

Le mot de la directrice générale

Le projet de loi n° 10, présenté le 25 septembre 2014 par le Dr Gaétan Barrette, ministre de la santé et des services sociaux, vise d'importants changements dans la gouvernance, une réduction importante du nombre d'établissements et l'abolition des agences de la santé et des services sociaux. À la suite du dépôt du projet de loi, des représentants de différents groupes ou associations, provenant de divers milieux, ont été reçus en commission parlementaire à l'automne. Il ressort que notre CSSS ferait partie du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Nord-de-l'Île-de-Montréal.



Le 1^{er} décembre, le ministre a proposé 160 amendements à son projet de loi, ceux-ci sont présentement à l'étude en commission et d'autres modifications pourraient être apportées. Au moment d'écrire ces lignes, le projet de loi n'a donc pas encore été adopté, mais cette étape pourrait être franchie dans les premiers mois de 2015.

L'année 2014 a été une année de grands défis à plusieurs égards et il en sera assurément de même pour l'année 2015. Ensemble nous avons réalisé de belles choses, dont l'obtention de notre agrément 2014-2018 avec un taux de conformité de 90,7 %, notre certification *Entreprise en santé*, les succès de notre accueil clinique, la création d'un milieu de vie pour les personnes présentant un profil de santé mentale, pour ne nommer que quelques-unes de nos réalisations.

Le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord continue de développer des partenariats intéressants pour compléter et améliorer son offre de service et ainsi assurer la qualité, la continuité et la sécurité des soins et services offerts à sa population. Bien que des changements pointent à l'horizon, nous demeurerons « centré sur le mieux-être de notre population » grâce à votre professionnalisme, votre dévouement et votre engagement.

Agnès Boussion

*Nous vous présentons nos meilleurs vœux
à l'occasion des fêtes de fin d'année.*

Denis Rousseau
Président du
conseil d'administration

Agnès Boussion
Directrice générale

Dr Zahi Abou Chacra
Président du conseil des médecins,
dentistes et pharmaciens

Geneviève Chouinard
Présidente du conseil
des infirmières et infirmiers

Étienne Dumais-Roy
Président du
conseil multidisciplinaire

Entreprise en santé

Le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord certifié !



Guy Larouche, directeur local de santé publique et du développement des communautés et directeur du programme de santé physique par intérim, Agnès Boussion, directrice générale, Isabelle M. Lipari, auditeur responsable, Robert Granger, auditeur membre d'équipe et Lucie Madore, chargée de projet

Les 11 et 12 novembre derniers, des auditeurs du Bureau de normalisation du Québec visitaient nos installations pour évaluer notre degré de conformité aux exigences de la norme *Entreprise en santé*. C'est avec fierté que nous annonçons que le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord a été certifié !

Ce succès ne saura que renforcer les actions des prochaines années.



Site web
www.csssamn.ca

Intranet
amn.intra.mtl.rtss.qc.ca

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

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

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

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

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

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

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

514 384-2000



LE PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE)

À votre service

Par Dominique Lemonde, directrice des ressources humaines et du développement organisationnel

Tout le monde connaît l'existence du PAE... ou presque. Mais connaissez-vous bien les services offerts et les modalités de consultation ?

Le PAE est un service de consultation court terme, confidentiel, pouvant porter sur différentes problématiques personnelles ou professionnelles (problème familial, de couple, financier, lié à un collègue de travail, à un changement au travail, etc.).

Ces services sont dispensés par la firme Morneau Shepell depuis 2012. Ils vous permettent d'avoir accès à un éventail de ressources spécialisées, des professionnels chevronnés, membres d'un ordre professionnel et régis par un code d'éthique et un code de profession. Selon le problème pour lequel vous faites appel au PAE, vous serez dirigé vers un psychologue, un travailleur social, un sexologue, un conseiller en orientation, un conseiller financier ou juridique.

Ce service gratuit, puisque défrayé par le CSSSAM-N, vous permet de bénéficier de cinq heures de consultation par année. Si un suivi prolongé est nécessaire, d'autres ressources vous seront proposées, à vos frais. Les régimes d'assurance collective actuels couvrent toutefois plusieurs services professionnels, selon des pourcentages de remboursement qui varient en fonction des groupes d'emploi.

Le PAE propose différentes modalités de counseling. Bien que la plupart des consultations se fassent « en personne », elles sont aussi disponibles par téléphone, clavardage, vidéo ou via leur site Web. Lors de situations particulières ou de crises, le PAE se déplace pour rencontrer les équipes, à leur demande (ex. : décès d'un collègue, d'un patient, événement violent).

L'utilisation de ce service est volontaire, vous seul pouvez choisir d'y accéder. Le PAE peut vous aider 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Il y a toujours quelqu'un au bout du fil et le délai de réponse est de moins de 25 secondes. Le temps d'attente moyen pour obtenir un premier rendez-vous est de trois jours ouvrables.

C'est la vie.
**Laissez-nous
vous aider.**

Votre programme
d'aide aux employés
(PAE) peut vous
aider à surmonter
un moment
particulièrement
difficile ou un
moment de
difficulté
personnelle
ou professionnelle.

514 257-7393

1 800 361-2433

Le PAE s'adresse à tous les employés et cadres du CSSSAM-N. Étant donné les coûts liés à ce programme, les services ne sont pas offerts aux familles. Toutefois, si la problématique concerne un membre de la famille, ce dernier pourrait participer à une ou des rencontres au besoin, en votre compagnie et à votre demande.

Un service confidentiel

- Personne ne saura que vous avez utilisé le PAE, à moins que vous en parliez vous-même.
- On ne fixe pas de rendez-vous consécutifs à deux personnes d'une même organisation pour éviter les rencontres.
- Les messages laissés par le PAE sont discrets et ne mentionnent pas la provenance de l'appel.
- Les services en ligne sont régis et protégés par des mots de passe et des pare-feu.
- Les professionnels sont régis par la loi sur la confidentialité.
- Le CSSSAM-N reçoit uniquement un bilan annuel statistique pour connaître le taux de consultation, les motifs de consultation et des données démographiques générales sur les personnes qui ont consulté (groupes d'âge, sexe, catégories d'emploi). On y présente aussi le taux de satisfaction des personnes qui ont eu recours aux services du PAE.

