

Émergence



Mot du PDG

L'Agence rend compte de ses résultats devant les parlementaires




En vertu de l'article 392, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2.), l'Assemblée nationale défère les rapports annuels des agences à la Commission des affaires sociales afin qu'elle en fasse l'étude et entende à cette fin chaque agence au moins une fois tous les trois ans.





Le 31 janvier 2008, l'Agence comparait à l'Assemblée nationale devant la Commission des affaires sociales. L'exercice visait à rendre compte des principaux résultats obtenus au cours des exercices 2003-2004 à 2006-2007.

La présentation a porté notamment sur les caractéristiques de la région, l'organisation des services, l'évolution de l'offre de service, la performance du

réseau régional au cours de la période visée, l'utilisation faite des ressources financières, immobilières et informationnelles de même que sur la situation particulière des ressources humaines.

L'équipe de l'Agence a également fait état des principaux défis à relever pour les trois prochaines années, notamment ceux de l'accessibilité aux services et plus spécifiquement l'accès aux services médicaux, la réduction des délais d'attente dans les différents programmes, la mise en place d'une gamme diversifiée de solutions pour faire face au vieillissement de la population, le développement des pratiques cliniques probantes, la disponibilité des ressources humaines en nombre et expertise suffisants, le développement d'une approche intégrée pour soutenir la qualité des services et la poursuite de nos actions en vue d'assurer la performance du réseau régional.

-  **Mot du PDG** p. 1-2
-  **Accès aux soins de santé et services sociaux en anglais** p. 2
-  **Prix d'excellence 2007-2008** p. 3-4
-  **Brèves** p. 5-6

-  **Échos du réseau** p. 7
-  **Publications** p. 8
-  **À ne pas manquer** p. 9
-  **Déchiffré pour vous** p. 9

L'importance de la prévention a aussi été portée à l'attention des parlementaires en faisant état des principales actions conduites et à renforcer dans le cadre d'une dynamique intersectorielle associant encore davantage nos partenaires aux plans d'action régional et locaux de santé publique.

Le bilan 2003-2007 démontre des résultats fort appréciables dans tous les programmes, résultats qui ont été rendus possibles grâce à la contribution de tous les acteurs du réseau : personnel, médecins et autres professionnels, gestionnaires, administrateurs, bénévoles, organismes communautaires et partenaires intersectoriels.

Je vous invite à consulter le document d'appui préparé à cet effet, lequel met en évidence l'envergure des réalisations. Ce document est disponible en version électronique sur le site Web de l'Agence. (www.agencesss12.gouv.qc.ca).

Mot du PDG (suite)

Au moment d'écrire ces lignes, le groupe de travail sur le financement du système de santé, présidé par monsieur Claude Castonguay, vient tout juste de rendre public les principales conclusions de son rapport. Les membres du groupe de travail, tout en faisant état des difficultés rencontrées par le réseau, ne manquent pas de souligner certains efforts consentis au cours des dernières années en termes

financiers, d'atteintes de résultats déjà mesurables quant aux délais d'attente, d'accélération de la mise en place de groupes de médecine de famille et de cliniques-réseau, ententes avec les fédérations médicales, efforts de promotion de saines habitudes de vie, création des centres de santé et de services sociaux, changements dans l'organisation du travail et adoption de la Loi 33.

La poursuite de nos efforts pour favoriser l'accès et la qualité des services, la diminution des délais d'attente, la disponibilité des ressources humaines et la performance de notre réseau régional demeureront certainement au cœur de nos actions pour les années à venir.

Marc Tanguay, PDG

Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches

Accès aux soins de santé et services sociaux en anglais. Merci !

La Corporation de développement de la communauté d'expression anglaise de Mégantic (MCDC) est un organisme à but non lucratif basé à Thetford Mines, dont la mission est de desservir la population anglaise de la région de la Chaudière-Appalaches et de la sous-région de l'Érable. Depuis trois ans, elle travaille de concert avec l'Agence et ses partenaires du réseau afin d'élaborer des moyens et de mettre en place des mesures pour faciliter l'accès en anglais aux soins de santé et services sociaux : sessions de formation en anglais langue seconde pour le personnel des établissements, étude de besoins sur les soins à domicile, traduction de documents et formulaires, préparation et distribution de dépliants et livrets, mise sur pied d'un comité régional « Partenaires

en santé » et autres. Mettre dans une bulle (Le but de la MCDC n'est pas d'exiger des soins en anglais pour tous les membres de notre communauté, mais plutôt d'aider nos partenaires du secteur public à aider les membres de notre communauté.)

