

Éditorial

Dire merci
page 2

Chuchoter... sur tous les toits

Vif succès pour
le rassemblement du comité
des malformations orofaciales
pages 6 et 9

L'écho de la recherche

La plateforme
de recherche clinique
et évaluative
page 8

La page des soins

Arrivée de nouveaux
employés en soins infirmiers :
êtes-vous prêts ?
page 10

La Fondation en action!

Une campagne
qui porte bien
son nom
pages 1, 15 et 16

Éthique et valeurs

Avec la panoplie de codes et de règles à suivre dans notre contexte multiculturel, hyper rapide, axé sur la productivité, n'est-ce pas un peu inutile et dépassé, l'éthique? Eh bien non! C'est même plus que jamais d'actualité, et le conseil d'administration du CHU a d'ailleurs adopté son Cadre conceptuel en éthique le 5 février dernier. Pourquoi? Pour réaffirmer nos valeurs, pour nous engager à les concrétiser davantage dans nos décisions organisationnelles et dans nos actions individuelles.

Bien faire. 

Bien faire est la devise qu'adopte le CHU pour réaliser les engagements présentés dans son Cadre conceptuel en éthique. Résolument tournée vers l'action (faire) et ancrée dans nos valeurs (bien), la devise Bien faire s'illustre par le dialogue et la collaboration (les points représentent des personnes) dans une spirale qui suggère l'évolution tout en faisant un clin d'œil à la chaîne d'ADN, illustrant la santé, notre mission première. Cette illustration accompagne dorénavant toutes les initiatives liées à l'éthique, que ce soit en gestion, en clinique, en enseignement ou en recherche, dans la vision intégrée qu'insufflé le Cadre conceptuel en éthique.

En 2018, la morale, les concepts philosophiques et l'actualisation de valeurs, ce n'est pas « tendance ». On entend même parler de crise des valeurs au Québec en ce moment. Quand les cultures, les croyances et les volontés personnelles sont si divergentes, on se dit parfois que les valeurs fondamentales n'existent plus, et c'est d'ailleurs ce qui caractérise une crise des valeurs. On se dit que tout est relatif, que rien n'est moral, que tout se vaut, tant qu'on ne fait pas les manchettes. Pourtant, si on nous demande : « Qu'est-ce qui compte le plus pour vous? », « Quel est le sens de votre travail? », des réponses viennent instinctivement. Et là, c'est bien de valeurs qu'il s'agit.

Nous vivons tous des malaises. Certaines demandes d'usagers, certaines propositions de nos partenaires, certains comportements de nos collègues nous déstabilisent et sèment le doute en nous. Que l'on en soit conscient ou non, quand cela arrive, ce sont nos valeurs qui sont touchées. « Est-ce

équitable, cette mesure corrective? », « Est-ce correct de développer une relation d'amitié avec le parent de ma patiente sur Facebook? », « Est-ce bien de considérer valide le consentement aux soins de cette personne qui semble avoir tout oublié de l'information fournie hier? », « Est-ce bon de fournir les coordonnées d'un professionnel du secteur privé en référence à un usager? », « Est-ce bien grave de ne pas révéler un conflit d'intérêts, si

personne ne me le demande? » Toutes ces questions font appel à un jugement moral et prouvent qu'au cœur de notre travail, il y a toujours le souci de conserver le sens de ce travail et de choisir la « bonne » action, peu importe qu'on la qualifie d'« éthique », de « juste » ou de « correcte ». Ces doutes et ces malaises sont bien la preuve que les questions éthiques sont beaucoup plus présentes qu'on ne le croit!

Lire la suite en page 4...

L'ÉTHIQUE PEUT NOUS AIDER!



Illustration : Thinkstock

Une journée au laboratoire avec une technologiste médicale¹

La Semaine nationale du laboratoire médical 2018, organisée par l'Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec, se tiendra du 22 au 28 avril prochain.

Sous le thème « Le Labo, c'est NOUS! », cette semaine vise à mettre en valeur la profession de technologiste médical, un acteur clé souvent méconnu dans le soutien aux décisions médicales grâce aux analyses de laboratoire qu'il réalise. Au CHU de Québec-Université Laval (CHU) fourmillent bon nombre de ces professionnels spécialisés, consciencieux, polyvalents et efficaces, dont le travail de pointe est essentiel aux soins et services que reçoivent nos patients!

TOUT D'ABORD, QUELQUES STATISTIQUES...

Le répertoire d'analyses de laboratoire offertes par le CHU est de plus de 1 200 tests différents qui sont supervisés par l'un ou l'autre des cinq services, soit l'anatomopathologie, la biochimie, la génétique, l'hématologie et la microbiologie. Les laboratoires cliniques ont plus de 6 000 techniques et procédures écrites dont plusieurs centaines doivent être maîtrisées à chacun des postes de travail du département. En 2016-2017, les quelque 650 technologistes médicales des laboratoires cliniques de l'établissement ont produit plus de 18 millions de résultats de tests!

Rappelons d'abord que les laboratoires cliniques sont pour la plupart ouverts 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Plusieurs analyses peuvent être faites en tout temps pour les patients de l'urgence et

pour ceux qui sont hospitalisés. Le laboratoire a comme objectif de produire les résultats de ces analyses en 60 minutes lorsqu'elles demandent une attention immédiate. Certains laboratoires du CHU et de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus reçoivent aussi chaque jour des centaines de glacières en provenance de centres externes remplies de milliers de prélèvements de personnes qui ne sont pas hospitalisées.

On évalue que les tests de laboratoire sont impliqués dans plus de 70% des décisions médicales pour dépister, diagnostiquer ou soigner un patient. Le fait que plusieurs analyses de laboratoire soient réalisées sur des plateaux techniques plus ou moins robotisés n'allège pas le travail des technologistes médicales. Il est erroné de penser que le travail de laboratoire consiste à insérer des tubes dans un appareil automatique et à appuyer sur un bouton pour que les résultats apparaissent au dossier du patient. En effet, en parallèle de l'automatisation de certaines analyses, les laboratoires n'ont cessé d'augmenter leur production de résultats, mais sans augmenter le nombre de technologistes. Les technologistes médicales sont ainsi responsables de plus en plus de résultats d'analyses (automatisées ou manuelles) qu'elles doivent réaliser et valider, tout en s'acquittant de beaucoup d'autres tâches dans un laboratoire clinique. Pour

Une édition record pour le Bal des Grands romantiques de la Fondation, gagnant du prix du meilleur événement-bénéfice canadien

Les invités de la 24^e édition du Bal des Grands romantiques de la Fondation du CHU de Québec, présentée par Québecor, ont célébré la santé et l'amour de la vie le 23 mars dernier au Centre Vidéotron. Sous la présidence d'honneur de M. Jean-François Chalifoux, président directeur général de SSQ Assurance, et animé par Mitsou Gélinas, l'événement phare de la Fondation a réuni plus de 750 personnes issues du milieu des affaires. La somme de 610 000 \$ a été amassée lors de la soirée et servira à faire avancer les soins spécialisés offerts au CHU de Québec-Université Laval (CHU). Cette 24^e édition fracasse ainsi un record tant au niveau du montant amassé, soit 105 000 \$ de plus que l'an dernier, qu'au chapitre du nombre d'invités et de commanditaires associés.

Lire la suite en page 16...



Photo : Marie-France Dornal

De gauche à droite : M. Ross Gaudreault, président du conseil d'administration de la Fondation du CHU de Québec, M. Sébastien Proulx, ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale, le Dr Gaétan Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux, le président d'honneur du Bal, M. Jean-François Chalifoux, président directeur général de SSQ Assurance, Mme Marie-Claude Paré, présidente et chef de la direction de la Fondation du CHU de Québec, Mme Gertude Bourdon, présidente-directrice générale du CHU de Québec-Université Laval, M. Martin Tremblay, chef de l'exploitation du Groupe Sports et divertissement de Québecor, M. Gaston Bédard, président du conseil d'administration du CHU de Québec-Université Laval, et M. Patrice Beauchemin, président du comité organisateur du Bal, architecte associé chez Groupe A.

¹ Dans cet article, étant donné que la grande majorité des technologistes médicaux sont des femmes, nous avons utilisé le féminin.

Lire la suite en page 3...

Éditorial

Dire merci



C'est avec l'énergie que procure l'arrivée du printemps que j'ai participé avec une cinquantaine de gestionnaires et de directeurs au *Gemba* à l'érable il y a quelques jours. Nous avons parcouru les corridors de nos hôpitaux et autres édifices pour aller à la rencontre des gens et leur offrir une petite friandise sucrée.

Au-delà de la distribution d'une petite douceur, cette activité se veut d'abord et avant tout une occasion de vous rencontrer et de vous remercier chaleureusement pour le remarquable travail réalisé quotidiennement, tout en découvrant ou en appréciant les multiples facettes et réalités de notre grande organisation.

Il est en effet toujours très étonnant et très motivant de constater l'étendue des activités qui se déroulent au sein de nos équipes et tout ce qui est fait pour nos patients, que ce soit directement auprès d'eux ou encore en soutenant celles et ceux d'entre nous qui les desservent. Dévouement, professionnalisme, passion et initiative sont des mots qui me viennent souvent à l'esprit lorsque j'observe les réalisations quotidiennes de nos équipes. À chaque occasion, j'en sors également regaillardie.

C'est pourquoi nous jugeons important de reconnaître ce travail ainsi que la contribution de chacun le plus souvent possible et que nous réalisons régulièrement des activités de la sorte.

D'ailleurs, dans cet esprit, un autre moment phare de notre CHU approche à grands pas et je tiens à vous y convier. Il s'agit de notre soirée des Diamants, qui en sera déjà à sa cinquième édition le 17 mai prochain. C'est lors de cette soirée gala que nous reconnaissons l'engagement de personnes passionnées par leur travail. C'est l'occasion de souligner l'excellence, l'humanisme, l'innovation et la collaboration des artisans de notre milieu, à travers des milliers de petits gestes qui font la différence dans le quotidien des patients et de leurs collègues.

Cette soirée, gratuite et ouverte à tous, se veut non seulement une occasion de reconnaissance, mais aussi de célébration et de dynamisme de notre milieu. Nombreux sont ceux qui m'ont avoué, après avoir assisté à leur première soirée gala, avoir découvert certains volets parfois insoupçonnés de nos activités et avoir ressenti un grand sentiment de fierté d'appartenir à une équipe affichant autant de belles réalisations.

Je vous invite donc à venir découvrir le vrai visage de notre grand CHU, celui de l'excellence et du dévouement de ses artisans. Les détails pour assister à cette soirée sont sur nos intranets. Venez apprécier et souligner la grande valeur de vos collègues et de notre équipe!

Gertrude Bourdon
Présidente-directrice générale

G7 2018

CHARLEVOIX

Préparatifs du Sommet du G7

L'information au cœur des travaux

En prévision du Sommet du G7 qui se tiendra les 8 et 9 juin prochain à La Malbaie, le CHU de Québec-Université Laval (CHU), le CIUSSS de la Capitale-Nationale et l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (IUCPQ) poursuivent leurs travaux de collaboration. Ensemble, les trois établissements déterminent les mesures requises pour assurer la continuité des soins et des services à la population pendant l'événement, et ce, tant dans la région de Québec que dans celle de Charlevoix.

Parallèlement, nous évaluons les besoins en personnel pour assurer les services dans les différents secteurs et unités de soins du CHU avant, pendant et après le Sommet du G7. Nous procéderons bientôt à un appel de volontaires pour combler les besoins potentiels. La façon de procéder sera connue sous peu; surveillez l'intranet pour en savoir plus!

De son côté, Santé Canada, principal partenaire fédéral, travaille également à répertorier les ressources en santé et en services sociaux sous sa responsabilité autour du Manoir Richelieu, où seront hébergés les dignitaires du G7. Les actions de planification s'intensifieront au cours des prochaines semaines, au fur et à mesure que le moment de l'événement se rapprochera.

RÉPONDRE AUX BESOINS D'INFORMATION

L'information est au cœur du succès de cet événement d'envergure. Ainsi, en plus des moyens de communication dont dispose chacun des établissements, deux microsites Web avec foire aux questions (FAQ) seront mis en ligne en avril. Ces nouveaux outils serviront exclusivement à la diffusion d'information sur les activités reliées au réseau de la santé et des services sociaux pendant le Sommet du G7.

Le premier microsite sera conçu pour la population. Il diffusera de l'information sur l'évolution des services ou sur les changements occasionnés par la tenue de l'événement dans chacun des établissements. Le second microsite sera réservé aux membres du personnel des

trois établissements. Le CHU disposera d'une section spécifique dans les deux cas.

À trois mois de la tenue du Sommet du G7, il reste encore beaucoup à faire! La collaboration entre tous les partenaires du réseau régional de la santé et des services sociaux met en lumière son engagement envers ses usagers et la communauté ainsi que son désir de faire de cet événement international un succès.

**Code orange :
arrivée massive
de patients à la suite
d'un sinistre externe**

Qu'il soit activé à la suite d'un carambolage, d'un écrasement d'avion ou d'un autre désastre, l'appropriation du code orange par l'ensemble des intervenants est nécessaire d'ici la tenue du Sommet du G7. Des outils pour appuyer son déploiement sont en élaboration, alors que des formations et des simulations seront organisées. Au cours des prochaines semaines, des informations complémentaires vous seront transmises à ce sujet.

Restez à l'affut!

Une carte à jour, c'est important!

Pour des questions de sécurité et d'efficacité, la photo sur votre carte d'identité doit permettre de vous reconnaître. Nous invitons chacun des intervenants à s'assurer que sa carte d'identité est à jour et aux couleurs du CHU de Québec-Université Laval.