Le CSSSAM-N offre les services du PAE comme mesure de soutien afin de favoriser la santé et le mieux-être de son personnel. Le Service de santé et sécurité du travail, dans son volet prévention et soutien, met à votre disposition des ressources qui vous permettront d'être bien au travail et dans votre vie personnelle. C'est aussi une mesure de reconnaissance qui traduit l'importance que le CSSS accorde à son personnel. Enfin, une présence au travail de qualité engendre une qualité dans les soins et services offerts.

Vous avez des questions à ce sujet ? Téléphonnez au Service de santé et sécurité du travail à la DRHDO ou communiquez avec le PAE. Que ce soit pour vous ou un collègue, le PAE est là pour répondre à vos besoins.



PAE

1 800 361-2433

www.travailsantevie.com

Plus de deux fois le tour de la terre !

Défi Santé, 98 842 km santé parcourus

Par Estelle Zehler, membre du comité *Entreprise en santé*

Ce sont 322 participants regroupés dans 70 équipes qui ont participé au Défi Santé proposé par le comité *Entreprise en santé*. La circonférence de la terre étant de 40 075 km (www.statistiques-mondiales.com), les équipes ont donc fait virtuellement plus de deux fois le tour de la terre. Quelle performance !

Ce qui est encore plus intéressant, c'est que plus de 71 % des participants qui ont répondu au questionnaire de satisfaction ont estimé que le Défi Santé a entraîné des bénéfices pour leur santé (meilleur sommeil, diminution du stress, etc.). Plus de 78 % d'entre eux indiquent que le défi les a stimulés pour se mettre en forme. Enfin 95 % des répondants souhaitent qu'un nouveau défi soit reproduit. Un beau succès.



Outre le fait de renforcer les saines habitudes de vie, le défi aura permis aux participants de travailler leur créativité et leur humour comme l'indiquent les noms des équipes : *Les cinq doigts de la main, Les fringantes, Les sang-sationnelles, Les étoiles filantes, Les pas pas perdus, Nathan et ses dames, Cinq Cyclones, Participeprésent, Les gazelles en feu, Les pas là là*, pour ne citer que ceux-ci.

Vous trouverez ci-dessous un palmarès, mais il est bien certain que tous les participants sont considérés gagnants, quel que soit le nombre de kilomètres santé récoltés, car un peu c'est déjà beaucoup et plus c'est encore mieux.

Palmarès des équipes

Les Sang-sationnelles

Les Millepattes

Khira Aloui
Marie-Sylvie Bélanger
Marie Yolette Dorléan
Meriem Glija
Sylvie Plante

3 535 km santé

Lise Arcand
Ann-Marie Gagné
Christine Isabel
Nadège Jean
Nathalie Pagé

3 832 km santé

Les Girls du 6500

Sylvie Beaulieu
Maryse Bouffard
Marie-Lise Leclerc
Dominique Lemonde
Lucie Madore

3 345 km santé

2

1

3

Palmarès des activités

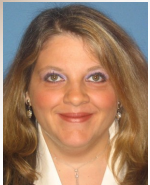
Marche	13 738 km
Tâches ménagères	6 623 km
Vélo sur route	3 557 km
Musculation	2 533 km
Course/jogging	2 174 km
Course/entraînement	2 124 km
Marche en montagne	2 013 km
Jardinage	1 675 km
Natation	1 608 km
Transport actif et durable	1 389 km



Achalantage aux kiosques *Entreprise en santé*

Les membres du comité *Entreprise en santé* et le personnel du PAE ont reçu près de 1 000 employés, médecins et bénévoles aux kiosques d'information. Un vif succès !





Le développement et le maintien des compétences Profession infirmière

Par Anna Greco, conseillère clinique en soins spécialisés - Direction des soins infirmiers (DSI)

La profession infirmière requiert de multiples compétences. Le projet de loi 90, modifiant le code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé, qui définit le champ d'exercice et les activités réservées aux infirmières, reflète l'évolution des compétences acquises au sein de la profession et accroît l'autonomie et les responsabilités de cette professionnelle de la santé.

L'infirmière doit développer des stratégies efficaces pour faire face aux situations suivantes : la complexité des soins, les progrès technologiques, une population de plus en plus instruite et informée grâce aux médias et la pénurie des effectifs. De plus, elle doit posséder un bagage de connaissances diversifiées qui interagit à l'intérieur d'un champ d'expertise vaste et complexe car, comme toute profession de la santé, la pratique infirmière nécessite différents savoirs : le savoir, le savoir-faire, le savoir-être et le savoir-mobiliser.

Quel est le rôle de la Direction des soins infirmiers ?

Un des mandats de la DSI consiste à planifier, à coordonner, à évaluer et à contrôler les activités reliées aux programmes de formation continue en cours d'emploi et de perfectionnement des infirmières, des infirmières auxiliaires et des préposés aux bénéficiaires. Elle participe à la détermination des qualifications professionnelles du personnel en soins infirmiers en fonction des besoins de la clientèle.

Également, elle a la responsabilité de concevoir des programmes d'accueil clinique, d'orientation, de formation, d'évaluation des compétences, de supervision et de soutien clinique. Elle s'assure de la planification et de la dispensation d'activités de formation à l'interne en fonction de l'apport technologique et des développements de la pratique des soins infirmiers. Le développement de liens soutenus avec les responsables de stages des institutions d'enseignement des niveaux secondaire, collégial et universitaire fait aussi partie intégrante des responsabilités de la DSI, car il est essentiel de bien préparer l'accueil des stagiaires ainsi que des externes en soins infirmiers et des candidates à l'exercice de la profession infirmière (CEPI).

Pour réaliser tous ces mandats, la DSI travaille en étroite collaboration avec la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel, la Direction du programme de santé physique, la Direction des services aux aînés et la Direction des programmes d'adaptation sociale, des services multidisciplinaires et des services généraux.

