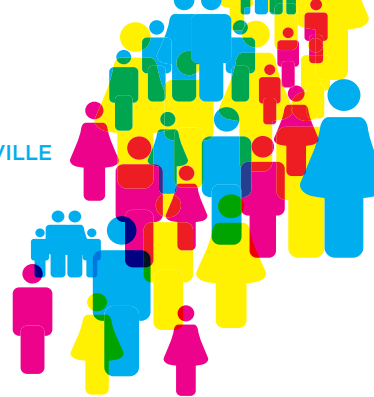


TRAIT D'UNION

BULLETTIN D'INFORMATION
DU CSSS HAUT-RICHELIEU – ROUVILLE



SOMMAIRE

- 01 L'ÉQUIPE D'INTERVENANTS SOCIAUX RÉCOMPENSÉE
- 02 MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
- 03 UNE ÉQUIPE DE SAGES-FEMMES AU CSSS
- 04 PRIX D'EXCELLENCE 2011
- 06 FORMATION SUR LES FACTEURS HUMAINS
- 07 LA CAMPAGNE «DOUBLE IDENTIFICATEUR»
- 08 LES MESURES D'URGENCE
- 10 LA SÉCURITÉ DU BUREAU
- 11 NOUVEAU SYSTÈME DE DISTRIBUTION ALIMENTAIRE
- 12 UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN
- 13 UNE COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE EN SOINS DE PLAIES
- 14 LIGUE DE BALLE-MOLLE
- 15 ACTIVITÉS AUTOMNALES
- 16 PRÉVENTION DU CANCER DU SEIN
- 17 TOURNOI DE GOLF DES EMPLOYÉS
- 18 BILAN DE LA SEMAINE DE SÉCURITÉ
- 19 MERCI!

DATE DE TOMBÉE POUR
LE PROCHAIN NUMÉRO
> 3 FÉVRIER 2012

ACTUALITÉ

L'équipe d'intervenants sociaux des inondations récompensée

Ils ont été présents sur le terrain tout au long de la durée des inondations de la rivière Richelieu, au printemps dernier. Les médias ont parlé de leur travail à plusieurs reprises. Les sinistrés les surnommaient «les anges blancs» en référence au dossard blanc qu'ils portaient tous pour être vus et identifiés facilement. Nous pouvons dire que les intervenants sociaux qui ont pris part aux mesures d'urgence déployées par le CSSS lors des inondations n'ont laissé personne indifférent.

Au cours des derniers mois, deux récompenses importantes ont été remises à l'équipe d'intervenants sociaux des inondations pour souligner leur travail et leur participation dans ces mesures d'urgence. L'équipe a tout d'abord reçu une mention spéciale du ministre de la Santé et des Services sociaux, lors des prix d'Excellence du réseau, pour leur dévouement exceptionnel et tout le travail accompli durant les inondations.

De plus, elle a reçu le Prix d'Excellence 2011 Coup de cœur, du CMDP, du CSSS et de la Fondation Santé. Le comité de sélection était unanime pour dire que l'équipe d'intervenants sociaux a fait preuve d'une présence remarquable dans la communauté et a su donner un visage chaleureux et humain au CSSS Haut-Richelieu – Rouville lors de ces mesures d'urgence.

Centre de santé et de services sociaux
Haut-Richelieu – Rouville



Toujours présents auprès des sinistrés

Un plan de rétablissement a été élaboré afin de planifier les interventions psychosociales après les inondations. Ainsi, les services psychosociaux offerts aux sinistrés sont toujours en cours et le seront tant et aussi longtemps que le besoin se fera sentir. Même si l'eau s'est retirée depuis des mois, des sinistrés ont encore des réactions liées à la fatigue physique et émotionnelle ou certains commencent à les ressentir pour la première fois. Il est donc important de soutenir les personnes sinistrées dans leur réhabilitation à retrouver leur quiétude d'avant les inondations.

Parmi les actions inscrites au plan de rétablissement, on note les groupes de soutien qui sont en cours présentement. De l'information sera aussi envoyée à tous les sinistrés pour les aider à mieux comprendre ce qui peut leur arriver émotionnellement à la suite d'un événement particulier comme les inondations et leur expliquer quoi faire pour se sentir mieux. Cet envoi d'information servira aussi à leur rappeler nos services d'aide psychosociaux, spécifiques à leur situation, qu'ils peuvent utiliser s'ils en ressentent le besoin, en communiquant avec l'accueil d'aide psychosociale du CLSC.

ON PREND SOIN
DE NOTRE MONDE

Le CSSS obtient son agrément !

C'est avec beaucoup de fierté que je suis heureuse de vous annoncer, qu'à la suite de la visite d'Agrément Canada en novembre, le CSSS vient tout juste d'obtenir son agrément avec condition sous forme de rapport dans le cadre du programme conjoint d'Agrément Canada. En effet, notre établissement a présenté un taux de conformité de tout près de 96% pour l'ensemble des pratiques organisationnelles requises, ce qui démontre des améliorations extraordinaires depuis la dernière visite d'agrément en 2008 où notre taux se situait plutôt à 82%! Les membres du conseil d'administration ainsi que l'équipe de direction se joignent à moi pour vous féliciter chaleureusement pour votre engagement à offrir des soins et des services sécuritaires et de grande qualité et nous vous remercions sincèrement de toute la rigueur et le sérieux que vous manifestez dans cette démarche d'amélioration continue qui doit être une préoccupation de tous les jours. Nous sommes d'ailleurs très fiers de tout le chemin parcouru par chacune des équipes depuis les trois dernières années et cela se reflète grandement dans les excellents résultats que nous obtenons maintenant et qui vous permettront de rayonner auprès de vos pairs des autres établissements. Encore une fois, bravo à tous et à toutes!

Notons que l'agrément avec condition sous forme de rapport signifie que même si l'établissement est agréé, nous devons tout de même répondre à un certain nombre de conditions avant le 25 avril 2012 si nous voulons maintenir notre statut. Ces conditions, peu nombreuses, concernent particulièrement certaines pratiques organisationnelles requises (POR) non conformes au sujet des buts à atteindre en matière de sécurité des patients, que ce soit en termes de communication, d'utilisation de médicaments, de milieu de travail ou de prévention des chutes. Cependant, ces conditions sont toutes réalisables dans le délai prescrit et les secteurs concernés seront rapidement rencontrés à cet effet.

Par ailleurs, nous prévoyons communiquer l'ensemble de nos résultats au retour de la période des Fêtes, notamment par le biais d'un feuillet qui sera transmis au personnel et par la diffusion du rapport

d'agrément selon nos canaux habituels tant à l'interne qu'à l'externe.

Diffusion du code d'éthique auprès de nos usagers

Du côté de notre code d'éthique que vous connaissez tous maintenant, nous vous informons que nous avons entrepris la diffusion externe de ce code auprès des usagers qui fréquentent notre établissement. À cet égard, des feuillets seront dorénavant remis aux personnes que nous visitons à domicile, les informant de son existence et de la façon de se le procurer. Des affiches apposées un peu partout dans nos installations, de même que des présentoirs contenant la brochure du code d'éthique, seront également installés sous peu et une communication publique informera la population de l'existence de ce code et des valeurs sous-jacentes.

Nous vous rappelons que l'éthique doit être l'affaire de tous, quel que soit notre rôle dans l'établissement. Il appartient donc à chacun de se familiariser avec les principes et les règles énoncées dans ce code afin qu'il fasse partie de notre quotidien. Des modalités ont été identifiées par vos chefs de service afin de favoriser un échange et une bonne compréhension de son contenu. Un très grand nombre d'intervenants ont déjà signé le formulaire d'engagement au code d'éthique et, compte tenu des échanges prévus à ce sujet, nous vous réitérons notre invitation, pour ceux qui ne l'ont pas encore fait, à signifier par ce geste symbolique, votre engagement à cet égard. Le code d'éthique, de même que le feuillet traitant de la politique sur l'obligation de civilité qui l'accompagne permettent de nous doter de repères plus précis nous permettant d'ajuster nos pratiques et comportements de tous les jours et je vous encourage à y référer régulièrement.

Suivis de la dernière tournée du personnel

Enfin, en suivi de ma tournée du personnel réalisée à l'hiver et au printemps dernier, ainsi que les commentaires que vous avez exprimés, des plans d'action sont déjà mis en œuvre par chaque direction visant, notamment, à consolider les processus de rencontres régulières dans les différentes équipes faisant en sorte que vos gestionnaires vous rencontrent



CHRISTINE LESSARD

sur les 3 quarts de travail en fonction de calendriers établis. Nous souhaitons ainsi permettre à l'information de circuler plus facilement dans l'ensemble des équipes et favoriser un véritable échange de bas en haut et de haut en bas pour une meilleure compréhension des enjeux de notre organisation et des préoccupations du personnel. D'autres actions sont à venir concernant le climat de travail ainsi que la mise en œuvre de moyens permettant de répondre aux conditions de base de l'environnement de travail, de l'équipement, des fournitures, etc. Dans des modalités qui restent à convenir, j'ai bien l'intention de reprendre ces rencontres avec vous au cours de la prochaine année.