Deux journées « blitz » de mise à jour des cartes d'identité sont prévues. Profitez-en!

Important : vous devez connaître votre numéro d'employé du CHU de Québec-Université Laval pour la prise de photo.

Hôpital de l'Enfant-Jésus : Lundi 16 avril, de 7 à 17 h, Quatre coins (A-1000)

L'Hôtel-Dieu de Québec : Jeudi 19 avril, de 7 à 17 h, salon de la cafétéria

Pour connaître les horaires habituels de prise de photo pour les cartes d'identité, consultez la section *Ma Carrière* du Portail RH/Espace employé sur l'intranet portailrh.chudequebec.ca.



ST-UP ENCORE

TOUT CE QUE VOUS VOULEZ SAVOIR
sur une bonne utilisation des antibiotiques sans le demander!

Consultez la page **Antibiogouvernance** de la section *Professionnels de la santé* du site Internet du CHU de Québec-Université Laval!

<https://www.chudequebec.ca/professionnels-de-la-sante/antibiogouvernance.aspx>

SOUS-COMITÉ DE SURVEILLANCE ET D'UTILISATION DES ANTIBIOTIQUES

CHU de Québec Université Laval



Gala reconnaissance

Le jeudi **17 mai 2018** à 19 h
Palais Montcalm, salle Raoul-Jobin

La Soirée des

DIAMANTS 5^e édition!

C'est gratuit!
Faites vite,
les places sont limitées!

Invitation à tout le personnel, médecins et bénévoles du CHU de Québec-Université Laval
Réservez vos billets dès maintenant au www.chudequebec.ca/billets

La Capitale
Groupe financier



FONDATION
CHU
DE QUÉBEC

SIEMENS

ProContact
INFORMATIQUE

TD
TECHNIDATA
MEDICAL SOFTWARE

Logibec



GE Healthcare

HOSPITALIS
CHANGE LA VIE!

MCKESSON



MORENCY
SOCIÉTÉ D'AVOCATS

CHU
de Québec
Université Laval
Comité des usagers

CHU
de Québec
Université Laval
Conseil des médecins,
dentistes et pharmaciens

Suite de « Une journée au laboratoire »...

illustrer ce propos, suivons une journée de travail type d'une technologiste médicale dans un secteur général des laboratoires.

EN DÉBUT DE JOURNÉE

Dès son arrivée au laboratoire le matin, une liste de tâches à accomplir attend la technologiste médicale. En plus de finaliser les analyses manuelles (urines, gaz sanguins, frottis sanguins, sédimentations, identification des globules rouges fœtaux, dilutions, etc.), de faire l'entretien des automates, de les alimenter en réactifs et en fournitures, la technologiste doit s'atteler à la calibration de chacune des dizaines d'analyses et tester les appareils avec des contrôles de qualité avant d'analyser les spécimens des patients. Chaque laboratoire dispose de plusieurs automates à préparer chaque jour, voire plusieurs fois par jour, pour s'assurer que les résultats qu'ils produiront respectent les critères de qualité définis par le service médical responsable des analyses.

Presque chaque jour, des interventions doivent être faites pour corriger une anomalie (contrôle de qualité, dysfonctionnement d'un appareil ou d'un réactif, nouvelle calibration, etc.) et assurer que les analyses atteignent les critères de qualité. La technologiste, habituellement seule ou en équipe de deux, doit identifier le problème et tenter de le régler tout en s'occupant des analyses pouvant être réalisées avec d'autres méthodes, car l'urgence ou « l'étagé » attend! La matinée est une période très intense étant donné les prélèvements réalisés durant la tournée matinale sur les étages. Certaines analyses, comme les gaz sanguins qui ne sont stables que 20 minutes, doivent être réalisées dès leur réception au laboratoire. Et il arrive que le laboratoire en reçoive des dizaines en même temps le matin!

LABORATOIRES FAISANT PARTIE DU CHU

CHUL

Hôpital Chauveau

Hôpital de Baie-Saint-Paul

Hôpital de La Malbaie

Hôpital de l'Archipel

Hôpital de l'Enfant-Jésus

Hôpital de Sainte-Anne-de-Beaupré

Hôpital du Christ-Roi

Hôpital du Saint-Sacrement

Hôpital Jeffery Hale

Hôpital régional de Portneuf/CLSC de Saint-Raymond

Hôpital Saint-François-d'Assise

Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec - Université Laval

Institut universitaire en santé mentale de Québec

L'Hôtel-Dieu de Québec

Lors d'une journée typique au laboratoire, une technologiste peut produire plusieurs centaines de résultats, parfois plusieurs milliers, et doit les valider avant qu'ils ne soient transmis au dossier du patient. Les technologistes se doivent d'être vigilantes pour observer et intercepter toute anomalie dans les processus du laboratoire ou dans les résultats.

IMPRÉVUS AU MENU

Ce travail est souvent interrompu par toutes sortes d'événements souvent imprévisibles. Ce sont par exemple les technologistes qui répondent aux appels des unités de soins qui souhaitent connaître les modalités de prélèvement d'une analyse, obtenir des résultats d'analyses ou s'informer de l'état d'avancement de ces dernières... Lorsqu'un prélèvement non conforme est reçu au laboratoire, les technologistes doivent déclarer la non-conformité du prélèvement et produire un rapport, parfois même remplir un formulaire de déclaration d'incident.

Lorsqu'un résultat en dehors des seuils critiques doit être transmis rapidement à l'unité de soins ou au médecin traitant, la technologiste interromp son travail pour faire part du résultat à l'infirmière responsable. Étant donné le grand nombre de résultats produits par heure de travail, il y a régulièrement des valeurs critiques à communiquer de façon urgente et impérative. De plus, lorsqu'un résultat inattendu est observé, il faudra souvent reprendre le test et/ou contacter l'unité de soins pour comprendre ce qui est survenu. Il en va de même lorsque l'unité de soins ne reçoit pas les résultats attendus dans les délais habituels et qu'il faut retracer le parcours des spécimens prélevés.

Par ailleurs, un appareil peut devenir inutilisable, de sorte que toutes les analyses prévues sur ce dernier doivent être transférées sur un autre appareil, ou que les prélèvements doivent être emballés et envoyés vers un autre laboratoire pour être analysés. Ceci augmente la charge de travail au laboratoire et complique encore plus le travail les soirs et les fins de semaine lorsque le personnel est réduit.

Le laboratoire multidisciplinaire reçoit également les glucomètres et autres appareils de biologie en provenance des unités de soins lorsqu'ils sont défectueux. De plus, les technologistes préparent des réactifs durant les moments de la journée qui le permettent. Il va sans dire que la préparation de réactifs demande une grande concentration, car leur composition exacte est cruciale pour le bon fonctionnement des analyses qui en dépendent.

DES PROFESSIONNELLES DU LABORATOIRE

Les technologistes médicales font une rotation sur plusieurs postes de travail, dans différents secteurs et dans différentes sections du laboratoire. Elles doivent donc être polyvalentes et rapidement retrouver leurs marques quand elles n'ont pas occupé un poste de travail depuis plusieurs jours ou plusieurs semaines. Pendant les pauses et l'heure du dîner, la technologiste est souvent seule à s'occuper de son secteur du laboratoire.

Les technologistes médicales sont des professionnelles de la santé tout aussi investies dans la qualité des résultats qu'elles produisent pour les patients que le sont les autres professionnels de l'hôpital. Leurs préoccupations visent toujours le bien-être du patient par la production d'analyses de qualité, dans les délais les plus brefs possibles et en respectant les meilleures pratiques dans le domaine de la biologie médicale.

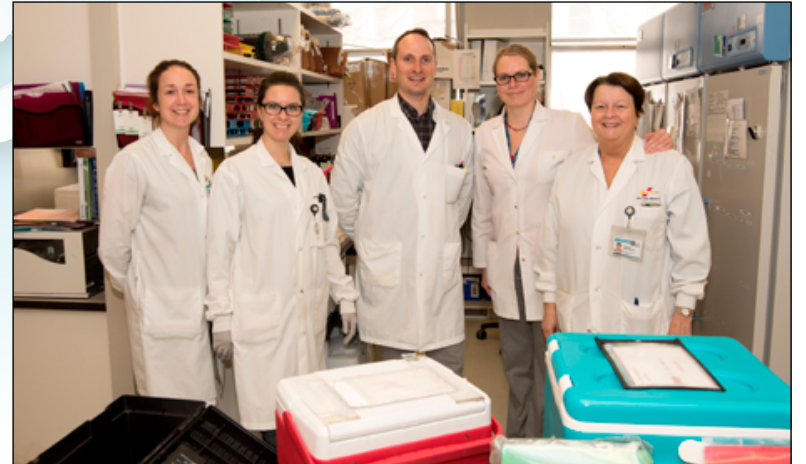
Même si les laboratoires sont de plus en plus automatisés, cela n'enlève pas la nécessité incontestable de l'intervention humaine tout au long de chacun des nombreux processus en place dans nos laboratoires. Ce sont les technologistes médicales qui, en retrait et très souvent dans l'ombre, réalisent ces activités, en contrôlent la qualité, et qui font le lien avec les médecins, les infirmières et les autres travailleurs de la santé œuvrant plus directement auprès des malades. ■

Le saviez-vous ? En 2016-2017...

650 technologistes médicales

6 000 techniques et procédures

18 millions de résultats de tests



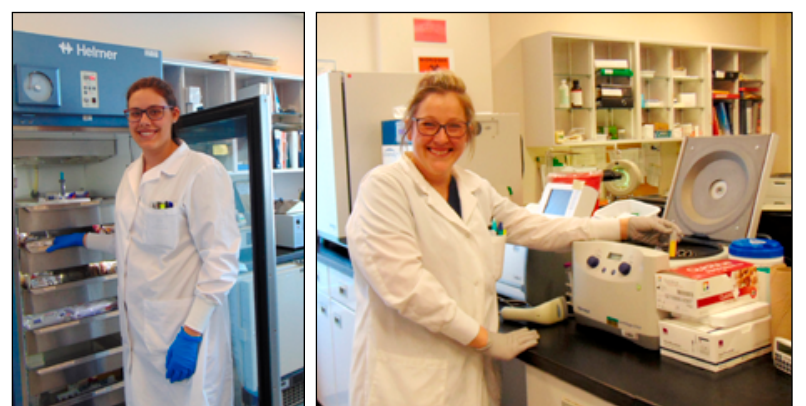
L'équipe de la réception des laboratoires multidisciplinaires du CHUL.



Le laboratoire multidisciplinaire de l'HEJ.



L'équipe du laboratoire de pathologie de l'HSS.



Des membres de l'équipe du laboratoire multidisciplinaire de l'Hôpital des Îles-de-la-Madeleine.



Des membres de l'équipe du laboratoire de la banque de sang à l'HDO.



L'équipe du laboratoire de microbiologie de l'IUCPO.

**Je bénévole, tu bénévoles,
CONJUGUONS NOTRE BÉNÉVOLAT!**



Semaine de l'action bénévole | 44^{ème} édition
DU 15 AVRIL AU 21 AVRIL 2018

Pour en savoir plus sur nos activités, suivez-nous sur les réseaux sociaux!

fcabq.org
1800 715-7515



fca q
Fédération des
centres d'action bénévole
du Québec

Je
BÉNÉVOLE
ca

Thème : Je bénévole, tu bénévoles, conjugons notre bénévolat !

C'est ensemble, tout citoyen confondu, peu importe l'âge, le sexe, l'origine, la condition physique, sociale ou économique, que nous allons pouvoir orienter la société dans laquelle nous vivons vers l'entraide et la solidarité.

Le bénévolat se veut rassembleur et unificateur, c'est en se mobilisant que les québécoises et les québécois parviendront à offrir une société saine pour les générations futures.

Dans un monde qui change à vive allure, l'action bénévole est, elle aussi constamment en mouvement. La manière dont les bénévoles s'investissent évolue, change et se transforme. C'est pour cela que nous parlons aujourd'hui de « Bénévolat ». À travers ce verbe, nous offrons une toute autre dimension au bénévolat en véhiculant une image contemporaine prenant en considération ces changements.

Les citoyens plus que jamais, doivent faire face à une société qui ne correspond pas toujours à leurs attentes que ce soit à travers l'équité, la solidarité ou encore la justice. Les bénévoles sont la force collective d'aujourd'hui et de demain, leur implication est vitale pour le bien-être de la communauté.

Conjugons notre bénévolat !

**Nous tenons à souligner le
merveilleux travail accompli
par tous les bénévoles du
CHU de Québec-Université Laval !**

Le Service de bénévolat du
CHU de Québec-Université Laval

**CHU
de Québec
Université Laval**



Être bénévole en milieu hospitalier,
un voyage au cœur de l'essentiel

Suite de « Éthique et valeurs »...

BIEN FAIRE

Face aux dilemmes, on se tourne d'abord vers la loi et nos codes de déontologie qui dictent l'action à entreprendre (*déonto* vient du grec et signifie « devoir »). Mais ce n'est pas toujours suffisant. « Si je suis témoin du comportement déviant d'un



collègue, est-ce MA responsabilité d'intervenir? Est-ce que, si je garde le silence, je suis tout de même professionnel, puisque ma conduite à moi est irréprochable? Pourquoi est-ce que je ressens un malaise puisque ça ne me concerne pas? » « Pourquoi ai-je une réticence à fournir à cette personne qui a des croyances différentes des miennes le type d'accommodement qu'il me demande? Ce n'est pourtant ni dangereux, ni contraire à mon code... » Les questions de ce genre ne concernent pas seulement ce que nous DEVONS faire, mais aussi ce que nous pouvons faire pour BIEN faire. Elles font donc appel à nos valeurs et à une réflexion éthique. Elles prouvent que notre travail a un sens ou, du moins, que nous souhaitons lui en donner un.