L'approche par compétences

Tous ces volets de formation sont dispensés en utilisant l'enseignement selon l'approche par compétences. Nous n'évaluons pas seulement des connaissances mais bien des compétences qui sont évaluées selon quatre volets :

- **Savoir** (connaissances déclaratives) : les connaissances cliniques et le transfert de compétences générales d'une situation à une autre pour une pratique fondée sur les meilleurs résultats et les données probantes.
- **Savoir-faire** (connaissances procédurales) : la pratique efficace et sécuritaire des méthodes de soins selon les normes en vigueur, les habiletés et l'organisation du travail.
- **Savoir-être** : les attitudes et les habiletés relationnelles, le leadership et la communication professionnelle (en relation avec le projet de loi 90).
- **Savoir-mobiliser** (connaissances conditionnelles) : le jugement clinique, la capacité d'appliquer les trois « savoirs » dans une situation clinique donnée et de les appliquer dans des situations et des contextes variés.

Une compétence permet, dans diverses situations, de s'adapter, de résoudre des problèmes et de réaliser des projets.

L'équipe de conseillères en soins infirmiers et moi-même utilisons les différentes composantes d'une compétence pour rédiger les critères d'évaluation, que ce soit en période d'orientation, de probation, d'externat ou prochainement dans le cadre du programme de préceptorat. Le but étant d'offrir des soins et des services de qualité aux usagers et à leur famille. Un mandat fort intéressant et enrichissant !

Une nouvelle réception au CLSC d'Ahuntsic

La première phase des travaux a permis de réaménager l'accueil réception du CLSC d'Ahuntsic. Plus conviviaux et accessibles, les nouveaux locaux permettent de mieux accueillir les usagers tout en offrant un espace de travail plus ergonomique au personnel.

La seconde phase des travaux a été entamée toujours au même étage, touchant notamment les anciens locaux des archives médicales, les salles de traitements et les bureaux. Le CLSC pourra ainsi accueillir plus d'intervenants.



Partenaires du programme Jeunes en difficulté

Par Diane Rose, chef de programme Jeunes en difficulté *

Le 17 juin dernier, le lancement du programme-cadre montréalais en négligence ALLIANCE a réuni 64 personnes provenant de la communauté, des Centres jeunesse réseau Nord et du CSSSAM-N.

Ce programme a pour objectif de donner aux enfants ciblés une réponse optimale à leurs besoins fondamentaux d'ordre personnel, physique, éducatif et psychologique par leurs parents (les personnes jouant un rôle parental ou significatif) et la communauté.

Lors de cette rencontre, nous avons pu constater que nous sommes plusieurs à travailler pour le mieux-être des familles vulnérables et surtout nous avons relevé l'intérêt des participants à collaborer à cet objectif.

Nous poursuivrons donc de concert car *il faut un village pour élever un enfant*, n'est-ce pas ?

L'équipe responsable remercie les participants au lancement de ce programme.

Mme Nathalie Benoit assumera la responsabilité de ce programme au sein du CSSSAM-N afin qu'il s'actualise dès avril 2015.

Permettez-moi également de remercier mon équipe et tous les collaborateurs de ces dernières années, et de vous souhaiter à tous une bonne continuation.

*Au moment où vous lirez cet article, j'aurai quitté le CSSSAM-N et pris ma retraite.



Les bénévoles Monique Aimée et Jean-Claude Gagnon au CLSC de Montréal-Nord



Des bénévoles accueillent la clientèle dans nos CLSC

Par Jasmine Dubois, chef du Service des bénévoles

En février 2014, le Service des bénévoles a mis en place un service d'accueil au CLSC de Montréal-Nord. L'appréciation positive de ce service par la clientèle nous a encouragés à offrir le même service au CLSC d'Ahuntsic en avril.

Le « bonjour » accueillant et rassurant du bénévole et l'aide apportée pour s'orienter à l'arrivée au CLSC offre à la clientèle une dimension chaleureuse qui fait la différence. Chaque matin, un bénévole est présent dès l'ouverture. Nous souhaitons pouvoir recruter un bénévole pour chaque jour de la semaine.

Halloween au SAD !

Pocahontas, Esméralda, L'ange noir, Le petit lapin Energizer, Maya l'abeille, Le masque, Rosie the Riveter... Qu'ont-ils en commun ? Ils ont inspiré des employés des services à domicile à faire un petit clin d'œil à la fête d'Halloween. Une pointe d'humour pour alimenter l'esprit d'équipe !



Jean-François Brodeur, Amélie Boulanger, Richard Parent, Sarah Della Posta, Christine Thy van Dinh, Julie Maheux, Nathalie Renaud, Lise Béland, Eric Morin, Laura Daniela Sardella, Diana Dipietrantonio, Caroline Boisvert, Sandra Michel, Carolyne St-Hilaire





30 ans pour le Centre de la petite enfance du Passe-Temps

par Isabelle Gagné, conseillère cadre en communication

Le 9 octobre 1984, le Centre de la petite enfance (CPE) du Passe-Temps faisait figure de pionnier, puisqu'il était parmi les premiers CPE à s'installer à l'intérieur d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée au Québec. Organisme à but non lucratif au service de la petite enfance, le CPE était fort attendu par les parents en recherche d'un service de garde en milieu de travail.

Situé au rez-de-chaussée du Centre d'hébergement Laurendeau, le CPE a d'abord accueilli 8 enfants durant ses premiers mois de démarrage. Rapidement leur nombre est passé à 16, puis à 22.

Depuis 30 ans, ce sont des centaines de bouts de chou, âgés entre 18 mois et 5 ans, qui entrent tous les jours de la semaine à la garderie, côtoyant les personnes âgées, le personnel et les bénévoles du centre d'hébergement.

La demande étant très forte, l'aventure s'est poursuivie en 2011 avec l'ouverture d'un deuxième centre de la petite enfance, celui-ci situé au Centre d'hébergement Légaré avec une offre de 42 places.

Ces deux installations étant situées dans des centres d'hébergement, le CPE profite de l'occasion pour créer des liens entre les enfants et les personnes âgées, ce qui est très bénéfique pour ces deux générations.

