

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



LE PARTY

par **Isabelle Gagné**, conseillère cadre en communication – DGA

Nous en étions cette année à la 8^e édition du Party ! Plus de 825 employés, médecins et bénévoles du CSSSAM-N étaient présents à ce rendez-vous annuel placé sous le signe de la reconnaissance.

La soirée a été lancée grâce à une prestation surprise des directeurs, comprenant chanson et chorégraphie sur la musique et les paroles de la chanson « Toi plus moi ».

Le tirage des prix de présence demeure un moment fort de la soirée avec des certificats-voyages et de nombreux autres prix tout aussi intéressants. Cette année, les trois personnes chanceuses qui ont remporté l'un des certificats-voyages sont : Latifa Oubidar, préposée aux bénéficiaires au Centre d'hébergement Légaré, Chantal Desbiens, conseillère clinique en soins spécialisés à l'Hôpital Fleury et David Gourde, infirmier SAD au CLSC d'Ahuntsic.

La gagnante de la bicyclette offerte par la Fondation du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord est Hélène Berger, agente administrative 2 en milieu carcéral dont le lieu de travail est la Maison Tanguay.

suite page 2



*Le journal du
CSSSAM-N paraîtra
dorénavant cinq fois
par année : février,
avril, juin, octobre
et décembre*

BON ÉTÉ !



*D^r Pierre Corriveau entouré du président de l'AMC,
D^r John Haggie et du ministre Yves Bolduc*



D^R PIERRE CORRIVEAU À L'HONNEUR

par **Dr Bruno J. L'Heureux**, directeur des affaires médicales et hospitalières

Le 21 avril dernier lors de l'assemblée annuelle de l'Association médicale du Québec, le D^r Pierre Corriveau recevait le titre de Membre émérite de l'Association médicale canadienne (AMC). Cette distinction prestigieuse est remise à des médecins de plus de 65 ans, membres de l'AMC depuis plus de 10 ans et qui ont contribué significativement à l'objectif d'améliorer l'état de santé de leurs concitoyens. Elle est attribuée à la suite d'une recommandation de son association provinciale, étudiée par le comité des archives et distinctions de l'AMC et requiert un vote unanime des membres du conseil d'administration de cette dernière. C'est donc une récompense fortement convoitée.

Il faut se rappeler que le D^r Corriveau a été le premier président du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) de notre CSSS lors de sa création en 2004, et ce, durant six ans. Parallèlement, son dévouement, son investissement auprès de ses collègues et patients ainsi que son apport exceptionnel à l'appréciation de la qualité des actes médicaux avaient aussi été reconnus l'automne dernier alors que le CMDP lui remettait le Prix D^r Robert-L'Abbé en témoignage de son engagement, de son travail acharné et de son humanisme qui traduisent bien les critères d'attribution du prix en question.

Son parcours professionnel

Servir sa communauté en offrant aux patients des soins de santé appropriés et adaptés dans un cadre qui est sécuritaire et sécurisant, voilà vers quoi tend la carrière du D^r Pierre Corriveau depuis plus de 40 ans. Sa compassion reconnue, doublée d'un dynamisme exemplaire et son travail acharné résolument axé vers la qualité de la prestation des soins et la qualité des conditions d'exercice clinique, font de lui un véritable modèle pour ses pairs.

Ainsi, à la suite de l'obtention d'un baccalauréat ès Arts, c'est en médecine générale que s'orientera le D^r Corriveau, réalisant son doctorat en médecine à l'Université de Montréal. C'est dans le quartier d'Ahuntsic qu'il établira sa pratique médicale, de ses prémices jusqu'à aujourd'hui. En effet, après avoir œuvré en tout début de carrière au Centre hospitalier Fleury en plus de faire des consultations à la Clinique médicale Ahuntsic depuis 1971, il pratique également en centres d'hébergement de soins de longue durée aux Résidences Laurendeau, Légaré et Louvain ainsi qu'à la Résidence Berthiaume-du Tremblay.

suite page 2

Pour les nombreux autres prix, la chance a souri à Sylvie Dumont et Laurentia Collin, préposées aux bénéficiaires au Centre d'hébergement Laurendeau, Mirlène Lebreton, infirmière auxiliaire au CLSC de Montréal-Nord, Valéry Jaboin, infirmière au CLSC de Montréal-Nord, Violaine Alary, technicienne en administration à l'Hôpital Fleury, Daniela Dan, infirmière auxiliaire à l'Hôpital Fleury, Maria Di Mattéo, infirmière clinicienne au CLSC de Montréal-Nord, Elisa Lauzon, infirmière clinicienne au CLSC de Montréal-Nord et Hélène Roy, assistante technique en radiodiagnostic à l'Hôpital Fleury.

C'est au son d'une musique entraînante et sous des jeux de lumières de la VJ Vidéo Girl que les gens ont envahi la piste de danse, et ce, jusqu'à tard en soirée.

Comme chaque année, le comité organisateur a travaillé fort pour que cette soirée soit couronnée de succès. Nous les en félicitons. Des photos-souvenirs du Party 2012 seront remises aux participants.

C'est grâce à nos nombreux commanditaires que nous pouvons offrir d'aussi beaux prix de présence :

- Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) du CSSAM-N
- MHPM - Maîtres de projets
- ProAction
- Fondation du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord
- Club Voyages Tourbec, 309 boul. Henri-Bourassa Est
- Le zeste graphique
- CIM, Conseil en immobilisation & Management inc.
- C. GERA construction et gérance de projets inc.
- Les consultants Verret
- Cimaise FBA
- MicroAge
- Salumatics inc.
- Monette Barakett Avocats S.E.N.C.
- CBA Experts Conseils inc.
- CFC Dolmen
- Taxi Van Médic
- Siemens Canada
- Dolembreux consultants
- À la Petite Campagne Traiteur
- Tapis Paradis
- CPU
- Cosior inc.
- Restaurant La Piccola
- Chexx inc.
- Restaurant Inferno
- Sweet Isabelle



M^e Eric Thibodeau, président de la Fondation du CSSSAM-N en compagnie d'Hélène Berger.

MERCI à nos commanditaires pour leur générosité !

Prix pour les employés au travail

Au CSSSAM-N, certains secteurs d'activité exigent la présence du personnel 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour assurer la dispensation de soins et de services de qualité et sécuritaires à notre clientèle. Plusieurs employés et cadres de différentes catégories d'emploi ne peuvent donc participer au Party, car ils doivent être présents au travail.

Afin de reconnaître la contribution de ces personnes, le CSSSAM-N fait tirer un prix de présence parmi ceux et celles qui étaient effectivement au travail le soir du Party. Ce prix consiste en un forfait hébergement, repas et activités à l'hôtel restaurant l'Eau à la Bouche à Sainte-Adèle, d'une valeur approximative de 500 \$. Le gagnant, M. Dany Boulay, coordonnateur au Centre d'hébergement Paul-Lizotte, a reçu son prix des mains de Dominique Lemonde.



Dominique Lemonde, directrice des ressources humaines et du développement organisationnel et Dany Boulay

Les gagnants des certificats-voyages, Latifa Oubidar, Chantal Desbiens et David Gourde entourés par Denis Rousseau, président du conseil d'administration et Diane Daigle, directrice générale



Pour le Dr Corriveau, il s'agit de donner à l'individu sa juste place dans un système de santé qui devient, pour certains d'entre eux, un milieu de vie. Cette motivation l'a donc amené à travailler principalement dans les centres d'hébergement où les adultes en perte d'autonomie, particulièrement les personnes âgées, peuvent bénéficier de façon permanente de services adaptés le plus possible à leurs besoins, valeurs et habitudes. Sa carrière sera stimulée et portée par ce souci de veiller au bien-être des patients et à l'émancipation de la qualité des soins dans les services d'hébergement de longue durée qui deviennent pour plusieurs des milieux de vie.