Quelle que soit la nature de notre emploi au CHU, nous souhaitons tous bien faire, et c'est cette volonté qui est maintenant érigée en devise organisationnelle. Elle devient le point de départ d'une intégration de l'éthique comme culture au CHU. En effet, en adoptant le *Cadre conceptuel en éthique*, nous affirmons ce qui, collectivement, compte le plus pour nous : l'humanisme, l'excellence, l'innovation et la collaboration. Le CHU y affirme également ce qu'il entend mettre en œuvre pour bien faire ou, autrement dit, pour concrétiser davantage nos valeurs dans nos décisions.



BIEN FAIRE, MAIS COMMENT ?

Dans le feu de l'action, nous sommes guidés par nos réflexes, par notre organisation habituelle du travail, par nos propres valeurs et par le sens que nous donnons à la situation. Et lorsque les lois et les codes de déontologie n'établissent pas clairement la marche à suivre, il faut mettre son jugement à contribution et faire appel aux valeurs privilégiées pour choisir l'action. Dans un tel cas, c'est une délibération éthique appropriée qui conduit à la décision. Les différentes options seront en effet examinées au regard

des normes et des valeurs qui y sont rattachées, puis elles seront hiérarchisées. Mais avant d'y arriver, il faut être capable de percevoir l'enjeu, de s'arrêter pour y réfléchir, de discuter avec ses collaborateurs et les personnes concernées, puis de chercher le consensus selon une démarche éthique. Dans cet exercice, le soutien d'un conseiller en éthique s'avère souvent éclairant.

C'est justement ce que le *Cadre conceptuel en éthique* du CHU propose : développer les aptitudes, renforcer les compétences de tous les intervenants en ce domaine et améliorer le soutien par des experts.

AU FOND, LE CADRE CONCEPTUEL EN ÉTHIQUE, QU'EST-CE QUE ÇA CHANGE ?

Beaucoup d'initiatives, d'activités de réflexion et de structures existent depuis de nombreuses années pour améliorer la prise en compte de l'éthique au CHU. Le *Cadre conceptuel* rassemble tous ces acquis et propose d'aller plus loin. Son adoption n'est pas une finalité, mais le premier jalon d'une autre innovation de notre organisation : créer une culture éthique au quotidien par le biais de discussions, d'outils de délibération, de références et de soutien. Ainsi, en situation de doute, lorsque tout va vite, que les pratiques changent ou que les demandes des usagers nous surprennent, nous saurons mieux mettre le doigt sur les enjeux éthiques, en discuter et prendre la bonne décision.

**L'HUMANISME, POUR MOI,
C'EST AUSSI DE PRENDRE SOIN
DES SOIGNANTS !**



ÉTHIQUE CHRONIQUE

Le *Chuchoteur* sera un outil utile pour stimuler nos réflexions collectives et apprendre des expertises de nos collègues. Comme l'éthique se veut transversale et présente dans toutes les sphères d'activités de notre organisation, nous vous proposerons dès les prochains numéros une chronique récurrente : l'*Éthique chronique*. Différents thèmes y seront abordés, certains témoignages et acteurs seront présentés, des références seront fournies pour nourrir nos réflexions. L'*Éthique chronique* servira aussi à diffuser les bons coups que nous faisons et qui améliorent nos pratiques.

LA MARQUE D'UN DÉPART

Dans un monde où l'on a parfois l'impression de ne pas avoir les moyens de tout faire pour bien faire et où l'on est confronté à des gens qui ne partagent pas les mêmes valeurs que nous, il est courant de vivre le doute. Grâce au *Cadre conceptuel en éthique*, nous croyons que ces doutes seront moins difficiles à vivre et que nous serons, comme équipe et comme individus, mieux outillés pour faire face aux dilemmes.

Nous ne sommes peut-être pas tendance avec notre *Cadre conceptuel en éthique*, mais nous sommes innovants, avec humanisme, excellence et collaboration. ■

Projet NCH

La démarche de construction du nouveau complexe hospitalier du CHU présentée au Forum sur l'acceptabilité sociale

Le 13 mars dernier se tenait à Québec le premier Forum sur l'acceptabilité sociale organisé par l'organisme Votepour.ca. À la demande des organisateurs, le CHU de Québec-Université Laval (CHU) a présenté ses efforts en matière d'acceptabilité sociale et son processus de construction du nouveau complexe hospitalier (NCH) lors de l'allocation de clôture de l'événement.

La conférence était présentée par Mme Geneviève Dupuis, adjointe à la PDG, relations médias et projets spéciaux au CHU, ainsi que par Mme Chantal Douville, adjointe au directeur, Planification des travaux à la DCNCH. La présentation visait à expliquer la démarche unique de conception du projet au Québec et au Canada. Par la mobilisation de plus de 2 000 personnes depuis 2014, le NCH est conçu en misant sur la contribution, la participation et la consultation à toutes les étapes du projet.

Quant à la stratégie de communication du CHU dans ce dossier, elle a été présentée en mettant de l'avant les axes de proactivité et de consultation qui ont motivé son développement. Ainsi, la présence constante des équipes sur le terrain, l'écoute des citoyens par l'entremise d'un service à la clientèle (courriel dédié, ligne téléphonique, etc.), la distribution aux portes de documents d'information et le dépôt continu de renseignements dans la section

réservée au NCH sur le site Web du CHU ont été présentés. Cette approche de proximité, se traduisant également par un comité de voisinage impliquant les citoyens et les élus, est maintenant reconnue comme étant exemplaire de par ses principes démocratiques. La volonté ferme du CHU de faire de ce projet un hôpital bien implanté dans la communauté, proche de la population et intégré dans son milieu sur tous les aspects, en fait un projet qui rayonne déjà, avant même la livraison des premiers bâtiments.

L'événement a également permis aux représentants du CHU d'échanger avec diverses organisations afin de valider et de peaufiner leurs pratiques en termes d'acceptabilité sociale. Plusieurs autres exemples de projets d'infrastructures en milieu urbain ont été présentés, faisant de ce forum une occasion d'apprendre et de tirer des enseignements pertinents pour la suite de la démarche. ■



Le 13 mars dernier, Mme Geneviève Dupuis, adjointe à la PDG, relations médias et projets spéciaux au CHU, et Mme Chantal Douville, adjointe au directeur, Planification des travaux à la DCNCH, ont présenté la démarche entourant la construction du NCH lors du Forum sur l'acceptabilité sociale.

MORNEAU
SHEPELL

Votre programme
d'aide aux employés



Laissez-nous vous aider

Votre programme d'aide aux employés (PAE) vous apporte un soutien **immédiat et confidentiel** pour vous aider à résoudre vos préoccupations en matière de travail, de santé ou de vie. Nous sommes là, partout et en tout temps. Laissez-nous vous aider.

Accédez à votre PAE en tout temps, par téléphone, sur le Web ou à l'aide de votre appareil mobile.

1 800 361-2433
ATS-ATME : 1 877 338-0275
travaillantevie.com

Téléchargez l'application Mon PAE à partir de la boutique d'applications de votre appareil ou saisissez le code QR ci-contre.



co-opérateursSM
Assurance groupe automobile et habitation



Employés du CHU de Québec-Université Laval

La vie est une question d'équilibre. Laissez-nous vous aider à trouver le vôtre.

Lorsque vous vivez des changements ou des situations imprévues, le fait d'être bien protégé vous permet de conserver l'équilibre dont vous avez besoin pour vous concentrer sur l'essentiel. **Économisez jusqu'à 40 %* sur votre assurance auto et habitation.**

Appelez-nous ou obtenez une soumission en ligne dès aujourd'hui pour courir la chance de gagner l'un des cinq grands prix de 5 000 \$! Déjà client? Vous êtes automatiquement inscrit!

1-800-387-1963 / groupecoop.ca/soumission

COUREZ LA CHANCE DE
GAGNER
\$\$\$

Co-operatorsSM est une marque déposée du Groupe Co-operators limitée, utilisée sous licence. Les produits d'assurance groupe automobile et habitation sont souscrits par la Compagnie d'assurance COSECO et administrés par H.B. Gestion d'assurance collective Itée, des sociétés du Groupe Co-operators limitée. Les rabais, les garanties et les critères d'admissibilité varient d'une province à l'autre. L'assurance automobile n'est pas offerte en Colombie-Britannique, au Manitoba ni en Saskatchewan. *Une fois tous les rabais calculés, les membres d'un groupe peuvent économiser jusqu'à 40 % sur l'assurance. Ce pourcentage a été déterminé d'après les taux de base de COSECO pour les clients résidant en Ontario et au Québec. †Aucun achat requis. Pour obtenir les règles complètes du concours, rendez-vous au www.cooperatorsassurancegroupe.ca, ou écrivez à Marketing, Assurance groupe, 5600 Cancross Court, Mississauga ON L5R 3E9. Le concours se termine le 31 décembre 2018. Le total des rabais possibles, les garanties et les critères d'admissibilité varient d'une province à l'autre. Co-operators s'engage à protéger la vie privée de ses clients, ainsi que la confidentialité, l'exactitude et la sécurité des renseignements personnels recueillis, utilisés, conservés et divulgués dans le cadre de ses affaires. Pour en savoir davantage, rendez-vous sur le site cooperatorsassurancegroupe.ca. HBG583F (01/17)

Ce programme d'assurance groupe est offert uniquement par l'entremise de notre Centre de contact et de notre site Web.

Chuchoter... sur tous les toits

Vif succès pour le rassemblement du comité des malformations orofaciales du CHU

Ce sont près de 100 personnes qui se sont réunies au Centre mère-enfant Soleil du CHU de Québec-Université Laval (CHU), le 18 mars dernier, afin d'entendre le témoignage de parents et d'enfants vivant avec une ou des malformations orofaciales, dont M. Jono Lancaster, conférencier britannique lui-même atteint du Syndrome de Treacher Collins.

Comme l'explique Mme Jasmine Martineau, directrice des services multidisciplinaires au CHU, pour les parents d'enfants avec des malformations orofaciales, «les occasions comme celle-ci de se rassembler sont importantes, car elles permettent d'échanger, de partager et de construire des ponts qui aideront à avancer sur le chemin de l'acceptation de la différence et de l'estime de soi».

L'activité, appréciée tant des petits que des grands, a pu voir le jour grâce à la généreuse implication de parents bénévoles ainsi que des membres du comité des malformations orofaciales du CHU, sur lesquels peuvent compter depuis maintenant plus de 50 ans les enfants vivant avec des malformations orofaciales et leurs parents.

«Il importe de saluer le travail exceptionnel de cette équipe qui ne ménage pas ses efforts afin de faire évoluer les soins et d'offrir de nouveaux services aux personnes qui vivent avec des malformations orofaciales, contribuant ainsi à améliorer la qualité de vie de ces derniers», a tenu à souligner Mme Gertrude Bourdon, présidente-directrice générale du CHU.



M. Jono Lancaster, entouré d'enfants et de parents venus témoigner au sujet des malformations orofaciales ainsi que de membres du comité des malformations orofaciales du CHU de Québec-Université Laval.

Comité de réanimation CHU : déploiement de la procédure de réanimation du site HEJ

Le 24 avril prochain aura lieu le déploiement de la procédure de réanimation HEJ.

Une vidéo expliquant les principaux changements sera présentée à la salle Irma-Levasseur les 13, 16 et 17 avril, à 8 h 15, 11 h, 12 h, 15 h et 16 h 15.

Un kiosque d'information sera également installé aux Quatre coins de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus les 18, 19 et 20 avril.

Mois de la nutrition 2018

Dégustation d'un mets usager à texture modifiée

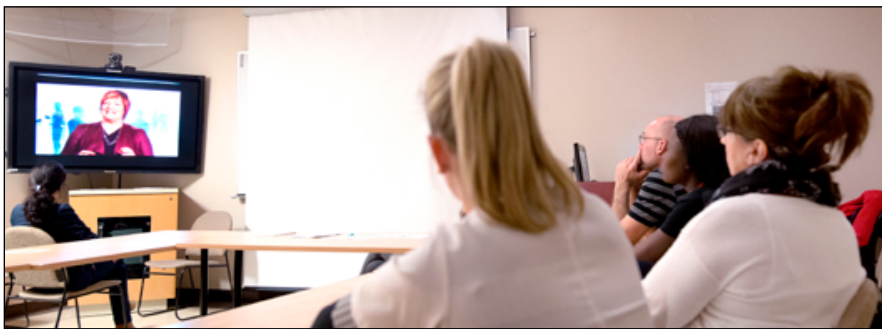
Le 12 mars dernier sur l'heure du dîner se tenaient des kiosques à l'Hôpital du Saint-Sacrement et à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus où près de 100 personnes ont eu l'occasion de déguster un mets à texture modifiée. Les participants ont pu mieux comprendre la réalité que vivent certains usagers aux prises avec des conditions particulières qui les empêchent de manger les repas habituels.

En effet, les services alimentaires du CHU de Québec-Université Laval ajustent leur production au quotidien pour offrir des mets qui respectent des critères de texture pour assurer la sécurité de ces usagers. C'est grâce à un précieux partenariat entre l'équipe de nutrition clinique et celle des services alimentaires que l'usager recevra le mets adapté à ses besoins.



Julie Bourdages, chef de service des activités de production en alimentation de l'HSS, et Anabelle Moisan, stagiaire en nutrition clinique, ont invité la clientèle à goûter un mets à texture modifiée.