Les artisans de cette belle réussite ont été nombreux. D'abord la direction et le personnel du CSSSAM-N pour leur accueil, leur ouverture et leur soutien, les parents qui ont accordé leur confiance en laissant leur progéniture aux bons soins des éducatrices, ces enfants qui ont grandi et qui, dans certains cas, sont devenus parents aujourd'hui et enfin, l'équipe d'éducatrices, les bénévoles du conseil d'administration du CPE et la directrice pour leur travail assidu. Certains sont présents depuis le début de cette belle aventure. Félicitations pour ces 30 ans !



Noël, la fête des enfants !



Visite à l'unité de retraitement des dispositifs médicaux

Par Reine Leblanc *

Les 9 et 10 juillet derniers, c'est avec plaisir que nous avons accueilli M. Claude Marcil, conseiller en retraitement des dispositifs médicaux et organisation clinique de la Direction de l'accès des technologies et de la biologie médicale au ministère de la Santé et des Services sociaux. Il était accompagné de M. Jean-Michel Lévesque, également du Ministère.



Martin Tremblay, Claude Marcil, Reine Leblanc et Jean-Michel Lévesque

Cette visite avait pour objectif de prendre connaissance des étapes de retraitement des dispositifs médicaux dans notre CSSS et d'apprécier les locaux récemment rénovés.

Les visiteurs ont été grandement impressionnés par les mécanismes mis en place au sein de l'unité de retraitement et ont souligné l'accueil chaleureux de l'équipe ainsi que la grande disponibilité de M. Martin Tremblay, ICASI au bloc opératoire, pour partager son expertise remarquable.

Cette belle collaboration est une vitrine pour notre CSSS en matière d'amélioration continue de la qualité de nos services.

* Au moment d'écrire cet article, Mme Leblanc était chef d'unité du bloc opératoire. Elle occupe depuis le 14 septembre 2014 le poste de conseillère à la gestion des risques.

La coordination d'activités *trans*CSSSAM-N Un changement de haut niveau !

Par Donald Haineault, directeur général adjoint

Lors de la création des CSSS en 2004, l'un des objectifs était d'harmoniser les pratiques de manière transversale à l'intérieur d'un même établissement. Au 1^{er} avril 2014, le CSSSAM-N comptait cinq personnes en coordination soir, nuit, fin de semaine et jours fériés, soit quatre en hébergement et une à l'hôpital. Pour combler l'ensemble des besoins en coordination, le CSSSAM-N devait recourir à de la main-d'œuvre indépendante (MOI) en hébergement et à des infirmières à l'hôpital qui avaient accepté ces remplacements, infirmières que nous remercions pour leur soutien. Le budget rattaché à la coordination d'activités s'élevait, avant avril 2014, à presque deux millions de dollars par année du fait de la présence de ces coordonnateurs dans cinq installations et des coûts importants reliés à la MOI.

La coordination d'activités *trans*CSSSAM-N, un choix organisationnel

Au début de février 2014, la direction du CSSSAM-N a choisi de mettre en place un modèle éprouvé dans de nombreux établissements. Dans ce modèle d'organisation, un seul coordonnateur d'activités agit comme représentant de l'établissement et possède l'autorité dévolue à cette fin pour que les mesures appropriées soient appliquées tant dans les opérations courantes que les situations particulières ou d'urgence qui peuvent se présenter à l'hôpital, dans les centres d'hébergement et les CLSC.



Donald Haineault, DGA et DSI par intérim et Guy Larouche, DLSPDC et DPSP par intérim, ont dirigé ce changement



Les coordonnateurs Dany Boulay, Youssouf Ballo, Simo Ouifki, Marie-Ève Rompré, Marie-Ève Jolicoeur et Lise Racette, chargée de projet

Les coordonnateurs et leur rôle

Les coordonnateurs *trans*CSSSAM-N sont ceux qui réalisaient cette fonction dans l'une de nos installations et qui ont accepté de recevoir l'information et la formation requises pour une mise à niveau de leurs connaissances et de leurs compétences afin d'assumer les responsabilités rattachées à l'optimisation de leur rôle. Ces coordonnateurs d'activités exercent leur fonction sur place à l'Hôpital Fleury et à distance avec les autres installations.

Dans ses grandes lignes, cette fonction optimisée comprend la coordination de la dispensation et de la qualité des soins, la sécurité et l'application des mesures d'urgence, la gestion des risques, la gestion des séjours incluant la coordination des admissions, des transferts et des départs, la priorisation des affectations des ressources humaines selon les besoins et l'assurance d'une réponse aux besoins cliniques des personnes. Ces coordonnateurs portent également une attention particulière aux usagers vulnérables ou à haut risque infectieux.

La coordination *trans*CSSSAM-N est en place depuis le 1^{er} avril 2014 et a été complètement actualisée au début de l'automne 2014.

Un nouveau président au CMDP

Changement de visage à la tête du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.

Dr Zahi Abou Chacra, otorhinolaryngologiste, a pris en charge la présidence du conseil.

Nous lui souhaitons un bon mandat.



Noël blanc ! Noël magique !



CÔTÉ FONDATION

Par Catherine St-Amour, directrice générale de la Fondation,
Elsa Coufourier et Julie Ravenda, agentes de développement



GOLF

Sous la présidence d'honneur de M. Michel Cantin, vice-président régional Ouest de Montréal, Mouvement Desjardins

La 20^e édition du tournoi de golf annuel de la Fondation s'est déroulée au Club de golf de l'Île de Montréal le 18 septembre dernier. Ce club chic et urbain a accueilli 140 golfeurs qui ont profité d'une belle journée ensoleillée. Gastronomie et réseautage étaient à l'honneur autour d'un souper quatre services suivi d'un encan mené de main de maître par nul autre que le chef Jonathan Garnier, propriétaire de la Guilde culinaire et juge animateur à l'émission *Ça va chauffer!*

L'expertise du maître de cérémonie et la générosité des convives et des partenaires ont permis à la Fondation de récolter 100 000 \$.



Merci à nos partenaires, Desjardins présentateur officiel de l'événement et Réfrigération R & S.

