

L'Inter-Action

Le journal du CSSS de Gatineau

Entrevue avec le directeur général Le projet Virage Accessibilité, c'est parti!

Dans le cadre du Virage Accessibilité, nous avons rencontré le directeur général, monsieur Denis Beaudoin afin de discuter des mécanismes qui seront utilisés au cours des prochaines semaines et des prochains mois pour mener à bien ce Virage.

Monsieur Beaudoin, quels sont les mécanismes qui seront utilisés pour concrétiser le Virage Accessibilité?

Au cours des dernières semaines, nous avons planifié les diverses étapes à franchir. Cet exercice nous a permis d'identifier les sept volets des travaux que je vous invite d'ailleurs à consulter dans l'encart de notre journal interne.

Tout d'abord, nous avons procédé à l'embauche de monsieur Christian Codère. Monsieur Codère est conseiller en changement, en réorganisation, en évaluation des processus, spécialisé en méthode Lean. Il a déjà contribué avec succès aux projets Lean du bloc opératoire de l'hôpital de Hull et en oncologie. Il sera donc au CSSS de Gatineau au cours des prochains mois afin de nous aider à réaliser le Virage Accessibilité.

Nous avons également mis sur pied toute une équipe de coordination et de suivi. Il est important de mentionner que cette équipe est composée d'employés du CSSS de Gatineau. Nous aurons donc des conseillers qui vont travailler sur la gestion du changement, la gestion des communications, les indicateurs et les données opérationnelles, le support administratif et la gestion de la qualité.

Cette équipe se met en place afin de planifier l'ensemble des travaux qui seront réalisés au cours des 18 prochains mois.

Chacun des sept grands volets est supervisé par un directeur qui a la responsabilité d'assurer la réalisation, la coordination et le suivi des travaux de chacun des volets. Il est important que le travail se fasse de façon graduelle et structurée. Les mises en chantier des sept volets ne débiteront donc pas toutes au même moment. Il faut prendre le temps de concerter les changements. Certains changements se feront rapidement, par exemple identifier de nouvelles règles dans un secteur donné. D'autres toucheront l'organisation du travail et entraîneront donc une plus longue réflexion, notamment à l'urgence et aux services diagnostiques. Pour ce type de travaux, l'approche Lean sera privilégiée.

Cette approche fera appel à des groupes de travail (Kaizen) provenant du terrain. Les membres de l'équipe évalueront la situation, identifieront les « gaspillages », comme on les surnomme dans la méthode Lean. À titre d'exemples, mentionnons le temps d'attente, les déplacements inutiles, les ruptures de stock. Donc, l'équipe fera l'analyse, déterminera et mettra en place les solutions et évaluera leur impact. Cet exercice vise bien entendu à améliorer l'accès aux soins et services en plus de faciliter le travail du personnel par des processus simplifiés et plus fluides.

Pour mener à bien ces travaux de révision, nous avons besoin de conseillers Lean. Nous avons donc procédé, au cours des dernières semaines, au recrutement de

sept personnes qui oeuvrent déjà au CSSS de Gatineau. Elles sont présentement en formation et en perfectionnement sur les méthodes Lean et elles accompagneront les différentes équipes dans ce Virage.

Cette façon de faire nous permettra de multiplier le nombre d'équipes qui seront à l'œuvre en plus de pouvoir s'approprier cette méthode et cette philosophie.

Les travaux ont déjà débuté dans trois volets: les services diagnostiques, l'urgence et le guichet universel des services communautaires.

Si nous parlons maintenant de l'échéancier de travail?

Disons que chacun des sept volets aura son échéancier, mais nous devons nous dire que l'échéancier ultime pour l'ensemble de l'organisation sera le 31 mars 2013. Toutefois, notre objectif est également le déploiement d'un processus continu d'amélioration de la qualité.

Le rôle des gestionnaires dans ce Virage Accessibilité?

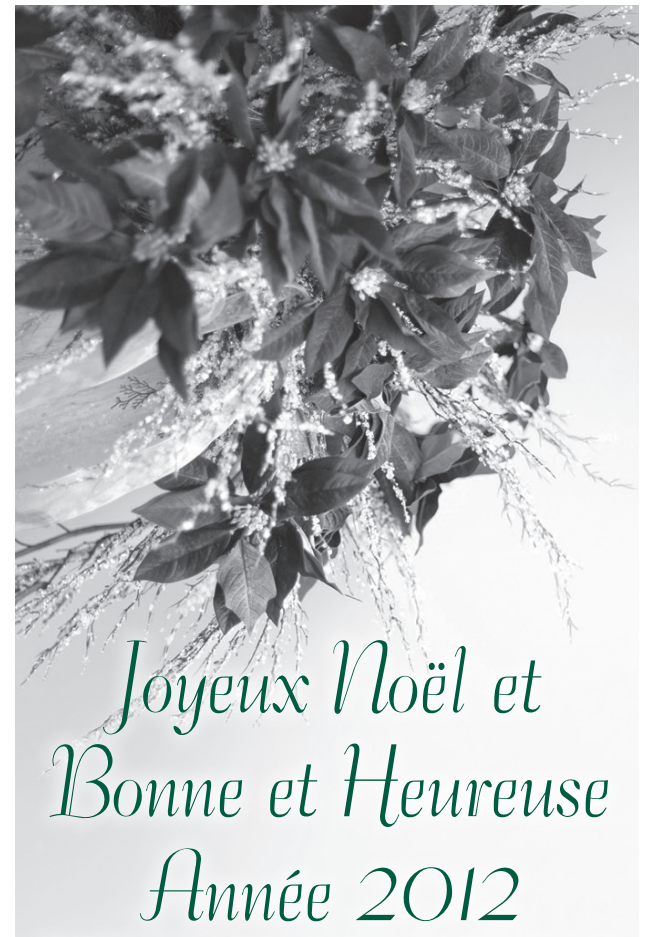
Dans la gestion du changement, les gestionnaires ont toujours un rôle important à jouer. L'ampleur d'un changement comme celui qu'entraînera le Virage Accessibilité nécessitera un engagement inconditionnel de la part de nos gestionnaires. Ils devront être à l'écoute des employés, les stimuler dans ce changement et supporter leurs équipes. Faut dire qu'ils bénéficieront d'outils et de formation pour mener à bien cette démarche.

Et du côté des équipes de travail?

Il s'agit pour les équipes de s'engager dans ce projet. C'est aussi de se donner une chance en tant qu'organisation...une chance de faire autrement. J'irais plus loin et je dirais aussi que c'est de faire confiance à nos collègues. Pourquoi? Parce que dans la démarche, ce ne sont pas l'ensemble des employés d'une unité qui seront appelés à analyser le travail de l'unité, mais peut-être une douzaine d'employés. Il faut donc que les autres collègues fassent confiance à l'équipe choisie dans le groupe « Kaizen » pour revoir l'organisation du travail de l'unité et aussi les propositions de changement. Il est clair, cependant, que les équipes « Kaizen » devront aussi développer des mécanismes de communication pour bien informer l'ensemble des employés sur les orientations retenues.

Le Virage Accessibilité est important pour la population que nous desservons. Nous serons en mesure d'améliorer l'accès à nos soins et services. Il est aussi important pour tous ceux et celles qui oeuvrent au sein du CSSS de Gatineau. Nous organiserons différemment le travail afin de rendre les processus plus conviviaux.

Merci Monsieur Beaudoin



Joyeux Noël et
Bonne et Heureuse
Année 2012

Les membres du conseil d'administration et le comité de direction se joignent à nous pour vous offrir leurs meilleurs vœux du temps des Fêtes.

Nous profitons de cette occasion pour vous remercier et pour vous dire à quel point nous apprécions les efforts constants que vous déployez afin d'offrir des services et des soins de qualité à la population de l'Outaouais.

Vous oeuvrez dans un milieu exigeant, qui demande beaucoup d'énergie, de compétence et d'empathie.

Nous tenons donc à vous remercier sincèrement pour tout le travail que vous avez accompli au cours de la dernière année.

À vous et aux membres de votre famille, un très Joyeux Noël et une Bonne Année 2012.

Soyez prudents!

Bruno Bonneville
Président du
conseil d'administration

Denis Beaudoin
Directeur général

Joyeux Noël et
Bonne Année 2012!
Soyez prudents sur les routes!

Le journal L'Inter-Action est le bulletin d'information des employés du Centre de santé et de services sociaux de Gatineau. Pour alléger le texte, nous utilisons tantôt le masculin, tantôt le féminin. Ce journal est publié par la direction des communications du CSSS de Gatineau.

Rédactrice: Ginette Leblanc

Collaborateurs et membres du comité des communications: Irène Joanisse, Nicole Therriault, Chantal Dionne, Christiane Millette, Chantal Dufresne, Linda Robinson, Françoise Béland, Patricia Gougeon, Marie-Luce Thauvette, Louise Lafrance et Bernard Vaive.