Pour mieux vaquer au contrôle et au déploiement de la qualité des soins, il s'impliquera avec un dynamisme peu commun dans un grand nombre de conseils et de comités professionnels, médico-administratifs ou administratifs. Ainsi, il agira pendant plus de dix ans à titre de secrétaire du conseil des médecins en CHSLD, avant d'assurer la présidence du CMDP de deux résidences et du CLSC d'Ahuntsic. Plus récemment, il acceptait d'être nommé chef du Service d'hébergement du Département de médecine générale.

En ancrant ses efforts dans sa communauté avec une constance, un altruisme et un dévouement exemplaire, le Dr Corriveau a mis sa carrière au service de la société, tant dans sa pratique médicale que dans les fonctions professionnelles et médico-administratives qu'il a occupées. Il a vivement contribué à hausser les standards de qualité dans l'accueil, la prestation des soins et le suivi dans les centres d'hébergement.

Le CSSSAM-N peut, à juste titre, s'enorgueillir d'avoir au sein de son corps médical des individus de la trempe de ce médecin et c'est dans le but de reconnaître son dévouement que l'établissement se joint à son association médicale pour le féliciter et le remercier de cette implication au quotidien auprès des personnes qui requièrent ses soins.



PLANIFICATION STRATÉGIQUE DU CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE

par **Gervaise Tardif**, thérapeute en réadaptation physique - DSA

Exécutif du conseil multidisciplinaire



Au cours de la dernière année, le comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM) a procédé à une réflexion stratégique. Cette démarche s'inscrit dans un processus de compréhension du mandat du CM qui a mené à d'importants changements, notamment en regard des comités de pairs. Dans le cadre de son mandat d'appréciation et d'amélioration de la qualité de l'intervention professionnelle, le CECM a la possibilité de créer un comité de pairs afin d'étudier et d'approfondir une problématique de qualité de son fait ou à la demande d'un ou plusieurs professionnels.

Cette réflexion stratégique a permis de préciser la mission, la vision et les valeurs qui guident nos décisions. L'importance de bien situer le CM à un niveau stratégique est l'élément principal qui en ressort. Un plan d'action triennal sera élaboré au cours de la prochaine année pour préciser les objectifs et les moyens répondant à notre mission et pour mieux faire connaître le CM auprès de ses membres et du conseil d'administration en particulier.

Le fruit de cette démarche a été présenté à l'assemblée générale annuelle (AGA) qui a eu lieu le 17 avril. Les professionnels présents ont pu également assister à la conférence de D^{re} Paule Lebel portant sur l'approche collaborative et la notion de client partenaire. Lors de cette assemblée, l'engagement de Gordon Marceau, président du CM depuis plus de 8 ans, a été souligné. Au cours de ses mandats, il a su avec la collaboration de l'équipe faire progresser le CM. Son implication et sa préoccupation pour l'ensemble des professions font de lui un représentant actif qui donne une voix aux professionnels dans les divers comités et activités du CSSS. À la suite du processus d'élection, un nouvel exécutif a été mis en place sous la présidence de Gordon Marceau.

Vous trouverez sur la page intranet du CM tous les éléments présentés à l'AGA ainsi que la présentation faite par D^{re} Paule Lebel sur les approches collaboratives.

Mission du CM

Relevant du conseil d'administration du CSSS, le CM a la responsabilité de veiller à l'appréciation et à l'amélioration continue de la qualité de la pratique professionnelle de ses membres afin d'assurer à la clientèle des soins et des services de qualité.

Vision

Le CM s'engage, par son implication et ses actions ainsi que celles de ses membres, à être un acteur stratégique influent pour le développement et la promotion d'une culture d'amélioration continue de la qualité au sein du CSSS.

Valeurs

En synergie avec les valeurs organisationnelles, le CM privilégie les valeurs suivantes pour guider ses actions :

- **COMPÉTENCE**
Ensemble des connaissances (savoir), habiletés (savoir-faire) et attitudes (savoir-être) requises pour rencontrer les performances attendues.
- **RIGUEUR**
Cette conviction colore nos actions en y injectant des notions d'exactitude, de précision, de logique et d'équité qui permettent aux intervenants de mener à bien les différents projets.
- **ENGAGEMENT**
Par son niveau d'engagement, l'intervenant démontre concrètement qu'il participe à l'actualisation de la mission du CM. Sa motivation au travail, sa détermination et la satisfaction qu'il éprouve sont en étroite relation avec le sens qu'il donne au travail qu'il accomplit.
- **RECONNAISSANCE**
La reconnaissance est fondée sur l'appréciation de la personne comme un être authentique qui mérite le respect et qui possède des besoins ainsi qu'une expertise unique.
- **RESPONSABILISATION**
Tout membre du CM doit assumer les décisions qu'il prend et les gestes qu'il pose en regard de la fonction qu'il occupe au sein du CM. La reddition de comptes, selon le statut occupé, fait partie de ses responsabilités.

Visitez l'intranet !



STATIONNEMENT ET TARIFICATION

par **Micheline Gaudreau**, directrice des services techniques et des immobilisations

Depuis le 6 mai 2012, la nouvelle politique quant à l'utilisation et la tarification des stationnements est en vigueur. Comme vous aurez pu le constater, le CSSS a tenu compte, dans la mesure du possible, des commentaires émis lors des rencontres d'information.

Plusieurs éléments ont été adoptés afin de répondre à vos attentes :

- Mise en place d'une vignette gratuite pour un proche aidant par résident dans nos centres d'hébergement
- Diminution du nombre de personnes exigé pour la vignette de covoiturage (2 covoitureurs au lieu de 3)
- Accès au permis mensuel pour les usagers nécessitant des soins et services réguliers au CLSC ou à l'hôpital
- Réduction de la tarification, de l'ordre de 4,85 \$ par paie, pour le personnel à temps partiel travaillant maximum 5 jours par quinzaine ou l'équivalent en heures
- Congé de paiement (juin, juillet, août) pour les personnes utilisant la bicyclette durant l'été
- Congé de paiement pour les absences de plus de 3 mois (congé maternité, congé sans solde, etc.)
- Gratuité pour les employés en rencontre au 6500 H. B. en raison d'une formation ou d'un rendez-vous au Service de santé et sécurité du travail

Plusieurs constats ont déjà été relevés. Ainsi, dans certaines installations, des voisins qui utilisaient nos espaces ont contacté le CSSS. Ces places seront libérées en conséquence pour notre propre utilisation. Par ailleurs, le nombre de demandes de vignettes en attente pour le CLSC d'Ahuntsic est important. Aussi, avons-nous aussitôt entamé des démarches pour trouver et louer des espaces supplémentaires à proximité. Dès entente, nous vous en informerons.

Soyez assurés que nous mettons tout en œuvre afin d'améliorer l'utilisation des espaces de stationnement de nos installations. Les modalités actuellement en cours seront examinées après quelques mois d'usage afin de faire des ajustements si nécessaire.



TRAVAILLER ENSEMBLE LA DIVERSITÉ CULTURELLE

par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication – DGA

« Près de 28 % du personnel du CSSSAM-N appartient à des minorités ethniques.
Cette richesse culturelle enrichit notre travail et bonifie les soins et services offerts à la population. »

Extrait du calendrier du CSSSAM-N, mois d'août 2012

À l'instar de Montréal, le personnel de notre organisation se distingue par son aspect cosmopolite, tout comme la population de notre territoire par ailleurs. Parmi ces femmes et ces hommes se dessinent des réalités singulières, non seulement au titre de leur parcours migratoire, mais aussi dans le mode d'intégration de chacun, dans leur expérience professionnelle et bien d'autres chapitres. Le français est souvent leur seconde langue, mais aussi quelques fois leur troisième, voire quatrième langue.