Vœux du temps des Fêtes

Enfin, en cette période des Fêtes, les membres du conseil d'administration, l'équipe de direction et moi-même vous souhaitons, ainsi qu'à vos proches, nos meilleurs vœux de bonheur et de paix. Que la nouvelle année soit synonyme de sérénité, de joie et d'espoir, tant dans vos activités professionnelles que dans vos projets personnels!

Nous travaillons tous très fort à prendre soin de nos usagers et à mettre en œuvre les meilleurs services possible et nous vous remercions de vos efforts remarquables et de votre excellente collaboration tout au long de la dernière année.

Un très joyeux Noël à vous tous et une bonne année 2012!

Une équipe de sages-femmes au CSSS

Collaboration : **Christine St-Onge**, responsable des services de sages-femmes

Depuis le 12 septembre, une équipe composée de 6 sages-femmes, d'une agente administrative et d'une aide natale offre les services de sages-femmes dans des locaux du CLSC du Richelieu. Déjà neuf naissances ont eu lieu, 64 femmes sont actuellement suivies par l'équipe de sages-femmes et 54 demandes de services n'ont pu être répondues entre avril et décembre 2011.

La Loi sur les sages-femmes autorise les sages-femmes à pratiquer des accouchements dans différents lieux : la maison de naissance, le domicile et l'hôpital. Pour le moment, seuls le domicile (sur le territoire du CSSS) et l'hôpital (Hôpital du Haut-Richelieu) sont offerts aux femmes et familles comme lieux d'accouchement. La maison des naissances située à Richelieu, dans les locaux de l'ancien CLSC, devrait ouvrir au printemps 2012.

Ajoutons que des étudiantes sages-femmes de l'Université de Trois-Rivières viendront aussi en stage sous la supervision d'une sage-femme. La formation est offerte depuis 1999 et elle est d'une durée de quatre ans (130 crédits). Actuellement, 140 sages-femmes possèdent un permis de pratique de l'Ordre des sages-femmes du Québec.

Rappelons que les sages-femmes sont des professionnelles de première ligne dans le réseau de la santé. Elles offrent un suivi continu et complet, du début de la grossesse jusqu'à six semaines après l'accouchement. Elles assurent le suivi des femmes en bonne santé dont la grossesse se déroule normalement. Certaines conditions médicales excluent la possibilité d'être éligible au suivi par une sage-femme (voir le règlement sur les cas de consultations et transferts dans la Loi sur les sages-femmes). Une procédure a été mise en place avec l'équipe de gynécologues et de pédiatres du CSSS afin de faciliter le processus. Les sages-femmes ont le droit de prescrire les examens et analyses requis durant un suivi de grossesse normale, comme le dépistage prénatal, l'échographie et l'amniocentèse. Elles sont aussi formées en réanimation néonatale avancée et en urgence obstétricale.

La maternité est une expérience unique qui se vit dans toutes les dimensions de la personne. Nous croyons que chaque femme possède en elle les ressources lui permettant de transmettre la vie et de devenir mère. La sage-femme sert de guide afin de favoriser ce potentiel dans des conditions sécuritaires. Les soins sont centrés autour de la femme et de sa famille.

Voici les principes qui guident la pratique des sages-femmes au Québec :

- Respect et confiance dans le processus physiologique de la grossesse et de l'accouchement ;
- Confiance dans la compétence et l'autonomie des femmes ;
- Continuité des soins et de la relation ;
- Relation personnelle et égalitaire.



DE GAUCHE À DROITE : **CHRISTINA LABBÉ**, SAGE-FEMME ; **CHRISTINE ST-ONGE**, RESPONSABLE DES SERVICES DE SAGES-FEMMES ; **ABIR MEJRI**, SAGE-FEMME ; **CHRISTINE LESSARD**, DIRECTRICE GÉNÉRALE ; **CÉCILE MASSON**, SAGE-FEMME ; **JOHANNE BERTHIAUMME**, SAGE-FEMME ; ET **SYLVIE CARIGNAN**, SAGE-FEMME.

Notre communauté célèbre l'excellence en santé à l'occasion du Bal des Prix d'Excellence 2011

Collaboration: **Valérie Provost**, directrice des opérations et des communications de la Fondation Santé

Le samedi 12 novembre dernier avait lieu la 13^e édition du Bal des Prix d'Excellence du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville, du CMDP et de la Fondation Santé, présentée par les **Caisses Desjardins**, et sous la présidence d'honneur de Luc Bazinet, directeur général de la Caisse Desjardins du Haut-Richelieu et président de la Fondation Santé.

Onze Prix d'Excellence ont été remis au cours de la soirée, prenant la forme de trophées fabriqués de façon artisanale par le Studio des Verriers du Richelieu :

Le **Prix d'Excellence 2011 de la Relève Actiforme** a été remis à Sabrina Couture, une jeune infirmière œuvrant en natalité à l'Hôpital du Haut-Richelieu. Sabrina Couture incarne les valeurs et la culture du CSSS en termes de soins humains et professionnels.



Le **Prix d'Excellence 2011 de la Relève médicale RBC Banque Royale** a été remis à D^r Louis-David Raymond, chef du département de chirurgie, qui œuvre auprès de son équipe avec beaucoup d'engagement, de leadership et une vision porteuse d'avenir pour le CSSS Haut-Richelieu – Rouville.



Le **Prix d'Excellence 2011 de l'Innovation** est remis ex aequo à deux projets qui font rayonner le CSSS dans son milieu.

Le premier **Prix d'Excellence 2011 de l'Innovation Carrière Bernier** a été remis à François Laperle, directeur adjoint et Mélissa Rancourt, adjointe au directeur à la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel, pour la création d'un modèle de planification de la main-d'œuvre qui permet de cerner les besoins actuels et futurs du CSSS, utilisé par les établissements de la Montérégie.



Le deuxième **Prix d'Excellence 2011 de l'Innovation Matériaux Coupal** a été remis à Marie-Josée Gervais, conseillère en communication, pour le développement et l'implantation d'un outil de gestion de l'information devenu incontournable, soit l'Intranet du CSSS, outil qui inspire désormais de nombreux autres centres de santé et de services sociaux.



Le **Prix d'Excellence 2011 du Bénévolat Les Auxiliaires Bénévoles de l'Hôpital** a été remis à Sœur Cécile Leduc pour le magnifique travail accompli auprès des usagers du Centre d'hébergement Sainte-Croix de Marieville. Le dévouement exceptionnel de Sœur Leduc, qui cumule un nombre impressionnant de 600 heures de bénévolat au cours de la dernière année, permet de maintenir vivant le service de pastorale précieux pour de nombreux résidents.



Le **Prix d'Excellence 2011 du Partenariat Club Lions Saint-Jean / Iberville** a été remis à la Clinique de pédiatrie sociale l'Étoile, inspirée de la Clinique du Docteur Julien de Montréal. L'Étoile œuvre auprès de familles et de jeunes en contexte de vulnérabilité de notre territoire. L'équipe de cette clinique est soutenue par D^{re} Sonia Péloquin.



Le **Prix d'Excellence 2011 de l'Amélioration continue Médiosolution** a été remis à la Communauté de pratique en soins de plaies. La communauté de pratique, en lien avec le Centre Hospitalier de l'Université de Sherbrooke, est présente dans toutes les missions du CSSS et grâce à sa vision interdisciplinaire, contribue grandement à l'amélioration de la qualité des soins offerts à notre population.



Le **Prix d'Excellence 2011 Coup de cœur P. Baillargeon Itée** a été remis à l'Équipe psychosociale Inondations qui a fait preuve d'une présence exceptionnelle dans la communauté cette année, qui a donné un visage chaleureux et humain au CSSS Haut-Richelieu - Rouville lors des inondations historiques du printemps.



Le **Prix d'Excellence 2011 de l'Implication MRC du Haut-Richelieu** a été remis au Dr Gilles Perreault pour son travail acharné qui a été un élément déterminant pour la reconnaissance d'un premier programme de sages-femmes au sein de notre CSSS et l'obtention d'une Maison des naissances à Richelieu, la première en Montérégie.



Le **Prix d'Excellence 2011 Hommage Les Entreprises Dominion Blueline et George M. Savoy** souligne la carrière exemplaire d'une employée modèle du CSSS Haut-Richelieu - Rouville, généreuse de ses expériences et de ses connaissances. Il a été remis à Cécile Guay, préposée aux bénéficiaires à l'Hôpital du Haut-Richelieu.



Finalement, le **Prix d'Excellence 2011 de l'Accomplissement Desjardins** qui couronne une carrière exceptionnelle au service de la santé de notre communauté a été remis à Richard Éthier, pharmacien à l'Hôpital du Haut-Richelieu, particulièrement pour son impact sur la qualité des soins en oncologie, mais aussi pour son implication active au sein du CMDP et de la Fondation Santé.



C'est avec émotion que Christine Lessard, directrice générale du CSSS, a également reçu un chèque de 550 000 \$ provenant des engagements pris par la grande communauté des 3 500 employés du CSSS à la campagne famille UNIS pour la santé 2011-2015.

La soirée s'est terminée sur la remise d'un chèque de 700 000 \$ au CSSS Haut-Richelieu - Rouville pour l'acquisition d'une troisième caméra Gamma et le réaménagement du département de médecine nucléaire de l'Hôpital du Haut-Richelieu, en présence du partenaire principal du Bal, Desjardins, et des généreux partenaires des prix d'Excellence.