Conception graphique et impression: Imprimerie Vincent Ltée

Commentaires, suggestions ou articles: Membres du comité des communications ou Ginette Leblanc au 819 966-6564 ou ginetteleblanc@ssss.gouv.qc.ca

L'Inter-Action, le journal interne du Centre de santé et de services sociaux de Gatineau, a été créé spécialement pour vous. Afin que ce journal se reflète à votre image, nous faisons appel à votre collaboration. Si vous avez des nouvelles, des idées d'articles ou des anecdotes à nous communiquer, n'hésitez pas à nous les faire parvenir. Il nous fera plaisir de les diffuser dans notre prochain numéro.

Vous pouvez les acheminer par courriel à madame Ginette Leblanc, conseillère aux communications, ou encore par téléphone au 819 966-6564.

Centre de santé et de services sociaux
de Gatineau

Dis-moi
qui tu es!



Une chronique qui nous permet de mieux nous familiariser avec les nombreux domaines d'activité au CSSS de Gatineau. Vous avez le goût de nous faire découvrir le vôtre? Communiquer avec nous au 819 966-6564, nous aimerions vous lire. Dis-moi qui tu es!

Bonjour,

Je m'appelle Martine Dallaire, infirmière clinicienne. Je travaille au 777, La Gappe, à Gatineau, dans le programme Enfance-Jeunesse-Famille 0-5 ans, plus spécifiquement dans le programme auprès des jeunes familles vulnérables, à savoir le service en périnatalité et petite enfance (SIPPE). Le suivi infirmier est offert à toutes les jeunes futures mamans âgées de moins de 20 ans à l'accouchement ainsi qu'auprès des mères de plus de 20 ans qui respectent les deux critères suivants: faible scolarité, c'est-à-dire le secondaire ou moins, (ou pas de formation professionnelle DEP) et sous le seuil de la pauvreté. Le suivi comporte un volet prénatal et post natal et ce, pour une période pouvant aller jusqu'à ce que le premier enfant avec qui le suivi est offert, débute l'école. Il s'agit d'un suivi volontaire et les mères peuvent se retirer en tout temps.

En tant qu'infirmières cliniciennes, nous veillons à offrir un suivi selon les besoins bio-psycho-sociaux, et les visites à domicile sont privilégiées. Le suivi consiste à promouvoir de bonnes habitudes de vie et à maximiser le développement du potentiel des membres de la famille. J'appuie les clientes dans leurs démarches de retour à l'école afin d'améliorer leurs conditions de vie et je tente de les inciter à briser l'isolement en les référant à des organismes communautaires pour qu'elles participent à des activités.

Je travaille aussi en interdisciplinarité avec d'autres professionnels, à savoir des psycho-éducatrices, orthophonistes, nutritionnistes, travailleurs sociaux et ergothérapeutes. La promotion de la santé est un point important de nos interventions. En effet, par la prévention et le suivi à long terme, il est possible de dépister rapidement des difficultés chez l'enfant et ainsi le référer à nos collègues pour qu'il puisse arriver à l'école sans retard de développement ni de langage, et qu'il puisse fonctionner en groupe.

L'enseignement prend une part importante auprès des mères et se fait à plusieurs niveaux: enseignement prénatal, postnatal, promotion et soutien de l'allaitement maternel, prévention des infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS), promotion et renforcement des habiletés parentales, ainsi que le suivi santé des mères et de leurs enfants. J'assure l'actualisation de la vaccination des enfants selon le protocole d'immunisation du Québec. J'évalue le développement global des enfants et je fais également l'enseignement et la démonstration d'exercices de stimulation pour favoriser leur développement. Je fais également le suivi contraception et je propose la contraception orale après avoir procédé à une évaluation de la situation des mères.

Depuis plus de 10 ans, je m'implique dans mon milieu de travail et ce, dans différents comités. Il y a 18 mois, j'ai accepté de relever un défi en devenant présidente de l'exécutif du Conseil des infirmières et infirmiers (CECII). Je suis aussi membre du comité de reconnaissance afin d'améliorer le climat et la mobilisation du personnel par certaines activités de reconnaissance. Depuis trois ans, je participe activement au comité du Gala des étoiles dont vous avez sûrement entendu parler, du moins je l'espère. Cette activité très appréciée vise à favoriser la reconnaissance du travail des professionnels de l'organisation. D'ailleurs, une page est réservée à la promotion de cette activité et vous pouvez dès maintenant procéder à la mise en candidature de vos collègues pour les reconnaître. Venez participer à cette magnifique soirée organisée pour vous.

J'accueille également des stagiaires de façon régulière et j'apprécie de travailler avec les jeunes infirmières qui m'aident à me dépasser continuellement. Alors comme vous pouvez le constater, je suis engagée dans ma profession alors impliquez-vous, engagez-vous, enrôlez-vous dès maintenant! N'attendez pas! De mon côté, j'en tire une grande satisfaction personnelle et professionnelle afin de me dépasser et d'aller toujours plus loin.

Martine Dallaire

D^r André Moreau ne renouvellera pas son mandat de directeur des services professionnels et affaires médicales

Le D^r André Moreau a décidé de ne pas renouveler son mandat à titre de directeur des services professionnels et affaires médicales (DSPAM).

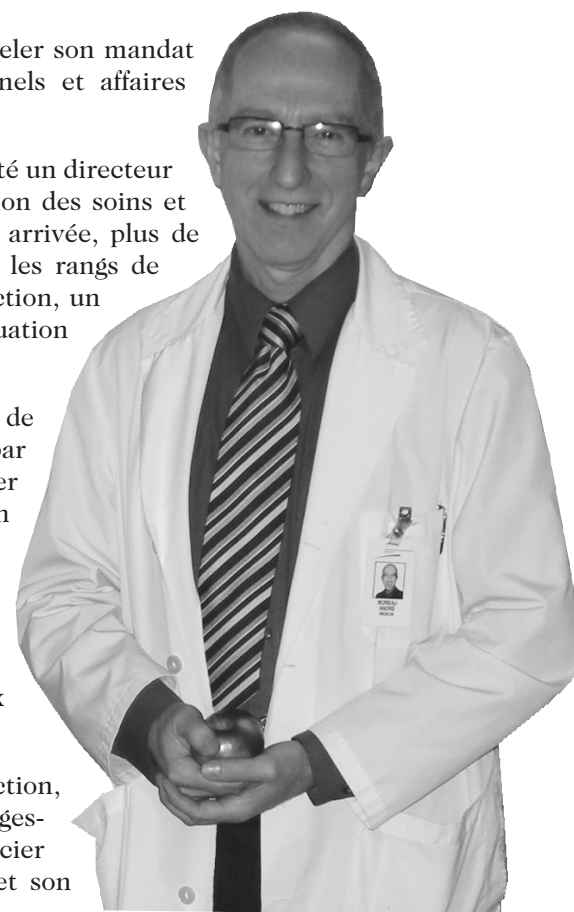
Entré en poste le 4 janvier 2009, D^r Moreau a été un directeur des plus actifs et des plus engagés envers l'amélioration des soins et services et pour le recrutement médical. Depuis son arrivée, plus de 60 médecins omnipraticiens et spécialistes ont joint les rangs de l'équipe médicale du CSSS de Gatineau. Sous sa direction, un grand nombre de nos spécialités sont passées d'une situation de pénurie à un effectif médical complet.

Au cours des deux dernières années, il a participé à de nombreux comités, groupes de travail et projets, par exemples le comité d'ordonnances collectives, le dossier des soins intensifs, la campagne Bien Choisir Bien Manger et le projet Virage Accessibilité.

D^r André Moreau a su se montrer dévoué envers l'organisation, mais son engagement était avant tout envers la population de l'Outaouais pour qui il a toujours travaillé à améliorer la qualité et l'accès aux soins et aux services de santé.

Le directeur général a tenu, au nom du comité de direction, du conseil d'administration, des médecins, des sages-femmes, des bénévoles et des employés, à le remercier pour son travail acharné, son dévouement profond et son intégrité sans faille.

Le contrat de D^r Moreau se termine le 1^{er} janvier 2012. Par la suite, il retournera à la pratique médicale. Nous lui souhaitons un bon retour à ses premières amours et beaucoup de succès.



Le CSSS de Gatineau obtient un prix « Coup de cœur »

Le Centre de santé et de services sociaux de Gatineau a reçu un prix spécial du ministre de la Santé et des Services sociaux lors de la remise des Prix d'Excellence en octobre dernier. Le ministre Yves Bolduc a tenu à souligner l'initiative du CSSS de Gatineau dans la mise en place du projet de suivi systématique de prothèse de hanche et de genou.

Ce projet permet la prise en charge du patient dès sa première consultation avec l'orthopédiste jusqu'à son retour à la vie normale. Pour assurer cette prise en charge, l'équipe de suivi a revu en profondeur la façon d'accompagner le patient avant, pendant et après sa chirurgie. Les professionnels ont aussi amélioré le partage d'expertise clinique pendant les différentes étapes du cheminement du patient. Finalement, l'équipe a développé des outils pour accompagner les patients, dont un document d'information complet et la vidéo « Retrouver sa qualité de vie: Pas à pas ».