La diversité culturelle ouvre les horizons en abolissant les frontières. Elle est cimentée par des valeurs fondamentales : ouverture, tolérance, reconnaissance, collaboration, respect. La pluralité des expériences et des cultures qu'elle englobe est également source de créativité.

Aussi, afin de faire plus ample connaissance les uns et les autres, une série d'articles présentant des employés d'origines diverses paraîtra dans le *Cercle*. Vous retrouverez également ces présentations sur l'intranet, avec pour bonus des recettes typiques des pays concernés, des informations de voyage. Nous vous invitons à découvrir la mosaïque culturelle présente au sein des ressources humaines de notre organisation.

Faites connaissance de Said en page 6.



Laurence Blache et M. Nguyen.
Visionner des vidéos du Vietnam
et lire le journal de ce pays voici ce
qui allume M. Nguyen.

QUAND TOUTES LES ÉTOILES S'ALIGNENT POUR QU'UN PROJET FONCTIONNE...



par Sylvie Therrien, éducatrice aux activités communautaires au Centre d'hébergement Laurendeau

Les débuts – plusieurs mettent l'épaule à la roue !

Au cours de l'été, le comité de résidents suggère d'acquérir deux postes informatiques avec accès Internet grâce à des surplus financiers accumulés par le comité des usagers et remis à l'établissement. Ces postes sont installés dans la salle polyvalente au 1^{er} étage du Centre d'hébergement Laurendeau.

La compagnie Bell Canada donne un montant d'argent à la Fondation du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord pour souligner l'implication de deux de leurs employés retraités. Ces personnes font du bénévolat depuis plus de 10 ans. Jasmine Dubois, chef du Service des bénévoles, récupère cette somme auprès de la Fondation pour un projet d'initiation à l'informatique et à Internet pour les résidents. En tant qu'éducatrice aux activités communautaires, je mets en branle ce projet d'initiation.

Les chefs d'unité et les techniciennes en éducation spécialisée ciblent les résidents qui pourraient être intéressés à participer à ce nouveau projet. L'ergothérapeute est sollicitée afin d'assurer un bon positionnement pour acheter des claviers plus sensibles, etc. Il a fallu faire quelques ajustements comme diminuer la vitesse du clic de la souris ou inverser les boutons de la souris pour en faciliter la manipulation par les résidents.

Deux générations et beaucoup de complicité !

Grève des étudiants oblige... deux étudiantes offrent leur talent et leur patience. Elles deviendront en quelque sorte des « anges-gardiens » pour nos résidents intéressés à s'initier à l'informatique et à Internet. On organise des sessions d'une heure pour que les résidents puissent naviguer sur le cyber espace en se fiant sur leur ange-gardien. À deux, on a plus confiance... On a moins peur de tout briser !



Florence Giroux et
Laurence Blache
(étudiante) accompagnés
de Mme Lalonde (4^e étage)
et Mme Beaupré (4^e étage)

Et c'est parti !

- Mme B. désireait faire des recherches pour trouver un réparateur de fauteuil roulant pour son fauteuil personnel. Aussi, ses amis ont déménagé dans une nouvelle résidence et grâce à Internet elle a pu visiter virtuellement leur nouvelle demeure.
- Monsieur G. a voyagé en France à peu de frais grâce à Google Map. Il a aussi envoyé un courriel à sa cousine et attend de ses nouvelles patiemment.
- Madame M. a tellement aimé son expérience qu'elle a fait l'acquisition d'un portable et elle peut maintenant faire ses propres expériences dans le confort de sa chambre.
- Madame J. a travaillé sa dextérité et le maniement de la souris avec le logiciel Paint.
- Monsieur C. s'est ouvert un compte chez HMV. Quand il fait des achats, il a la possibilité d'accumuler des points.
- Madame R. s'intéresse à Facebook et à son fonctionnement.
- Madame L. s'est ouvert un compte Hotmail; elle peut maintenant envoyer régulièrement des messages et recevoir du courrier électronique.
- Monsieur P. veut lire le journal de son pays d'origine, le Vietnam. On a créé un raccourci sur le bureau. Il a la possibilité de se tenir au courant tous les jours. En utilisant Skype, il a pu communiquer avec son fils qui habite le Vietnam. Grâce à la caméra, il a eu la possibilité de voir son petit-fils, un bébé qu'il n'avait encore jamais vu. On a pu lire dans son regard toute sa fierté ! Il fallait être là pour comprendre qu'il venait de vivre un grand moment.

Pour plusieurs résidents, ces deux ordinateurs sont de gros dinosaures à dompter. L'encadrement et la patience des deux jeunes étudiantes, qu'on a surnommé les anges-gardiens, sont sûrement un gage de succès. Pour ces jeunes de moins de 20 ans, il faut que tout aille vite. Il est tellement impressionnant de les voir ralentir pour s'assurer que les résidents ont bien compris. Il a fallu de la persévérance et, de part et d'autre, une grande volonté de réussir.

De plus en plus souvent... seul ou avec de l'aide

Hors des heures de classe, les résidents se risquent maintenant à ouvrir les ordinateurs seuls et font leurs propres expériences. J'ai réalisé que les résidents avaient une bonne capacité d'adaptation et une grande volonté d'apprendre. Il suffit de leur permettre d'avoir accès aux bons outils et d'y aller à leur rythme. Google, Facebook, Hotmail, Skype, font maintenant partie de leur vocabulaire quotidien.

Merci à toutes ces étoiles si bien alignées qui ont permis de commencer ce si beau projet pour nos résidents du Centre d'hébergement Laurendeau !



LA CAPSULE DE L'OBSERVATOIRE

par Gilbert Filion, conseiller cadre - DLSPDC

L'Observatoire populationnel local diffuse sur l'intranet des données sur la santé de la population du territoire et ses facteurs déterminants, des données utiles à la prise de décision et qui répondent aux besoins d'information des planificateurs, gestionnaires et intervenants.

La question du *Cercle* de mai 2012 était : quel est le nombre moyen annuel d'interventions effectuées par le CSSSAM-N durant la période 2008-2009 à 2010-2011 ? La réponse est 342 461 interventions en moyenne annuellement. Ces 342 461 interventions en moyenne placent le CSSSAM-N au 5^e rang pour le nombre d'interventions parmi les 12 CSSS de la région de Montréal.

Voici, ci-après, quelques informations complémentaires à propos de cette statistique.

- 36 % de ces interventions sont réalisées par des auxiliaires familiales
- Les professionnels de la santé (infirmières, travailleurs sociaux, médecins, thérapeutes, etc.) ont réalisé, pour leur part, plus de la moitié des interventions
- Le programme-service Perte d'autonomie liée au vieillissement occupe le premier rang pour le nombre de services en ayant réalisé près de la moitié des interventions

Nombre moyen annuel d'interventions effectuées dans les CSSS de Montréal, périodes 2008-2009 à 2010-2011

CSSS de la Montagne	418 664
CSSS de la Pointe-de-l'Île	395 438
CSSS Jeanne-Mance	363 552
CSSS Lucille-Teasdale	363 016
Ahuntsic et Montréal-Nord	342 461
Dorval-Lachine-LaSalle	335 429
Cavendish	333 813
Sud-Ouest-Verdun	309 727
de l'Ouest-de-l'Île	309 433
Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent	276 969
Saint-Léonard et Saint-Michel	271 979
Cœur-de-l'Île	234 393

QUIZZ

Quelle est la proportion d'usagers des soins à domicile très satisfaits des services reçus par le CSSSAM-N en 2007 ?

La réponse dans l'intranet et le web :

amn.intra.mtl.rtss.qc.ca/fileadmin/Ahuntsic/direction_cliniques/Sante_publique/Observatoire

www.csssamn.ca/fileadmin/csss_amn/Observatoire_populationnel/

Réponse à la prochaine parution du *Cercle* !

VOUS RANGEZ VOS ARMOIRES ? VOUS AVEZ DES HABITS À DONNER ?