Le CSSS Haut-Richelieu - Rouville et la Fondation Santé félicitent tous les Lauréats qui font rayonner l'Excellence de notre établissement et qui sont une source d'inspiration pour toute notre communauté!

Formation sur les Facteurs humains en relation avec la sécurité des patients

Collaboration: **Lucie Groleau**, coordonnatrice des activités de gestion des risques et de la qualité

Dans le cadre des activités de la Semaine de la sécurité, les 3 et 4 novembre dernier, avait lieu la formation portant sur les Facteurs humains en relation avec la sécurité des patients.



PARTICIPANTS DE LA DERNIÈRE COHORTE

Rappelons que ce programme de formation provient du Groupe EuroMed d'Australie et a été acheté par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Le groupe a été créé en 2001 par quatre médecins spécialistes, un professeur de psychologie et un ancien pilote d'avion spécialisé dans la formation d'équipe d'aviation. Leur mission est de faire en sorte que l'aspect des Facteurs humains soit intégré à la formation partout dans les services de santé.

But du programme

- Sensibiliser le personnel soignant, les médecins et les gestionnaires à l'importance des Facteurs humains pour la sécurité des patients dans les services de santé et les services sociaux.
- Faciliter la formation d'équipes de soins performantes par l'acquisition de connaissances, de techniques et d'habiletés en relation avec les Facteurs humains. Il s'agit d'une formation multidisciplinaire qui cible principalement les secteurs de

l'urgence, les soins intensifs, le bloc opératoire, la salle d'accouchement, la médecine ainsi que tous les autres secteurs cliniques.

De plus, nous avons la chance d'avoir cinq formateurs à l'intérieur de notre CSSS. La formation est offerte aux médecins et aux employés de notre centre. À ce jour, vingt-deux médecins du CSSS ainsi que cent vingt-huit employés, l'ont reçue. L'Université de Laval de Québec reconnaît cette formation pour les médecins et infirmières bacheliers et leur octroie des crédits universitaires.

La prochaine formation aura lieu au printemps 2012. Si vous souhaitez vous inscrire, veuillez en informer votre supérieur immédiat. Pour les médecins, veuillez communiquer avec Lucie Groleau au 450 358-2578, poste 8826, ou par courriel à : lucie_groleau@rrsss16.gouv.qc.ca.



L'urgence: première unité désignée accueillante pour les personnes âgées

Le comité du CSSS qui travaille sur l'approche adaptée à la personne âgée est très heureux de décerner la mention d'unité accueillante pour les personnes âgées à l'équipe de l'urgence. Cette désignation se veut une manière de souligner l'ouverture et les efforts qu'elle a déployés pour incorporer l'approche à ses pratiques quotidiennes.

Rappelons que l'urgence avait été ciblée par le comité pour être la première unité de l'Hôpital à intégrer l'approche adaptée à la personne âgée. D'ailleurs, le comité tient à souligner que l'on peut déjà observer des résultats concrets et positifs. Par exemple, le pourcentage des personnes âgées qui est orienté en hébergement après son passage à l'Hôpital est passé de 7,4% en 2010 à 5,5% en 2011 pour la même période. On remarque aussi une diminution significative de la durée moyenne de séjour sur civière à l'urgence pour les personnes de 75 ans et plus qui est de 15,4 heures par rapport à 32,4 heures l'an dernier à la même période. Par contre, il faut mentionner que d'autres facteurs, comme la gestion des lits, viennent aussi influencer de manière positive ces statistiques.

Encore une fois bravo à toute l'équipe de l'urgence! La chargée de projet, Amélia Le Guerrier, complète actuellement ses interventions au 5^e sud et elle s'attaquera à une autre unité ensuite.

Campagne de promotion portant sur la POR: pratique organisationnelle requise « Double identificateur »

Collaboration: **Denise Henry**,
directrice de la qualité, performance,
évaluation et gestion des risques

Une pratique organisationnelle requise (POR) d'Agrément Canada s'intitule: Deux identificateurs de clients. C'est-à-dire que l'équipe utilise au moins deux identificateurs de client avant d'administrer les médicaments, avant d'entreprendre tout service ou toute intervention.

La politique sur l'identification sans équivoque d'un usager a été adoptée le 16 novembre 2010. Afin de sensibiliser les employés du CSSS à cette pratique sécuritaire, un projet est né au printemps dernier, c'est-à-dire celui de faire connaître cette politique et la POR à l'aide de membres du personnel.

Un avis de recherche de vrais jumeaux (ou communément appelé jumeaux identiques) a été diffusé en juin dernier. Plus de 21 membres du personnel ont manifesté le désir de participer au projet. L'idée de base était qu'en tant que vrais jumeaux, les erreurs sur la personne se produisent fréquemment. Qui de mieux qu'eux pour transmettre un message concernant la double identification ?

Essentiellement, 15 couples de jumeaux de différents âges se sont prêtés à une séance de photos qui ont servi à la production d'affiches d'information contenant chacune un message-clé.

Une référence indique le lien qui unit le jumeau avec un membre du personnel. Ces affiches sont dédiées à tout notre personnel ainsi qu'à nos usagers et sont distribuées à l'intérieur des installations du CSSS.

Les membres du personnel qui ont participé au projet ainsi que leur famille ont beaucoup apprécié le fait de contribuer à la promotion de la sécurité des usagers. Nous tenons à les remercier de leur engagement.

Une mention spéciale pour notre photographe, graphiste, etc., Danyel Murphy, pour son dévouement et son implication car, sans lui, le projet n'aurait pu se concrétiser.

Il faut également décerner une mention spéciale à Lucie Groleau qui a su mener cette campagne novatrice de main de maître. Les visiteurs d'Agrément Canada ont également fait l'éloge de cette initiative!



KAREN BOYER, INFIRMIÈRE
CLINICIENNE À INFO-SANTÉ
AINSI QUE SA SŒUR CHRISTINA.

Les mesures d'urgence : une responsabilité partagée!

Collaboration : **Nicole Couture**,
planificatrice des services techniques
et **Michel Hébert**, conseiller en sécurité civile

La création du CSSS en 2004 a modifié considérablement le portrait de notre organisation et, par le fait même, la préparation, la planification et la coordination des mesures d'urgence. À cet effet, le nouveau Plan des mesures d'urgence traduit la vision de l'organisation en matière de mesures d'urgence et de sécurité civile.

Conformément aux lignes directrices de la mission « Santé » que l'on retrouve dans le Plan national de sécurité civile et dans le respect de l'homogénéité des structures de la coordination régionale de la sécurité civile de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, les travaux de révision et de mise à niveau du Plan des mesures d'urgence et de sécurité civile du CSSS ont débuté en 2008 et seront terminés en 2012.

Depuis quelques années, Nicole Couture, planificatrice à la Direction des ressources techniques et d'hôtellerie, travaille très fort à la mise en place de mesures pour encadrer les activités de notre CSSS lors d'un sinistre afin de soutenir tous les employés et les gestionnaires qui doivent offrir une réponse concertée. En situation de sinistre, la nature et l'ampleur de l'événement conditionnent la mobilisation des ressources appropriées. Il importe de mettre rapidement en place une structure de coordination afin d'assurer une meilleure concertation des actions sur le terrain.

L'implication de tous les employés interpellés dans ce nouveau plan contribuera à assurer un milieu de vie sécuritaire, en plus de favoriser l'émergence d'une culture de sécurité civile dans un contexte de gestion des risques de sinistre.

Rétrospective des mesures d'urgence

Plusieurs changements ont été adoptés dans la première phase des travaux de révision. Les six centres d'hébergement ainsi que les CLSC ont été les premiers à profiter de ces nouveautés.

Voici quelques-unes de ces actions :

- **Les boîtiers de mesures d'urgence :** Dans tous les centres d'hébergement ainsi que dans les CLSC, des boîtiers muraux de mesures d'urgence ont été installés aux endroits stratégiques dans le bâtiment. Facilement accessibles, ils disposent d'un « index de référence » ou « guide résumé » des dix-huit plans d'intervention spécifiques qui indiquent les consignes à suivre dès l'annonce d'un début de sinistre.
- **Les trousse de mesures d'urgence :** Dans tous les centres d'hébergement ainsi que dans les CLSC, en situation de mesures d'urgence, l'accueil à l'entrée principale de l'installation devient le poste de commandement. Pour faciliter la coordination des opérations sur le site, une trousse de mesures d'urgence contient des documents, des plans de bâtiment, clefs, sifflet, lampes de poche, etc. Ces outils peuvent aider le gestionnaire de l'installation ou le coordonnateur des mesures d'urgence à la gestion opérationnelle lors d'une intervention.