SPECTACLE-BÉNÉFICE

Sous la présidence d'honneur de Mme Stella Poulin, vice-présidente régionale Montréal-Centre Nord de la Banque Nationale

Le 18 novembre 2014, au cœur du somptueux Théâtre Rialto, la Fondation tenait son spectacle-bénéfice avec l'humoriste chouchou des québécois, l'incontournable Louis-José Houde.

C'est devant un parterre de plus de 500 spectateurs que la Fondation a annoncé le montant amassé lors de cette soirée : 88 000 \$.

Merci à nos fidèles spectateurs et commanditaires et à notre partenaire, la Banque Nationale.



Louis-José Houde et Sœur Angèle avec le comité organisateur du spectacle-bénéfice de la Fondation

ÉVÉNEMENTS À VENIR



La Soirée des Grands Vins
Le 7 mai 2015
au Club St-James de Montréal



Marche et Bouge
Le 31 mai 2015
au Parc Aimé-Léonard

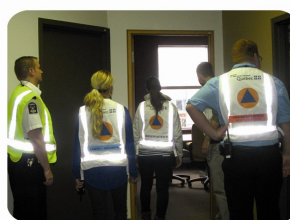
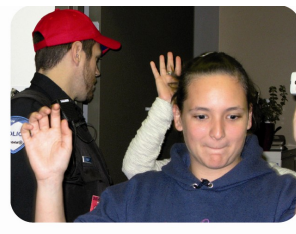
Fondation du CSSSAM-N

www.fondationcsssamn.org
Téléphone : 514 383-5083

Mesures d'urgence

Simulation au 6500

Le vendredi 10 octobre 2014 a eu lieu une simulation d'événement majeur en collaboration avec le Service de police de la Ville de Montréal. Le personnel a dû se confiner avant d'être évacué par le SPVM. Ce sont bien des employés que vous voyez ci-contre les mains en l'air, non qu'ils aient commis un méfait, mais plutôt pour ne pas être confondus avec un éventuel tireur.



8

Le Cercle
Octobre-Décembre 2014

LA SANTÉ, UN INVESTISSEMENT PAYANT !

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

Les Prix d'excellence du réseau de la Santé et des Services sociaux

Le Centre des jeunes l'Escale de Montréal-Nord lauréat !

En octobre 2014, l'organisme de Montréal-Nord a reçu le Prix d'excellence du réseau de la Santé et des Services sociaux dans la catégorie « Prévention, promotion et protection de la santé et du bien-être ». Mme Christine Black, directrice du Centre des jeunes l'Escale, témoigne : « Nous étions fiers de ramener ce prix à Montréal-Nord et d'avoir pu, à notre façon, démontrer à tout le Québec, tout le travail positif qui est fait à Montréal-Nord. »

Le site web du ministère de la Santé et des Services sociaux indique : « Plusieurs études le démontrent : le problème de la violence à Montréal touche particulièrement les jeunes et nuit aussi bien à leur réussite scolaire qu'à leur intégration au marché du travail. »

Le Centre des jeunes l'Escale, en collaboration avec la Commission scolaire Pointe-de-l'Île, a mis sur pied un projet de prévention et d'intervention à l'école Amos, qui accueille des jeunes âgés de 16 à 20 ans n'ayant pas réussi leurs études dans les écoles régulières et présentant des facteurs de risque importants de comportements violents, de consommation abusive de drogues et d'alcool, ainsi que de décrochage scolaire.

Fondé sur l'approche *Leadership and Resiliency Program*, le projet *Prévencité* prend la forme d'un cours optionnel offert chaque semestre à 30 jeunes de 5^e secondaire sélectionnés selon une évaluation du risque de délinquance juvénile. Ce cours comprend quatre volets distincts : des ateliers de résilience en groupe, des activités de bénévolat dans la communauté, des activités de plein air et d'aventure, de même que des suivis individuels.

Les enquêtes réalisées à ce jour montrent que ce cours contribue notamment à augmenter la confiance en soi des jeunes participants, ainsi qu'à améliorer leurs connaissances et leurs habitudes quant à la consommation de drogues et d'alcool. Il facilite de plus leur relation avec l'autorité, au profit d'une plus grande assiduité, de persévérance et de réussite scolaire.

Le succès de ces jeunes, qui ont connu des échecs répétés et qui sont en grandes difficultés personnelles et sociales, est une grande fierté pour tous les professionnels, intervenants et enseignants mobilisés autour du projet, tout comme pour l'ensemble des membres de la communauté de Montréal-Nord.



Mme Lucie Charlebois , M. Adriano Costanzo, Mme Christine Black , Mme Nathalie Labelle, M. Ed Vertus, M. Sébastien Gagnon, M. Jean-François Cusson, Mme Suzanne Bernier, Mme Patricia Gauthier et Dr Gaétan Barrette



Au premier plan : Geneviève Lamoureux , Stéphanie Gendron, Nathalie Pagé, Annie Jacques - Au second plan : Marie-Hélène Kyriakakis, Jonathan Racicot, Lise Arcand, Isabelle Parizeau
Au troisième plan : Dr Karim Ouallouche et André Moisan

Une équipe qui bouge

Par Isabelle Parizeau, agente administrative - DAMH

Le dimanche 28 septembre 2014, huit membres du personnel, essentiellement des laboratoires de l'Hôpital Fleury, participaient au Marathon de Montréal.

Mme Annie Jacques a su convaincre ses collègues et les motiver pour ce défi. Cependant, blessée au pied, Annie n'a pu malheureusement participer à la course, mais a supporté avec vigueur son équipe, de concert avec Joan Nadeau, André Moisan et Cécile Meunier.

Si certains d'entre eux, Dr Karim Ouallouche, Isabelle Parizeau, Jonathan Racicot, Lise Arcand et Nathalie Pagé sont des habitués de la course, pour Stéphanie Gendron, Geneviève Lamoureux et Marie-Hélène Kyriakakis il s'agissait d'une première expérience.

Selon le niveau de chacun, certains ont participé au parcours de 10 km et d'autres au demi-marathon, soit 21,5 km.

Bravo à tous !