Les Services intégrés en périnatalité et petite enfance (SIPPE) et notre partenaire Pause-Famille sont à la recherche d'habits

neige 0-5 ans. Faites-les parvenir à la réception du CSLC d'Ahuntsic à l'attention de Carole Doré, spécialiste en activités cliniques pour l'équipe Jeunes en difficulté.



DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

par l'équipe du Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services



Dominique Allaire, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, Martine Brisson, technicienne en administration et Robert Therrien, adjoint à la commissaire

résidents et qu'ils ne font pas usage de p'tits noms, mais qu'ils démontrent quand même beaucoup d'empathie aux résidents. Depuis, je développe un bon lien avec les résidents en respectant leur droit d'être vouvoyés.

En plus, lors de la dernière rencontre d'équipe avec ma chef d'unité, on a échangé sur le code d'éthique. On y mentionnait, entre autres, que le droit des usagers au respect et à la dignité passait par le maintien d'une relation professionnelle, par une tenue vestimentaire appropriée au contexte de travail (attention aux décolletés et aux ongles) et par les précautions à prendre pour ne pas perdre les objets personnels des usagers comme leurs vêtements, prothèses, etc. »

Les membres du Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ont eu plusieurs opportunités de collaborer avec les équipes concernant l'amélioration de comportements reliés au respect envers les usagers. Maintenir de la délicatesse lors de soins d'hygiène en préservant la pudeur de la personne, avoir conscience de l'environnement en évitant de parler de sa vie privée devant les usagers, ou encore éviter d'ouvrir trop de lumières en se présentant dans une chambre pour donner des soins... Tous ces exemples sont de belles manifestations de respect !

Notre code d'éthique est une source précieuse d'information quant aux façons d'être et d'agir au CSSSAM-N. Pour vous permettre de mieux le découvrir, notre équipe vous propose une série d'articles associés à des concours. Courez la chance de gagner un bon d'achat de 50 \$ valide chez les commerçants participants de La Promenade Fleury. Le premier tirage aura lieu le 18 juillet prochain. Chaque article vous proposera la réflexion d'un employé fictif, dont ci-dessous, Caroline, Caro pour les collègues.

« Je m'appelle Caro et je suis une nouvelle préposée auprès des résidents du centre d'hébergement. On dit de moi que je suis très sociable, car c'est important pour moi de créer un contact, un rapprochement avec les résidents dont je m'occupe.

Je veux me montrer disponible auprès des personnes âgées, c'est pourquoi je les appelle par leur prénom et même parfois, je leur trouve de beaux petits surnoms comme "ma belle p'tite madame". Mais là, j'ai remarqué que mes collègues plus expérimentés vouvoient les



Le CONCOURS « CODE D'ÉTHIQUE 2012-2013 » s'adresse aux membres du personnel, médecins et bénévoles du CSSSAM-N

Coupon à retourner **AVANT LE 11 juillet 2012** par courrier interne au Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, CLSC d'Ahuntsic

Nom, prénom (lettres moulées) : _____

Titre d'emploi : _____

Installation : _____

Poste téléphonique : _____

Trouvez le mot manquant en consultant la page 9 du code d'éthique :
« Établir une relation _____ professionnelle avec vous. »

Réponse : _____

Tirage le 18 juillet 2012

Caisse populaire Desjardins du Sault-au-Récollet

Caisse Desjardins Ahuntsic-Viel

Caisse Desjardins Domaine Saint-Sulpice

Caisse Desjardins de Montréal-Nord



Desjardins

Coopérer pour créer l'avenir

CÔTÉ FONDATION



par **Catherine St-Amour**, directrice générale et

Corinne Adélakoun, coordonnatrice aux événements, dons et commandites - Fondation du CSSSAM-N



TOURNOI DE GOLF 2012

Le 24 septembre prochain aura lieu le tournoi de golf annuel au profit du CSSSAM-N. Nous sommes heureux de pouvoir compter sur la présidence d'honneur de Monsieur Jasmin Girard, directeur général de La Garantie Abrisat inc.

À nouveau cette année, l'événement se déroulera au très réputé Club de Golf Le Mirage situé à Terrebonne. Les participants de cette journée pourront se laisser séduire par les grandes allées de l'unique et très célèbre club privé, propriété de Céline Dion et René Angélil.



L'objectif financier de cette activité est de 100 000 \$. Le montant amassé sera remis au CSSSAM-N afin de participer au financement de différents projets et équipements médicaux pour la clientèle de l'hôpital, des CLSC et des centres d'hébergement.



GAGNEZ UN SOUPER POUR DEUX PERSONNES !

Courez la chance de gagner un repas pour deux personnes d'une valeur de 80 \$ à l'excellent restaurant italien La Molisana, situé au 1014, rue Fleury Est. Pour participer, c'est très simple : vous n'avez qu'à accéder à notre page Facebook et cliquer sur « J'aime ».

En plus de vous offrir une chance de gagner, la page de la Fondation vous permet de suivre nos actualités, nos événements ainsi que les projets des différentes installations du CSSSAM-N.

Participez dès maintenant à partir de l'adresse suivante : www.facebook.com/FondationCSSSAMN

Date limite d'inscription au concours Facebook : jeudi 14 juin 2012, 16 h
Date du tirage du concours Facebook : vendredi 15 juin 2012, 12 h

Courez la chance de jouer au Club de golf le Mirage

Tirage de 4 droits de jeux pour les employés du CSSSAM-N, gracieuseté de la Caisse Populaire Desjardins du Sault-au-Récollet

Nous sommes heureux de vous annoncer que la Caisse Populaire Desjardins du Sault-au-Récollet a généreusement accepté d'offrir quatre droits de jeux pour le tournoi de golf par tirage au sort parmi les employés du CSSSAM-N. Nous remercions l'institution financière qui est un partenaire des plus importants. Courez la chance d'être l'un des 4 gagnants de cette magnifique journée au Club de Golf Le Mirage.

Comment s'inscrire ?

Laissez votre nom, numéro d'employé, installation, ainsi que votre numéro de téléphone sur la boîte vocale de la Fondation ou via un courriel. Ou présentez-vous à notre bureau (rez-de-chaussée, Hôpital Fleury) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h ou de 13 h à 16 h 30.

Les règlements du tirage :

- Si votre horaire prévoit votre présence au travail le jour du tournoi, vous devez convenir avec votre supérieur immédiat des modalités d'absence
- Une seule inscription par employé est admise pour ce tirage
- Seuls les employés du CSSSAM-N peuvent participer au tirage
- Si vous êtes l'un des heureux gagnants, il est impossible d'offrir votre place à un collègue. Si votre nom est tiré et que vous êtes dans l'impossibilité de participer à cette journée, nous tirerons un nouveau nom parmi les participants du tirage.

Date limite d'inscription : jeudi 16 août 2012 à 16 h

Date du tirage : vendredi 17 août 2012, au bureau de la Fondation, à 12 h 30



FONDATION DU CSSSAM-N

Hôpital Fleury
Rez-de-chaussée
2180, rue Fleury Est
Montréal (Québec) H2B 1K3
fondation.csssamn@ssss.gouv.qc.ca

Tél. : 514 383-5083

TRAVAILLER ENSEMBLE - DIVERSITÉ CULTURELLE PORTRAIT DE SAID BORKI

par **Ginette Éthier**, conseillère cadre - DRHDO

Said Borki est agent administratif, classe 2, aux Services à domicile dans l'équipe de Francine Forget au CLSC d'Ahuntsic. Ses principales responsabilités sont d'offrir un soutien administratif et bureautique aux intervenants et gestionnaires du soutien à domicile ainsi qu'au niveau de la numérisation et l'envoi des demandes d'hébergement à l'Agence en plus d'être pilote R-SIPA.