Tournée auprès des employés sur la civilité et la considération en milieu de travail



Au cours du mois de février, vous êtes plus de 250 personnes à avoir participé à la tournée portant sur la promotion de la civilité et de la considération en milieu de travail. Vous avez pris part à des séances de discussion sur la civilité, qui comprenaient notamment le visionnement de capsules vidéo orientant les actions individuelles et collectives à prendre pour un milieu de travail sain. Cette activité conviviale a été fort appréciée!

Pour voir ou revoir les formations « Agir avec civilité pour un milieu de travail sain et performant – une responsabilité partagée » et « La prévention de la violence au travail passe par la civilité », rendez-vous sur la plateforme en ligne Multiaccés à l'adresse www.multiaccés.com.

Pour toute question concernant Multiaccés, veuillez écrire au formation.drhdpt@chudequebec.ca

Ce qu'il faut retenir, c'est qu'agir avec civilité et considération pour un milieu de travail sain est une responsabilité partagée reposant sur les principes ci-dessous :

NOS RÈGLES DE CIVISME

- Respect
- Collaboration
- Politesse
- Courtoisie
- Savoir-vivre

NOS VALEURS

- Humanisme
- Excellence
- Collaboration
- Innovation

NOS RESPONSABILITÉS

- Utiliser un langage courtois, tempéré et adapté
- Collaborer adéquatement avec nos collègues
- Partager les informations pertinentes et requises à la réalisation du travail
- Faire preuve d'attention et d'écoute face aux autres
- Respecter la confidentialité des informations

C'est en se préoccupant d'abord de nos propres comportements, et ensuite de ceux des autres, que nous pouvons faire toute la différence sur la qualité de vie au travail!

Merci de votre participation!

L'équipe du Service de développement des personnes et du soutien à la transformation – DRHCAJ



Lucie-Maude Grégoire et Fanny Montembeault, stagiaires en gestion en nutrition, étaient responsables de la promotion de la campagne du Mois de la nutrition au CHU cette année.

Campagne « Osez le donner 2018 »

Le 8 mars dernier s'est tenu dans tous les sites du CHU un kiosque pour souligner la Journée internationale de la femme. Le syndicat interprofessionnel du CHU de Québec (SICHU) a profité de l'occasion pour lancer sa campagne annuelle de collecte de soutiens-gorge « Osez le donner ».

Composé majoritairement de femmes infirmières, d'infirmières auxiliaires et d'inhalothérapeutes, le SICHU est fier de s'associer à cet événement provincial. Rappelons qu'un organisme réputé soutiendra financièrement la Fondation du cancer du sein du Québec pour chaque soutien-gorge recueilli.

La Fondation du cancer du sein est un organisme à but non lucratif qui se donne pour mission de financer la recherche sur le cancer du sein, de promouvoir la santé du sein par l'éducation et la sensibilisation ainsi que de faciliter le soutien aux personnes touchées par le cancer du sein.

Il est important pour nous de prendre part à cet événement puisque le Centre des maladies du sein Dechêsnès-Fabia, situé à l'Hôpital du Saint-Sacrement, est l'un des fleurons du CHU de Québec-Université Laval et a une réputation qui dépasse les frontières du Québec.

Des contenants sont mis à votre disposition dans chaque hôpital pour recueillir vos dons, et ce, jusqu'à la fin mai. Nous comptons sur vous toutes pour faire de cette collecte une réussite dont nous serons fières collectivement.

Le comité de condition féminine du SICHU de Québec

Direction des services techniques : sécurité physique et civile

En toute sécurité !

Au CHU de Québec-Université Laval (CHU), le Service sécurité physique, sécurité civile, stationnements et développement durable regroupe sous une même coordination des entités aux missions distinctes. Denis Lavoie, coordonnateur de ce service, nous en explique les différentes composantes.

Selon son mandat, le Service de sécurité civile doit évaluer tous les risques internes et externes qui peuvent menacer l'offre de services à la population, les éliminer ou les atténuer dans la mesure du possible. Le service doit ainsi s'assurer de préparer une réponse efficace à tout sinistre ou à toute situation d'urgence, et ce, en étant soumis à des critères définis notamment par le *Plan national de sécurité civile* et par le *Plan régional de sécurité civile sociosanitaire*. « Notre grand enjeu, par rapport à la mission hospitalière, c'est la réception des victimes et la continuité de nos activités lors d'un sinistre, de dire Denis Lavoie. Il est important de se questionner avant un sinistre afin de voir comment nous nous y prendrons pour poursuivre nos activités. »

Et c'est là que la responsabilité de chacun est engagée. « En sécurité civile, il faut se rappeler que la responsabilité repose sur l'individu : celui-ci devient un acteur de premier plan, ajoute Denis Lavoie. Il est alors important que chaque service se prépare à faire face à un sinistre et mette de l'avant son plan de relève qui aura préalablement été établi. » En clair, il faut que tout le monde s'implique pour pouvoir maintenir les services en cas, par exemple, de pénurie ou de contamination d'eau, de panne d'électricité majeure ou d'incidents et accidents ayant un impact sur les activités. « Par exemple, si j'ai un problème à cause d'une rupture de canalisation de la ville, comment est-ce que je fais pour continuer à assurer le service? Les spécialistes des processus et de la dispensation des soins, ce sont les gens des unités. Nous allons donc les accompagner, leur poser des questions et ainsi, selon leurs réponses, leur proposer des plans d'intervention. Qu'est-ce qu'on fait? Est-ce qu'on peut faire ceci, est-ce qu'on peut faire ça? Si oui, on le prend, on le fait nôtre, ça fait partie de notre plan et on l'applique », explique-t-il.

« En sécurité civile, il faut se rappeler que la responsabilité repose sur l'individu : celui-ci devient un acteur de premier plan. Il est alors important que chaque service se prépare à faire face à un sinistre et mette de l'avant son plan de relève qui aura préalablement été établi. »

- Denis Lavoie

L'établissement doit également prendre toutes les dispositions pour s'assurer que ses équipements et ses installations sont conformes aux lois, aux normes et aux règlements en vigueur. Sommes-nous prêts à réagir adéquatement aux événements? Sans aucun doute, mais en restant toujours sur le qui-vive, ce qui constitue en soi un autre enjeu. « Au Service de sécurité civile, on sait qu'il va arriver des événements, affirme Denis Lavoie. Mais il nous manque les informations sur le moment et sur l'intensité des événements. Ce n'est pas prédictible. D'où l'importance d'avoir un plan A, un plan B et, des fois, de se rendre au plan C. » Et de ne pas penser que cela n'arrive qu'aux autres...

DES AGENTS POLYVALENTS

Les agents du Service de sécurité physique sont certes les plus visibles dans nos hôpitaux, qu'ils accueillent les patients et les visiteurs aux entrées principales, qu'ils interviennent ou patrouillent dans nos locaux. Multitâches, ils veillent 24 heures sur 24, 365 jours par année, à l'intégrité physique des patients, visiteurs et membres du personnel et s'assurent que les installations matérielles sont parfaitement sécuritaires. Cinq chefs de poste et six sergents couvrent l'ensemble de nos hôpitaux et assurent la liaison avec les responsables de site et la Sécurité civile, alors qu'une centaine d'agents répondent présents tout au long de l'année.

Le Service de sécurité physique effectue plusieurs milliers d'interventions chaque jour. Entre les rondes, la gestion des stationnements, l'orientation des patients et des visiteurs, l'assistance à des codes et des vérifications de toutes natures, les agents ne chôment pas. « Ils s'occupent de toutes les alarmes signalées à la centrale de surveillance, ajoute Denis Lavoie. Toute alarme va être prise en charge par le Service de sécurité physique. Pour un code rouge ou une alerte incendie, on va accueillir et diriger les pompiers lorsqu'ils vont se présenter à la porte. On va faire la même chose avec les services policiers lorsqu'ils sont appelés à intervenir. Nos équipes travaillent également en étroite collaboration avec les unités de soins, lors de code blanc, de code jaune ou pour une présence sécurisante. »

Polyvalents, nos agents le sont, certes. Mais ils sont aussi dévoués et très engagés au CHU. Il est important de savoir que les services de sécurité physique sont assurés par l'entreprise privée. Toutefois, le CHU participe à l'embauche des personnes qui doivent travailler dans nos hôpitaux. C'est pourquoi plusieurs agents de sécurité peuvent compter 15-20-25, voire 30 ans, de service en nos murs. « Oui, ils appartiennent à une entreprise privée, mais je crois que leur cœur est au CHU, raconte Denis Lavoie. Ils se sentent parties prenantes de l'établissement. Ils se considèrent comme des employés du CHU de Québec, alors qu'ils travaillent pour des sous-traitants. »



Représentants tous leurs collègues qui n'ont pu être présents, dans l'ordre habituel : David Côté et Jean-François Richard, techniciens en prévention des incendies et mesures d'urgence, Martine Journault, chef de service sécurité physique et stationnement, Arnaud Savary, sergent, Josée Maurice, chef de service sécurité civile, Denis Lavoie, coordonnateur sécurité physique, sécurité civile, stationnement et développement durable, Karolane Genois, agente, et Olivia Hébert, agente.

ENTRE LES LIGNES...

DES CASES DE STATIONNEMENT

Le Service du stationnement gère un peu plus de 5 100 espaces de stationnement répartis dans les périmètres de nos cinq hôpitaux. Étant donné le caractère souvent émotif de la question, satisfaire les besoins des patients, de leurs accompagnants, ainsi que ceux de nos médecins, employés, chercheurs et bénévoles représente son lot de défis au quotidien. En effet, que vous soyez patient, visiteur ou employé, la question demeure sensible. « Le stationnement, c'est beaucoup de gestion et d'usage de diplomatie, remarque Denis Lavoie. C'est être à l'écoute des besoins, toujours en fonction de nos capacités. Le stationnement, c'est un service, pas une obligation. C'est aussi un privilège, lorsque tu disposes d'un stationnement, parce que l'organisation ne peut pas en offrir un à tout le monde. » Présentement, il y a une liste d'attente dans quatre de nos cinq établissements. Afin d'optimiser l'utilisation des espaces et accommoder le plus de gens possible, l'occupation des cases libérées lors d'absences de longue durée et l'abonnement temporaire sont offerts pour la période estivale.

« Au Service de sécurité civile, on sait qu'il va arriver des événements. Mais il nous manque les informations sur le moment et sur l'intensité des événements. Ce n'est pas prédictible. D'où l'importance d'avoir un plan A, un plan B et, des fois, de se rendre au plan C. »

- Denis Lavoie

La bonne nouvelle, c'est que la volonté est là! Elle se traduit par différentes actions, notamment lorsqu'on vise à rendre carbone neutre le nouveau complexe hospitalier (NCH) ou qu'on poursuit nos efforts en recyclage. Une stratégie en développement durable a d'ailleurs récemment été adoptée, et un plan d'action est en préparation. « Ce qu'on cherche à faire, dit Denis Lavoie, c'est qu'en fonction de différents objectifs, chacune des directions du CHU puisse s'intégrer à une stratégie d'ensemble : il faut que le développement durable ne soit pas associé uniquement à la Direction des services techniques (DST). »

En attendant, petit train va loin. Certaines des mesures mises en œuvre portent leurs fruits et génèrent des revenus, comme la récupération du carton. « Ces sommes-là, on veut les réinvestir pour donner un petit coup de pouce, un petit quelque chose qui fait en sorte que les équipes s'engagent. On y va à petits pas et quand les gens s'impliquent, ça en contamine d'autres, donc ça devient une préoccupation au niveau d'une équipe, puis d'une unité administrative. Ça devient viral », constate Denis Lavoie.

INSPIRER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

De par ses activités, le CHU a un impact important sur son environnement. L'implantation de bonnes pratiques en matière de développement durable s'avère nécessaire et une personne à temps complet y est affectée. Plusieurs projets ont vu le jour au CHU ces dernières années, notamment en gestion des matières résiduelles, en récupération de produits alimentaires, en efficacité énergétique, en promotion de la mobilité durable et dans le domaine de la qualité de vie au travail. Il reste toutefois beaucoup à faire pour que les grands principes du développement durable s'imposent dans nos pratiques quotidiennes.

Lire la suite en page 9...

Quelques interventions de la Sécurité physique

dans nos cinq hôpitaux, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017

62 820 tournées préventives	47 215 rondes
30 060 vérifications relatives à l'usage du tabac (portes extérieures)	11 866 présences sécurisantes
15 441 déverrouillages de portes	8 941 verrouillages de portes
1 246 récupérations de fauteuils roulants	1 242 vérifications à la suite d'alarmes d'équipement
956 vérifications de chantier	698 vérifications à la suite d'alarmes d'intrusion
592 panes d'ascenseurs	539 expulsions

Codes d'alerte

Code	Incident	Code	Incident
Bleu	Arrêt cardiaque	Brun	Déversement de matières dangereuses
Rose	Arrêt cardiaque pédiatrique	Orange	Désastre externe
Jaune	Recherche de patient	Gris	Fuite toxique
Blanc	Patient agressif	Vert	Évacuation
Rouge	Alerte incendie	Argent	Menace armée
Noir	Alerte colis suspect	20	Besoin assistance médicale

Les différents codes d'alertes sont expliqués à l'endos des cartes d'identification des employés du CHU.