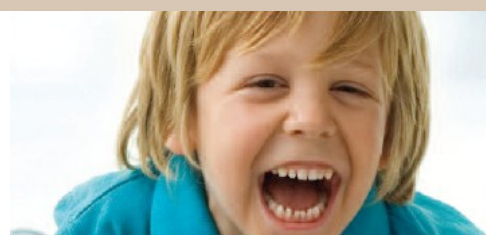
9

Le Cercle
Octobre-Décembre 2014

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



Coopérer pour créer l'avenir





Agir auprès de la personne âgée

Par Marlène St-Laurent, Service de formation et du développement organisationnel

Initié en 2008 par le ministère de la Santé et des Services sociaux, avec l'appui des représentants syndicaux CSN, le programme de formation *Agir auprès de la personne âgée* vise à actualiser les connaissances et les compétences des préposés aux bénéficiaires (PAB) dans nos centres d'hébergement. La formation tient compte de l'évolution des clientèles, de l'organisation du travail et des services offerts dans les différents milieux.

En 2009-2010, quatre modules de formation avaient été offerts à l'ensemble des PAB en hébergement :

- Agir pour protéger (troubles de comportement, troubles cognitifs et situations de crise)
- Agir pour collaborer (rôle et contribution à l'équipe)
- Agir pour sécuriser (situations à risque : observations et interventions appropriées)
- Agir pour accompagner (communication et relation avec les proches)

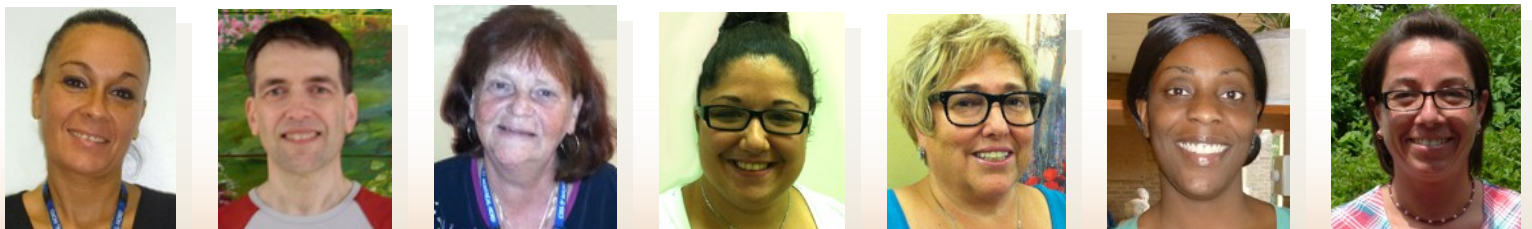
Deux nouveaux modules voient le jour pour les PAB en hébergement :

- Programme de développement des compétences
 - Agir pour préserver (besoins physiologiques)
 - Agir pour entourer (soins palliatifs de fin de vie)
- Programme de soutien clinique

Cette formation d'une journée a été donnée entre le 30 septembre et le 4 décembre 2014. L'animation était assurée par une équipe de formateurs internes composée de cinq PAB, soit Céline Demers, Christine Durette, Rachelle Obas, Charles Ouellet et Vicky Piché et de deux infirmières auxiliaires, soit Jessyka Bédard et Marlène Collin.

L'objectif est de former tous les PAB de l'hébergement sur ces deux modules. Les PAB formateurs seront responsables, en collaboration avec les chefs d'unité, de mettre en place des activités de coaching destinées aux PAB après leur participation à ces formations.

L'équipe de formateurs vous invite à vous amuser en complétant la grille de mots croisés ci-dessous.



Dans l'ordre : Céline Demers, Charles Ouellet, Christine Durette, Jessyka Bédard, Marlène Collin, Rachelle Obas, et Vicky Piché

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	■		■		■		■		
2							■		
3		■		■					
4							■		■
5		■		■					
6	■								■
7	■			■		■		■	
8						■			
9		■	■		■	■		■	
10									
11						■			
12			■		■			■	
13		■							

La grille de mots croisés contient dix prénoms, dont sept sont ceux de personnes tenant la tête d'affiche dans la production AGIR au sein de notre organisation. Saurez-vous les identifier ?

HORIZONTALEMENT

1 - Prénom d'un cinéaste d'animation canadien oscarisé 2 - Prénom d'artiste de l'actrice fétiche d'Antonioni – Préposition 3 - Oint 4 - Enduisis d'encre 5 - Rassemblé 6 - Prénom de qui incarna «L'Ange bleu» 7 - Inaltérable et inoxydable 8 - Manœuvres - Au diapason 10 - Prénom d'artiste de la «voix» de Bobinette 11 - Nom d'un médecin télévisuel – Poil 12 - Possédé – Bien 13 - Prénom homonyme d'une comédienne dans «Mad Men»

VERTICALEMENT

1 - Douceur - Dans les jeux de cartes, elle est la dame de carreau 2 - Assommé - Tendre - Interjection 3 - Boissons exquises – Ruisseau 4 - Nombre associé au CERCLE - Fasse effet 5 - Prénom d'un artiste d'origine arménienne - Pronom personnel 6 - Motivée – Difficulté 7 - Lisse - Prénom d'artiste de qui l'on a appris la couleur de l'amour 8 - Prénom de l'interprète couronnée à l'Eurovision 1988 – Conjonction 9 - Audacieux - Fleur

Solution en page 13



Une année se termine, une autre commence

Par l'équipe du Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (BCLPQS)

L'année 2013-2014 a été très occupée pour les membres du Bureau, qui ont traité au total 588 dossiers de plaintes, plaintes médicales, interventions et demandes d'assistance. Ils ont aussi répondu à 88 demandes de consultation, majoritairement formulées par des professionnels et des gestionnaires de l'établissement, ce qui représente une augmentation de 57 % par rapport à l'exercice précédent.

L'approche du BCLPQS en est une d'amélioration de la qualité, c'est-à-dire que des solutions novatrices et gagnantes sont recherchées afin d'atténuer les conséquences ou la répétition des problèmes soulevés par une plainte.