« Je suis extrêmement fier de ce projet qui a été développé chez nous et qui est sur le point de devenir un modèle à l'échelle provinciale » a commenté le directeur général du CSSS de Gatineau, monsieur Denis Beaudoin. « Je tiens à rappeler que ce projet est né d'une initiative du D^r Gilles Dextradeur qui, pour des raisons de santé, n'a malheureusement pas pu le mener à terme. J'en profite aussi pour féliciter l'ensemble de l'équipe du suivi systématique dont D^r Henry Servantes Gaspard, chef médical du service d'orthopédie, Laurence Barraud, responsable locale de l'accès, Sylvie Marchand, coordonnatrice du suivi, Mary-Ann Siok, conseillère cadre en soins infirmiers, Suzanne Charron, coordonnatrice du bloc opératoire de l'hôpital de Hull, Richard De Lima, chef de l'unité d'orthopédie, Andrée Mongeon, infirmière de la pré-admission et Julie McMartin, coordonnatrice du regroupement des professionnels » a conclu monsieur Beaudoin.

Le CSSS de Gatineau était également finaliste dans la catégorie Accessibilité aux soins et aux services pour son projet « Fidélisation du personnel aux soins intensifs ».



Élections au conseil d'administration

Les citoyens qui se sont rendus voter dans trois installations du CSSS de Gatineau, le 1^{er} novembre dernier ont choisi les candidats sortants messieurs Bruno Bonneville et Karl Lavoie pour les représenter au conseil d'administration.

Neuf candidats s'étaient présentés afin de combler l'un des deux postes représentant la population.

Du côté du comité des usagers, les sièges au conseil d'administration seront occupés par monsieur Yves-Patrice Beaudin et par madame Frédérique Moulin. C'est madame Marie-Hélène Lajoie qui représentera la Fondation, alors que madame Parvin Makhzani siègera à titre de représentante du Conseil des sages femmes. Madame Suzie Lesage occupera le poste de représentante du Conseil multidisciplinaire, Nathalie Roy celui du Conseil des infirmières et infirmiers alors que le personnel non clinique sera représenté par madame Anne Éthier.

D'autres postes restent à combler dont celui du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. L'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais doit procéder à la nomination de deux représentants alors que six postes seront cooptés.

Le nouveau mandat qui débute le 1^{er} février prochain sera d'une durée de quatre ans.

Félicitations aux membres du conseil d'administration !



Devenir un CSSS « Ami des bébés »...

Diane Michaud, Chargée de projet Initiative des amis des bébés

La Maison de naissance fait le 1^{er} pas !

Depuis plusieurs mois, la Maison de naissance de l'Outaouais se prépare à déposer auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) une demande de certification en vue d'être reconnue « Ami des bébés ». C'est maintenant chose faite et l'évaluation se déroulera en début d'année 2012.

Le CSSS de Gatineau, ami des bébés en 2016

La certification de la Maison de naissance est la première étape d'un plan d'action global qui a pour objectif d'implanter le programme Initiative des amis des bébés (IAB) dans tout le CSSS de Gatineau. La deuxième étape sera de demander la certification du CLSC en 2013 et finalement du CSSS en entier, en 2016.

Objectif du MSSS

Déjà en 2001, le MSSS a identifié l'IAB comme la principale stratégie à implanter pour augmenter les taux d'allaitement au Québec et ainsi, contribuer à l'amélioration de la santé de la population. Par la suite, l'objectif d'implanter l'IAB, est repris dans le Programme national de santé publique en 2003 et dans la Politique de périnatalité en 2008. À ce jour, 26 établissements de santé du Québec sont certifiés « Ami des bébés » et plusieurs travaillent pour le devenir.

Un gage de qualité de soins

L'Initiative des amis des bébés, est un programme de l'Organisation mondiale de la santé et de l'Unicef qui vise à mettre en œuvre des pratiques reconnues de qualité optimale au niveau des soins entourant la naissance. En plus de protéger, de soutenir et de promouvoir l'allaitement maternel, ces pratiques sont également bénéfiques pour les mères qui n'allaitent pas et pour leur bébé, car elles répondent à des besoins fondamentaux de la dyade mère-enfant.

Les exigences pour devenir Ami des bébés

Pour devenir un établissement Ami des bébés, il faut rencontrer les exigences suivantes :

- Respecter les Dix conditions pour le succès de l'allaitement;
- Respecter le Code international de commercialisation des substituts de lait maternel;
- Avoir un taux d'allaitement exclusif de 75%;
- Réussir le processus d'accréditation reconnu par l'OMS/UNICEF.

Le processus d'accréditation IAB

Le processus d'accréditation IAB ressemble beaucoup à celui d'Agrément Canada, avec un accent plus pointu sur les pratiques entourant la naissance. La visite d'évaluation dure trois jours et est faite par une équipe de deux à trois personnes qui accomplissent les activités suivantes :

- Revue de la documentation et des outils de travail utilisés par l'établissement;
- Observation du milieu et des pratiques de travail;
- Entrevues avec des intervenantes qui sont en contact avec les futures ou nouvelles mères;
- Entrevues avec des gestionnaires;
- Entrevues avec des futures et nouvelles mères.

Suite à la visite d'évaluation, le CSSS de Gatineau recevra un rapport indiquant les forces et les points à améliorer en lien avec les éléments évalués, ainsi que la réponse, à savoir si la Maison de naissance est reconnue « Ami des bébés ». Tout comme Agrément Canada, la certification « Ami des bébés » est un processus d'amélioration continu des soins. La certification doit donc être renouvelée à tous les cinq ans.

N'oubliez pas de lire l'Inter-Action de janvier pour connaître la suite...

D'ici là, passez un très beau temps des fêtes avec vos proches !

Coup d'oeur entre-nous...

Bravo à toutes nos équipes médicales ! Dans une lettre qu'elle a fait parvenir au quotidien Le D'oit, une dame de Gatineau, madame Sylvie Lyrette écrit : « La maladie, cette adversaire dévoreuse de santé qui attaque à chaque jour des milliers de gens, rencontre parfois de grands guerriers. Les médecins sont les premiers à la ligne de combats, mais les infirmières sont les meilleures alliées du patient. Elles dépassent les frontières de leur vocation par leur dévouement et leur compassion. En l'absence de médailles de bravoure qui devraient recouvrir leur uniforme, je leur offre un énorme bouquet d'appréciation ». Quel beau témoignage !

Bravo à Johanne Gélinas, infirmière à l'hôpital de jour gériatrique de Hull, situé au centre d'hébergement La Pietà. Johanne a été sollicitée pour former et soutenir l'équipe des soins infirmiers du centre régional La RessourSe sur les troubles d'incontinence et sur la mise à jour de leur plan de soins à ce sujet. Johanne possède une expertise en continence qui est reconnue au sein de notre établissement et qui commence à être aussi reconnue à l'extérieur. Nous te félicitons pour ton implication et ton dévouement. Tes collègues de la direction soutien à l'autonomie.

Dans une lettre qu'elle a fait parvenir au quotidien Le D'oit, madame Claire Gendron de Gatineau a tenu à remercier l'équipe de l'Urgence de l'hôpital de Hull. « Merci à Mélanie, Yvan et Louise pour leurs soins, leur attention et leurs sourires. Merci au D^{re} Geneviève Gagnon qui a pris le temps d'établir un diagnostic. Nous n'avons peut-être pas un centre hospitalier digne d'un hôtel cinq étoiles, mais les personnes qui y travaillent et qui y excellent remportent la palme de l'humanisme, du respect et surtout du professionnalisme » de conclure madame Gendron. Bravo !

Le service de prévention des infections

Qui sommes-nous ?

Au Centre de santé et de services sociaux de Gatineau, il existe un service-conseil en prévention des infections. Le service est heureux de vous présenter l'équipe de conseillères en soins infirmiers spécialisés qui est à votre disposition.

Vous avez deux conseillères au centre hospitalier de Hull, deux au centre hospitalier de Gatineau, ainsi qu'une conseillère affectée aux centres d'hébergement et aux CLSC. De plus, l'équipe compte une chef de programme et un médecin microbiologiste-infectiologue : D^r Richard Bonin. Ce dernier joue le rôle d'officier en prévention des infections au sein de l'établissement et travaille en étroite collaboration avec les conseillères.

Le service de prévention et contrôle des infections couvre plusieurs volets :

1. La surveillance des infections nosocomiales et la vigie de problèmes infectieux émergents;
2. La création et révision des politiques et procédures;
3. L'éducation et la formation du personnel du CSSS de Gatineau en lien à la prévention des infections;
4. La production et l'interprétation d'audit et d'évaluation des pratiques;
5. Un programme pour les BMR (bactéries multi résistantes);
6. La gestion des éclosions;
7. Un rôle de consultant;
8. Des tournées sur les unités de soins.

Malgré la présence des conseillères dans vos milieux, il est important de comprendre que la prévention des infections appartient à l'ensemble des employés du CSSS de Gatineau. Sans votre collaboration au sein des divers établissements et de petits gestes faits au quotidien comme : le lavage des mains, les dépistages des BMR, le respect des techniques d'asepsie, l'hygiène de l'environnement et bien d'autres, l'équipe de prévention des infections ne pourrait y parvenir seule.

Merci !

PARLONS SÉCURITÉ DES USAGERS

La VRAIE magie est entre vos mains!