Cet article conclut la série d'articles consacrés aux différents services de la Direction des services techniques dans *Le Chuchoteur* :

- La Direction des services techniques – *Quand le bâtiment va, tout va!*, avril 2017
- Les opérations des bâtiments – *Mission possible!*, mai 2017
- Le Service des technologies biomédicales – *Efficacité et discrétion*, juin 2017
- *Le Service d'hygiène et salubrité : des experts de qualité*, octobre 2017
- *Nourrir le CHU : des défis quotidiens pour les Services alimentaires*, novembre 2017
- Programmation, planification et gestion des espaces et Réalisation immobilière – *Lenvers du décor*, janvier 2018

Suite de « Sécurité physique et civile »...

À VOTRE SERVICE

Pour Denis Lavoie, outre le défi d'être prêt à réagir à toute éventualité, il s'agit aussi, pour l'ensemble des services dont il a la responsabilité, de maintenir un environnement sain tant pour l'accomplissement de nos missions que pour la qualité de l'expérience patient. Ce maintien passe aussi par la lutte contre toute forme de menace, de violence ou de harcèlement à l'endroit du personnel du CHU. « Ces menaces-là, nous les prenons très au sérieux. On appelle le Service de police et des gens sont arrêtés. Vis-à-vis de ces comportements, c'est une responsabilité que nous assumons, même si dans le milieu hospitalier, on a la fibre du pardon sensible parce que le patient est malade, qu'il souffre. Mais il demeure qu'il y a des choses qui sont totalement inacceptables et aujourd'hui, on doit aller vers la tolérance zéro. C'est ce que fait le CHU avec ses politiques pour contrer la violence faite aux employés. Le harcèlement, quel qu'il soit, c'est non ! »

Cela dit, l'une des meilleures réponses en prévention de ces comportements reste la qualité du service à la clientèle, une préoccupation qui se traduit dès le processus d'embauche des agents de sécurité. « Si un candidat n'est pas en mesure de communiquer, d'écouter le besoin de la personne qui se trouve face à lui, on ne le gardera pas. Nous voulons des gens qui ont de l'empathie, des gens qui sont à l'écoute, qui font du service à la clientèle une priorité. » Et cela se constate sur le terrain : il n'est pas rare de voir des agents accompagner un patient ou un visiteur vers un lieu de rendez-vous ou un secteur de soins. « Je vous dirais que dans les services que je dirige, à la DST et aussi au-delà de la DST, je vois ce souci envers le patient, le client, le visiteur. Il est là : on veut l'accompagner et que son expérience soit la plus heureuse possible », de conclure Denis Lavoie. ■

Chuchoter... sur tous les toits (suite)

La semaine de la télésanté

La semaine de la télésanté s'est déroulée au CHU de Québec-Université Laval (CHU) du 19 au 23 mars 2018. Cette activité a permis de mieux faire connaître cette modalité de services aux intervenants de chacun des hôpitaux du CHU et, qui sait, de faire naître quelques projets en télésanté !

L'équipe de la télésanté du CHU remercie tous ceux qui ont visité les kiosques dans les différents hôpitaux pour leur participation et pour l'intérêt dont ils ont fait preuve !

Pour joindre l'équipe de la télésanté ou pour en savoir plus sur les services offerts :
info@telesantechudequebec.ca www.telesantechudequebec.ca



Une partie de l'équipe de la télésanté du CHU. De gauche à droite : Olga Paquin, pilote technologique, Sylvie Perreault, pilote clinique, Yves Labrecque, technicien spécialisé en informatique - chef d'équipe soutien technique, et Guylaine Lacasse, agente de planification, programmation et recherche.



Le kiosque de la semaine de la télésanté au CHUL, le 23 mars dernier.

Résultats des élections des collèges électoraux pour le CA

Les élections des collèges électoraux ont eu lieu récemment. Voici les noms des personnes qui ont été élues :

- Mme **Marianne Talbot**, physiothérapeute, conseil multidisciplinaire (CM)
- Dr **François Lauzier**, médecin spécialiste en médecine interne et en soins intensifs, conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
- Mme **Élisabeth Bourassa**, pharmacienne, comité régional sur les services pharmaceutiques (CRSP)
- Dr **Alain Naud**, médecin omnipraticien, Département régional de médecine générale (DRMG)
- Mme **Marielle Philibert**, présidente du comité des usagers (CU)
- Mme **Danielle Boucher**, infirmière praticienne spécialisée à L'Hôtel-Dieu de Québec, conseil des infirmières et infirmiers (CII)

Surveillez *Le Chuchoteur* cet automne pour une présentation plus détaillée des membres de notre conseil d'administration lorsque le processus de désignation ministériel sera complété !

Visitez notre site Web
www.VueSurLeFleuve.com



Projet Havre sur St-Laurent



PROJET RÉSIDENTIEL NEUF
 À VENDRE

- JUMELÉS •
- UNIFAMILIALES •
- MAISONS DE VILLE •

Vues sur le fleuve disponibles

Appelez-nous pour visiter
 le quartier de vos rêves à
 15 minutes du travail !

418-473-9860

À partir de 184 848\$*
www.VueSurLeFleuve.com

* Prix spécial quantité limitée

La page des soins

LUMIÈRE SUR...

Arrivée de nouveaux employés en soins infirmiers : êtes-vous prêts ?

Par l'équipe de l'intégration et du soutien clinique du personnel infirmier du CHU de Québec-Université Laval

Qui dit arrivée imminente de la période estivale, dit arrivée massive de professionnels en soins infirmiers dans nos milieux de soins ! Afin d'assurer une progression optimale du développement des compétences des nouveaux employés, le personnel des unités de soins doit se mobiliser. La participation à l'intégration du personnel fait d'ailleurs partie d'une responsabilité inscrite au Code des professions.

Bien que l'accueil de la relève infirmière requiert temps et énergie dans un contexte de travail parfois difficile, il s'avère essentiel à la diminution de la charge de travail et des heures supplémentaires. Le temps investi auprès des nouveaux membres de la profession après la réussite de leur probation ou de leur évaluation aura des retombées positives, puisqu'ils deviendront des collègues de travail qui donneront un coup de main à leur tour.

Un encadrement optimal et une évaluation juste de la progression des compétences permettent à la conseillère en soins infirmiers (CSI) volet intégration de votre site d'effectuer un suivi proactif auprès des nouveaux employés. Pour ce faire, un commentaire justifiant le niveau d'atteinte des compétences est requis sur les feuilles d'évaluation quotidienne. Nous vous rappelons qu'il s'agit d'une responsabilité commune du personnel infirmier qui peut, toutefois, être faite en collaboration avec les autres membres de l'équipe. Les commentaires reçus sur les feuilles d'évaluation ainsi que les appels faits à la CSI font toute la différence dans le suivi effectué. Une rétroaction proche des faits objectivement rapportés est très constructive pour le nouvel employé et permet l'ajustement du comportement pour atteindre ce qui est souhaité dans un délai raisonnable. En tout temps durant l'intégration au travail il est important de se rappeler ses débuts en tant que professionnel et de faire preuve d'ouverture, de patience et de tolérance. Afin de bien soutenir le nouvel employé, il faut valider nos appréhensions et favoriser un milieu d'échanges sans jugement, surtout en contexte multiculturel. Soyons les précurseurs de l'épanouissement de nos nouveaux collègues dans nos milieux !

Plusieurs documents en lien avec la supervision et les évaluations de compétences du nouveau personnel sont disponibles dans ACE-PTM. De plus, il est possible d'imprimer à partir de ce site les feuilles d'évaluation en question.

L'équipe de l'intégration et du soutien clinique du personnel infirmier est disponible en tout temps pour répondre à vos questions et pour vous soutenir dans votre rôle d'évaluation. N'hésitez pas à prendre contact avec nous. Le service de préceptorat reste toujours présent en soutien. Collaborons dans le but de créer une relève forte et engagée !

L'ÉQUIPE DE CONSEILLÈRES EN SOINS INFIRMIERS VOLET INTÉGRATION DU CHU :

CHUL : Sylvie Guillot, poste 48492
HEJ : Bénédicte Houle (i), poste 63300
HSFA : Véronique Sévigny (i), poste 52596
HSS : Valérie Massé (i), poste 84924
L'HDQ : Gil-Anne Gagné, poste 16051

Mieux connaître le conseil des infirmières et infirmiers (CII) du CHU

Vous aimeriez en savoir plus sur le mandat et les responsabilités du CII ?

Vous ne savez pas quel rôle joue le CII dans l'organisation et ce qu'il peut faire pour vous ?

Voici l'occasion pour vous de mieux le connaître !

Vous êtes invités à assister à la présentation qui aura lieu le 14 mai prochain de 12 h 15 à 13 h 15 dans le cadre des Midis Conférences du CII. Voici les locaux où sera diffusée la présentation :

CHUL : A0-330	HEJ : Salle clinique A	HSFA : Amphithéâtre A0-202
HSS : Salle 4	L'HDQ : Amphithéâtre du CRCEO	

Les infirmières qui assisteront à la présentation auront la chance de gagner une bourse de formation d'une valeur de 250 \$! Bienvenue à tous !

PASSEZ LE MOT !

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE
CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS



Partageons nos réalisations
ensemble





9 mai, 17 heures
 Salle Marie-Renouard, IUSMQ,
 2601, chemin de la Canardière, Québec, G1J 2G3
Le stationnement est payant, le paiement se fait aux bornes de stationnement (horodateur).

Détails de la soirée

16 h Accueil des participants
17 h Mot d'ouverture
17 h 15 AGA
18 h Remise des bourses de formation et de recherche du Groupe Banque TD
18 h 30 Pause et repas
19 h 15 Remise des prix reconnaissance et bourses d'étude
20 h 30 Mot de clôture

Intéressé à participer?
 Les inscriptions se font auprès de M^{me} Karine Larivière :
 418 525-4444, poste 47604 ou ciichu@chudequebec.ca
Date limite d'inscription : 26 avril 2018
Le repas est inclus pour les participants ayant procédé à leur inscription avant la date limite.






COMAR 17_2018

Dans le cadre de la
JOURNÉE DE L'INFIRMIÈRE AUXILIAIRE,
vous êtes invités à assister à une conférence :

L'incontinence

Vendredi 4 mai 2018
de 11 h 30 à 12 h 30 et de 12 h 30 à 13 h 30

Présentée par :
Lucie Lacroix
Stomothérapeute
Martine Baron
Stomothérapeute

Pour les sites à l'extérieur du CHU de Québec-Université Laval, inscrivez-vous par le système de réservation IRIS #761608.
 Inscription obligatoire auprès de Karine Larivière, 418 525-4444, poste 47604, avant le vendredi 27 avril 2018.
 Une boîte à lunch sera servie aux 10 premières inscriptions par site.

En visioconférence
CHUL : A0-330
L'HDQ : CRCEO – salle 00897-2
HSFA : E0-152
HEJ : P-2145
HSS : Salle 3 de l'Audiovisuel

Bienvenue à toutes les infirmières et à tous les infirmiers auxiliaires !



LE BEAU | un essentiel pour prendre soin

La place indispensable, mais souvent oubliée, de la beauté dans nos vies

Revue *Spiritualitésanté* | avril 2018

spiritualitésanté

cssante.ca/revue-spiritualitesante

418 682-7939

30 % de rabais au personnel du CHU de Québec

SEMAINE DE L'HYGIÈNE DES MAINS 30 avril au 4 mai 2018



*Pour la santé de tous,
je me lave les mains!*

CHU
de Québec
Université Laval

La Semaine de l'hygiène des mains est l'occasion de se rappeler que l'hygiène des mains est essentielle pour prévenir et contrôler les infections.

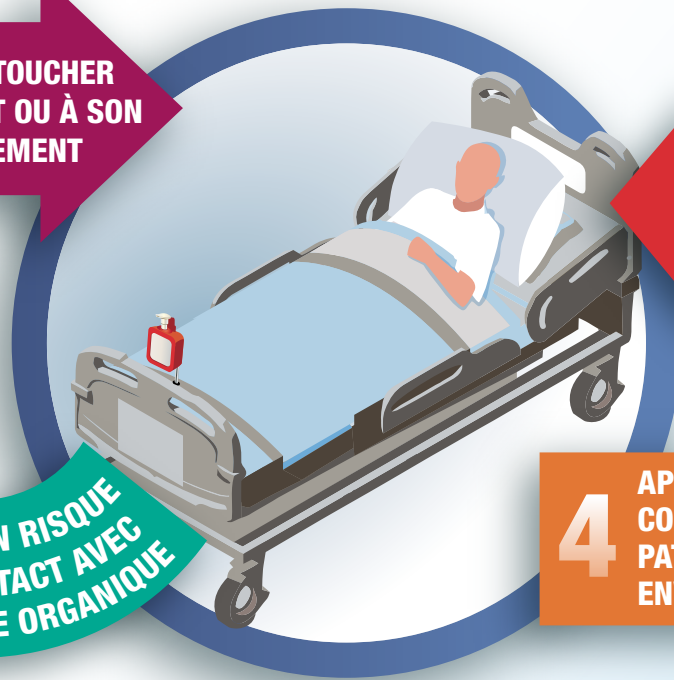
N'oubliez pas,
il y a **4** moments pour procéder à l'hygiène des mains.

1 AVANT DE TOUCHER AU PATIENT OU À SON ENVIRONNEMENT

2 AVANT UNE INTERVENTION ASEPTIQUE

3 APRÈS UN RISQUE DE CONTACT AVEC DU LIQUIDE ORGANIQUE

4 APRÈS UN CONTACT AVEC LE PATIENT OU SON ENVIRONNEMENT



COMM 18_862_02

Interpellez vos collègues si vous observez des oublis!

Une réalisation du plan d'action
du comité des usagers

L'évaluation de la satisfaction de la clientèle en consultation externe

Il y a deux ans, le comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval (CHU) se dotait d'un outil précieux pour encadrer ses activités auprès de la clientèle : le *Plan d'action du comité des usagers*.