À cet effet d'ailleurs, ce sont 75 % des objets de plaintes qui ont conduit au constat de la nécessité d'améliorer la situation rapportée en 2013-2014. Les mesures correctives qui découlent de cette analyse sont souvent de l'ordre de l'information, de la sensibilisation et de l'encadrement du personnel, en vue notamment d'améliorer les communications avec les usagers ou encore la continuité et la qualité des soins et services dispensés.

Cette amélioration continue ne serait pas possible sans votre contribution à tous et nous vous en remercions encore une fois.

Droit au respect et à la dignité

Lors du concours « Dévoilez-nous un collègue... », Mme Cynthia Diotte nous dévoilait sa collègue Mme Diana Dipietrantonio, ergothérapeute au CLSC de Montréal-Nord :

« Lorsque je me retrouve dans une situation difficile où un client agressif ou anxieux m'affecte particulièrement, je pense à ma collègue Diana et à son comportement exemplaire. Son calme, son respect de la dignité humaine et son professionnalisme envers ses clients et ses collègues sont un exemple pour moi. Elle ne laisse pas les failles du système l'empêcher de prioriser les besoins de ses clients. Le bien-être de ceux-ci est au centre de son travail quotidien.

Si un jour, dans ce monde ultra performant et rapide, mes parents perdent leur autonomie et nécessitent des soins de santé, je ne peux qu'espérer qu'une Diana soit présente pour eux afin de respecter leur rythme, leurs besoins et leurs limites et les aider à conserver leur dignité. »

Le CONCOURS « CODE D'ÉTHIQUE » s'adresse aux employés, médecins et bénévoles du CSSSAM-N

Coupon à retourner AVANT le 23 janvier 2015 par courrier interne au Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, CLSC d'Ahuntsic ou participation par intranet

De quel droit est-il principalement question dans l'affiche ci-contre ?

- Droit au respect et à la dignité
- Droit à des services de qualité, adaptés, accessibles et sécuritaires (dont le droit à l'information et à la confidentialité)
- Droit au consentement et à la participation
- Droit à l'accompagnement et à la représentation
- Droit d'exprimer son insatisfaction et de porter plainte

Votre réponse : _____

Nom, prénom (lettres moulées) : _____

Titre d'emploi : _____

Installation : _____

Poste téléphonique : _____

Une seule participation par personne. Tirage le 30 janvier 2015

À gagner : bon d'achat de 25 \$ de la Promenade Fleury

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

Je demande à l'employé de s'identifier si je n'arrive pas à lire sa carte d'identité

À votre écoute... pour votre satisfaction

Le Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est présent pour vous assister et pour traiter votre plainte. Vous pouvez nous joindre au 514 384-2000, poste 3316

Dominique Allaire Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	Robert Therrien Adjoint à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	Martine Brisson Technicienne en administration

Noël, la fête du réconfort !



Systeme de prevention clinique

Le Systeme de prevention clinique (SPC) sert aussi a prevenir. Il vise a ce que les professionnels integrent davantage la prevention dans leur pratique et que les individus adoptent des comportements preventifs. Le Centre d'education pour la sante (CES) et le Centre d'abandon du tabagisme (CAT) s'inscrivent dans cette approche.



Etienne Dumais-Roy,
intervenant au CES

Depuis 2007, j'ai vu naître et grandir le Centre d'education pour la sante. J'ai pu constater que le changement est un processus complexe, que le pas a franchir entre le savoir et le faire est loin d'être acquis. Combien de fois entendons-nous ou disons-nous nous-mêmes les fameux « oui, mais... » ?

Mon rôle est donc de renforcer la conviction de la personne que manger mieux, bouger plus est important pour elle et de faire augmenter sa confiance en ses capacités de réussir ce changement. Pour y arriver, j'utilise l'entretien motivationnel, une approche clinique probante, utilisée dans de nombreux domaines et qui vise un changement de comportement. Je propose jusqu'à trois rencontres qui peuvent s'étaler sur une période de 6 à 12 mois. Avec l'accord de l'utilisateur, j'envoie un rapport à son médecin de famille, ce qui permet de consolider les liens avec les médecins de première ligne, l'un des objectifs du Systeme de prevention clinique.

Les personnes qui bénéficient de nos services présentent des risques comportementaux, comme la sédentarité et une alimentation déséquilibrée, et des facteurs de risques cliniques comme l'hypercholestérolémie, le surpoids et les antécédents familiaux de maladies cardiovasculaires. Les usagers qui présentent du diabète et de l'hypertension sont orientés vers le Centre d'enseignement en gestion de la maladie chronique, un autre service offert au CSSSAM-N.



Nathalie Larouche,
intervenant au CAT

J'apporte un soutien individuel aux usagers désirant cesser de fumer. Je les reçois au CLSC pour un minimum de trois rencontres, selon une approche motivationnelle.

Nous y abordons leur histoire de fumeur et d'essais d'abandon préalables, les outils à la cessation comme les thérapies de remplacement de nicotine, le plan d'action.

Je les dirige, au besoin, vers un médecin, un pharmacien ou un autre professionnel. Le CSSSAM-N offre également des groupes de cessation tabagique trois fois par année.



Marie Armelle Pierre,
infirmière conseil en prevention clinique

J'apporte mon soutien pour améliorer et soutenir les pratiques cliniques préventives en première ligne auprès des médecins, des infirmières, des pharmaciens communautaires et tout autre professionnel de la sante.

J'essaie de les « contaminer » à la prevention en mettant les ressources en réseau. Plus spécifiquement, je fais la promotion des services du CES et du CAT.

Integrer la prevention dans les pratiques

Qu'est-ce que les pratiques cliniques preventives ? C'est un ensemble d'interventions (counseling, dépistage, immunisation, chimioprophylaxie) réalisées par un professionnel de première ligne auprès d'un usager et visant à promouvoir la sante et prevenir les maladies, les blessures et les problèmes psychosociaux. À Montréal, nous faisons actuellement la promotion du counseling sur les habitudes de vie (alimentation, activité physique et tabagisme), du dépistage de l'hypertension et du cancer du sein. D'autres pratiques cliniques preventives s'ajouteront dans l'avenir.

Les services sont offerts en priorité à la population, mais également aux bénévoles, aux médecins et au personnel du CSSSAM-N.