Ce mois-ci, dans la chronique «Parlons sécurité des usagers», la prévention des infections est à l'honneur. En effet, la pratique organisationnelle requise (POR) 29 demande à toutes les organisations d'évaluer leur conformité aux pratiques établies liées à l'hygiène des mains. L'hygiène des mains est considérée comme le moyen le plus important pour réduire les infections nosocomiales.

La vérification des mesures d'hygiène des mains devient donc très importante afin de permettre aux organisations de surveiller la conformité aux protocoles d'hygiène des mains, d'améliorer la formation et le perfectionnement sur l'hygiène des mains et d'évaluer les installations pour le lavage des mains. C'est pourquoi le service de prévention des infections poursuit sa campagne de lavage des mains et procédera à l'évaluation des pratiques deux fois par année afin de s'assurer de l'amélioration de celles-ci et de sensibiliser tous les professionnels de la santé à l'importance du lavage des mains.

De plus, toujours dans une optique de sensibilisation, la direction de la qualité et gestion des risques, en collaboration avec le service de prévention des infections, a produit une vidéo humoristique sur le lavage des mains au CSSS de Gatineau. Il vous est possible de la visionner au commun du CSSS de Gatineau sous la prévention des infections. La vidéo s'intitule La VRAIE magie est entre vos mains.

Vous pouvez faire la différence! La VRAIE magie est entre vos mains!



Équipe psychosociale de sécurité civile

Nous avons au CSSS de Gatineau des intervenants qui se sont portés volontaires pour faire partie de l'équipe psychosociale de sécurité civile. Ils sont issus de diverses professions et de toutes les directions du CSSS. Ils allient donc une diversité d'expérience qui fait une équipe d'une grande richesse et d'une belle complémentarité.

En sécurité civile, nous sommes partenaires avec la Ville de Gatineau lors de sinistres. Notre intervention se fait auprès des victimes se retrouvant dans un centre aux sinistrés. Les intervenants reçoivent une formation de base qui nous vient de la Sécurité Civile du Québec. L'objectif de notre travail consiste à assurer le retour à l'équilibre et au mieux-être des personnes en travaillant à la réduction des impacts de l'expérience vécue. Nous parlons donc ici de chaleur accablante, de pandémie et de sinistres de diverses natures.



Nous utilisons notre expertise pour un type d'intervention que nous nommons «événement traumatisant ayant un effet sur un groupe de personnes». Nos séances d'information psychosociale s'adressent à des groupes de la population qui nous en font la demande et aux équipes d'employés du CSSS qui ont été exposés à une situation dont l'intensité a pu causer une douleur émotionnelle, de la détresse ou un choc. Cette intervention permet de faire le point sur nos réactions, de contrecarrer les distorsions quant à l'événement et répond au grand besoin de se réunir pour en parler. Ce même type d'intervention est aussi fait lors de mesures d'urgence à l'interne, par exemple lors de l'arrivée massive d'une clientèle à l'une de nos salles d'urgence.

Les membres de l'équipe sont fiers d'en faire partie, d'être reconnus au sein de l'organisation pour notre spécificité et la valeur de la qualité de notre contribution au mieux-être de notre collectivité.

Nous avons la possibilité d'ajouter des intervenants sociaux à notre équipe.

Je vous invite à me contacter pour toute question ou commentaires.

Nathalie Bourget
Responsable du volet psychosocial de sécurité civile.
819 966-6510, poste 2402

Bravo à l'équipe du CSSS de Gatineau!

Oui, Bravo à l'équipe du CSSS de Gatineau qui a participé à la Journée carrière, tenue en octobre dernier au Palais des congrès de Montréal.

Le Dr André Moreau, directeur des services professionnels, a rencontré une quinzaine de médecins résidents afin de les informer des avantages de travailler au CSSS de Gatineau. Ce qui est intéressant c'est que les deux tiers de médecins résidents ont manifesté un intérêt envers l'organisation.

Une collègue du CSSS de Gatineau, comédienne au Théâtre de l'Île

Elle a toujours rêvé de faire du théâtre. Celle qui allait poursuivre ses études universitaires en sciences infirmières savait qu'un jour, ce rêve allait se réaliser. Je parle de Renée Amyot, chef de l'administration des programmes santé publique au CSSS de Gatineau.

Pour ceux et celles qui ont la chance de la connaître, Renée est une femme de tête. Elle va au bout de ses projets... de ses rêves. Déterminée comme toujours, Renée a décidé de tenter sa chance en juin dernier. Elle a participé aux auditions pour obtenir un rôle dans la pièce «Les Outardes» de Gaby Déziel-Hupé, qui allait être jouée au Théâtre de l'Île. «L'idée de faire du théâtre m'est revenue, il y a deux ans. Mes enfants sont de jeunes adultes donc je dispose d'un peu plus de liberté» de nous préciser celle qui incarne Colette, une ménagère gaspésienne qui débarque chez la famille Gratton. «Lorsque j'ai reçu l'appel du Théâtre de l'Île, je suis tombée en bas de ma chaise. Je ne le croyais pas. Faut dire que la compétition était forte» de souligner Renée.



Les Outardes, c'est l'histoire de la famille Gratton. Une histoire de gens ordinaires, de leurs secrets, de leurs liaisons mais qui, malgré tout, s'aiment profondément. Renée Amyot adore l'expérience. «Depuis le 6 septembre, nous avons travaillé trois soirs par semaine et une journée les fins de semaine. Nous avons une belle complicité entre les comédiens» de préciser celle qui devait maîtriser le petit accent. Les représentations ont lieu du mercredi au samedi à 20 heures et ce jusqu'au 10 décembre.

C'est l'ancien directeur du théâtre, Gilles Provost, qui signe la mise en scène «Je me considère choyée de jouer au Théâtre de l'Île avec une équipe technique professionnelle. C'est un milieu stimulant et valorisant. C'est tellement gratifiant de voir les réactions du public. Elles nourrissent les comédiens. J'adore l'expérience.

Bravo Renée... nous t'applaudissons!

La PASSION au quotidien

« Il y a quelques mois, j'ai été opéré en urgence à la suite d'un accident. On m'a conduit d'urgence à la salle d'opération... seulement le terme « salle d'opération » me faisait frémir. Plusieurs semaines plus tard, je n'oublie pas le sentiment ressenti lorsque l'infirmière m'a accueillie en salle d'opération. Elle m'a aussitôt présenté à l'équipe. Leur sourire, leurs gestes et attitudes de bienveillance m'ont aussitôt mis en confiance. Aujourd'hui, j'aimerais prendre le temps pour remercier cette équipe formidable de la salle d'opération qui s'est occupée de moi lors de ma chirurgie. Votre grand professionnalisme, vos gestes et paroles réconfortantes ont fait une différence dans ces moments de grand stress. Bravo et Merci encore... »

Ce témoignage est un exemple typique. Il confirme notre vision d'équipe. Chaque client amené au bloc opératoire arrive avec les facteurs d'anxiété propres au monde préopératoire. Chacun a son vécu, sa personnalité, son histoire personnelle, ses doutes, ses angoisses face à l'acte chirurgical, de l'atteinte à l'intégrité physique, du risque de l'anesthésie, la peur de souffrir ou de mourir. Il sort de sa vie habituelle pour pénétrer dans un univers qui lui est inconnu.

Le bloc opératoire est un univers de haute technicité. C'est un milieu intrigant, mystérieux où les actes sont étroitement régis par des règles rigoureuses d'asepsie, des normes de pratique, des lignes directrices et où la gestion des risques et la prévention des infections est omniprésente.

Le travail d'équipe est un élément important au bloc opératoire. Chacun travaille en étroite collaboration et leurs gestes sont directement tributaires l'un de l'autre. En tout temps, le client est au centre de notre pratique. Nous travaillons tous vers un objectif commun : offrir des soins et des services respectant les hauts standards de qualité. Car au-delà du geste hautement technique, du grand stress engendré par la profession et des nombreuses heures de garde, chaque membre retire une grande part de satisfaction et de valorisation lorsqu'il prend connaissance de tels témoignages : le sentiment que chacun de nous a contribué, à sa manière, à faire une différence et le sentiment de la satisfaction du travail accompli.

Analia Ferreira
Infirmière monitrice clinique
Bloc opératoire, hôpital de Hull

Nouvelles du comité d'éthique clinique

Bonjour,

Le comité d'éthique clinique (CEC) du CSSS de Gatineau poursuit ses activités. Voici donc quelques nouvelles de votre comité.

Cet automne, nous avons procédé à l'élection des officiers. Me Jacques Maziade a accepté de renouveler son mandat de vice-président, Mme Nancy Lepage a été élue à titre de secrétaire et, quant à moi, j'ai accepté de renouveler mon mandat à la présidence. Siègent également au comité, les personnes suivantes : Mesdames Nathalie Germain et Michelle Piché, représentantes de la communauté, D^r Rémi DeChamplain, madame Josée Allard, travailleuse sociale, madame Mélanie Dufour, infirmière et madame Marisa Gutierrez, organisatrice communautaire. Monsieur Didier Caenepeel, éthicien, a pris une année sabbatique. Il est remplacé par madame Nancy Lepage, à titre de spécialiste en éthique. Madame Lepage s'est jointe au comité en août dernier.