Bien que la plupart des membres de la communauté anglaise soient bilingues et s'expriment très bien en français, un certain nombre, particulièrement chez les personnes âgées, sont moins à l'aise dans cette langue. Ce sont eux qui sont les premiers visés par la série de mesures mises en place et qui ont besoin de l'appui et de la compréhension des membres du personnel soignant. Quand on est souffrant ou que l'on accompagne un être cher en situation d'urgence, on a souvent de la difficulté à comprendre et à se

faire comprendre, même dans sa propre langue. Quand en plus on ne s'exprime pas bien en français et que l'on doit comprendre des instructions ou des diagnostics complexes, cela devient vite une cause additionnelle d'inquiétude et de stress.

Les membres de la communauté anglaise savent qu'ils représentent seulement 1% de la population de la région. Ils ne s'attendent pas à ce que tous les membres du personnel soient bilingues et que tous les formulaires soient disponibles en anglais. Ils sont très reconnaissants des efforts déployés par les partenaires publics, de la compréhension et la gentillesse du personnel. Au nom de tous les membres de notre communauté, nous vous disons merci !



Prix d'excellence 2007-2008



Nous sommes fiers d'annoncer que le réseau régional a soumis plus de 15 candidatures dans le cadre de l'édition 2007-2008 des prix d'excellence du RSSS. Il s'agit d'un record de candidatures reçues, et nous ne pouvons passer sous silence la qualité des présentations de projets. Nous tenons à remercier chaleureusement les agents de communication, ainsi que toutes les personnes qui ont offert leur soutien aux établissements et aux organismes tout au long du processus. Voici la liste des candidatures reçues :

Catégorie	Nom	Projet et domaine
Établissements	CSSS de Montmagny-L'Islet	<ul style="list-style-type: none"> • Chaleurs accablantes – Sécurité des soins et des services • Photo-roman – Personnalisation des soins et des services • Transport sécuritaire – Partenariat
	CSSS de la région de Thetford	<ul style="list-style-type: none"> • Programme métabolique – Intégration des services
	CSSS du Grand Littoral	<ul style="list-style-type: none"> • Démarche de réduction des mesures de contrôle – Personnalisation des soins et services
	CSSS de Beauce	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi systématique de clientèle/ prothèse de hanche et de genou – Accessibilité aux soins et services
	CHAU Hôtel-Dieu de Lévis	<ul style="list-style-type: none"> • Unité de coordination clinique des services préhospitaliers d'urgence – Accessibilité aux soins et services
	Centres jeunesse Chaudière-Appalaches	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien à l'insertion sociale des jeunes par le travail – Partenariat



Prix d'excellence 2007-2008 (suite)

Catégorie	Nom	Projet et domaine
Organismes Communautaires	L'Association des personnes handicapées de Bellechasse	<ul style="list-style-type: none"> • Corporation des habitations adaptées – <i>Soutien aux personnes et aux groupes vulnérables</i>
	La Passerelle (Groupe d'entraide en santé mentale)	<ul style="list-style-type: none"> • Plateau de travail – <i>Soutien aux personnes et aux groupes vulnérables</i>
	Le PHARS (Personnes handicapées en Action de la Rive-Sud)	<ul style="list-style-type: none"> • Café-rencontre et voyage group DI léger (jeunes adultes) – <i>Soutien aux personnes et aux groupes vulnérables</i>
	La Maison des jeunes de la MRC Robert-Cliche	<ul style="list-style-type: none"> • Programme d'été Multi-Aventures – <i>Prévention, promotion et protection de la santé et du bien-être</i>
	G.R.I.S. Chaudière-Appalaches	<ul style="list-style-type: none"> • Réseau des alliés – <i>Prévention, promotion et protection de la santé et du bien-être</i>
	Action Jeunesse Côte-Sud	<ul style="list-style-type: none"> • Ensemble, on D-Tox – <i>Prévention, promotion et protection de la santé et du bien-être</i>
	La Croisée a présenté	<ul style="list-style-type: none"> • L'enjeu des mots – <i>Impact sur la communauté</i>

Le jury procédera à l'analyse des dossiers de candidature vers la mi-mars. Les résultats de la sélection vous seront communiqués avant la fin du mois d'avril, et les candidatures retenues seront acheminées au jury national du MSSS.

Merci à tous ceux qui ont présenté un projet dans le cadre de l'édition 2007-2008! Votre participation est essentielle pour faire de cet événement une réussite. N'oubliez pas! Vos efforts seront soulignés à l'occasion du gala régional qui aura lieu à la fin du printemps. Félicitations et bonne chance à tous!