Said Borki est arrivé du Maroc en pleine tempête hivernale en mars 2002 avec son épouse et son fils alors âgé de 18 mois. Il croyait que sa famille était chaudement habillée et préparée pour affronter les rigueurs de notre climat. Hélas non ! Ainsi, commençait son intégration au Québec. Venant rejoindre des membres de sa famille déjà établis au Québec depuis plusieurs années, Said a pu compter sur leur aide et conseils.

Chercher un emploi et trouver un logement furent rapidement des défis. Déception, les diplômes outre-mer n'ont pas nécessairement la même valeur ici et la reconnaissance des équivalences de scolarité ne fut pas à la hauteur des attentes de Said qui était ingénieur et entrepreneur au Maroc. Tout reprendre à 32 ans avec une famille à sa charge nécessite courage, persévérance et un budget à la hauteur des aspirations d'autant plus que depuis deux autres enfants sont venus agrandir la famille. Que cela ne tienne, Said accumule les emplois pour permettre à son épouse de faire ses études en techniques infirmières, elle est maintenant à l'emploi de l'Hôpital Maisonneuve Rosemont.

Après avoir travaillé pour la Banque Laurentienne pendant presque six ans, Said est embauché en 2008 comme agent administratif occasionnel à l'urgence de l'Hôpital de Fleury. Depuis, il a opté pour la stabilité et a obtenu un poste à temps complet aux Services à domicile. Généreux, il met à profit ses connaissances en informatique pour soutenir ses collègues, comme d'informatiser la liste des médecins de garde à l'urgence de l'Hôpital Fleury. De plus, il représente le CLSC d'Ahuntsic pour les membres du syndicat CSN.



Said Borki



AU-DELÀ DU TRAVAIL

DIANE ROSE, CHEF DE PROGRAMME
DE L'ÉQUIPE JEUNES EN DIFFICULTÉ
NOUS INVITE À DÉCOUVRIR...

MARGARETH GILET, L'ENGAGEMENT ENVERS LES ENFANTS



par **Ginette Éthier**, conseillère cadre - DRHDO

Vous connaissez Margareth Gilet, qu'on surnomme Maggie ? Sûrement, auxiliaire aux services de santé et sociaux, Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE), elle travaille au CLSC de Montréal-Nord depuis plus de 25 ans.

Arrivée seule d'Haïti à l'âge de 18 ans, elle souhaitait consacrer sa vie professionnelle aux enfants. Sur sa route, elle croisa Anne-Marie Voyer, infirmière au CLSC de Montréal-Nord, lorsqu'elle était marraine d'allaitement ce qui l'encouragea à reprendre ses études. Margareth Gilet deviendra auxiliaire aux services de santé et sociaux au CLSC de Montréal-Nord, tout d'abord aux Services à domicile et depuis 17 ans avec l'équipe des Services à la petite enfance, aux jeunes et à leur famille.

Sa passion pour les enfants est immense. L'accès à l'éducation, estime-t-elle, est le principal levier qui leur permettra « de partir du bon pied dans la vie ». Elle accorde donc une valeur importante à l'alphabétisation des jeunes, particulièrement sur le territoire de Montréal-Nord où parfois le peu de compétences de certains parents pour la lecture, entre autres, peut mettre en péril les apprentissages des enfants. C'est pourquoi elle coure les ventes de garage pour se procurer des livres qu'elle distribue aux familles dont elle a la responsabilité dans ses fonctions. On ne peut s'étonner que la bibliothèque municipale soit devenue pour elle l'endroit privilégié pour initier les enfants à la lecture. Très attachée à ses jeunes clients, c'est avec beaucoup de tristesse qu'elle en a vu partir au cours des années.

Choyée d'avoir rencontré des personnes de grande qualité qui l'ont aidée et conseillée, à son tour elle s'est engagée à aider les autres. Selon Margareth, ce n'est pas toujours facile d'aider. La méfiance, la peur de l'inconnu amènent les personnes à réagir de façon méprisante envers l'aide que l'on souhaite leur

apporter. Mais, résolument positive et sans attente, Margareth persévère croyant qu'en chaque personne il y a de la bonté. Elle s'inspire d'ailleurs des enseignements de Mère Teresa de Calcutta.

Femme dynamique et énergique, elle a su développer de saines habitudes de vie. Garder une bonne forme physique et mentale est devenue une seconde passion chez elle, ça l'aide à affronter l'adversité de la vie.

En février 2012, elle a remporté le Prix Reconnaissance du CSSSAM-N dans la catégorie « Engagement ». Margareth a été très touchée par le témoignage de reconnaissance formulé par ses collègues de travail qui ont pris le temps de proposer sa candidature. Elle remercie sincèrement chacun d'eux. Elle a aussi été honorée cette année par la Société St-Vincent-de-Paul pour souligner ses 15 années de bénévolat à l'organisation de la collecte des besoins en aide alimentaire et à la distribution des denrées pour la communauté de la paroisse St-François à Laval. Sa plus grande récompense est maintenant d'être la grand-maman d'un très beau petit-fils.



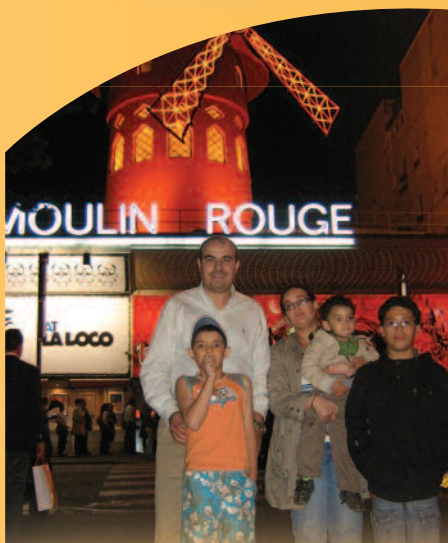
Margareth Gilet

IRELLE BORKI

Said est fier d'éduquer ses enfants en français tout en leur permettant de suivre l'école du samedi pour l'apprentissage de la langue arabe en plus de l'immersion anglaise pour l'aîné. Rapidement, il a dû faire face aux subtilités de l'usage de la langue française ainsi que de la présence de l'anglais au quotidien. Comme entraîneur d'une équipe de jeunes pour le soccer, il affiche fièrement, dans son bureau, la photo de son équipe. En venant s'installer au Québec, Said voulait se rapprocher de ses frères et permettre à ses enfants d'avoir accès à une éducation reconnue afin de leur assurer de meilleures perspectives de carrière et une qualité de vie. Passionné de voyage, il reconnaît également la valeur et le privilège d'être détenteur d'un passeport canadien, ce qui lui facilite les déplacements à travers le monde.

Il retire beaucoup de satisfaction de vivre et d'entretenir de façon fort différente les relations familiales. Ici, il a appris à partager le quotidien avec ses enfants. Il bénéficie de plus d'intimité à l'inverse de la grande famille marocaine qui est plus envahissante. Il apprécie le respect de la vie privée tout comme la liberté de penser et d'expression de ses opinions.

Visitez l'intranet pour découvrir deux recettes marocaines et les conseils de voyage de Said !



Le Maroc

Population : 34 860 000 habitants (estimation 2009)
Superficie : 710 850 km²
Capitale : Rabat (1 750 000 habitants)
Densité de population : 77 hab./km² (sans le Sahara occidental).
Langues : arabe classique et anazigh (langues officielles).
Régime : monarchie constitutionnelle
Chef de l'État : le roi Mohammed VI
Climat
Le littoral atlantique : climat tempéré
La partie nord du pays : climat méditerranéen
Vers le centre : climat montagnard
Plus au sud : climat désertique
Activités économiques : tourisme, pêche principalement destinée aux pays de la communauté européenne

Consultez l'intranet pour plus d'informations.