Je profite de l'occasion pour remercier D^r André Cyr qui a malheureusement choisi de mettre fin à son implication. Cette démission nous amène à solliciter la participation d'un nouveau médecin pouvant offrir une disponibilité, conjointement avec D^r DeChamplain. Pour obtenir plus d'information, je vous invite à contacter la direction de la qualité et gestion des risques.

Actuellement, les membres du CEC travaillent à l'élaboration d'un guide de délibération éthique pouvant être utilisé par les équipes impliquées dans une situation où existe un questionnement éthique, où l'on se demande « quoi faire pour bien faire ? ». Un tel guide se veut un soutien à la réflexion et à l'analyse, en offrant une démarche structurée qui mène à une prise de décision. Je vous tiendrai informer de l'état des travaux. Les membres du CEC se pencheront également sur la révision du formulaire de détermination du niveau de soins.

Finalement, nous vous invitons à présenter vos demandes de consultation au CEC. À cet égard, vous pouvez procéder en remplissant le formulaire qui se trouve au commun du CSSS de Gatineau. Vos demandes doivent parvenir à la direction de la qualité et gestion des risques (DQGR) à l'hôpital de Hull, au local D-921, ou encore par courriel à l'attention de madame Mona Duchesne. Il est également possible de téléphoner au 819 966-6200, poste 5978 pour nous faire part de votre besoin. Lors d'une demande de consultation, la présidente du CEC communique systématiquement avec le demandeur. Ce contact permet d'obtenir des précisions et de convenir, s'il y a lieu, de la présence du demandeur à la rencontre du CEC. Toutes les consultations sont confidentielles.

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions.

Nancy Héroux, Présidente

MESURES D'URGENCE UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE À RETENIR LE

819 966-6666

Ce numéro interne permet de joindre en tout temps le cadre de garde en mesures d'urgence. Le cadre de garde est responsable du déclenchement de la plupart des mesures d'urgence qui figurent au verso de votre carte d'identification d'employé. La garde des mesures d'urgence est distincte de la garde des services techniques.

Pour plus d'informations concernant les mesures d'urgence, n'hésitez pas à communiquer avec Benoît Gauthier, coordonnateur des mesures d'urgence, au 819 966-6420, poste 422.

LES INSTALLATIONS DU CSSS DE GATINEAU - 20 INSTALLATIONS

Siège social:

Bureau du directeur général
777, boul. de la Gappe, Gatineau (Québec) J8T 8R2
☎ 819 966-6550

Centre administratif

Direction des services techniques
257, rue Laurier, Gatineau (Québec) J8X 3W8
☎ 819 966-6420

Centre administratif-85 Bellehumeur

85, av. Bellehumeur, Gatineau (Québec) J8T 8B7
☎ 819 966-6200

Centre administratif-200 Robert-Wright

200, rue Robert-Wright, Gatineau (Québec) J9H 5L1
☎ 819 684-6512

Hôpital de Gatineau

909, boul. La Vérendrye Ouest, Gatineau (Québec) J8P 7H2
☎ 819 966-6100

Hôpital de Hull

116, boul. Lionel-Émond, Gatineau (Québec) J8Y 1W7
☎ 819 966-6200

Unité de médecine familiale (UMF)

500, boul. de l'Hôpital, Gatineau (Québec) J8V 2P5
☎ 819 966-6380

Bureau de coordination de l'éthique et de la recherche

116, boul. Lionel-Émond, local F-011, Gatineau (Québec) J8Y 1W7
☎ 819 966-6144

Maison de naissance de l'Outaouais

175, rue Jean-René-Monette, Gatineau (Québec) J8P 5B9
☎ 819 966-6585

CLSC de Gatineau - De la Gappe

777, boul. de la Gappe, Gatineau (Québec) J8T 8R2
☎ 819 966-6550

CLSC de Gatineau - Avenue Gatineau

80, avenue Gatineau, Gatineau (Québec) J8T 4J3
☎ 819 966-6550

CLSC de Gatineau - Saint-Rédempteur

85, rue Saint-Rédempteur, Gatineau (Québec) J8X 4E6
☎ 819 966-6510

CLSC de Gatineau - Du Mont-Bleu

207, boul. du Mont-Bleu, Gatineau (Québec) J8Z 3G3
☎ 819 966-6530

CLSC de Gatineau - Saint-Raymond

92, boul. Saint-Raymond, Gatineau (Québec) J8Y 1S7
☎ 819 966-6525

CLSC de Gatineau - LeGuerrier

425, rue LeGuerrier, Gatineau (Québec) J9H 6N8
☎ 819 966-6540

CLSC de Gatineau - Le Couvent

57, rue du Couvent, local 303, Gatineau (Québec) J9H 3C8
☎ 819 966-6540

CLSC de Gatineau - Alexandre-Taché

400, boul. Alexandre-Taché, Gatineau (Québec) J9A 1M5
☎ 819 966-6580

Centre d'hébergement Foyer du Bonheur

125, boul. Lionel-Émond, Gatineau (Québec) J8Y 5S8
☎ 819 966-6410

Centre d'hébergement La Pietà

273, rue Laurier, Gatineau (Québec) J8X 3W8
☎ 819 966-6420

Centre d'hébergement Maison bon séjour

134, rue Jean-René-Monette, Gatineau (Québec) J8P 7C3
☎ 819 966-6450

Centre d'hébergement Renaissance

445, boul. Wilfrid-Lavigne, Gatineau (Québec) J9H 6H9
☎ 819 966-6440

Hôpital de jour gériatrique

455, Montée Paiement, Gatineau (Québec) J8P 0B1


« Semaine nationale de la sécurité des usagers et résidants »

L'équipe de la direction de la qualité et gestion des risques tient à remercier tout le personnel du CSSS de Gatineau qui a participé aux activités au cours de la « Semaine nationale de la sécurité des usagers et résidants ». La conférence portant sur la divulgation à l'utilisateur suite à un événement indésirable a été très appréciée des participants. Plus de 300 employés nous ont transmis le formulaire de réponse au jeu « Lettres mélangées ».

Voici les réponses des « Lettres mélangées »

1.	questionnaires organisationnelles	Pratiques organisationnelles requises
2.	l'absence de dents	Déclaration des incidents et accidents
3.	hygiène des mains	Hygiène des mains
4.	interventions	Interventions
5.	super bactéries	Super bactéries
6.	prévention des chutes	Prévention des chutes
7.	amélioration de la qualité	Amélioration de la qualité
8.	prévention des plaies de pression	Prévention des plaies de pression
9.	sécurité des usagers	Sécurité des usagers
10.	modèle d'amélioration	Modèle d'amélioration
11.	mesures	Mesures
12.	évaluation de la sécurité	Évaluation de la sécurité

FÉLICITATIONS aux gagnants des tirages

NOM	FONCTION	ENDROIT
 Mme Manon Demers Certificat cadeau 50 \$ Librairie du soleil	Préposée aux bénéficiaires	Foyer du Bonheur
M. Gilles Poirier certificat cadeau 25 \$ Librairie du soleil	Infirmier auxiliaire	La Pietà

Gagnants des cartes Tim Horton - valeur de 5 \$

Mme Marie-Hélène Carle	Conseillère cadre DSIPP	CLSC Le Guerrier
Mme Martine Dallaire	Infirmière	CLSC La Gappe
Mme Guylaine Bernier	Préposée aux services alimentaires	Maison Bon séjour
Mme Nicole Strasbourg	Technicienne en administration	Périnatalité – Hôpital de Gatineau
Mme Julie Sénécal	Orthophoniste	CLSC St-Rédempteur
Mme Céline Dupaul	Ergothérapeute	CLSC Mont-Bleu
Mme Lucie Boileau	Agente de relations humaines	CLSC 80 av. Gatineau
Mme Clémence Bantu	Préposée aux bénéficiaires	Foyer du Bonheur
M. Jocelyn Radermaker	Ouvrier d'entretien	CHSLD Renaissance
Mme Marie Lausier	Infirmière – chirurgie d'un jour	Hôpital de Hull

Mille fois Merci

Nous aimerions partager le sentiment de fierté et de reconnaissance qui nous habite et ce, à l'endroit de nos collègues du CSSS de Gatineau et de nos partenaires.

Depuis le début de l'année, des démarches entourant le don d'organes par décès cardiocirculatoire ont été entreprises avec les administrateurs, afin d'offrir cette possibilité aux familles de l'Outaouais. Bien que nous y travaillions de façon consciencieuse, nous sommes à élaborer différentes procédures et à consulter les responsables des divers secteurs touchés.

Malgré tout, il y a quelques semaines, nous nous sommes fait un devoir d'offrir à une famille de la région, la possibilité de réaliser leur souhait le plus précieux à ce moment: réaliser un don d'organes. Au-delà de l'aspect tragique ayant mené au décès de l'être cher et devant la demande de cette belle famille, nous avons eu la chance de travailler en étroite collaboration avec plusieurs intervenants de différents départements, soit: le directeur des services professionnels, le personnel du bloc opératoire, des soins intensifs, l'inhalothérapie, le laboratoire, la radiologie, la pastorale ainsi que des partenaires de la coopérative des paramédics de l'Outaouais. Tous ont fait preuve d'une disponibilité sans pareil et d'un humanisme sans borne.