Ce plan d'action a été conçu par les membres du comité, en lien avec les différents mandats qui sont confiés à ce comité par la *Loi sur la santé et les services sociaux* du Québec.

Tout au long de ces deux années, les membres sont demeurés fidèles à ce document, à ses lignes directrices et aux actions à poser. Tout en leur permettant d'évaluer le chemin parcouru, ce plan d'action les a incités à atteindre l'ensemble des objectifs fixés.

Cette fidélité au plan d'action a permis de relever de grands défis, comme la réalisation d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle auprès des usagers en consultation externe dans les cinq hôpitaux du CHU pendant la Semaine des droits des usagers 2017. La concrétisation de ce projet est d'abord passée par la formation des membres, puis par la création du questionnaire du sondage et par le déplacement des équipes sur les cinq sites afin de rencontrer les usagers dans les salles d'attente des consultations externes.

Ces rencontres directes auprès de la clientèle ont permis de réaliser un double objectif, soit de renseigner les usagers sur leurs droits et d'avoir un bon échantillonnage pour l'évaluation de la satisfaction des usagers pour ces secteurs importants des activités du CHU.

Les résultats de ce sondage ont permis de connaître le degré de satisfaction des usagers tout au long de leur visite en consultation externe. Ces données permettront de dégager des enjeux d'une part et, d'autre part, d'émettre des recommandations qui seront transmises au conseil d'administration du CHU lors du dépôt du rapport annuel en juin prochain.

Par ailleurs, à la lumière des résultats et des commentaires recueillis lors de ce sondage, le comité des usagers élaborera un plan d'action pour 2018-2021. Celui-ci encadrera les activités du comité visant à améliorer la qualité des soins et des services tout en respectant le mandat qui lui est confié.



Vous pouvez joindre le comité des usagers
au 418 654-2271 (boîte vocale)
ou par courriel au comitedesusagers@chuq.qc.ca

CHU
de Québec
Université Laval
Comité des usagers

Paniers de légumes biologiques au
CHU de Québec-Université Laval (CHU)

**Avez-vous
votre fermier
de famille ?**

De juillet à octobre, la ferme livrera chaque semaine des paniers de légumes biologiques variés aux différents points de chute du CHU.

Le prix des paniers, pour une saison de 16 à 20 semaines, varie selon la grosseur entre 25\$ et 37\$ par semaine.



Vous êtes intéressés?

Communiquez directement avec les agriculteurs!

CHUL Ferme Labonté et filles, Isabelle Labonté
418 580-5365 · panierecolo@live.ca

HEJ - HSS Ferme des Pensées Sauvages, Catherine Bélanger et Dave Bernard
418 598-1257 · penseessauvages@globetrotter.net

HSFA - L'HDQ Ferme Saint-Achillée, Évelyne Cossette et Simon Lachance
418 824-9687 · info@legumebiologiquequebec.com

*En achetant des produits locaux,
vous favorisez le développement de
l'agriculture d'ici, la création d'emplois
et la sauvegarde de l'environnement.*

**Un choix qui revêt
toute son importance!**



PRIVILEGES
Mes avantages au CHU de Québec

Pour plus de renseignements : Pierre-Yves Bouchard
418 525-4444, poste 52659 · qualitedevieautravail@mail.chuq.qc.ca

Visitez la page www.privileges.chudequebec.ca

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Une alliée de la mission et des orientations stratégiques du CHU

L'équipe du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CHU de Québec-Université Laval compte une commissaire et trois commissaires adjointes travaillant dans l'ensemble des cinq hôpitaux. Leur rôle contribue à la mission de l'établissement par la poursuite de ses orientations stratégiques.

Dans le souci de préserver la neutralité de la démarche d'examen des plaintes et d'assurer l'indépendance nécessaire à la formulation de recommandations, le rôle du commissaire aux plaintes est défini dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Ces assises légales ont pour visée de garantir aux usagers le respect de leurs droits et d'engager les établissements dans une démarche d'amélioration continue des services. Conséquemment, depuis 2005, il est requis des commissaires et de leurs adjoints une fonction exclusive au sein de leur établissement et le seul lien hiérarchique qui les unit à ce dernier est avec le conseil d'administration.

TRAITER LES PLAINTES : UNE PORTION IMPORTANTE DE LA FONCTION

Comme son titre en témoigne, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit et traite de façon diligente et confidentielle les plaintes des usagers concernant un soin ou un service de santé qu'il a reçu ou aurait dû recevoir. Pour ce faire, le commissaire a accès à tout renseignement et à tout document nécessaire pour faire l'examen de la plainte. Cela signifie également que dans le cadre de son analyse, il peut demander à rencontrer des employés afin d'obtenir des informations complémentaires, qu'ils soient visés personnellement ou non par la plainte. Dans ces circonstances, ils doivent se présenter obligatoirement à la rencontre, accompagnés de leur supérieur immédiat.

À la réception d'une plainte, le commissaire communique systématiquement avec les plaignants dans le but d'obtenir plus de renseignements de leur part, clarifier les motifs de leur plainte et préciser leurs attentes par rapport à la démarche. Cette communication permet également d'informer les usagers sur le régime d'examen des plaintes et de leur transmettre tous les renseigne-

ments pertinents à leur compréhension ainsi que sur la portée des interventions du commissaire.

LE POUVOIR DE RECOMMANDATION

Lorsque l'analyse du commissaire révèle des lacunes ou des zones d'amélioration, le commissaire peut user de son pouvoir de recommandation pour améliorer les services, éviter l'occurrence d'une situation indésirable ou encore faire valoir les droits des usagers qui n'ont pas été respectés, le cas échéant. Le suivi des recommandations formulées est fait au comité de vigilance qui, lui, relève du conseil d'administration.

LE POUVOIR D'INTERVENTION

Bien que la réception des plaintes des usagers et leur traitement diligent occupent une part importante de la fonction de commissaire aux plaintes, son rôle ne s'arrête pas là. En effet, le commissaire peut intervenir de sa propre initiative lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire :

- que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés;
- que des processus en vigueur au sein de l'établissement peuvent entraîner des enjeux de qualité et de sécurité pour la clientèle.

Ce type de dossier est souvent consécutif aux observations du commissaire, à un signalement de la part d'un usager, d'une famille, d'un visiteur ou encore d'un membre du personnel. L'analyse qui s'ensuit, tout comme pour la plainte, peut donner lieu à la formulation de recommandations.

UN RÔLE D'ASSISTANCE AUX USAGERS

Le commissaire aux plaintes prête aussi assistance à des usagers qui le requièrent pour la formulation de leur plainte ou pour des questions relatives aux services de santé, comme le délai d'attente, l'accessibilité à divers services, etc.

À la réception d'une plainte, le commissaire communique systématiquement avec les plaignants dans le but d'obtenir plus de renseignements de leur part, clarifier les motifs de leur plainte et préciser leurs attentes par rapport à la démarche.



L'équipe du Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CHU de Québec-Université Laval, de gauche à droite : Angèle Dubé, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Diane Blanchet, Julie Bilodeau et Valérie Martel, commissaires adjointes aux plaintes et à la qualité des services.

UN RÔLE-CONSEIL AUPRÈS DES GESTIONNAIRES

Une autre part du travail du commissaire consiste à accompagner les différents gestionnaires pour toute question relative aux droits et aux responsabilités des usagers. Cela se traduit par des conseils entourant la gestion de certaines situations où la médiation avec l'utilisateur ou un membre de sa famille peut être nécessaire. Il dispose d'outils, de formations et de conseils qui peuvent venir soutenir les interventions mises en place par les gestionnaires et leurs équipes.

UN ALLIÉ TRANSVERSAL DE LA QUALITÉ

En plus d'assurer une vigie concernant le respect et la promotion des droits des usagers, le commissaire aux plaintes est également responsable de la promotion du code d'éthique. Ainsi, le Bureau de la commissaire aux plaintes du CHU de Québec-Université Laval a procédé à l'élaboration du code d'éthique et à la création d'une capsule de sensibilisation au code d'éthique qui est disponible sur la plateforme Multiaccès. Au cours de la dernière année, plusieurs articles ont aussi été écrits dans *Le Chuchoteur* et de nombreuses présentations ont été données à des groupes d'employés. L'équipe a été l'instigatrice d'une

campagne de promotion du code d'éthique qui avait comme thème « Appliquer le code d'éthique, c'est être professionnel! » et qui visait à promouvoir le professionnalisme.

Au cours de la prochaine année, nous serons appelés à promouvoir les droits des usagers par le biais de divers projets tels que la campagne « Meilleurs ensemble » et l'approche « patient-partenaire ». De plus, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance* octroie aux commissaires aux plaintes une responsabilité quant au suivi des dossiers de ces situations. Nous continuerons de faire la promotion de notre rôle dans les mois à venir par le biais du *Chuchoteur* et des capsules vidéo de formation afin de rejoindre plus facilement les équipes sur le terrain. Nous sommes également impliqués dans différents comités ainsi que dans les rencontres de sites.

En conclusion, nous sommes des acteurs clés du processus d'amélioration continue des soins et des services dispensés aux usagers et nous sommes fières de collaborer avec vous pour atteindre les plus hauts standards de qualité. ■

TROUVEZ LES ERREURS!



Une présentation de votre comité paritaire stratégique en santé, sécurité et qualité de vie au travail.

Regardez bien la photo ci-dessous : quatre erreurs en santé et sécurité au travail s'y cachent.

Saurez-vous les identifier ?

Les réponses en page 14 !



Les erreurs, je les préviens!

Pour des patients en sécurité, on ne vérifie jamais assez!

Administration d'un nombre important de comprimés

Les médicaments servis par la pharmacie sont généralement emballés à raison d'un comprimé par sachet. Pour éviter que l'on doive couper des comprimés sur les unités de soins, le Département de pharmacie a choisi de distribuer des comprimés de petites teneurs et préfère servir trois comprimés plutôt qu'un et demi.

Il est plus rare qu'il faille administrer plus de trois comprimés par dose bien que cela soit possible (*ex: prednisone 5 mg*). Dans ce cas, il est judicieux de vérifier si la dose est exacte pour éviter les erreurs.

Visioconférences midi sur la gériatrie (12 à 13 h)

29 mai

Symptômes non moteurs de la maladie de Parkinson en UCDG

Dre Josée Filion, Gériatre, CHUM

Objectifs

- Identifier les symptômes non moteurs chez le patient parkinsonien.
- Reconnaître leur impact sur la qualité de vie et proposer des solutions.
- Identifier la contribution particulière qui revient à chacun des professionnels et à la contribution interprofessionnelle dans la prise en charge des symptômes.

Groupes cibles : médecins, infirmières, infirmières auxiliaires, physiothérapeutes, ergothérapeutes, travailleurs sociaux, nutritionnistes, etc.

CHUL : A0-330

L'HDQ : 0654 du CRCEO

HSFA : A0-200-G

HEJ : Clinique A

HSS : Audiovisuel - salle 3

Personne responsable :

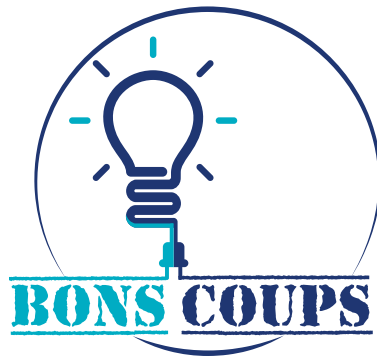
Marie-Ève Tessier
marie-eve.tessier@chudequebec.ca

RUSHGO

Regroupement des unités de soins durables gériatriques
et des services hospitaliers de gériatrie du Québec

FORMATIONS
ACCREDITÉES

COMM 17_723_02



Tous les mois, nous vous présentons quelques bons coups qui méritent d'être mis en lumière. Un bon coup, c'est un geste, une initiative ou l'attitude d'un employé ou d'une équipe de travail qui améliore les soins, les services ou la qualité de vie au travail.

De nombreux bons coups n'ont pas toujours l'occasion de rayonner dans l'ensemble de notre organisation. Nous comptons sur votre aide pour les dévoiler !

UNE COLLÈGUE REMARQUABLE !

Isabelle Gosselin, agente administrative, est une collègue toujours très disponible, souriante, patiente et extrêmement professionnelle. Elle est toujours prête à aider et va au-delà de ce qui est attendu. Nous aurions besoin de plus de personnes comme elle !

TOUT UN TRAVAIL DE CLASSEMENT AU SERVICE-CONSEIL DE LA DRHCAJ !

Dans le processus de restructuration de l'équipe du Service-conseil de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, les dossiers dans chacun des bureaux des conseillers de site ont été déménagés à l'Hôpital du Saint-Sacrement. Le processus de réaménagement de l'entrepôt du service et le classement des centaines de dossiers a été mené avec brio par les agentes administratives Louise Bédard et Michelle Martineau. Leur dévouement et leur souci du travail bien fait ne sont pas passés inaperçus. Les conseillers et conseillères gagnent en efficacité grâce à leur excellent travail !

La catégorie *Bons coups* fait désormais partie du **Gala des Diamants**. Pour la prochaine édition du gala, un ou des prix *Bons coups* seront remis au hasard à un individu ou à une équipe ayant soumis ou réalisé un bon coup au cours de l'année précédente.

Pour soumettre un bon coup réalisé par vous, par un collègue ou par votre équipe, cliquez sur l'onglet *Bons coups* de l'intranet, puis remplissez le formulaire accessible en tout temps.