PLUS QUE JAMAIS D'ACTUALITÉ

par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication – DGA

Le taux d'incidents et accidents imputables à l'administration des médicaments a diminué de 16,6 % entre 2010-2011 et 2011-2012. Il n'y pas lieu cependant de trop se réjouir, car elle demeure la seconde cause d'incidents ou d'accidents avec un taux de 24,2 %, la première cause étant liée aux chutes avec un taux de 34,3 %. Aussi est-il primordial d'insister avec fermeté sur les principes sécuritaires entourant l'administration des médicaments.

La double identification de l'utilisateur participe à cet objectif, mais sert également à éliminer des événements indésirables lors de transfusion, de tests diagnostiques ou d'interventions.

Voici les types d'incidents relevés en matière d'administration des médicaments :

Types d'incidents et accidents relevés en matière d'administration des médicaments (en %)

	2010-2011	2011-2012
Non respect du protocole	1,5	5,2
Nature du médicament administré	6,7	8,0
Médicament non administré	44,0	36,9
Médicament administré sans	5,0	2,2
Mauvais site d'administration	0,1	0,1
Mauvaise voie d'administration	0,8	1,0
Intercepté avant administration	7,4	6,9
Infiltration/extravasation MED	0,4	0,1
Identité de l'utilisateur Med	3,2	3,0
Horaire d'administration	4,6	4,3
Fréquence inappropriée	3,3	2,0
Erreur de préparation à la	0,1	0,8
Duplication/dose répétée	1,5	1,6
Dosage insuffisant	3,4	2,9
Dosage excédentaire	6,3	5,8
Décompte narcotiques inexact	0,2	2,3
Débit perfusion incorrect	2,3	2,0
Autres types d'erreurs de	8,1	13,4
Allergie Med	0,8	0,5
Administration d'un médicament	0,7	1,2

Connaissez-vous...

- La règle de soins R9 ?
- Les « 7 B » ?
- Les médicaments à haut risque ?
- Les indicateurs valides pour la double identification de l'utilisateur ?
- Et à contrario ceux qui ne le sont pas ?
- Les indicateurs à prioriser selon le degré d'aptitude de l'utilisateur à identifier ?

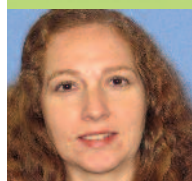
Un doute ? Consultez l'intranet, le menu Culture de sécurité !



Une équipe qui connaît les loisirs !
Dans le désordre : Julie Berthiaume, Jocelyne Thériault, Pierrette Robert, Carole Bordeleau, Marie-Junie Babin, Micheline Cole, Julie Fortier, Rollande St-Louis, Carole Matte, Marie-Ludnie Michelle

PRÉPOSÉES MONITRICES EN LOISIRS (PBML)

Dans le cadre de la *Semaine des préposés aux bénéficiaires (PAB)*, les préposées monitrices en loisirs (PBML) ont tenu un kiosque pour présenter leur rôle à leurs collègues. Elles avaient préparé une brochure dans laquelle on retrouve un petit historique de l'origine de ce poste, ce qui les distingue des PAB, leur mandat et les attitudes nécessaires pour faire ce travail. Elles remettaient à chaque visiteur un cahier contenant des formations qu'elles ont reçues depuis la création de ce poste. Il y a eu pas moins de 100 participants cette journée. Merci à tous de votre participation.



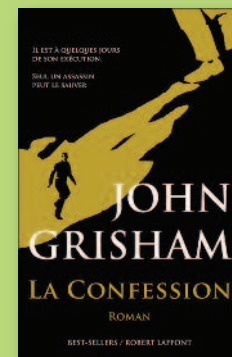
LA SUGGESTION DE MARIE-JOSÉE DESHARNAIS

Technicienne en administration – DRI – Hôpital Fleury

La confession, de John Grisham

« C'est le premier roman de John Grisham que je lis. J'ai beaucoup aimé ce genre de livre révélateur d'un système judiciaire pas si juste que ça. Le côté engagé et dénonciateur de l'auteur m'a plu et nous amène à nous questionner sur la vengeance et la résilience. Si vous ne le saviez pas, Grisham est l'auteur de La Firme. »

Résumé : Donté Drumm, jeune Afro-Américain de vingt-sept ans, n'a plus que quelques jours à vivre. Après huit années passées dans le couloir de la mort, il va être exécuté pour un crime qu'il n'a pas commis. Ce n'est pas lui qui a enlevé, violé et tué une pom-pom girl de son lycée de Sloan, au Texas : des aveux lui ont été extorqués par des policiers racistes et son procès a été une pure mascarade. Tandis que son avocat multiplie les appels pour tenter de le sauver, un pasteur de Topeka, à six cents kilomètres de là, reçoit la visite d'un certain Travis Boyette qui revendique avoir perpétré ce meurtre odieux. Multirécidiviste, atteint d'une tumeur cérébrale, il dit vouloir épargner un innocent. Les avocats, les juges, le gouverneur se laisseront-ils convaincre ? Donté Drumm sera-t-il sauvé ? La route est longue pour rétablir la vérité surtout quand ils sont nombreux à refuser de l'entendre. John Grisham, maître incontesté du thriller judiciaire, est aussi un fervent abolitionniste de la peine de mort : il dénonce ici la partialité raciale, l'incompétence, la corruption politique et surtout la violence, toute légale qu'elle soit, du système judiciaire.

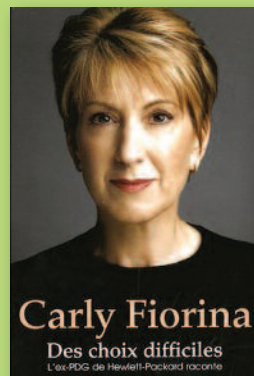


LA SUGGESTION D'ÉRIC MEIKLE

Directeur des ressources financières – DRF – Le 6500

Des choix difficiles, de Carly Fiorina

« Femme dans un monde d'hommes, Carly Fiorina est une battante qui a fait sa marque sur tous les fronts. Vous allez découvrir les coulisses d'une multinationale, là où les milliards exacerbent les luttes de pouvoir et où l'homme a souvent préséance sur l'humain... »



Résumé : Carly Fiorina est une star de l'économie américaine et fut PDG de Hewlett Packard. Après avoir gardé le silence sur son congédiement, elle dévoile dans cet ouvrage les dessous de son ascension fulgurante et de son spectaculaire congédiement. Avec honnêteté, elle raconte tout : sa vie d'enfant nomade qui veut plaire à ses parents à tout prix, ses deux mariages, les enjeux financiers, les magouilles, les mesquineries, les rivalités, ses crises de larmes.

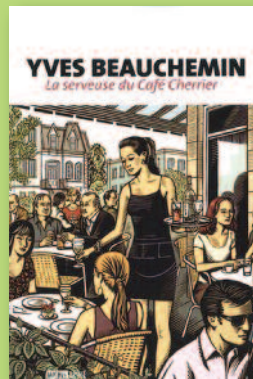


LA SUGGESTION DE FRANCINE PALAIS

Adjointe aux opérations courantes – DG – Centre d'hébergement Laurendeau

La serveuse du Café Chéri, d'Yves Beauchemin

« Si lecture de vacances est synonyme de plaisir, de détente, ce livre est pour vous. N'hésitez pas, il vous procurera des heures de plaisir et vous risquez d'en oublier ce qui se passe tout autour de vous, captivé que vous serez par les hauts et les bas de la vie de Mélanie, la serveuse du Café Chéri. Bonne lecture et bon été ! »



Résumé : Mélanie Gervais, dont la beauté attise les désirs avouables autant qu'inavouables, connaît de durs débuts dans la vie. Née en 1980 à Trois-Rivières d'une mère qui ne voulait pas d'enfants et d'un père affectueux, mais faible, elle quitte sa ville natale pour s'établir à Montréal. Elle y fait la connaissance de Pierrot Bernard, quinquagénaire qui rêve de devenir romancier et dont elle devient la maîtresse. Mais, lorsqu'entre en scène Justin Périord, homme d'affaires à la retraite qui se dit prêt à publier Newman, le roman sur lequel Bernard s'échine depuis des lunes, les événements prennent une tournure dramatique. Désormais méfiante et quelque peu cynique, Mélanie décide de se tenir loin des hommes et des affaires de cour. Sa vigilance se transformera en peur avec la réapparition au Café Chéri, où elle travaille, de Périord, qui devient un habitué du restaurant et poursuit la serveuse de ses regards inquiétants...