C'était une première pour l'Outaouais et ce projet a été réalisé grâce à une somme d'énergie et de dévouement incalculable de la part de toutes les équipes. Nous avons senti chez nos collègues, le souci d'accomplir la volonté de cette famille.

C'est un plaisir de travailler avec des personnes aussi dévouées et passionnées, qui n'hésitent pas à s'investir bien au-delà de leurs tâches quotidiennes.

Merci infiniment à tous!

Nicole Therriault et Annie Leduc
 Conseillères en soins infirmiers
 Don d'organes et de tissus

ESPACE *CM*

DINER ÉDUCATIF

Les membres du conseil multidisciplinaire et du comité maintien de promotion de la compétence tiennent à remercier madame Chantale Ouellette, spécialiste en activité clinique au programme dépendances du CSSS de Gatineau, pour l'excellente présentation qu'elle a animée à l'hôpital de Hull, le 13 octobre dernier. La conférence traitant des étapes à traverser lorsque l'on vise un changement a été grandement appréciée de tous. Merci!

Le CM profite de l'occasion pour vous inviter à surveiller les affichages dans vos milieux de travail afin de connaître les dates et les sujets des dîners qui seront présentés lors de la prochaine année. Au plaisir de vous y voir en grand nombre!

LE CM AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CSSS DE GATINEAU

Les membres de l'exécutif du conseil multidisciplinaire félicitent et remercient madame Suzie Lesage, travailleuse sociale à la direction enfance-jeunesse-famille pour sa nomination au conseil d'administration du CSSS de Gatineau. Depuis déjà un an, madame Lesage occupe le siège réservé au conseil multidisciplinaire et le 28 septembre dernier, son mandat a été renouvelé pour une durée de quatre ans. Mille mercis pour ta grande implication Suzie!

Les membres du comité exécutif profitent de l'occasion pour vous souhaiter un très Joyeux Noël et une Heureuse Année 2012!

Chronique de la DRSA

« Rien ne sert de courir,
il faut partir à point! »

Lucie Dechêne, Adjointe à la DRSA

Saviez-vous que le cerveau des personnes âgées n'est pas plus lent, mais plus avisé que celui des jeunes, ce qui lui permet d'atteindre un niveau de performance équivalent ?

En effet, selon une étude menée à l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM) par D^r Oury Monchi et son étudiant, D^r Ruben Martins, le cerveau âgé a acquis de l'expérience et sait qu'il ne sert à rien de se mettre en action trop tôt. On savait déjà que le vieillissement n'est pas nécessairement associé à une perte significative des fonctions cognitives. Le cerveau des personnes plus âgées peut, pour certaines tâches, atteindre des performances à peu près équivalentes à celui des personnes plus jeunes. Selon D^r Monchi, « maintenant, nous avons des indications neurobiologiques qui expliquent qu'en vieillissant vient également la raison, et que le cerveau apprend à mieux répartir ses ressources ».

Le but initial de cette étude visait à explorer les chemins par lesquels est traitée l'information dans le cerveau lors de la planification et la réalisation de tâches d'appariement de règles lexicales, notamment lorsque ces règles étaient changées en cours d'exercice. En effet, on a demandé aux participants de deviner le classement de mots par leur ressemblance, celui-ci pouvant concerner la catégorie sémantique (animal, objet, etc.), la rime ou le début du mot (attaque), tout en changeant les règles d'appariement plusieurs fois au cours de l'exercice, et ce, sans le dire aux participants. Fait cocasse, le cerveau jeune est plus réactif que le cerveau âgé au renforcement négatif. Lorsqu'un des jeunes participants à l'étude se trompait et qu'il devait planifier et exécuter une nouvelle stratégie pour obtenir la bonne réponse, diverses régions de son cerveau étaient sollicitées avant même que le prochain essai démarre. Par ailleurs, lorsqu'un participant plus âgé apprenait qu'il se trompait, ces régions n'étaient sollicitées qu'au début de l'essai suivant indiquant qu'avec l'âge, on décide de rajuster le tir seulement lorsque cela est absolument nécessaire. « Comme si le cerveau âgé était plus imperméable à la critique et plus confiant que le cerveau jeune », a souligné D^r Monchi.

Cette recherche a été publiée dans la revue anglaise « Cerebral Cortex » et a reçu le soutien financier de la Fondation de l'IUGM ainsi que du Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada.

Source: Institut universitaire de gériatrie de Montréal

Saviez-vous que ?

Pour l'année 2010-2011,

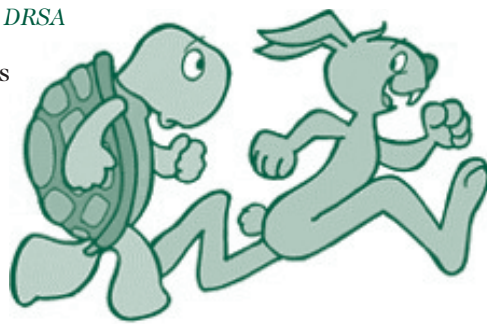
Il y a eu, à la direction soutien à l'autonomie, 111 admissions en ressources non institutionnelles, soit **une augmentation de 6,7%** par rapport à l'année précédente. En voici la provenance :

des hôpitaux du CSSS de Gatineau	37
du domicile / d'une résidence privée	28 / 34 = 62
d'autres hôpitaux ou RFI	7
des RTF	2
de l'URG	2
des CHSLD	1

Il y a eu 317 admissions pour les CHSLD, soit une augmentation de 27,3% par rapport à l'année précédente. En voici la provenance :

des hôpitaux du CSSS de Gatineau	135
du domicile / d'une résidence privée	53 / 56 = 109
des ressources non institutionnelles	43
de l'unité de réadaptation fonctionnelle gériatrique	10
d'autres centres hospitaliers de courte durée ou URFI	14
d'autres ressources du réseau	
(RI ou RTF de La RessourSe ou du Pavillon du Parc)	3
hors région	3

Plus de 220 usagers différents ont bénéficié du service des 24 lits de répit-convalescence de la Résidence La Gappe et ce, pour un total de 348 plages de répit. De ce nombre, 22 personnes y ont fait leur attente pour de l'hébergement permanent. Cette ressource a permis un retour à domicile pour 85% d'entre elles.



LA RELÈVE EST IMPORTANTE !

Avez-vous déjà rencontré au cours de votre vie des personnes qui vous ont marqué soit par leur courage, leur détermination ou leur amour des autres ?

J'ai eu le privilège de m'entretenir avec une de ces personnes qui, force est d'admettre, fait une grande différence auprès de nos personnes âgées.

Il s'agit de monsieur Richard Delorme, un bénévole du CSSS de Gatineau qui œuvre principalement au Foyer du Bonheur. Cette résidence, il l'a connue beaucoup. En fait, il s'y est rendu quotidiennement durant 10 ans pour visiter sa mère, Madame Alice Tremblay.

Après le décès de celle-ci, monsieur Delorme a continué à se rendre au Foyer du Bonheur mais cette fois à titre de bénévole. Il s'est surtout impliqué avec le programme des jeunes bénévoles qui fonctionne de la fin juin à la mi-août. « Pour moi, c'est la relève. Il est important que nos jeunes s'impliquent auprès de nos aînés. Vous savez les personnes âgées attendent nos jeunes » de souligner monsieur Delorme. Ces jeunes, s'empresse-t-il de nous dire, laissent des petites gouttes de bonheur.



Lorsqu'il a pris sa retraite en 2002, monsieur Delorme a formalisé le programme des jeunes bénévoles. Depuis, il voit au recrutement dans les écoles secondaires. Il invite les adolescents âgés entre 13 et 17 ans à devenir bénévole au CSSS de Gatineau. Comme on le sait, ces jeunes qui participent au programme d'été peuvent mériter une des 10 bourses de 100\$ chacune. Mais pour la première fois cette année, les jeunes ont pu avoir la chance de remporter la bourse Tremblay-Delorme, soit celle du bénévole de l'été. Une bourse annuelle de 150\$ offerte par monsieur Delorme en mémoire de sa mère décédée. Le récipiendaire voit son nom inscrit sur une plaque et reçoit aussi un trophée. Florence Beach-Bruneau a remporté la première bourse Tremblay-Delorme.

Les jeunes bénévoles bénéficient d'une orientation leur permettant de pouvoir se familiariser avec différentes questions touchant les personnes âgées, par exemple, la façon de les approcher et la conduite avec un fauteuil roulant.

Monsieur Delorme espère que des employés parleront de cette expérience avec leurs adolescents afin de les convaincre à joindre cette belle aventure qu'est celle du bénévolat. Il est clair selon lui que ces jeunes sortiront gagnants de cette expérience. Pour obtenir des informations, vous pouvez communiquer au service du bénévolat, en composant le 819 966-6420, poste 388

Bravo et Merci monsieur Delorme... de faire la différence !