- **La création d'un comité de gestionnaires pour les centres d'hébergement :** Dans un processus de gestion des risques de sinistre, ce comité a travaillé à la préparation et l'élaboration du plan de mesures d'urgence pour chacune des installations des centres d'hébergement. Les gestionnaires ont effectué une collecte de données uniforme pour rendre possible l'élimination ou l'atténuation des risques de sinistre en agissant sur les aléas et la vulnérabilité de l'organisation face aux différents risques de sinistre.
- **Normes pour le plan d'évacuation :** Afin de se conformer au Code national du bâtiment et aux ordonnances municipales des services des incendies, la Direction des services techniques et d'hôtellerie a procédé à la numérotation de toutes les portes de sortie d'urgence dans chaque installation. Cette mesure aidera nos partenaires de première ligne (police, service incendie et ambulanciers) des municipalités lors d'interventions en mesure d'urgence. De plus, il y a eu un " rafraîchissement " et mise à jour de TOUS les plans muraux d'évacuation dans toutes les installations du CSSS.



BOITIER DE MESURES D'URGENCE



- **Calendrier de visites annuelles « Audit de sécurité et mesures d'urgence » :**

Une inspection visuelle des aires de plancher dans toutes les installations du CSSS a été effectuée ce qui a permis de colliger dans un rapport remis aux gestionnaires concernés, les commentaires et signalements de toute anomalie. Ces anomalies comprennent, entre autres, des portes-coupe-feu bloquées ou maintenues ouvertes, des issues ainsi que des escaliers et des corridors obstrués, des lampes d'issue brûlées, du matériel d'intervention hors d'usage ou inaccessible; des risques d'incendie manifestes tels que des cendriers non vidés, l'accumulation inutile de matières combustibles, etc. À cet effet, les gestionnaires concernés doivent apporter les correctifs nécessaires.

- **La formation en mesure d'urgence :**

Pour la période 2008-2010, tous les employés et gestionnaires des centres d'hébergement et des CLSC ont reçu une formation en mesure d'urgence. En lien avec le développement de la formation sur les mesures d'urgence pour les établissements du réseau de la santé et des services sociaux du MSSS, le but de ce programme de formation est de sensibiliser, mais surtout d'augmenter les habiletés des employés pour intervenir avec souplesse, rapidité et adresse lors d'une situation d'urgence.

- **La standardisation des codes d'alerte :**

Dans la mission santé, une nomenclature des codes d'alerte a été élaborée pour l'ensemble des établissements de santé et de services sociaux. Nous pouvons ainsi informer ou alerter les employés sans inquiéter inutilement les résidents ou les patients et les personnes qui les accompagnent. Chaque situation d'urgence est associée à une couleur. (voir le tableau)

CODES DE MESURES D'URGENCE

BLEU	ARRÊT CARDIAQUE
JAUNE	RECHERCHE BÉNÉFICIAIRE
BLANC	SITUATION D'AGRESSIVITÉ
NOIR	APPEL À LA BOMBE / COLIS SUSPECT
ROUGE	INCENDIE
VERT	ÉVACUATION
ORANGE	RÉCEPTION DE SINISTRÉS
BRUN	DÉVERSEMENT DE PRODUITS DANGEREUX
GRIS	FUITE / NUAGE TOXIQUE

Hôpital du Haut-Richelieu

Dans la prochaine année, le comité de planification de l'intervention de sécurité civile entamera la révision complète du plan de mesure d'urgence de l'hôpital ainsi que le code orange (réception de sinistrés). Comme pour les autres installations du CSSS, un sous-comité de gestionnaires travaillera en étroite collaboration avec Nicole Couture pour faire l'analyse et l'évaluation des vulnérabilités dans le cadre du processus de la gestion des risques de sinistre. Également, une formation obligatoire aux employés est prévue en 2012.

De précieuses relations qui font la différence

Les situations de mesures d'urgence et de sinistre représentent, pour une organisation, d'importants défis. La réponse à l'événement constitue un défi collectif pour l'ensemble des employés. Pensons seulement aux dernières années avec la pandémie de grippe A (H1N1) ainsi que les inondations du printemps dernier.

Soulignons le dévouement de Nicole Couture, planificatrice des Services techniques, qui maintient un partenariat actif et énergique auprès des élus municipaux ainsi qu'auprès des Services policiers et des Services des incendies des municipalités. Ces contacts ont une valeur inestimable pour le CSSS. À cela s'ajoute l'étroite collaboration avec la coordination régionale de la sécurité civile de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie.

Face à l'évidence des risques de sinistre et à l'augmentation de leur intensité, de leur fréquence et des dommages causés, il est primordial pour notre CSSS de développer et d'intégrer une culture de gestion des risques de sinistre qui s'exprime dans des actions quotidiennes. **Bravo à toute l'équipe!**

La sécurité du bureau

Collaboration : **Dominique Gibeau**, conseiller en sécurité à la Direction des ressources technologiques et informationnelles

Lorsqu'on parle de sécurité de l'information, on pense souvent aux vulnérabilités dans la programmation, au contrôle d'accès ainsi qu'à diverses mesures de protection technologique. Cependant, la sécurité de l'information ne se limite pas qu'à la seule technologie : il faut aussi considérer les aspects administratifs et physiques. Par exemple, plusieurs données sensibles sauvegardées électroniquement dans des systèmes informatiques peuvent également coexister à l'extérieur de ces systèmes sous d'autres formes : CD, clé USB, rapports imprimés, documentation diverse, textes écrits sur un tableau, etc. S'ils sont exposés à des menaces (par exemple : vol, copie et divulgation d'information, destruction), ces supports risquent d'affecter la sécurité des données ou

des systèmes. C'est pourquoi un bureau en désordre peut être source de risques. Qu'il s'agisse d'une session d'ordinateur laissée déverrouillée lors de l'absence de l'utilisateur, d'un mot de passe noté sur un papier collé « post-it » sur l'écran, de CD ou de clés USB contenant des données confidentielles et oublié dans l'ordinateur ou sur le bureau, de documents personnels à la vue de tous, ces situations représentent toutes des risques de vulnérabilité. Et, dans ces cas précis, la mesure de protection la plus efficace n'est pas nécessairement « technologique » ! C'est la raison pour laquelle certaines organisations imposent à leurs employés une politique dite de rangement « Clean Desk Policy » dans le but de limiter les risques au maximum.



CONSÉQUENCES

Plusieurs statistiques indiquent que la majorité des menaces proviennent de l'intérieur de l'organisation. En effet, il y a 70 % des incidents reliés à la confidentialité de l'information médicale qui provient de l'intérieur du réseau. Il est donc important de protéger vos données d'authentification ainsi que les renseignements confidentiels entreposés sur des médias amovibles, ce qui inclut les documents papier. Dans ce domaine, la négligence peut avoir plusieurs conséquences :

- Divulgaration de données d'authentification entraînant :
 - des accès non autorisés imputés à l'utilisateur légitime ;
 - un impact sur l'intégrité ou une divulgation des données sauvegardées dans le système ;
 - un déni de service.
- Divulgaration de données sensibles :
 - données de l'établissement,
 - renseignements personnels des usagers,
 - vos renseignements personnels.

À FAIRE

- Veillez à bien éteindre votre ordinateur lorsque vous quittez votre bureau, ou au moins à verrouiller la session en la protégeant à l'aide d'un mot de passe. Prenez cette habitude même si vous ne partez que pour une très brève période. Par exemple, lors d'une pause lorsque vous allez chercher un café.
- Retirez tout support amovible de l'ordinateur (CD, DVD, clé USB, etc.) lorsque vous avez terminé de l'utiliser ou que vous quittez votre bureau.
- Rangez vos documents confidentiels dans un classeur pouvant être verrouillé et conservez la clé avec vous.
- Déchiquetez les documents confidentiels dont vous n'avez plus besoin ou déposez-les dans les bacs de récupération de documents confidentiels prévus à cet effet.

À ÉVITER

- Si vous devez noter des mots de passe, conservez-les dans un endroit sûr. Ne collez pas une note contenant un mot de passe sur votre écran d'ordinateur, par exemple.
- Ne laissez pas traîner des documents confidentiels ou des supports informatiques (ex. CD, clé USB) contenant des données sensibles.
- Évitez d'imprimer inutilement des courriels ou autres documents. Si vous devez imprimer un document, veillez à récupérer le document papier et à le classer de façon sécuritaire.
- Si vous devez recevoir une télécopie, assurez-vous de la récupérer le plus rapidement possible.

En terminant, voici les résultats à la question du sondage sur l'intranet « Rangez-vous les documents nominatifs ou confidentiels quand vous quittez ? ».

Voici les résultats :



Nombre de réponses : 98

Implantation du nouveau système de distribution alimentaire à l'Hôpital du Haut-Richelieu

Collaboration : **Nicole Lauzon**, chef des activités d'alimentation

Le 7 septembre dernier, un nouveau système de distribution alimentaire (RTS de Burlodge) était déployé sur toutes les unités de soins de l'Hôpital du Haut-Richelieu.

Au total, 21 chariots de distribution alimentaire sont répertoriés à travers l'Hôpital pour le service des repas.

Ce nouveau système de distribution était attendu depuis plusieurs années, compte tenu que l'ancien système était désuet et ne répondait plus aux normes. À la sortie du Service alimentaire, jusqu'au chevet des patients, la température des repas diminuait considérablement. D'ailleurs, selon le sondage auprès des patients, concernant l'évaluation de la satisfaction pour les services alimentaires, les résultats démontraient principalement une insatisfaction au niveau de la température de la nourriture.