UN EXCELLENT SERVICE À LA CLIENTÈLE À TRAVERS DE NOUVELLES TÂCHES

Avec l'arrivée du Centre de répartition des demandes de service intégré en ORL à L'HDQ, Marie-Claude Parent, agente administrative, a démontré beaucoup d'ouverture et de flexibilité dans son travail. Elle a su bien intégrer ses nouvelles tâches et se créer un réseau de soutien pour donner un service à la clientèle aux patients impeccable. Elle est très proactive et emmène son équipe plus loin dans l'expérience-patient.

DES REMERCIEMENTS ENVERS UNE ÉQUIPE QUI SAIT SE SURPASSER !

À l'Unité de soins intensifs de L'HDQ, lors d'une période extrêmement lourde en activités cliniques l'été passé, l'équipe a su maintenir la qualité des soins et la rigueur qui la caractérise malgré l'importante charge de travail. Les membres de l'équipe ont fait preuve d'une grande disponibilité pour ajouter des heures supplémentaires à leur horaire de travail déjà très chargé tout en gardant un climat de travail agréable. Bravo et merci pour votre dévouement exemplaire !

LE CHARLES HUOT

CONDOS LOCATIFS

TRANQUILLITÉ, INTIMITÉ ET PRESTIGE, PRÈS DE TOUT !

- Unités bien éclairées de style contemporain avec structure en béton et plafonds de 9 et 9,5 pieds
- Emplacement stratégique (près du CHUL, des centres commerciaux et de l'Université Laval) à proximité de tous les services
- Finition de qualité et insonorisation supérieure

- Eau chaude à volonté incluse (aucun chauffe-eau dans les unités)
- Chute à déchets, stationnement intérieur, salle d'entraînement
- Climatisation installée

Et bien plus encore !



LES IMMEUBLES
LOGICOM

LIVRAISON
JUILLET 2018

NOUVEAU À SILLERY—SAINTE-FOY



PROMOTION
DE LANCEMENT
3½ + BUR/
SÉJOUR
EN LIGNE

90 UNITÉS NEUVES
À PARTIR DE 995\$/MOIS
STUDIOS • 3½ • 4½ • 5½

lecharleshuot.com
418 653-LOGI (5644)

Angle boul. Laurier et av. Charles-Huot
(près de Robert-Bourassa)

TROUVEZ LES ERREURS!

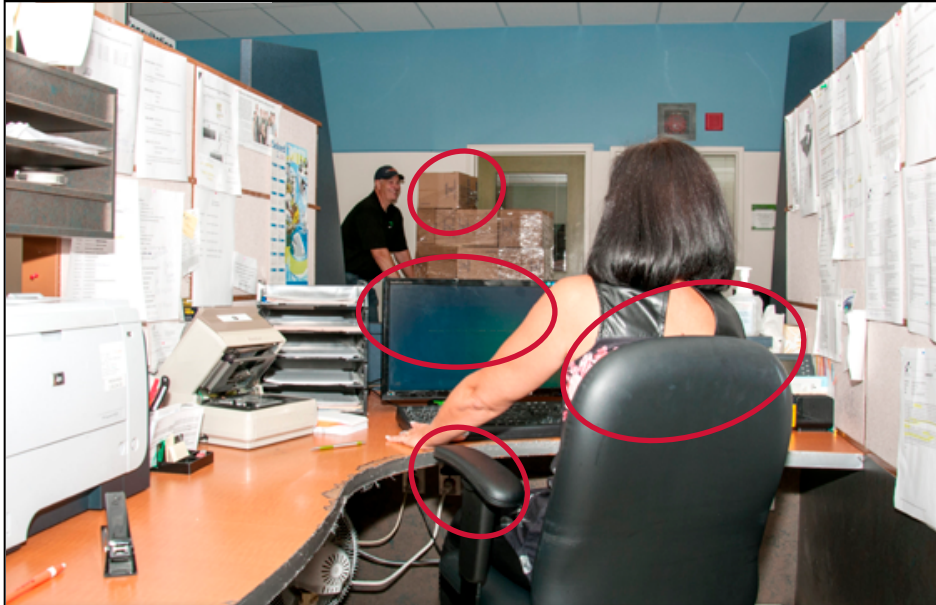
Réponses de la page 12



Une présentation de votre comité paritaire stratégique en santé, sécurité et qualité de vie au travail.

Avez-vous identifié les quatre erreurs ?

1. L'écran de l'ordinateur de la dame est trop bas.
2. Les appuie-bras de la chaise sont trop hauts.
3. Le dossier de la chaise est trop bas.
4. L'homme ne peut pas voir pas devant lui, car son chariot est trop rempli.



Cette photo illustre les façons sécuritaires de travailler.



N'oubliez pas de nous faire part de tout changement de numéro de local, de bureau ou d'adresse pour continuer à recevoir vos exemplaires du *Chuchoteur*!

**Vous voulez publier un article ?
Avissez-nous le plus tôt possible !**

Le Chuchoteur

Le *Chuchoteur* est le journal interne du CHU de Québec-Université Laval. Il est publié par la Direction adjointe des communications au milieu de chaque mois, de septembre à juin.

Le générique masculin est utilisé dans le but d'en faciliter la lecture et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

L'ÉQUIPE DU CHUCHOTEUR

Richard Fournier, directeur adjoint

Rédactrice en chef: **Isabelle Roy**

Graphistes: **Maude Baillargeon, Julie Labrie, Marjolaine Rondeau**

Collaborateurs: **Marie-Hélène Albert, Mireille Dufour, Geneviève Dupuis, Eric Etter, Claude Gélinas, Jean-Thomas Grantham, Lindsay Jacques-Dubé, Marianne Potvin, Fabienne Racine, Emilie Raymond, Pascale St-Pierre et Isabelle Sylvain**

Photographes: **Service de photographie médicale et de l'audiovisuel**

Pour joindre la rédaction: **418 525-4444**, postes 54387 ou 16235 ou lechuchoteur@chudequebec.ca

Publicité: **418 649-5989**

Tirage: 4 000 exemplaires

Prochaine parution: **16 mai 2018**

Dates limites à retenir

Réservation d'espace publicitaire: **20 avril 2018**

Tombée des textes: **25 avril 2018**



30%



Imprimé sur du *Rolland Opaque*, contenant 30% de fibres postconsommation, fabriqué à partir d'énergie biogaz et certifié FSC®.

Calendrier d'impression du *Chuchoteur* 2017-2018

Prenez note de nos dates de tombée et de parution!

Réservation d'espace ... Tombée des textes Date de sortie publicitaire

18 mai 23 mai 13 juin

24 août 29 août 19 septembre

Surpassez-vous au DÉFI ENTREPRISES

10 juin 2018

Joignez l'équipe du CHU de Québec-Université Laval au parc de la Pointe-aux-Lièvres

Cet événement sportif vous offre un plan d'entraînement semi-personnalisé de 12 semaines consécutives pour vous préparer au défi de votre choix :

5 km et 10 km
marche ou course

Défi
Zumba

5 km
BootCamp cardio plein air
(Parcours à obstacles)

Entraînement du 20 mars au 6 juin 2018

Coût d'inscription	À partir du 10 avril	À partir du 28 avril	À partir du 12 mai
49,99 \$	54,99 \$	59,99 \$	64,99 \$

Information :
qualitedevieautravail@mail.chuq.qc.ca • 418 525-4444, poste 52659
 Visitez la page privilèges CHU au www.chudequebec.ca

INSCRIPTION : www.defientreprises.com

DATE LIMITE D'INSCRIPTION
DIMANCHE 10 JUIN 2018

FAITES VITE,
les places sont limitées!

COMM 17-439

Suivez-nous pour être au courant des activités et des réalisations du CHU!

Infolettre du CHU

chudequebec.ca/salle-de-presse/infolettre.aspx



@chudequebec



CHU de Québec-Université Laval



chu_de_quebec



CHU de Québec-Université Laval

www.chudequebec.ca/actualites
www.chudequebec.ca/evenements

Colloque du conseil multidisciplinaire du CHU de Québec-Université Laval

Parlons pertinence et sécurité

Mardi 8 mai 2018

½ journée-conférence et assemblée générale annuelle

Colloque

12 h 30 Arrivée et inscription des participants

13 h Début du colloque

Conférenciers

Meilleurs ensemble

M. Daniel La Roche
Directeur de l'évaluation, de la qualité, de l'éthique et des affaires institutionnelles

Prévention des incidents/accidents: Quoi? Pourquoi, comment?

M^{me} Michèle Ricard
Adjointe au directeur, module qualité, sécurité et gestion des risques

Le surdiagnostic, en faisons-nous?

D^r Marc Rhainds
Cogestionnaire médical et scientifique, module évaluation et expérience patient

Comment assurer la sécurité de nos actions et communications informatiques

M. Yvan Fournier
Directeur adjoint, responsable de la sécurité informationnelle

16 h Fin du colloque

Inscription

Pour assister au colloque, adressez une demande à votre supérieur hiérarchique. **Vous devez être libéré au préalable par votre supérieur immédiat** si le colloque se déroule pendant vos heures normales de travail.

Confirmez votre inscription au colloque et/ou à l'AGA par courriel avant le 27 avril 2018.



conseil.multi@chudequebec.ca

Les activités auront lieu au Club Social Victoria
170, rue du Cardinal-Maurice-Roy

Assemblée générale annuelle

16 h 30 Arrivée et inscription à l'AGA

17 h AGA, remise des Bourses TD, de la bourse du comité des usagers, et des mentions *Reconnaissance*

Un tirage de prix de présence suivra l'AGA!

Faites vite, les places sont limitées... et c'est gratuit !



Conseil multidisciplinaire

Les activités sont organisées avec la collaboration de la Direction des services multidisciplinaires et la Direction médicale des services hospitaliers.

Conférence du CM



Lundi 14 mai 2018 - 12 à 13 h

2015 Hand and Upper Limb Symposium

Caroline Duquette
Ergothérapeute

CHUL E00320

Présentée en visioconférence

HEJ P-2145

HSFA AO-200G

HSS Salle 3 de l'audiovisuel

L'HDQ ... CRCEO-0654

FONDATION
CHU
DE QUÉBEC



Le conseil multidisciplinaire favorise le partage des connaissances des professionnels ayant participé à une formation grâce aux bourses offertes par la Fondation du CHU de Québec et la Banque TD.

Apportez votre lunch et venez profiter d'un partage d'expertise!
Des certificats de participation vous seront remis sur demande.



Chronique du conseil multidisciplinaire

La neurochirurgie fonctionnelle éveillée : une approche en plein essor

Par Sophie Chantal, Ph. D., neuropsychologue, Hôpital de l'Enfant-Jésus

Vous l'avez bien compris en lisant le titre : durant sa chirurgie pour la résection d'une tumeur cérébrale, le patient est bel et bien réveillé et participe activement au déroulement de celle-ci. La neurochirurgie éveillée est proposée à des patients dont la lésion tumorale est localisée à proximité ou au sein d'une région cruciale du cerveau, c'est-à-dire une région qui est impliquée dans une fonction cérébrale essentielle, telle la capacité à s'exprimer, comprendre son interlocuteur, bouger un membre du corps, percevoir des sensations corporelles ou voir et analyser des stimuli autour de soi.

L'approche éveillée est recommandée lorsque le risque de présenter des séquelles neurologiques est jugé trop important si l'intervention était pratiquée de manière habituelle, c'est-à-dire sous anesthésie générale.

Aujourd'hui, il est reconnu mondialement que la neurochirurgie fonctionnelle éveillée optimise l'étendue de la résection tumorale et réduit considérablement le risque de séquelles neurologiques postopératoires. Par conséquent, elle favorise une meilleure qualité de vie chez les patients.

UNE PREMIÈRE IL Y A MAINTENANT 20 ANS

La première chirurgie éveillée réalisée à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus remonte à vingt ans déjà. À ses débuts, cette approche n'était envisagée que pour des cas très spécifiques et seulement dix patients au total en ont bénéficié au cours des quinze premières années. La réalité est différente maintenant. Certes plus fréquente (de douze à quinze cas par année), elle est désormais proposée à des patients de tous âges, avec des problématiques tumorales et des enjeux cliniques diversifiés.

LE RÔLE DU NEUROPSYCHOLOGUE DANS L'UNIVERS DE LA NEUROCHIRURGIE ONCOLOGIQUE

En salle d'opération, le travail doit se faire en étroite collaboration entre le neurochirurgien et le neuropsychologue. Alors qu'une stimulation électrique de faible intensité est appliquée directement sur le cerveau du patient pendant quelques secondes, le neuropsychologue évalue de façon synchrone l'effet de la stimulation. Celle-ci s'exprime sous la forme d'un symptôme temporaire, tel l'arrêt d'un mouvement du bras, une sensation somesthésique de picotement ou d'engourdissement, l'incapacité à nommer des objets ou une perturbation de l'analyse visuospatiale. Cette procédure permet de localiser spécifiquement les régions cérébrales impliquées dans une fonction motrice, sensorielle ou cognitive, donnant lieu à une cartographie fonctionnelle individuelle du cerveau du patient. Les régions ainsi identifiées seront épargnées lors de la résection lésionnelle.



Une salle de neurochirurgie éveillée.

Grâce à une bourse de formation offerte en 2015 par le conseil multidisciplinaire en collaboration avec la Banque TD et la Fondation du CHU de Québec, j'ai eu l'occasion d'observer le travail d'une équipe de professionnels assistant le professeur Hugues Duffau, neurochirurgien au CHU de Montpellier (France), reconnu comme un leader international dans la pratique des chirurgies éveillées.