Remise du Prix Fierté 2011

Le 23 novembre dernier, la Fondation a procédé à la 21^e remise du Prix Fierté. Cette année, l'honneur a été décerné au projet **Retrouver sa qualité de vie pas à pas – Prothèses totales de hanche et de genou**. En attribuant cette reconnaissance, le jury a voulu souligner l'initiative des intervenants impliqués et le temps investi par ceux-ci dans la concrétisation de ce projet novateur et rassembleur.

Le projet de suivi systématique a été implanté en 2010 afin de faire face au nombre d'usagers nécessitant une arthroplastie sans cesse grandissant et à l'incidence de révisions de prothèses qui sera aussi appelée à croître de façon significative. De plus, il évitera à la clientèle de se déplacer ailleurs au Québec ou en Ontario pour recevoir ce type de chirurgie. Essentiellement, ce continuum de services met à la disposition de l'usager un accompagnateur et plusieurs outils de référence afin de le préparer adéquatement et de le rassurer dès l'annonce de sa chirurgie, jusqu'à son retour à la maison.



À peine un an après l'implantation du projet, l'objectif fixé en réalisation d'arthroplasties a nettement été dépassé, la durée du temps d'hospitalisation réduite, les annulations de chirurgies beaucoup moins fréquentes, le temps d'attente pour consulter un orthopédiste a grandement diminué et plus d'usagers ont accès à leur intervention dans un délai plus court.

De plus, en octobre dernier, ce projet s'est vu décerner une mention « coup de cœur » par le ministre Yves

Bolduc lors de la remise des Prix d'Excellence du réseau de la santé et des services sociaux. Chose certaine, ce projet audacieux en a impressionné plus d'un et deviendra rapidement une référence à l'échelle provinciale.

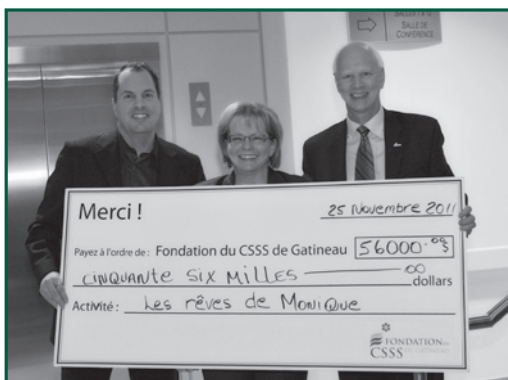
La Fondation a également voulu mettre en lumière un projet ayant eu des retombées importantes dans le milieu de la santé et des services sociaux. Une mention « coup de cœur » a ainsi été remise au **Programme de continence en hôpital de jour (clientèle gériatrique)**.



Mis sur pied en 2006 par Johanne Gélinas, infirmière à l'hôpital de jour à La Pietà et seule conseillère en continence au Québec, ce concept unique a pour objectif de réduire, voire même éliminer l'incontinence chez la clientèle concernée. L'efficacité de ce programme a été démontrée par l'atteinte des objectifs fixés pour la majorité des usagers pris en charge, dont une diminution significative des facteurs de risques liés à l'incontinence urinaire (risques de chutes, infection urinaire). Recevant plusieurs demandes de formation et d'enseignement de la part de partenaires régionaux, ce programme deviendra sans aucun doute un modèle à suivre partout au Québec.

Merci à tous ceux et celles qui ont pris le temps de soumettre un projet. Une fois de plus, le choix des récipiendaires a été très difficile compte tenu de la qualité des candidatures présentées.

Une édition exceptionnelle pour Les rêves de Monique



Sur la photo : Benoit Laroche (à gauche), membre du comité des activités publiques à la Fondation, Monique Bourassa, instigatrice de l'activité Les rêves de Monique et Benoit Brunet, coordonnateur d'activités et d'événements à la Fondation.

Pour une troisième année consécutive, les rêves de Monique Bourassa se sont concrétisés. Le spectacle de mode haut de gamme qui mobilise la population et les professionnels de la santé pour venir en aide aux femmes atteintes d'un cancer du sein, a permis d'amasser la somme de 56 000 \$. Ce montant record permettra l'achat de camisoles postopératoires ainsi que l'acquisition d'équipements au centre de cancérologie. Merci à tous les médecins et professionnels de la santé qui font de cette activité un succès grandissant.

La Banque Laurentienne s'engage auprès des enfants malades du Copain

La Banque Laurentienne s'est fièrement engagée à remettre la somme de 37 500 \$ sur cinq ans à notre Fondation. Ce montant sera investi au centre de pédiatrie le Copain pour les enfants malades qui y reçoivent les soins et services.



Sur la photo (de gauche à droite), on voit M. Steve Heafey, président du comité des dons majeurs à la Fondation, M. Jean Bernier, directeur du développement et des communications à la Fondation et les représentants de la Banque Laurentienne : M. Etienne Rousselle, directeur de comptes, M. Eric Lemire, vice-président adjoint de la région Outaouais-Ottawa-Pontiac et M. Steve Arvisais, directeur de centre d'affaires.

Projet des employés – édition 2012

Le programme **Projet des employés** est officiellement lancé! Il est donc temps de nous faire part de vos besoins au sein de votre service ou département. Pour cette 4^e édition, la Fondation consacrera un budget de 150 000 \$ pour la réalisation de petits projets qui auront un impact positif et immédiat sur votre quotidien.



N'oubliez pas, les projets soumis devront entre autres :

- faire appel à un soutien financier se situant entre 500 \$ et 5 000 \$
- avoir comme objectif l'amélioration des soins et services au CSSS de Gatineau.



Toutes les informations dont vous avez besoin concernant la façon de déposer un projet, y compris le formulaire d'inscription, se trouvent à même le dépliant. Vous n'aurez qu'à le détacher, le remplir et le joindre à votre dossier de candidature. Veuillez noter que tout dossier incomplet ne sera pas étudié par le jury.

Petit conseil : Afin d'éviter tout délai dans la préparation de votre projet de candidature, nous vous invitons à faire votre demande d'estimé de coûts auprès du service des approvisionnements dès que possible.

Les dépliants sont disponibles :

- aux bureaux de la Fondation (hôpitaux de Hull et Gatineau);
- auprès de Benoit Brunet, coordonnateur d'activités et d'événements à la Fondation;
- auprès de votre adjointe de direction.

La date limite pour déposer un projet de candidature est le vendredi 24 février 2012 avant 16 h 30. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec Jeanne Savard au 819 966-6200, poste 5960 ou jeanne_savard@ssss.gouv.qc.ca

Nous attendons vos projets!

Prenez part aux décisions!

3 représentants des employés auront l'opportunité de faire partie du jury de sélection des dossiers de candidatures reçus. Afin d'avoir une meilleure expertise, les représentants des employés seront répartis de la façon suivante : 1 pour les hôpitaux, 1 pour les centres d'hébergement et 1 pour les CLSC. Le choix des représentants des employés se fera par tirage au sort parmi les candidatures reçues.

Remplissez le formulaire annexé au dépliant et retournez-le à l'un des bureaux de la Fondation avant le 24 février avant 16 h 30. en collaboration avec



Gala des ÉTOILES 2012

Les Bourgeons passionnés émergent!

Nouvelle fragrance!

C'est avec une grande joie que le comité organisateur du Gala des étoiles 2012, formé de membres des différents conseils professionnels: le conseil multidisciplinaire (CM), le conseil des sages-femmes (CSF) et le conseil des infirmières et infirmiers (CII), vous dévoilent le thème printanier du 3^e Gala soit les « Bourgeons passionnés ».

Nous vous invitons dès maintenant à réserver votre soirée du vendredi, 20 avril 2012, pour venir célébrer entre professionnels. Lors de cette soirée gala, nous aurons le plaisir de recevoir monsieur François Massicotte qui nous exposera « La passion de prendre la vie à cœur ».

Rappelons que cette activité de reconnaissance est organisée par et pour les professionnels du CSSS de Gatineau. Les prix Étoiles 2012 sont remis suite à une analyse par un jury externe des mises en candidature dans les différentes catégories.

Au plaisir de vous y voir en grand nombre!!

Le comité organisateur: Martine Dallaire (CII), Sylvain Dubé (directeur des communications), François-Régis Fréchette (CII), Julie Léonard (CSF), Madeleine Salem (CM) et Johanne Savoie (CSF)

Voici la liste de catégories de prix pour le Gala des étoiles 2012:
Les bourgeons passionnés émergent!