Le nouveau système de distribution alimentaire est muni d'un côté chaud et d'un côté froid. De ce fait, la qualité des repas servis respecte les normes au niveau des températures, ce qui aidera grandement à l'amélioration de la satisfaction de notre clientèle. Ainsi, la soupe et le plat principal resteront chauds et le verre de lait restera froid. D'ailleurs, le personnel a déjà eu plusieurs commentaires très positifs à ce sujet.

La clé du succès de l'implantation de ce projet d'envergure fut l'implication du personnel du Service alimentaire ainsi que celle du personnel des unités de soins. La chef des activités d'alimentation tient à remercier la collaboration de tous à l'intérieur de ce projet.



UN MEMBRE DU PERSONNEL SOIGNANT, MME MÉLANIE VIAU, PAB AU 6^È NORD, AVEC UN NOUVEAU CHARIOT DE DISTRIBUTION ALIMENTAIRE RTS.

Nouvelles du projet Héricson

La démarche de sensibilisation entreprise par le sous-comité paritaire (CPSST) concernant la problématique « des aiguilles à la traîne » a débuté dans notre CSSS en juillet 2010 et elle porte fruit. Les derniers résultats nous indiquent une baisse de 93% du nombre d'aiguilles laissées à la traîne à l'Hôpital du Haut-Richelieu. Ce résultat se veut le reflet d'une collaboration étroite entre tous les employés des différents secteurs d'activités. La prochaine étape est de maintenir ces résultats à long terme.

Ainsi, nous pouvons assurer à tous un milieu plus sécuritaire et éviter le stress que doivent subir les employés et leurs familles lors d'une exposition accidentelle aux liquides biologiques sur une aiguille de source inconnue.

Félicitations à tous!



Un climat de travail sain, c'est la responsabilité de chacun d'entre nous

Collaboration: **Kathy Brunelle-Agbeti**, coordonnatrice intérimaire du développement organisationnel et du développement des compétences

Afin de répondre à sa responsabilité légale de fournir un environnement de travail sain et de prendre les moyens visant à éliminer toutes formes de violence et de harcèlement, le CSSS Haut-Richelieu – Rouville s'est doté d'une politique sur l'obligation de civilité et sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail (disponible dans l'intranet). Ainsi, il entend promouvoir les comportements de civilité au travail et s'engage à mettre en place les

moyens raisonnables de prévention et de résolution coopérative et corrective face aux comportements d'incivilité et aux situations de harcèlement et de violence pouvant survenir en milieu de travail.

Mais qu'est-ce que l'obligation de civilité ?

Chacun de nous a la responsabilité d'agir avec civilité avec les personnes qu'il côtoie dans le cadre de son

travail, c'est-à-dire à adopter des comportements empreints de respect, collaboration, politesse, courtoisie et savoir-vivre. En contrepartie, le contraire de ces comportements constitue des incivilités. Le tableau qui suit vous présente divers aspects de l'incivilité en milieu de travail.

INCIVILITÉ VERBALE	INCIVILITÉ COMPORTEMENTALE
Hurler après quelqu'un	Claquer la porte
Jurer	Tourner le dos
Écouter les conversations téléphoniques	Refus de saluer
Répandre des rumeurs	Refus de serrer la main
Interrompre une personne qui s'exprime	Hausser les épaules
Disqualifier la personne en présence de tiers	Lever les yeux au ciel
Propos touchant la dignité de la personne	Soupirer
Moqueries, humour déplacé, surnom	

En plus de l'obligation de civilité, toute personne a le devoir de dénoncer les comportements d'incivilité, de harcèlement ou de violence. Lorsque vous êtes impliqués ou témoin d'une situation, vous avez la responsabilité de dénoncer la situation à la personne présumée fautive et/ou à un gestionnaire.

Selon une étude réalisée en 2004 par Jean-Pierre Brun, professeur à la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval, les principaux motifs de plaintes

sont les propos et gestes vexatoires, que l'on peut souvent associer aux gestes d'incivilité. Ces derniers entraînent beaucoup de souffrance, que l'on associe à du harcèlement psychologique, mais qui n'en est pas toujours. Bien que ces comportements ne constituent pas du harcèlement, au sens propre de la loi, il n'en demeure pas moins qu'ils sont inacceptables et que leur dénonciation permet de régler à la source la problématique et ainsi limiter les effets négatifs sur les individus et l'organisation.

L'obligation de civilité étant l'affaire de tous, il est aussi nécessaire de porter un regard critique sur ses propres comportements et leurs impacts sur les autres. Il faut intégrer dans nos relations : respect, collaboration, politesse, courtoisie et savoir-vivre. Les gestes d'incivilité viennent ternir la qualité de vie au travail, mieux vaut donc agir avec civilité et dénoncer rapidement les situations à risques.

Pour l'auteur du livre *Manners, morals, and etiquette of democracy (1998)*, Stephen Carter: « la civilité est l'ensemble de tous les petits sacrifices que l'on doit faire si l'on veut être capable de vivre ensemble. Il croit que l'on doit agir avec civilité même avec les gens que l'on n'aime pas, car la civilité est le plus petit dénominateur commun de nos relations interpersonnelles. Agir avec civilité peut nous demander un effort, mais l'on souhaite tous que les autres fassent ce même effort envers nous ».

Une communauté de pratique en soins de plaies chez nous

Collaboration : **Marie Savaria**, conseillère en soins infirmiers spécialisés, programme PALV – Volet institutionnel

Le vieillissement de la population et l'augmentation des maladies chroniques entraînent un accroissement significatif du nombre de plaies de pression et de plaies chroniques.

Le soin des plaies n'est pas banal. Il ne s'agit pas simplement de mettre un pansement en croyant à tort que tout rentrera dans l'ordre. Soigner une plaie exige des connaissances scientifiques jumelées à une solide expérience clinique.

La communauté de pratique en soins de plaies du CSSS se compose de :

20 infirmières pivots

qui soutiennent leurs collègues et transmettent leurs connaissances dans l'action;

11 infirmières ressources

qui ont été formées pour pratiquer la téléassistance en soins de plaies (TASP);

2 infirmières expertes

qui soutiennent leurs collègues pour les soins encore plus complexes.

À celles-ci, s'ajoutent une équipe interdisciplinaire chevronnée composée de différents professionnels impliqués dans les soins de plaies : ergothérapeutes, physiothérapeutes, nutritionnistes, médecins microbiologistes infectiologues.

La TASP a été développée et mise en place par le RUIS. Elle permet à l'infirmière experte d'exercer un rôle d'assistance à distance par le biais d'une clinique virtuelle. L'infirmière

experte peut ainsi guider en temps réel l'infirmière ressource lors d'une problématique de soins complexes. Cette façon de faire lui permet d'améliorer sa pratique. De plus, comme les consignes sont données virtuellement en présence du client, ceci favorise sa collaboration et sa responsabilisation.

La formation donnée par le RUIS a permis d'augmenter les connaissances des infirmières expertes et des infirmières ressources pour les soins de plaies. Nous avons donc des infirmières expertes, ressources et pivots. Ce regroupement d'expertise nous permet de répondre plus rapidement et efficacement aux besoins de la clientèle grâce à une meilleure prise en charge des clients porteurs de plaies.

Par contre, la TASP a dû être adaptée à la réalité des centres d'hébergement. Ainsi, la clinique se fait de façon virtuelle, mais en différée puisque l'espace était insuffisant pour y aménager un local destiné à la clinique. L'infirmière ressource filme le soin et le transmet à l'aide d'une carte mémoire à l'infirmière experte. Un rendez-vous téléphonique est alors fixé pour la consultation en différé.

Cette technologie audiovisuelle nous permet de prodiguer des conseils en évitant les déplacements entre les différentes installations. De plus, le résident du centre d'hébergement n'a pas à se déplacer puisque le soin est filmé dans sa chambre.

Pour nous assurer que les pratiques répondent aux standards de qualité, nous avons aussi un comité interdisciplinaire pour le CSSS composé de différents professionnels impliqués dans la prévention et les soins de plaies. En plus d'harmoniser les pratiques, il émet des recommandations quant à la prévention et la mise en place de nouvelles pratiques de même que l'uniformisation des produits et du matériel entre les différentes installations.

La spécialisation en soins de plaies a des retombées positives pour la clientèle. En effet, les clients sont pris en charge plus rapidement ou référés plus rapidement aux professionnels concernés, et ce, en raison de la collaboration interdisciplinaire. Auparavant, cette collaboration était peu présente puisque chacun travaillait en vase clos. Maintenant nous travaillons davantage en partenariat. Cette prise en charge interdisciplinaire permet de diminuer la durée de séjour, de même que la ré-hospitalisation, car, lorsqu'il est nécessaire, un suivi rigoureux est fait par l'infirmière ressource du milieu communautaire.

Pour le personnel les bénéfices se traduisent par un plus grand nombre d'infirmières formées en soins de plaies, et ce, à des niveaux différents (pivots, ressources, expertes), des pratiques basées sur des données probantes et sur les meilleures pratiques en soins de plaies et une reconnaissance de l'expertise par leurs pairs.



DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE LA COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE EN SOINS DE PLAIES

Ligue de balle-molle CSSSHRR, une initiative pour et par les employés

Collaboration:
Alexandre Loïselle,
infirmier de liaison en gériatrie

La ligue de balle-molle du CSSS, anciennement appelée la ligue de l'Hôpital, compte déjà une vingtaine d'années à son actif. À l'origine, le terrain était situé où se trouvent actuellement le CPE du Haut-Richelieu et le stationnement de l'urgence de l'Hôpital. Il y a plusieurs années maintenant, la ligue utilise le terrain aménagé du côté de la rue Shannon, tout près du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance.

Lors de la création de la ligue de balle-molle, les équipes étaient composées majoritairement d'employés de divers services de l'Hôpital. Malheureusement, avec les années, il y a eu un certain essoufflement au niveau du recrutement. Afin d'assurer la survie de la ligue, des joueurs n'étant pas employés de l'Hôpital se sont joints à nous. Il y a environ cinq ans, pas moins des trois quarts des joueurs de la ligue provenaient de l'extérieur. Dans le but de remédier à cette situation, des efforts considérables ont été déployés pour joindre à nouveau les membres du personnel. La réponse

fut positive et, depuis les deux dernières années, deux nouvelles équipes composées majoritairement d'employés se sont jointes à la ligue.

À l'heure actuelle, il y a plus de la moitié des joueurs qui provient du CSSS et nous souhaitons augmenter cette proportion. À cet effet, une campagne de recrutement se déroulera au printemps prochain à travers tout le CSSS. Le défi pour 2012 est de former des équipes provenant de toutes les installations du CSSS ou des différentes directions ou services de l'établissement. Notre objectif est de recruter au minimum deux équipes formées majoritairement d'employés du CSSS afin d'avoir dix équipes pour la saison 2012. Cette ligue de balle-molle se veut amicale et non compétitive. Chaque saison se termine par une journée de célébration où toutes les équipes se réunissent à la grande finale pour couronner les grands gagnants et festoyer.

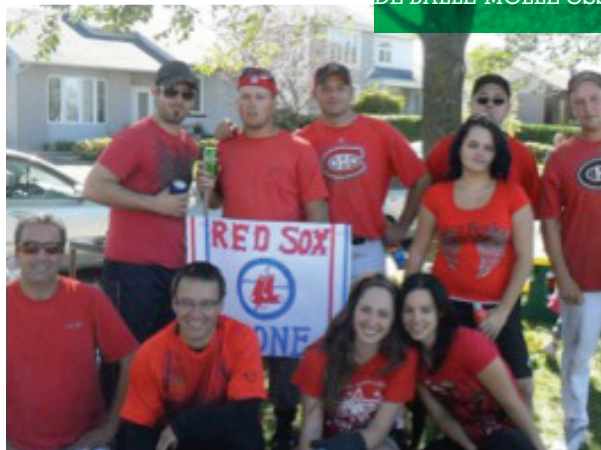
Au plaisir de vous retrouver sur le terrain!

POUR PARTICIPER

Coûts :	70 \$ / joueur
Durée :	de mai à septembre
Fréquence :	1 fois / semaine
Heures :	18 h 15 à 19 h 30
Équipe :	10 joueurs dont au minimum 2 joueuses

Pour vous inscrire, soyez à l'affût de l'annonce de recrutement au printemps 2012 sur l'Intranet. Pour toutes questions, appelez Alexandre Loïselle, poste 5749.

DEUX ÉQUIPES DE LA LIGUE
DE BALLE-MOLLE CSSSHRR



Activités automnales!

Collaboration: **Cathy Lapierre**, adjointe à la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel par intérim

La Semaine du personnel et des médecins a sonné l'heure de la rentrée. En effet, du 19 au 22 septembre dernier, a eu lieu la première édition de la Semaine du personnel et des médecins: «On fête notre monde!».

C'est l'ensemble des installations de notre CSSS qui a célébré; même Dame nature était de la partie. Cette activité automnale se voulait un moment privilégié, convivial et sympathique pour échanger entre nous et tisser des liens. Ainsi, les équipes de gestionnaires se sont déplacées et se sont prêtées au jeu de maître du grill. C'est quelques 1800 hamburgers qui ont été servis pendant ces quatre jours de festivités. La formule BBQ a été appréciée de tous. En plus, les équipes ont fait une tournée de nos installations de soir et de nuit afin de distribuer un goûter santé pour le personnel sur place.

Journée portes ouvertes

C'est avec cette même énergie que la version revisitée de la Journée portes ouvertes a eu lieu le 5 novembre dernier. Cette activité s'inscrit dans les différentes stratégies mises en place pour attirer la main-d'œuvre au sein de notre établissement. C'est en insistant sur notre dimension humaine, notre proximité ainsi que sur la qualité et les compétences

de notre personnel que nous avons fait valoir nos plus beaux atouts à titre d'employeur régional.

Nous avons ouvert nos portes à 315 visiteurs ayant un profil spécialisé en soins ou dans les différents secteurs de professionnels de la santé, en administration et dans les secteurs alimentaires et d'hygiène et salubrité. Ces candidats ont été accueillis chaleureusement par les équipes des différentes directions. Des visites guidées étaient offertes pour satisfaire les plus curieux.

De plus, sur place, plusieurs représentants des différentes missions de notre CSSS étaient présents pour faire de l'œil aux chercheurs d'emploi. En effet, un poste de travail de la Centrale Info-Santé était disponible sur place pour permettre aux intéressés de visualiser ce type d'emploi. La Direction du PALV était représentée par plusieurs porte-parole dynamiques qui faisaient valoir les opportunités en centre d'hébergement. On remarquait aussi la présence de la Direction de la santé mentale, de la Direction des services généraux, dépendances et santé publique, de la Direction des services techniques et d'hôtellerie, de la Direction des soins infirmiers et de la Direction de projets.

La présentation du projet d'agrandissement en animait plus d'un, particulièrement avec l'annonce récente faite par le ministre Yves Bolduc.

Les résultats ont largement dépassé nos prévisions, les équipes de recrutement ont rencontré 118 personnes en entrevue. Plus de 30 entrevues supplémentaires ont été effectuées dans la semaine qui a suivi, sans oublier les 129 personnes qui se sont présentées sans rendez-vous!

C'est un véritable salon de l'emploi qui a lieu et c'est grâce à l'implication conjuguée de plusieurs directions que nous avons connu un grand succès et fait rayonner notre CSSS!

Finalement, si vous souhaitez être informés des plus récentes nouvelles de l'équipe de dotation du CSSS, nous vous invitons à visiter notre page Facebook. À l'air du recrutement web 2.0, les internautes peuvent suivre en temps réel les activités de recrutement du CSSS.

Enfin, l'année 2012 est déjà à nos portes. C'est avec dynamisme que nous l'entamerons avec plusieurs projets en chantier qui feront l'objet de prochaines publications.



LE BBQ DE L'HÔPITAL

Une soirée sur la prévention du cancer du sein couronnée de succès

Collaboration : **Linda Charest**, infirmière clinicienne en prévention et promotion de la santé et **Martine Leroux**, infirmière en prévention et promotion de la santé

Le 18 octobre dernier se déroulait, au Relais Gouverneur de Saint-Jean-sur-Richelieu, une soirée dédiée aux femmes de plus de 40 ans sur le thème de la sensibilisation et la prévention du cancer du sein. Cet événement est une initiative de deux infirmières en prévention et promotion de la santé de notre CSSS, Linda Charest et Martine Leroux. Elles ont planifié, organisé et fait la promotion de cet événement avec la collaboration de Magalie Taillon, agente aux services à la communauté de la Société canadienne du cancer.

Lors de cette soirée animée par Martine Leroux, les 300 femmes présentes ont bénéficié de l'expertise de différents professionnels de la santé, dont D^{re} Christiane Laberge, chroniqueuse à la télévision. Avec son humour habituel, elle nous a informés sur la prévention et la santé de nos seins. Par la suite, D^{re} KENZA DJERBIB, radiologiste à l'Hôpital du Haut-Richelieu, a démystifié la mammographie en ciblant

les principales préoccupations des femmes. Aussi, Magalie Taillon, de la Société canadienne du cancer, nous a parlé du volet de la prévention qu'offre la Société. Puis, Linda Charest nous a présenté le Programme québécois de dépistage du cancer du sein. Finalement, une survivante du cancer du sein qui avait été diagnostiquée par mammographie est venue nous offrir un témoignage rempli d'espoir.

Les commentaires recueillis lors de l'événement sont des plus positifs.

Cette soirée a permis aux femmes de se retrouver et de s'accorder un moment pour échanger entre elles sur l'importance de prendre soin de leur santé. Soulignons que, grâce à la générosité de plusieurs entreprises de notre territoire, toutes les femmes présentes ont reçu un sac-cadeau. Cette activité a connu un franc succès, car la demande a été supérieure au nombre de places disponibles. À cet effet, les organisatrices évaluent la possibilité de répéter l'expérience l'année prochaine.



D^{re} KENZA DJERBIB ; LINDA CHAREST ; PAULINE OUELLETTE, GAGNANTE DU PRIX DE LA PHARMACIE FRÉDÉRIQUE NADEAU DE CHAMBLY ; GINETTE PAULIN, GAGNANTE DU CADEAU DE LISE WATIER ; MARTINE LEROUX ET UNE SURVIVANTE DU CANCER DU SEIN

Une toile unique!