Brèves

Entente spécifique de gestion et d'imputabilité en santé au travail

L'Agence a récemment signé une « Entente spécifique de gestion et d'imputabilité 2008 en santé au travail » avec la CSST. Cette entente, au montant de 4 669 075 \$ (incluant 838 883 \$ pour les ressources médicales), établit les bases de collaboration et responsabilités respectives pour la réalisation des activités des équipes locales et régionales en santé au travail relatives à la mise en application du programme de santé au travail en Chaudière-Appalaches.

Conformément au *Plan d'organisation régional*, les services à la population seront offerts par le CSSS de Montmagny-L'Islet à partir de ses points de service de Montmagny, Saint-Jean-Chrysostome, Saint-Georges et Thetford Mines.

Au cours de l'année, les services de santé au travail seront dans plus de 400 établissements pour des problèmes divers tels le bruit, la silice, l'amiante, les troubles musculosquelettiques, les gaz (monoxyde de carbone), les solvants, le plomb, les poussières de bois et les autres poussières.

De plus, dans le cadre du *Programme pour une maternité sans danger* (retrait préventif), les médecins répondront à plus de 2 700 demandes de consultation. Enfin, d'autres activités sont à prévoir comme les enquêtes à la suite d'une intoxication ou de la déclaration d'une MADO ou autres demandes des milieux de travail ou de la CSST.

Prévention du suicide: Tu ne sais plus quoi faire? Appelle!

Du 3 au 9 février 2008, se tenait la *Semaine de prévention du suicide*. Cette semaine nous a rappelé qu'être à l'écoute d'une personne qui a des idées suicidaires, c'est lui faire sentir qu'on est disponible pour elle, qu'elle n'est pas seule et qu'on va l'aider à s'en sortir. Souvenez-vous qu'il est possible de faire changer d'idée une personne suicidaire à tout moment lorsqu'on lui apporte aide et soutien. C'est humain et important de demander de l'aide. Plusieurs intervenants peuvent aider lors de situation de crise. La ligne **1-866-APPELLE** (1-866-277-3553), accessible dans toute la région de la Chaudière-Appalaches, permet à la population d'avoir accès à un service de prévention du suicide, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Défi Santé 5/30

Défi Santé
5/30

Pour une quatrième année consécutive, le Défi Santé 5/30 est de retour pour aider les personnes à adopter de saines habitudes de vie. Cette année, il se teindra du 1^{er} mars au 11 avril 2008. La formule est simple: les gens sont invités à s'engager à manger au moins 5 portions de fruits et légumes et à bouger au moins 30 minutes, au minimum 5 jours par semaine, durant 6 semaines. À ce jour, plus de 200 000 participants ont déjà relevé le Défi à travers le Québec. En 2007, la région de la Chaudière-Appalaches a remporté, pour la deuxième année consécutive, la Coupe d'argent du Défi Santé 5/30!

Pour participer, vous devez vous inscrire avant le 1^{er} mars sur le site **www.defisante530.com**



Brèves (suite)

Le répertoire des ressources en mode Web

En 2004, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) actualisait un processus de révision de l'organisation des services Info-Santé dans le but d'améliorer l'accessibilité de la population à ces services et de diminuer le délai d'attente. À cet effet, un nouveau système téléphonique a été mis en place dans les centrales régionales. Ses fonctionnalités technologiques permettent, notamment, la mise en réseau et l'acheminement d'appels inter-région. Les infirmières d'Info-Santé sont appelées à desservir des usagers d'autres régions et, si nécessaire, à les renseigner sur les ressources de santé ou communautaires les plus appropriées et disponibles dans leur région. En réponse à ces nouvelles exigences, le MSSS a opté pour l'utilisation, par tous les CSSS et l'ensemble des centrales Info-Santé, d'un seul et même outil pour regrouper les informations sur les ressources disponibles. Il s'agit du **Répertoire des ressources en mode Web**. C'est un outil essentiel à la prestation des services par les infirmières d'Info-Santé, les intervenants du réseau et, éventuellement, les autres organismes hors réseau qui le désirent.