D'un style simple, mais harmonieux, Yves Beauchemin nous raconte une autre de ses histoires typiquement québécoises. Tout comme dans ses autres romans, l'histoire se déroule dans des lieux que nous connaissons. Il nous décrit si bien ses personnages, que ceux-ci, bien que fictifs, nous rappellent vaguement une connaissance, un ancien compagnon de classe ou peut-être un ex-collègue de travail. L'histoire nous semble familière, mais attention, toujours forte en rebondissements de toute sorte.

OBJECTIFS : DISPONIBILITÉ, PROXIMITÉ ET ÉQUITÉ

par **Christian Pepin**, adjoint en procédés cliniques et administratifs - DGA



Bien des travaux ont été menés dans le cadre du projet de révision du rôle des cadres, dont ceux concernant la production des horaires et les remplacements de personnel. En effet, cette responsabilité gruge une part importante du temps de travail des gestionnaires qui deviennent ainsi moins présents auprès des équipes. Aussi, le CSSSAM-N a décidé de réviser ce processus dans l'ensemble des secteurs afin d'en réduire les impacts.

Dominique Lemonde, directrice des ressources humaines et du développement organisationnel précise : « Une meilleure organisation horaire-remplacement permettra aussi de favoriser la rétention du personnel en offrant plus d'heures de travail aux employés à temps partiel ou en liste de rappel ainsi qu'une meilleure harmonisation des pratiques d'où des traitements plus équitables. » Ces nouvelles façons de procéder permettront un portrait global et à jour des besoins de personnel pour réagir de façon plus proactive aux manques dans les secteurs. Le CSSS se positionnera comme un employeur de choix qui se préoccupe de maximiser le temps de travail.

Pour ce faire, une collecte de données sur les volumes de remplacement et les méthodes de fonctionnement dans les différents secteurs s'est tenue cet hiver. Puis, un atelier Kaizen regroupant des employés de l'équipe du Service des activités de remplacement ainsi que des gestionnaires d'équipe a permis, à la fin février, d'élaborer un nouveau modèle de fonctionnement d'équipe.

L'atelier a retenu le modèle du bureau d'affectation en visant à accroître les heures de couverture de services ainsi qu'à favoriser la polyvalence et l'entraide entre employés. « Plusieurs étapes sont nécessaires avant d'arriver au modèle proposé, explique Marielle Roy, directrice du programme de santé physique et directrice des soins infirmiers. Un positionnement organisationnel est requis relativement au niveau de centralisation des activités de remplacement que désire se donner l'organisation. Quels secteurs devraient être centralisés, inclus au bureau d'affectation, quand et comment ? » Les directeurs concernés se sont réunis le 25 avril dernier pour répondre aux interrogations de l'équipe de projet et prendre certaines décisions et orientations. Un plan de match sur 18 mois a été proposé.

La pierre angulaire de tous les changements exige une informatisation du processus. « C'est, confirme Annie Mathieu, chef du Service des activités de remplacement, un préalable absolu à la centralisation des activités et à la création d'un bureau d'affectation avec du personnel polyvalent répondant aux besoins de remplacement à long, moyen et court termes. Nous débutons dès cet été l'informatisation des horaires des infirmières et infirmières auxiliaires du CSSS. »

Actuellement, seuls les centres d'hébergement sont informatisés. À l'automne, les membres de l'équipe définiront ensemble, au sein d'un atelier Kaizen, les fonctionnements optimaux en vue de l'atteinte des objectifs, lançant ainsi le bureau d'affectation. Une séquence graduelle d'informatisation-centralisation s'ensuivra, secteur par secteur, sur dix-huit mois.

Ces travaux amélioreront grandement la performance organisationnelle du CSSSAM-N et surtout permettront aux gestionnaires une plus grande présence auprès de leur équipe ainsi que des changements appréciables pour les employés de la liste de rappel.



Mergthara Desruisseaux,
agente administrative



Bakhta Sihem Hosni,
agente administrative



Saloua El Ouaffi,
agente administrative



Vanille
Rochefort-Marchand,
agente
administrative



Kim Lalonde, agente administrative
puis Annik Wilson, technicienne
en administration

UNE BELLE COLLABORATION DANS LE CONTINUUM DE CHIRURGIE

par **Reine Leblanc**, coordonnatrice des activités de chirurgie et des soins ambulatoires - DPSP-DSI

Motivée par l'amélioration continue de la qualité des soins et services offerts à la population, une démarche LEAN a été entreprise au bloc opératoire. Le coup d'envoi a été donné par un sondage auprès du personnel et des médecins. Celui-ci visait à identifier les irritants et gaspillages depuis le dépôt de la requête par le chirurgien jusqu'au congé de la salle de réveil. Des données ont également été colligées : taux d'utilisation des salles de chirurgie, délais inter-cas, délais de démarrage, etc. Cette collecte de données a permis d'établir des enjeux au niveau :

- des priorités opératoires et de la programmation
- des processus préadmission
- des processus pré-per et postopératoires

Des principes de fond ont guidé l'ensemble du travail entrepris, à savoir les bénéfices escomptés pour la clientèle, la participation et l'implication des employés et médecins et la volonté d'en faire un projet gagnant afin que les gens soient heureux au travail.

Rapidement un consensus sur la priorisation des travaux a été établi qu'il fallait diminuer les délais interchirurgie en rendant fluide les processus du continuum le jour de la chirurgie, de l'admission de l'usager à son congé de la salle de réveil. Dans un second temps, cet automne, des travaux porteront sur la programmation des priorités opératoires et des processus de préadmission.

Pour ce faire, un atelier Kaizen de trois jours a réuni des membres de l'équipe du bloc opératoire et de l'unité de chirurgie. Cette équipe, qui s'est dotée du patronyme *Les Colocs*, se distinguait par sa volonté d'améliorer les choses, de faire mieux. Ils ont mené plusieurs travaux :

- Le raffinement des collectes de données (en atelier par thème)
- L'observation terrain des membres (ils ont suivi tout le processus)
- L'analyse des causes et partage
- La définition des orientations
- Le développement des solutions et de la nouvelle organisation du travail
- La définition des rôles et responsabilités des intervenants dans le processus
- La sélection des indicateurs de performance et la rédaction des plans d'action pour le bloc et l'unité de chirurgie

Les cibles retenues visent que 100 % des patients soient prêts au bon moment à l'unité de chirurgie et au bloc opératoire avec un dossier complet, ainsi que la diminution du délai d'ouverture des salles de chirurgie le matin et des délais interchirurgie. Les membres de l'équipe médicale ont été rencontrés afin de partager ces résultats. Les plans d'action ont été diffusés aux équipes en mai.

Ce qui est remarquable dans la démarche accomplie est sans conteste le travail d'équipe mené avec dynamisme, rigueur et une volonté de fer. De tels attributs sont garants de l'amélioration de la qualité de nos soins et services. Merci à tous pour votre implication.