Lors de la Semaine du personnel et des médecins cet automne, une toile collective a été réalisée par plus de 368 membres de l'équipe du CSSS. On se rappellera que des parties de cette grande toile ont été peintes pendant les différents BBQ qui ont eu lieu dans les installations.

Après un appel de candidature auprès des gestionnaires pour identifier le lieu d'accrochage de l'œuvre, le comité organisateur a reçu 7 propositions qui respectaient les critères de base soit: l'espace physique suffisant pour accueillir la toile et un endroit à grande visibilité (où il y a beaucoup de circulation d'employés et/ou de clientèle). Lors d'un tirage au sort effectué par la directrice générale, il a été déterminé que c'est la

salle d'attente du CLSC du Richelieu qui bénéficiera de cette œuvre unique.

Cette première expérience artistique organisationnelle ayant été très positive, nous vous annonçons d'ores et déjà qu'une autre toile sera en circulation lors de la Semaine du personnel et des médecins en 2012. À vos pincesaux!

La liste des noms des participants étant très longue, elle a été déposée dans



l'intranet pour consultation. Merci à tous les participants!

Un merci tout spécial à Line Guertin, chef des activités en santé et sécurité du travail, qui a élaboré le projet et conçu le dessin de la toile. Frédéric Dionne et Luc Larouche ont collaboré étroitement avec Line pour, entre autres, animer l'activité lors des BBQ. Soulignons la collaboration des Services techniques pour le volet production et, tout particulièrement, Daniel Labbé, Michel Lachance et Richard Trahan. En terminant, il ne faudrait pas oublier les artistes qui ont apporté la touche finale à l'œuvre: Ginette Benjamin-Bonneau, Rollande English et Linda Guertin-Léger.

Tournoi de golf des employés du CSSS

Collaboration : Le comité organisateur du tournoi de golf des employés

En cette fin d'été et en ce beau samedi matin, un vent de renouveau était présent au Club de golf de St-Jean. Pour la première fois depuis très longtemps, l'organisation du tournoi de golf des employés ne fut pas menée par Lucie Larochelle, à la suite d'une retraite bien méritée, ni par Nicole Desjardins, qui a été impliquée durant six années. Le défi était donc de taille pour les valeureux organisateurs de cette 6^e édition du tournoi de golf des employés du CSSS.

Le beau temps était de nouveau au rendez-vous et la participation des employés fut impressionnante; pas moins de 176 joueurs ont participé à ce tournoi. Chaque joueur a reçu un présent, soit une glacière pour cannettes et de nombreux autres cadeaux ont été remis en soirée grâce à de nombreux commanditaires.

Au chapitre des concours, nous avons eu le classique concours du plus long coup de départ chez les hommes et chez les femmes. Ce dernier a été remporté par Vincent Grégoire et Stéfanie Cérat.

Nous avons eu aussi la catégorie du trou d'un coup auquel une location d'une Chevrolet Cruze 2012 était l'enjeu. Malheureusement, le prix n'a pas été remporté, mais nous devons souligner deux quatuors qui ont réussi le trou en deux coups sur cette normale de 3, soit Pierre Normandin, Marc Lange,

Ghislain Paquet et Annie Fréchette pour la première équipe, et Ruth Sanssouci, Roland Vigneault, Guylaine Trudel et Christian Gauthier pour la seconde.

Les grands gagnants de cette 6^e édition du tournoi de golf, avec un pointage de -7, furent le quatuor de Jean-Michel Cérat, Stéfanie Cérat, Pierre Charlebois et Rodrigue Martel.

Pour ce qui est du récipiendaire du trophée «Castor» pour le quatuor le plus honnête, avec un pointage de +19, c'est l'équipe de Marie-France Lapointe, Sébastien Gaudette, Sandra Morissette et Ron Weldrick qui s'est mérité ce titre.



LE COMITÉ ORGANISATEUR COMPOSÉ DE DOMINIQUE GIBEAU, LYNE MARTIN, FRANCINE CHOINIÈRE ET FLORENT TREMBLAY.



En terminant, le comité organisateur tient à remercier l'équipe du Service de la paie pour leur aide pour les tirages moitié-moitié et les participants des tirages qui nous ont permis d'amasser au-delà de 4 000 \$ pour les prix de présence, ainsi qu'à tous ceux qui ont participé de près ou de loin à la réussite de cette magnifique journée. Le comité vous donne rendez-vous pour la 7^e édition qui aura lieu en septembre 2012.

JEAN-MICHEL CÉRAT ET STÉFANIE CÉRAT, DEUX DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE GAGNANTE DE LA 6^e ÉDITION DU TOURNOI DE GOLF.

Bilan de la Semaine de la sécurité

Collaboration : **Sylvie Aubry**, conseillère à la qualité et aux relations avec la clientèle

La Semaine de la sécurité s'est déroulée du 31 octobre au 4 novembre 2011 et s'est avérée un franc succès. En effet, différentes activités et formations ont été offertes à l'ensemble des employés.

Une cinquantaine de participants ont assisté à une séance d'information sur les pratiques organisationnelles requises (PORs) dans le but de les faire connaître et aussi, de comprendre l'importance du rôle que jouent les PORs dans la sécurité des patients.

Environ soixante-dix personnes, dont des gestionnaires, des chefs d'équipes et des assistantes ont assisté aux présentations des documents concernant la prestation sécuritaire de soins et de services, soit :

- Procédure de divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident (nouvelle);
- Procédure de déclaration d'un événement sentinelle (nouvelle).
- Règlement sur la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident (révision);
- Politique de déclaration d'incident et d'accident concernant les usagers, les visiteurs ou un tiers (révision).

Également, une capsule d'information sur les erreurs de médicaments a permis de sensibiliser une cinquantaine d'infirmières et infirmières auxiliaires dans nos six centres d'hébergement.

De plus, afin de sensibiliser le personnel à la sécurité de l'information, un jeu-questionnaire a été mis en ligne par la Direction des ressources technologiques et informationnelles, 108 personnes ont participé à l'activité. L'objectif de ce jeu-questionnaire était d'évaluer le niveau de connaissance de la sécurité de l'information des employés. Les résultats sont très positifs. Si vous désirez voir les résultats complets du jeu-questionnaire, consultez l'Intranet. En terminant, une carte-cadeau de cinquante dollars au Carrefour Richelieu a été remise à Danielle Cayer après un tirage au sort parmi tous les participants.

Prenez note que la prochaine Semaine de la sécurité aura lieu du 5 au 9 novembre 2012.

MERCI!

Centre d'hébergement Champagnat

« Je veux rendre un hommage au personnel de la Résidence Champagnat. Je tiens à remercier particulièrement Mme Sylvie Lussier, infirmière au 1^{er} Nord, pour tous les bons soins toujours appropriés à ma mère. Elle y effectue un travail exemplaire.

Je remercie aussi tous les infirmiers et infirmières, tous et toutes les préposés qui lui ont porté un regard de compréhension en lui prodiguant les soins comme si c'était leur propre mère.

J'ai compris que ça prend une grâce spéciale pour prendre soin de grands malades comme l'était ma mère.

(...) Je remercie également madame la coiffeuse et ses aides, le personnel à l'entretien, à la cuisine pour toutes les attentions lors de menus spéciaux, le personnel aux activités et toutes les personnes qui participent de près ou de loin au bon maintien de la Résidence Champagnat. »

HUGUETTE TREMBLAY

EXTRAIT D'UNE LETTRE PARUE DANS
LE CANADA FRANÇAIS DU 7 JUILLET 2011

Hôpital du Haut-Richelieu

« (...) Nous tenons à souligner le dévouement du personnel, autant les médecins, que les infirmiers(ères), sans oublier les préposés(e)s. Ces derniers cumulent tâche après tâche que bien peu d'entre nous accepteraient de faire, et ils le font avec humanité. Un gros merci et continuez votre bon travail. »

THÉRÈSE BENOÎT

EXTRAIT D'UNE LETTRE PARUE DANS
LE CANADA FRANÇAIS DU 7 JUILLET 2011



SYLVIE AUBRY, DOMINIQUE GIBEAU,
DANIELLE CAYER, LUCIE GROLEAU

Hôpital du Haut-Richelieu

« (...) Souvent dans le malheur, nous oublions que nous sommes entourés de gens qui ont l'amour de la profession qu'ils ont choisie. Nécessairement, ça ne passe pas inaperçu.

(...) Ceci dit, je me joins à mon frère et à ma belle-sœur pour remercier le personnel du 7^e Sud pour les soins, le dévouement, le respect et la dignité avec lesquels on a aidé papa à le rendre confortable à nos yeux, et ce, jusqu'à la fin. »

LOUISE, MAURICE ET FRANCINE MONGRAIN

EXTRAIT D'UNE LETTRE
REÇUE EN JUILLET 2011

Centre d'hébergement Val-Joli

« Une pensée empreinte de reconnaissance pour votre sincère gentillesse, et pour avoir accompli votre travail avec compétence, humour et beaucoup de cœur. »

LA FAMILLE SENAY

Hôpital du Haut-Richelieu

« (...) Des soins intensifs au 7^e Sud, en passant par le 6^e étage, toujours entourés de soins les plus attentifs. Des gens (médecins, infirmiers et infirmières, préposés aux bénéficiaires) font un travail hors du commun.