Centre d'education pour la sante : 514 384-2000, poste 7408

Centre d'abandon du tabagisme : 514 384-2000, poste 7324



*Noël,
la fête du partage !*



De la visite, ça fait toujours plaisir !

par Robert Aubin, membre du comité des usagers



Durant le temps des Fêtes, on se visite beaucoup, c'est plaisant. Mais pense-t-on aux personnes démunies, isolées, seules au monde ? Le comité des usagers veut profiter du mois de décembre pour promouvoir le contact entre les générations.

Les affiches « Partagez le bonheur », mettant en vedette Gilles Latulippe, sont placées sur les babillards de nos installations, mais aussi dans les institutions d'enseignement et les organismes communautaires du quartier.

Le comité veut immortaliser ces visites en invitant les gens à en parler sur Facebook, www.facebook.com/visitonsnosaines, en faisant un commentaire sur le mur « Quoi de neuf » ou « Écrivez quelque chose », puis en téléchargeant photos ou vidéos, après avoir reçu bien entendu le consentement des personnes figurant sur celles-ci. De plus, le comité des usagers aimerait faire paraître un article dans les journaux de quartier.

Mais visiter les personnes âgées, ce n'est pas une nouveauté... On peut dire que tous les bénévoles de notre CSSS établissent un contact avec les usagers au cours de leurs tâches, que ce soit en distribuant la communion, en faisant un déplacement ou en donnant un coup de main aux activités.

Il y a aussi des bénévoles désignés spécifiquement pour faire des visites d'amitié. Grâce aux responsables de l'animation, ils peuvent apporter une attention particulière aux résidents plus isolés, à ceux qui n'ont pas le goût de participer aux activités, à ceux qui s'ennuient, etc.

Dans la communauté, des organismes de chez nous ont développé un service de visites d'amitié pour diminuer l'isolement de certaines personnes à la maison. Pensons au Centre d'action bénévole de Montréal-Nord, à Entraide Ahuntsic-Nord et à son pendant, Entraide Ahuntsic-Sud.

En plus d'apporter chaleur et réconfort, ces visites sont sécurisantes : elles permettent de vérifier l'état de santé et d'offrir l'aide spécifique si nécessaire.

Le quartier Ahuntsic héberge un organisme qui a justement pour mission de rapprocher les générations. L'association *L'amitié n'a pas d'âge* s'investit depuis plus de 20 ans dans la promotion et la réalisation de projets intergénérationnels. Elle veut attirer l'attention de la population sur le rôle des échanges entre les générations pour renforcer les mailles du tissu social et contribuer au mieux-être collectif.

Pour plus de détails : <http://amitieage.org>
Téléphone : 514 382-0310, poste 209

Et vous ? Que pourriez-vous faire pour quelqu'un dans le besoin ? Un voisin, une cousine en perte d'autonomie, une personne oubliée durant le temps des Fêtes...

Le comité des usagers vous invite à faire de belles rencontres... à « partager le bonheur ».

Partagez le bonheur



Une visite... parce que vous les aimez



Gilles Latulippe pensait que visiter un aîné, c'est partager le bonheur...

Partenariat santé mentale Dans le magazine Synergie

Dans son numéro d'août-septembre 2014, le magazine *Synergie* de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS) soulignait un dossier partenarial de santé mentale en cours au CSSSAM-N. Celui-ci fait par ailleurs partie des projets « Opération BONS COUPS » retenus par l'AQESSS.

Extrait : « Depuis 2010, le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord et le Carrefour jeunesse emploi Bourassa-Sauvé (CJE-BS) travaillent main dans la main pour améliorer

l'insertion professionnelle de jeunes en difficulté qui souffrent de problèmes de santé mentale. Quatre ans plus tard, les résultats parlent d'eux-mêmes. Non seulement les conseillers en emploi du CJE-BS sont mieux outillés pour aider la clientèle desservie, mais le nombre de placements en milieu professionnel ou de retours aux études a considérablement augmenté. Voici donc le portrait d'une collaboration fructueuse. »



**Noël,
en famille, entre amis !**

Hôpital Fleury Simulation Ebola

Le 21 octobre 2014 avait lieu une simulation d'un cas d'Ebola à l'urgence de l'Hôpital Fleury. Pour suivre cet exercice, Michel Garceau, coordonnateur régional des mesures d'urgence de l'Agence et D^{re} Renée Paré, responsable médicale des infections nosocomiales à la Direction de santé publique de Montréal, étaient également présents.

Bravo au personnel pour ses bonnes pratiques !

Une nouvelle présidente pour le conseil des infirmières et infirmiers

Madame Geneviève Chouinard, conseillère en soins infirmiers, assumait l'intérim à la tête du conseil des infirmières et infirmiers depuis le 16 juin 2014. Elle est désormais présidente en titre du CII.

Nous lui souhaitons un bon mandat.



Solution de la page 10

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1		K		P		C		C	O
2	M	O	N	I	C	A		E	S
3	I		E		H	U	I	L	E
4	E	N	C	R	A	S		I	
5	L		T		R	E	U	N	I
6		M	A	R	L	E	N	E	
7		O	R		E		I		C
8	R	U	S	A	S			L	A
9	A			G			V		M
10	C	H	R	I	S	T	I	N	E
11	H	O	U	S	E		C	I	L
12	E	U		S		O	K		I
13	L		J	E	S	S	Y	C	A

Déjà vacciné ?

Il n'est jamais trop tard pour bien faire !
La campagne de vaccination contre la grippe saisonnière est en cours.



Édition
Agnès Boussion,
directrice générale

Comité de rédaction
Agnès Boussion,
directrice générale
Estelle Zehler,
rédactrice en chef

Révision
Chantal Day,
technicienne en administration
Isabelle Gagné,
conseillère cadre en
Communication

Graphisme et mise en pages
Estelle Zehler,
conseillère cadre en
Communication

Pour renseignements, commentaires ou Suggestions d'articles
Estelle Zehler :
514 384-2000
poste 8335

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

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

PROCHAIN NUMÉRO :

Février 2015

Tombée des textes :
5 janvier 2015
Parution :
13 février 2015