Ce stage m'a permis de me familiariser avec une tout autre approche de stimulation corticale et d'être exposée à de nouvelles méthodes d'évaluation des fonctions cérébrales, permettant aujourd'hui la réalisation de chirurgies éveillées dans de nouveaux territoires du cerveau. Cette avancée s'inscrit précisément dans la mission du CHU de Québec-Université Laval visant l'innovation, le progrès et l'excellence.

Notre Fondation en action !



Un challenge de boxe pour soutenir la chirurgie du dos de haut niveau

La Fondation du CHU de Québec est fière de soutenir M. Denis Perreault dans l'organisation d'un tout nouvel événement sportif visant à soutenir la recherche sur la chirurgie du dos à l'Hôpital Saint-François d'Assise, une pointe d'excellence au CHU de Québec-Université Laval.

Le Challenge XPN, un événement de boxe amateur, rassemblera une trentaine de personnalités connues du monde des affaires et du sport à Québec qui s'affronteront dans le ring pour la cause. M. Simon Gagné, ancien joueur de la LNH, et le Dr Jean-François Roy, chirurgien orthopédiste au CHU de Québec-Université Laval, ont accepté la présidence d'honneur de l'événement. Le Dr Roy relèvera lui-même le défi en effectuant son premier combat de boxe ! M. Perreault et son acolyte Daniel Bérubé, directeur de XPN, commanditaire majeur de l'événement, espèrent amasser un maximum de dons pour soutenir le travail du Dr Roy qui leur a redonné une belle qualité de vie après avoir souffert de douleurs sévères au dos.

Quand : vendredi 25 mai 2018, dès 19 h

Où : Aréna de Loretteville, 86, boulevard des Étudiants, Québec

Billets et renseignements : communiquez avec Jessica Lusignant à la Fondation du CHU de Québec au 418 525-4385 ou au jessica.lusignant@chudequebec.ca

UN CHALLENGE DE BOXE JUNIOR

Le 26 mai, au lendemain du Challenge XPN, le fils de Denis Perreault, Alex Perreault, présentera le Challenge XPN Junior à l'Aréna de Loretteville. Mordu de boxe comme son père, Alex a choisi quant à lui de remettre les profits de son événement à la Fondation du CHU de Québec pour le Fonds Raphaël-Giguère, destiné à la recherche en oncologie pédiatrique. Ce gala de boxe rassemblera 30 juniors, tous étudiants à l'Académie Saint-Louis ou au Collège Notre-Dame-de-Foy. Voilà une belle façon de sensibiliser la relève de demain à la cause de la santé !



Les organisateurs et partenaires du Challenge XPN lors du lancement de l'événement.



Pour voir toutes les photos de ces événements, visitez la page Facebook de la Fondation du CHU de Québec !
Rendez-vous au www.facebook.com/fondationduchudequebec

PRÉSENTÉ PAR : Laurier Du Vallon | Fairmont LE CHÂTEAU FRONTENAC

LOTTO-VOYAGES | FONDATION CHU de Québec

CADEAUX DE RÊVE 2018

GAGNEZ LE VOYAGE DE VOTRE VIE, VALEUR DE 10 000 \$

PROCHAIN TIRAGE LE 3 MAI 2018

TIRAGE DU 8 MARS 2018

Yasmina Paquette-Dioury

HSS
Tu pars pour Edimbourg, Écosse
Valeur de 4000 \$

Marc Légaré
Services techniques - HSFA
Tu pars pour Riviera Maya, Mexique
Valeur de 2500 \$

Eveline Tremblay
Médecine - HSS
Tu pars pour un forfait vacances au Village Vacances Valcartier à Valcartier
Valeur de 734 \$

Anne-Hélène Michaud-Deschênes
DSY - L'HDQ
Tu pars pour un forfait vacances à Montréal à l'Hôtel Universel Montréal
Valeur de 250 \$

Linda Ménard
Billet no 2813
Tu gagnes un chèque-cadeau Ameublements Tanguay
Valeur de 250 \$

Steve Berthelot

Chirurgie - HSS
Tu gagnes 2 Passeports VIP pour le Festivent 2018
Valeur de 240 \$

Julie Hébert
Cuisine - L'HDQ
Tu gagnes un chèque-cadeau de Saprissi Resto-Bar & Les Trois Garçons
Valeur de 200 \$

Marie-Michèle Chenier
Bloc opératoire - L'HDQ
Tu gagnes un chèque-cadeau Le Galopin
Valeur de 200 \$

Agnès Barbier
Bloc opératoire - HSFA
Tu gagnes un chèque-cadeau de Laurier Québec
Valeur de 200 \$

Sylvie Robitaille
Electrophysiologie - HEJ
Tu gagnes un chèque-cadeau du Fairmont Le Château Frontenac
Valeur de 200 \$

Caroline Pouliot

Inhalothérapie - CHUL
Tu pars pour San Francisco, États-Unis
Valeur de 3000 \$

Johanne Plante
Chirurgie d'un jour - CHUL
Tu pars pour Nashville, États-Unis
Valeur de 2500 \$

Lucie Durand
IPE - HSFA
Tu pars pour un forfait vacances à Québec à l'Auberge Saint-Antoine
Valeur de 500 \$

Isabelle Roberge
CHU - HSFA
Tu gagnes un chèque-cadeau d'Ameublements Tanguay
Valeur de 250 \$

Marie-Julie Deschênes
Cuisine - HSS
Tu pars pour un forfait vacances à Montréal à l'Hôtel Ruby Foo's
Valeur de 240 \$

Annette Nassif

Urgence - HSFA
Tu gagnes 2 passeports VIP pour le Festivent 2018
Valeur de 240 \$

Yves Néron
Billet no 2277
Tu gagnes un chèque-cadeau du Restaurant La Fenouillère
Valeur de 200 \$

Sophie Savard
Recherche uro-onco CRCEO - L'HDQ
Tu gagnes un chèque-cadeau du Restaurant Cosmos
Valeur de 200 \$

Stéphane Fortin
Approvisionnement - C.A.
Tu gagnes un chèque-cadeau du Fairmont Le Château Frontenac
Valeur de 200 \$

Vicky Métivier
11500 - L'HDQ (billet no 3913)
Tu gagnes un chèque-cadeau des Galeries de la Capitale
Valeur de 200 \$

Notre Fondation en action !



Suite de « Bal des Grands romantiques »...

UN ÉVÉNEMENT PRESTIGIEUX POUR UNE GRANDE FONDATION

De manière innovante, la Fondation du CHU de Québec joue un rôle crucial auprès du CHU. Au cours de la soirée, les invités ont d'ailleurs pu constater la différence que fait quotidiennement la Fondation pour les patients et leurs familles, à travers une vidéo présentant des témoignages remplis d'émotions (disponible sur la page Facebook de la Fondation). « Il est primordial de poursuivre nos efforts pour tous ces gens qui ont eu, qui ont et qui auront besoin de soins. L'impact de la Fondation est grand et il devient encore plus important grâce aux dons, grâce aux participants et aux partenaires du Bal. Ils nous permettent de réinventer l'hôpital et d'améliorer notre société en soutenant la cause de la santé », affirme Mme Marie-Claude Paré, présidente et chef de la direction, Fondation du CHU de Québec.

RECORDS ET GRANDS HONNEURS !

D'ailleurs, la Fondation du CHU de Québec a récemment mérité de grands honneurs. En février dernier, la 23^e édition du Bal a reçu la distinction de meilleur événement-bénéfice 2017 pour les provinces de Québec et de l'Ontario, décerné par l'Industrie canadienne de l'événement. De plus, l'agence Ig2, qui collabore avec l'équipe de la Fondation pour le Bal, a remporté trois prix mérites du Club canadien de la publicité et du design. Et finalement, le 21 mars dernier, l'Industrie canadienne de l'événement (Canadian Event Industry Awards) a couronné le Bal des Grands romantiques du titre d'événement-bénéfice canadien 2018!

Les photos de l'événement et la vidéo présentée lors du Bal sont disponibles sur la page Facebook de la Fondation au <https://www.facebook.com/fondationduchudequebec>.

MERCI À NOS GÉNÉREUX COMMANDITAIRES :

Québecor, partenaire présentateur

Beauvais Truchon Avocats	Bell	Carrossier ProColor
Cominar	CMDP du CHU de Québec-Université Laval	Cromwell
Desjardins	Garoy Construction	Groupe AES
Le Groupe Canam	iA Groupe financier	Jaguar Land Rover de Québec
La Capitale assurance et services financiers	Manuvie	McKesson Canada
RBC Banque Royale	Rio Tinto	SNC-Lavalin Bouthillette Parizeau Tetra Tech
SSQ Assurance	V-NEO	



Le Bal des Grands romantiques a eu lieu au Centre Vidéotron.

Photo : Nathalie Gouin, photographe

Une campagne qui porte bien son nom
Croire en la recherche, croire en la relève, croire en nous !



C'est sous le thème *Croire en la recherche, croire en la relève, croire en nous* que s'est déroulée la campagne de la Fondation du CHU de Québec auprès des membres du Centre de recherche du CHU de Québec-Université Laval (CRCHU). Les chercheurs, les étudiants et le personnel ont su relever le défi de cette campagne avec brio : ils ont atteint le résultat exceptionnel de 250 000 \$!

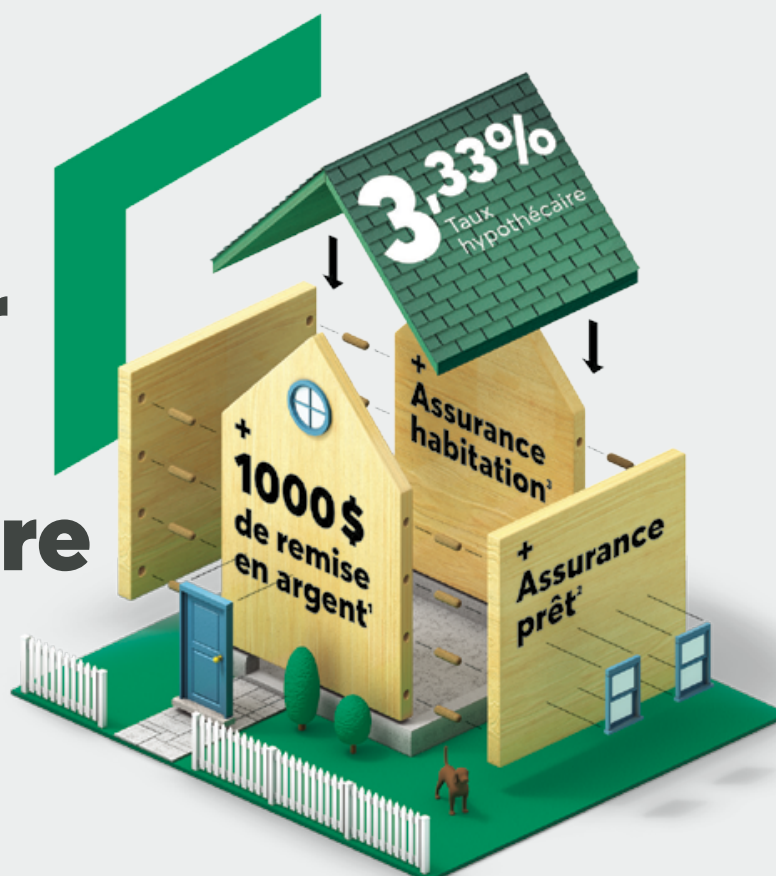
Ces dons permettront à la Fondation d'octroyer des bourses aux étudiants de deuxième et troisième cycles universitaires et de soutenir la réalisation de projets de recherche au CRCHU.

Pour une deuxième année, les membres du CRCHU ont été invités à créer leur propre collecte de fonds par l'intermédiaire du Web et des réseaux sociaux. Sous le thème « Crois en moi », plus de 20 personnes ont lancé une campagne personnelle auprès de leur entourage. La somme de 78 752 \$ dépasse l'objectif fixé au départ. Ce montant est inclus dans le résultat final de la campagne.

L'équipe de la Fondation tient à féliciter et à remercier les membres du CRCHU pour leur engagement et leurs efforts, ainsi que le Dr Serge Rivest, Ph. D., directeur du CRCHU pour son implication dans le cadre de cette campagne.

De chaleureux remerciements sont également adressés à tous les généreux donateurs pour leur engagement soutenu envers la Fondation du CHU de Québec. Chaque don assure l'avenir et l'excellence en matière de recherche au CHU de Québec-Université Laval.

Le clé en main pour devenir propriétaire



Construit avec tous les outils et l'accompagnement dont vous avez besoin en habitation.

Rencontrez un conseiller dès aujourd'hui.
desjardins.com/maison

Caisse de Sainte-Foy
 Caisse de Limoilou

Desjardins

¹ La promotion d'un taux hypothécaire à «3,33 % + 1 000 \$ de remise en argent» ou 3,15 % sans remise est en vigueur jusqu'au 30 avril 2018. Offert pour tout nouveau prêt hypothécaire particulier Desjardins à taux fixe de 33 mois. Ne s'applique pas à tout financement entreprise ainsi qu'aux financements d'immeubles de 5 logements ou plus réalisés au secteur particulier. Le montant de 1 000 \$ en argent sera remis au compte opérations lié au prêt hypothécaire. Cette offre peut prendre fin sans préavis. Le taux est sujet à changement sans préavis. Cette promotion ne peut être jumelée à une autre offre. ² L'assurance prêt est offerte par Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie. ³ L'assurance habitation est offerte par Desjardins Assurances générales inc., manufacturier de produits d'assurance auto, habitation et entreprise. Certaines conditions, exclusions et limitations peuvent s'appliquer.