Un merci spécial au D^r Lévesque pour son humanité, l'infirmier Jesus qui m'a expliqué l'état de mon mari un soir où mon courage flanchait, à madame Nicole Deland qui le tenait si propre : toilette, barbe et cheveux, et à tous ceux qui ont participé à son rétablissement.

Vous avez rendu un mari, un père et un grand-père aimé à sa famille. Mille mercis encore à toute l'équipe qui a contribué à son retour à la santé. »

YOLANDE PION ET SA FAMILLE

EXTRAIT D'UNE LETTRE REÇUE
LE 21 AOÛT 2011

CLSC du Richelieu

« (...) Je tiens à remercier toute l'équipe du CLSC de Richelieu pour son dévouement et son soutien incroyable sans quoi, mon mari n'aurait pu finir sa vie comme il l'entendait. Un merci tout spécial à Suzanne Charneau et au D^{re} Lemieux. »

JOCELYNE DUBUC

EXTRAIT D'UNE LETTRE PARUE
DANS LA PRESSE DU 22 OCTOBRE 2011

Hôpital du Haut-Richelieu

« J'ai dû fréquenter notre système de santé dernièrement et je fus étonné et ravi du service et des soins reçus.

(...) Je veux souligner que toute cette suite de soins n'aurait été possible sans le professionnalisme du D^r Walsh, avant, pendant et après l'opération. Sans les soins attentifs, délicats et efficaces du personnel soignant du 6^e Nord des quarts de jour, de soir

et de nuit et de leur souci constant à soulager la douleur, de la délicatesse de l'infirmière du CLSC et de leur chaleur humaine.

(...) J'ai 67 ans, j'ai fait de la gestion toute ma vie dans différentes entreprises. Des opérations parfaites, je n'en ai jamais vu, mais l'expérience vécue dans notre système de santé s'en approchait sérieusement.

Je vais vieillir en paix et sereinement en sachant qu'au Québec, quand on est vraiment malade, on est bien soigné. »

MARCEL MÉNARD

EXTRAIT D'UNE LETTRE PARUE DANS LE CANADA FRANÇAIS
DU 25 AOÛT 2011

CLSC de la Vallée-des-Forts

« Madame Lasfargue,

Le Conseil d'administration et les membres présents de l'AQDR Haut-Richelieu (Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées) vous expriment leurs remerciements pour votre participation du 2 mai dernier.

(...) Votre présentation a suscité un grand intérêt chez nos membres. Votre expertise ainsi que vos explications claires et précises ont certainement aidé nos membres à une meilleure compréhension du guide alimentaire canadien. Les quelques trucs et astuces pour maintenir une alimentation saine et équilibrée seront très utiles à notre clientèle afin de maintenir une bonne santé et ainsi garder le plus longtemps possible une meilleure qualité de vie.

Au nom de tous les membres qui ont assisté à la conférence du 2 mai 2011, je tiens donc à vous remercier, une fois de plus, d'avoir accepté d'offrir cet atelier à notre clientèle. Votre disponibilité et votre générosité ont été grandement appréciées. »

FÉLIX BLANCHARD,

président de l'AQDR Haut-Richelieu
EXTRAIT D'UNE LETTRE REÇUE LE 9 MAI 2011

Hôpital du Haut-Richelieu

« (...) J'ai été prise en charge immédiatement par l'urgentologue de service et l'on m'a soignée avec un grand professionnalisme.

(...) Ce même médecin est venu me voir plusieurs fois dans la soirée. Le lendemain, l'urgentologue de service, une gentille dame, a continué les soins avec un même professionnalisme avant de me donner congé et de me prodiguer de bons conseils.

Il faut que je salue aussi les services professionnels reçus par les infirmières et tout cela, dans un grand respect. Un merci aux autres personnes, très empressés et polis.

Ayant été infirmière en soins intensifs durant plusieurs années, je suis en situation d'apprécier les services reçus à l'urgence de l'Hôpital du Haut-Richelieu.

(...) Je suis heureuse de savoir que, après trente-trois ans, la qualité des soins est encore aussi excellente. »

HÉLÈNE COUTURE

EXTRAIT D'UNE LETTRE REÇUE LE 26 JUILLET 2011

MERCI!

Centre d'hébergement Champagnat

«Un gros merci au personnel du 4^e étage du Centre Georges-Phaneuf!

C'est avec beaucoup d'émotion que notre famille remercie toutes les personnes qui ont prodigué des soins attentifs avec un dévouement inlassable auprès de notre mère. Votre compétence, votre gentillesse et votre patience dans ce milieu sont des richesses pour votre institution.

Nous profitons donc de cette occasion pour vous réitérer nos plus sincères remerciements et notre appréciation à l'égard du personnel de votre centre.

Merci, Merci, Merci!»

LA FAMILLE BÉLANGER

LETTRE REÇUE EN OCTOBRE 2011

Hôpital du Haut-Richelieu

«Je tiens à remercier toutes les personnes impliquées dans le rétablissement de ma fille. (...) De l'infirmière au chirurgien, vous êtes des gens formidables et chaleureux.

Merci beaucoup.»

FRANCE GERVAIS

EXTRAIT D'UN COURRIEL

REÇU LE 27 AOÛT 2011

Hôpital du Haut-Richelieu et Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance

«Je voudrais dire merci aux personnes qui m'ont prodigué des soins soit à l'Hôpital Haut-Richelieu ou au Centre Gertrude-Lafrance. Merci au D^r Hugo Viens qui m'a fait ma chirurgie de même qu'au cardiologue des soins intensifs dont j'ai oublié le nom. Merci aux infirmières tant aux soins intensifs qu'au 6^e Nord qu'au Centre Gertrude-Lafrance qui font un travail remarquable, sans oublier les préposés.

Je n'ai que de bons mots pour l'ensemble du personnel traitant. Merci pour les bons soins.»

ANNE-MARIE DOMINGUE DUPUIS

LETTRE PARUE DANS LE CANADA FRANÇAIS

DU 27 OCTOBRE 2011

Hôpital du Haut-Richelieu

«Par la présente, j'aimerais rendre hommage aux femmes et à Saïd (le préféré de ma grande), qui travaillent au Département de pédiatrie de l'Hôpital du Haut-Richelieu et que j'ai côtoyés lors de l'hospitalisation de mes deux filles. (...)

Toutes les personnes rencontrées, sans exception, ont fait preuve de gentillesse, de sympathie, d'empathie, de chaleur humaine. Toutes, sans exception, ont pris bien soin de mes filles même si, quelquefois, la tâche était difficile.

J'en ai vu quelques-unes faire un double chiffre en temps supplémentaire, sans jamais perdre le sourire et leur patience. Une autre nous a contactés à la maison, car nous avons oublié un jouet dans la chambre à notre sortie.

L'une de mes filles a eu droit à un toutou en cadeau, dès son arrivée, pour la reconforter. Elles s'enquéraient de la santé de l'une quand l'autre était hospitalisée. Elles notaient au dossier une petite phrase magique qui reconfortait ma fille et elles se passaient le mot au changement de quart de travail. Une autre nous a offert une crème glacée lors d'une journée particulièrement chaude. Et ce ne sont là que quelques exemples, j'en oublie, c'est certain!

Bref, toutes ces personnes étaient professionnelles, attentionnées, travaillantes et reconfortantes. J'ai vu des femmes et un homme qui aiment leur travail et qui le font avec cœur, jour après jour.

(...) Elles sont les yeux et les oreilles des médecins, elles accomplissent un travail extraordinaire qui mérite d'être souligné.

J'aimerais bien remercier le gardien de sécurité qui m'a apporté une aide précieuse, alors que j'arrivais à l'hôpital en détresse, ma fille dans les bras. Il a fait preuve de sang-froid, il est resté avec moi pour me reconforter alors que mon bébé était pris en charge par le personnel de l'urgence. (...)

Salutations à tous et à toutes et encore merci!»

JULIE ROBERT

EXTRAIT D'UNE LETTRE PARUE

DANS LE CANADA FRANÇAIS

DU 14 JUILLET 2011

L'ÉQUIPE DU TRAIT D'UNION

ÉDITEUR

Direction des communications
et des affaires publiques

Sylvie Grégoire, directrice

RÉDACTRICE EN CHEF

Karine Trudeau, conseillère cadre

COLLABORATRICES

Marie-Josée Gervais,
conseillère cadre

Julie Pinsonneault
agente d'information

RÉVISION

Francine Choinière,
attachée administrative

GRAPHISME


Cabana Séguin inc.

IMPRESSION

Bienvenu communications graphiques

Chaque collaborateur ou rédacteur a la pleine responsabilité du contenu de ses articles. Les opinions émises dans le *Trait d'union* n'engagent en rien la direction de l'établissement. La forme masculine est employée pour alléger le texte.

Consultez l'édition en ligne dans l'Intranet ou dans la section Publications du site santemonteregie.qc.ca/haut-richelieu-rouville.

 Papier recyclable

