le cadre de mon travail	Pour de l'info générale sur le CSSS	Pour de l'info sur le réseau de la santé et des services sociaux	Pour connaître les nouveautés et activités du CSSS	Ne s'applique pas
Affichage dans les services unités, lieux communs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bulletin interne le <i>Trait d'union</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envoi par courriel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Site internet <a href="http://www.santemonteregie.qc.ca">www.santemonteregie.qc.ca</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Le bulletin interne : Le *Trait d'union*

#### 1. Comment évaluez-vous le bulletin interne le *Trait d'union* ? Veuillez cocher une seule réponse par ligne.

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Son format (taille, nombre de page, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son apparence visuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son contenu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sa distribution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le nombre de parution par année (environ 5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commentaire(s) _____				

### Le bulletin interne : Le *Trait d'union* (suite)

#### 2. Est-ce que vous lisez chaque édition du *Trait d'union* ? Veuillez cocher une seule réponse.

- Oui, je le lis à chaque édition
- J'en prends une copie, mais je le lis rarement
- Oui, mais je lis seulement les articles me concernant
- Non, je ne le lis pas

#### 3. Comment voudriez-vous recevoir le *Trait d'union* ? Veuillez cocher une seule réponse.

- Par abonnement par courrier interne
- Par des présentoirs placés dans des lieux communs
- Par abonnement par courrier électronique (maison ou travail)
- Par mon chef
- Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_

#### 4. Quel(s) type(s) d'article aimez-vous lire dans le *Trait d'union* ? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

- Les projets et nouveautés du CSSS
- Les reconnaissances/prix décernés
- Les activités sociales
- La présentation d'une Direction ou d'une équipe
- Les événements à venir du CSSS
- Les capsules d'information (sécurité, prévention, etc.)
- Toutes ces réponses
- Autre(s) \_\_\_\_\_

### L'intranet

#### 1. Avez-vous consulté le nouveau intranet du CSSS ?

- Oui
- Non. Répondre directement à la section Commentaires / suggestions

#### 1. En général, comment évaluez-vous l'intranet ? Veuillez cocher une seule réponse par ligne.

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Ne s'applique pas
Son contenu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son apparence visuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sa facilité de navigation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commentaire(s) _____					

### Commentaires / suggestions

---



---



---



---



---



---