► *L'objectif est de promouvoir l'utilisation élargie du répertoire des ressources en CSSS (y compris les GMF). Plus il y a d'utilisateurs qui contribuent à la mise à jour du répertoire, plus l'information sera de qualité. Chaque centre de services de santé et de services sociaux a nommé une personne qui agit à titre d'administrateur pour octroyer aux intervenants les accès au système et, également, s'assurer de l'enregistrement, de la validation et de la mise à jour des données concernant les ressources locales.*



Échos du réseau



Ouverture du nouveau point de service du CSSS du Grand Littoral à Sainte-Marie

Le personnel du nouveau point de service et des services de soutien du CSSS du Grand Littoral a tout mis en œuvre pour accueillir, dès 8 h, le samedi 19 janvier dernier, la clientèle des services courants et celle des services médicaux sans rendez-vous. Ce fut une opération laborieuse qui nécessita toute une logistique de la part de plusieurs équipes en place afin de permettre une transition sans rupture de services. Les résidents du Centre d'hébergement, leur famille et le personnel peuvent maintenant apprécier les nouveaux espaces modernes et mieux adaptés dont ils disposent !

Le CRDP Chaudière-Appalaches reçoit son premier agrément !

Le Conseil québécois d'agrément (CQA) a octroyé l'agrément au CRDP-CA pour une période de trois ans, soit de 2008 à 2011. Cette accréditation certifie publiquement la qualité des services dispensés par l'établissement. La direction du CRDP-CA tient à remercier tous les usagers, les partenaires, les médecins, les membres du conseil d'administration et les employés qui ont pris part à cette démarche d'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle.



Publications



Le ministère de la Santé et des Services sociaux a publié ses orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience – Programme-services Jeunes en difficulté – Offre de service 2007-2012. Ces orientations s'inscrivent dans la volonté gouvernementale d'améliorer la santé et le bien-être des jeunes en difficulté, et ce, dans le cadre des nouvelles dispositions de la Loi sur la protection de la jeunesse. Ce document s'adresse à tous les intervenants qui œuvrent auprès des jeunes en difficulté et de leur famille, notamment des centres jeunesse et des centres de santé et de services sociaux.

Pour en savoir plus :

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2007/07-838-05.pdf>

Publication de l'Agence

Profil statistique du suicide en Chaudière-Appalaches. Mise à jour pour la période 2001-2005 : <http://www.agencesss12.gouv.qc.ca/documents/DSPE-Profilstatistique.pdf>



Déchiffré pour vous

45% +
Bien qu'en Chaudière-Appalaches le nombre de suicides diminue depuis 2002, près de **80 personnes** se sont suicidées en 2005.

25% = 70

Pour en savoir plus, consultez l'équipe Surveillance, recherche et évaluation de l'Agence au : 418 386-3571



À ne pas manquer

Techniques statistiques de base

Ce cours est une introduction aux méthodes statistiques descriptives et aux tests statistiques bivariés. Des séances d'exercices permettront d'effectuer les analyses vues en classe et d'interpréter les résultats obtenus à l'aide du logiciel SPSS. Au terme de cette formation, les participants sauront quand et comment utiliser les techniques statistiques de base pour réaliser une analyse adéquate de leurs propres données. Cette formation aura lieu le vendredi 4 avril, de 9 h à 17 h, à l'Institut Philippe-Pinel de Montréal.

Pour information :

http://www.pinel.qc.ca/ContentT.aspx?nav_id=3151&lang_id=F

Marketing social et santé publique

Ce cours aborde les principes et outils de base du marketing social. Ces notions seront utiles pour planifier et mettre en œuvre des interventions propices à l'adoption de comportements, pratiques, actions ou mesures par des segments de la population ainsi que de divers intervenants et décideurs. Cette formation aura lieu les 11 et 12 mars, à l'Institut national de santé publique du Québec.

Pour en savoir plus : <http://www.inspq.qc.ca/>



Votre son de cloche

Pour améliorer votre bulletin d'information réseau, nous avons besoin de vos commentaires ou suggestions.

Nous vous invitons à participer à ce bulletin.

Par téléphone :
418 386-3363, poste 4022

Par courriel :
ahissia_ahua@ssss.gouv.qc.ca

Ce bulletin d'information électronique est publié par le Service des communications de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches.

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec)
G6E 3E2

Collaboration au bulletin :

Dyane Benoît, ASSSCA
Ahissia Ahua, ASSSCA
Mélanie Laterreur, ASSSCA
Marie-Gil Thibault, ASSSCA
Andrée Fafard, ASSSCA

Guylaine Morin, ASSSCA
Sylvie Veilleux, ASSSCA
Valérie Genest, ASSSCA
Louise Paré, ASSSCA
Denise Gagné, ASSSCA
Véronique Cloutier, ASSSCA

Linda Richard, ASSCA
Anne-Marie Powell, MCDC
France Martineau, CRDP-CA
Adèle Charron, CSSSGL
Marc Tanguay, ASSSCA

Dépôt légal : ISSN 1916-0313

Bibliothèque et Archives nationales
du Québec, 2008

Bibliothèque et Archives Canada, 2008