PRIX BOURGEON	<ul style="list-style-type: none">• Personne cumulant moins de cinq (5) ans d'expérience dans sa profession.• Démontrant de l'intérêt à relever des défis professionnels.• Représentant une source d'énergie pour son groupe de travail et pour sa profession par sa motivation et son dynamisme.
PRIX PASSIONNÉ	<ul style="list-style-type: none">• Personne cumulant plus de cinq (5) ans d'expérience dans sa profession.• Démontrant de la compréhension face aux préoccupations de la relève dans son cheminement professionnel.• Se démarquant par son ouverture et sa disponibilité visant à favoriser le développement des futurs professionnels en stages et de la relève.• Reconnue pour son expertise clinique par ses pairs.
PRIX ÉQUIPE MERVEILLE	<ul style="list-style-type: none">• Groupe œuvrant dans différentes professions travaillant ensemble vers un but commun.• Démontrant une cohésion interprofessionnelle.• Faisant preuve d'initiative, de créativité et d'innovation pour accroître l'efficacité de l'équipe.• Optimisant le champ de compétences de chaque professionnel.
PRIX IMPACT	<ul style="list-style-type: none">• Personne ou groupe se démarquant par son implication auprès de la population de sa communauté ou sa région.• Se démarquant par son leadership dans les différentes sphères de la pratique professionnelle.• Ayant atteint des résultats probants attribuables aux actions de cette personne ou groupe.• Avoir eu des effets tangibles sur la qualité des soins et services dispensés, sur l'efficacité des services de santé et sur la satisfaction des clientèles visées.• Ayant un potentiel d'exportabilité vers d'autres clientèles ou milieux de soins
PRIX BOUTON D'OR	<ul style="list-style-type: none">• Personne se démarquant par sa bonne humeur, sa jovialité et son sourire contagieux.• Démontrant une générosité de son temps et de son être.• Étant apprécié(s) par ses collègues et sa clientèle pour ses qualités de collaboration.• Faisant preuve d'écoute, d'empathie et de compréhension envers la clientèle.• Faisant preuve d'initiative, de créativité et d'innovation afin d'accroître la qualité de vie de la clientèle.• Se démarquant par son haut niveau d'habiletés relationnelles.
PRIX PRESTIGE (ensemble de l'œuvre)	<ul style="list-style-type: none">• Personne ayant à son actif plusieurs réalisations professionnelles.• Ayant été à l'origine d'un projet novateur• Démontrant une grande influence dans sa profession ou au sein de son organisation.• Étant à l'écoute de la clientèle, de ses pairs et de l'organisation afin que ceux-ci poursuivent leur développement.• Reconnue comme étant « significative » au sein de son équipe et de l'organisation.• Ayant contribué au développement professionnel de façon distinctive et particulière

À vous de semer maintenant!!!

Le comité organisateur a revu et clarifié les différents critères des six catégories de prix. Un professionnel qui souhaite transmettre le nom d'un ou des collègues professionnels de notre organisation doit s'assurer de remplir le formulaire de « Mise en candidature » et de nous le transmettre accompagné d'un court texte démontrant les qualités et aptitudes du candidat, d'un maximum de deux (2) pages imprimées (non manuscrites), soit environ 500 mots, avant le 3 février 2012. Les formulaires de mise en candidature doivent être acheminés par courrier interne à l'attention de « DSIPP-Gala des Étoiles ».

N'hésitez pas à nous faire connaître vos « Étoiles »!

Le Comité organisateur du « Gala des Étoiles 2012 »: Martine Dallaire (CII), Sylvain Dubé, Directeur des communications, François-Régis Fréchette (CII), Julie Léonard (CSF), Madeleine Salem (CM), Johanne Savoie (CSF)

MISE EN CANDIDATURE

GALA DES ÉTOILES 2012: LES BOURGEONS PASSIONNÉS ÉMERGENT!

Nom et prénom: _____

Titre professionnel: _____

Conseil Multidisciplinaire (CM)

Conseil des Infirmières et infirmiers (CII) (incluant le comité des infirmières et infirmiers auxiliaires)

Conseil des Sages-femmes (CSF)

Secteur d'activité / programme: _____

Établissement: _____

Numéro de téléphone au travail: _____

Quel prix proposez-vous pour votre candidat?

Prix Bourgeon (relève)

Prix Passionné

Prix Bouton d'Or

Prix Équipe Merveille

Prix Impact

Prix Prestige

(pour l'ensemble des réalisations)

Candidature proposée par:

Nom et prénom: _____

Titre professionnel: _____

Secteur d'activité/programme: _____

Établissement/ point de service: _____

Numéro de téléphone au travail: _____

Signature: _____

Candidature appuyée par:

Nom et prénom: _____

Titre professionnel: _____

Secteur d'activité/programme: _____

Établissement/ point de service: _____

Numéro de téléphone au travail: _____

Signature: _____

N.B. Le formulaire de mise en candidature doit être accompagné d'un texte explicatif d'un maximum de 2 pages imprimées (non manuscrites) démontrant les qualités de la candidature. Prière d'acheminer le formulaire de mise en candidature par courrier interne à l'attention de: « DSIPP-Gala des Étoiles 2012 ».

Comité de coordination et suivi de projets

Christian Codère, responsable
 Manon Bérubé, responsable gestion de changement
 Maxime Labelle, responsable support technique
 Isabelle Landry, responsable de la direction de la qualité et gestion des risques
 Anne Éthier, responsable de la direction des soins infirmiers et pratiques professionnelles
 D^{re} Pascale Sergery, médecin

Équipe de soutien sur le terrain-Conseillers Lean

John Benoit, direction des ressources financières et informationnelles
 Marie-Ève Cloutier, direction santé physique
 Karima Djellouli, direction des services généraux et santé publique
 Ruth Labbé, direction des ressources financières et informationnelles
 Nathalie Lavallée, direction des services généraux et santé publique
 Sylvie Marchand, direction des soins infirmiers et pratiques professionnelles

Les 7 volets

Communautaire : Investigation et Hospitalier : investigation

Directrice responsable: Charlene Engström
Analyse des services diagnostiques
 Membres de l'équipe :
 Marianne Gosselin, Valérie Roy, Roxanne Boivin, Mélanie Michaud, Suzanne Touchette, Jacinthe Maltais, Marjolaine Brault, Christine Massie, Michèle Pellerin, Régis Morin, Josée Dupré, Sophie Huber-Boucher, Mélanie Breton, conseillers Lean John Benoît et Marie-Ève Cloutier

Hospitalier : Urgence

Directrice responsable :
 Anne-Marie Bourassa
Révision complète des processus et synchronisation des activités
 Membres de l'équipe :
 Serge Gauvreau, Luc Larue/Diane Chabot, Lucie Charron, D^r Sylvain Croteau, D^r Pierre-Yves Caffin, Chantal Chénard, Linda Olmstead, Annie Boucher, Marc-Antoine Dumont, Manon Chéné, Sylvie Drolet, Isabelle Demers, Chantal Robert, D^{re} Anne Gervais, Olivier Loiselle, spécialiste Lean médical et les conseillères Lean Ruth Labbé et Karima Djellouli

Communautaire : Dépistage-Triage-Évaluation

Directeur responsable :
 Hugo Lemay
 Membres de l'équipe :
 Annie Proulx, Christinane Millette, Martine Gagnon, Pascale Leclerc, Isabelle Aubrey, Michel Diotte, Julie Giroux et les conseillères Lean Nathalie Lavallée et Sylvie Marchand

Communautaire : Capacité de prise en charge

Directeur responsable :
 Alain Godmaire

Hospitalier : Hospitalisation

Directeur responsable :
 Gilles Coulombe

Hospitalier : Prise en charge

Directeur responsable :
 D^r André Moreau

Hébergement : Prise en charge

Directrice responsable :
 Nicole Forget

PETIT LEXIQUE LEAN

Cartographie de la chaîne de valeur :

Il s'agit d'un schéma représentant l'ensemble des flux et actions successifs qui permettent à un patient d'obtenir un service.

Flux tendu :

Synonyme de juste-à-temps qui permet à un « fournisseur » de travailler en fonction des besoins réels de son « client ». Cette méthode permet de minimiser le nombre d'unités dans un processus de sorte à contrôler le délai.

Juste-à-temps :

Bonne action au bon moment, au bon endroit, avec une bonne quantité et qualité = bonne synchronisation des actions.

Kaizen :

Kai=changer Zen=bon... donc changer pour devenir bon dans un contexte d'amélioration continue.

Les attentes inutiles – MUDA :

Surproduction :

Produire plus que nécessaire, produire plus tôt que nécessaire

Correction :

Toute action qui doit être reprise pour le rendre conforme aux besoins du client

Déplacement/Transports :

Tout déplacement ou transport inutile

Attente :

Attendre après un équipement, une réponse, de l'information, une procédure, une décision

Stock :

Toute pénurie de matériel, manque d'espace à cause d'un surplus de stock, stock périmé

Mouvement :

Mouvement inutile pour atteindre un objet, recherche de dossier ou d'information, poste de travail mal organisé, méthode de travail

Procédures et méthodes :

Tâches effectuées qui n'ajoutent pas de valeur au client.

Non-Valeur ajoutée :

Toutes les actions inutiles ou qui n'ajoutent pas de valeur, qui gaspillent le temps ou le talent des gens.

Projet Kaizen :

Une stratégie de mise en valeur des connaissances des membres

des équipes multidisciplinaires d'un service dans le but de définir et d'analyser, de mettre de l'avant un plan d'action, d'implanter ce plan d'action, de le roder et de le contrôler.

Valeur ajoutée :

Toutes les actions posées qui contribuent directement à satisfaire le besoin du patient ou du client.

5S :

Démarche en cinq étapes qui a pour objectif d'améliorer l'efficacité d'un environnement quelconque.

Étape 1- sélectionner
 Étape 2- S'ordonner
 Étape 3-Scintiller
 Étape 4- Standardiser et
 Étape 5- Soutenir