De gauche à droite : Colombe Leclerc, infirmière assistante du supérieur immédiat à l'unité de chirurgie; Reine Leblanc, coordonnatrice des activités chirurgicales et des soins ambulatoires; Eliane Demers, infirmière au bloc opératoire; Marie-Cazilia Horacius, infirmière à l'unité de chirurgie; Ronald Lanteigne, préposé aux bénéficiaires au bloc opératoire; Christian Pépin, adjoint aux procédés administratifs et cliniques; Mireille Vaillancourt, infirmière chef d'équipe à la salle de réveil; Daniel Bellemare, chef d'unité du 3^e étage et des cliniques externes; Jocelyne Forget, agente administrative au bloc opératoire; Carole Lavallée, inhalothérapeute au bloc opératoire; Manon Lévesque, adjointe à la DAMH; Jocelyn Gauthier, ICASI au bloc opératoire et Francis Poirier de la firme RCGT





RECONNAISSANCE ENTRE COLLÈGUES

par **Ginette Éthier**, conseillère cadre – DRHDO

En février dernier, à l'occasion de la *Semaine de reconnaissance*, le CSSSAM-N diffusait le *cadre de référence pour favoriser une culture de reconnaissance au quotidien*. Cette culture appelle à la découverte des autres, mais aussi de soi, car aller au-devant des autres, c'est également apprendre à mieux se connaître. Un feuillet synthèse avait également été distribué à l'ensemble du personnel, proposant quelques façons de manifester de la reconnaissance aux collègues. De plus, la rubrique intitulée « Au-delà du travail » du *Cercle* permet de découvrir un collègue de travail sous d'autres aspects que le travail. Je vous invite d'ailleurs à me faire part de vos suggestions de personnes que vous aimeriez présenter dans les prochains numéros.

Au calendrier organisationnel, le mois de juillet 2012 est dédié à la *Reconnaissance* et rappelle les bienfaits ressentis par les personnes exprimant ou recevant des gestes de gratitude. Profitez-en pour souligner les réalisations ainsi que les efforts consentis pour offrir de meilleurs soins et services à notre clientèle. Prenez quelques instants pour savourer entre vous vos succès et vous dire Bravo ! Nous sommes fiers !

En terminant, nous vous proposons un nouvel outil pour souligner vos marques de reconnaissance. Il s'agit d'une affiche plastifiée sur laquelle vous pourrez apposer des post-it contenant vos messages. Ces affiches seront envoyées à vos gestionnaires. Vous avez des idées à partager concernant la reconnaissance entre collègues, communiquez avec moi par courriel ou en par téléphone au poste 5460.

Passez un bel été !



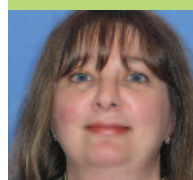
LA SUGGESTION DE RENÉE BOIS

Agence administrative – DRHDO – Le 6500

Ne vous noyez pas dans un verre d'eau, de Richard Carlson

« Un charmant livre plein de sagesse et rempli d'humour qui vous simplifiera la vie et vous aidera à affronter les vraies tempêtes. »

Résumé : L'auteur nous apprend à nous simplifier face aux difficultés courantes, en cent « stratégies » qui sont autant d'exercices pratiques : apprendre à vivre l'instant présent, acceptez d'avoir tort, respectez les autres, mais de s'occuper de soi, s'obliger à dédramatiser une situation. Bref de refuser de faire de nos jours une succession de minidrames qui nous pourrissent l'existence.



LA SUGGESTION DE MANON CÔTÉ

Agente administrative – DRF – Le 6500

Viral, de Katy Reichs

« Les héros de cette histoire sont des ados, mais l'intrigue est tout de même très captivante pour tous. Personnellement, je ne pouvais plus arrêter ma lecture. C'est un nouveau style de Katy Reichs qui se lit avec plus de légèreté et toujours aussi agréablement. Je prévois lire le tome 2 (Crise) durant mes vacances. »

Résumé : Victoria Brennan, 14 ans, vit sur une petite île abritant une communauté de chercheurs au large de la Caroline du Sud. Fascinée par les chiens et les loups, elle passe son temps à explorer l'île. C'est ainsi qu'elle découvre une vieille plaque d'identification militaire. Ses recherches la mènent au laboratoire où se déroulent de très étranges expérimentations...



LA SUGGESTION DE SAID BORKI

Agent administratif – DSA – CLSC d'Ahuntsic

Mémoires d'un quartier - Antoine... (tome 9) de Louise Tremblay-D'Essiambre

« L'auteure transporte ses lecteurs en plein cœur des quartiers ouvriers québécois. À mes yeux cette lecture est des plus intéressantes, car en tant qu'immigrant elle m'a permis de mieux connaître l'évolution de la famille québécoise. L'auteure sait transmettre avec beaucoup d'imagination sa passion pour la grande histoire des Québécois. » La série « Mémoires d'un quartier » a reçu le prix du grand public La Presse au Salon du livre de Montréal en 2010.

Résumé : Voici le neuvième tome de la série Mémoires d'un quartier: Antoine, la suite. Les Lacaille ressemblent à de nombreuses familles québécoises des années 1960. À cette époque, parents, enfants et grands-parents tentent, tant bien que mal, de cohabiter en harmonie. Pour préserver un semblant d'intimité, il faut parfois mentir, parfois se taire.



LA SUGGESTION DE MICHELINE FILION

Agente administrative – DPASSMSG – CLSC de Montréal-Nord

Le goût du bonheur, de Marie Laberge

« Roman historique. Une trilogie qui nous transporte des années aux années 70. Qui se passe au cœur de Québec en passant par l'île d'Orléans et rejoignant Montréal. Avec des personnages totalement attachants, rafraîchissants et intenses. Se donner à la lecture de cette trilogie, c'est aussi goûter à du bonheur ! »

Résumé : Québec, 1930. Gabrielle est mariée avec Edward depuis bientôt dix ans. Entre la maison de l'île d'Orléans et celle de la Grande-Allée, elle mène une vie bien remplie, entourée de ses cinq enfants. De toute évidence, il s'agit d'un mariage heureux. Mais cette chose qui devrait être si simple fait pourtant froncer bien des sourcils dans l'entourage de Gabrielle. Décidément, le bonheur est suspect en cette époque où notre sainte mère l'Église nous dit que nous ne sommes pas sur terre pour être heureux, mais pour accomplir notre devoir. Dans le premier volet de cette grande trilogie romanesque, Marie Laberge brosse une large fresque de la société d'avant-guerre. Elle nous fait partager le destin de personnages si vrais qu'ils semblent bondir de la page. Grâce à son art de traduire les mouvements du cœur les plus subtils ou les plus inavouables, elle éclaire de l'intérieur une époque où, sous la gangue des conventions sociales et de la religion, les passions ne brûlaient pas avec moins de force qu'aujourd'hui.



À VOTRE AGENDA FORMATIONS PRÉPARATION À LA RETRAITE



par **Marie-Lise Leclerc**, agente de formation – DRHDO

La prochaine session de préparation à la retraite se tiendra à l'automne prochain, les mercredis soirs du 10 octobre au 14 novembre 2012, de 17 h 30 à 20 h 30 à l'Hôpital Fleury.

Pour y participer, vous devez :

Être admissible à la retraite et prévoir prendre votre retraite d'ici les trois prochaines années.

Pour être admissible à la retraite, vous devez répondre aux conditions suivantes :

Être âgé de 55 ans ou plus
ou avoir accumulé 35 ans ou plus de service reconnu par la CARRA

Pour vous inscrire :

Veillez compléter le formulaire disponible sur l'intranet, section Ressources humaines / Formation / Préparation à la retraite et le faire parvenir avant le vendredi 7 septembre à l'attention de Nicole Bélanger au Service de la formation et du développement organisationnel au 6500 Henri-Bourassa.

Pour plus d'information :

Visitez l'intranet du CSSSAM-N ou contactez Marie-Lise Leclerc au Service de la formation et du développement organisationnel au poste 2251.

RETOUR SUR LES ACTIVITÉS DE PROMOTION DE LA SANTÉ ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

par Carole Baril, Étienne Dumais-Roy, Gilbert Filion, Estelle Zehler

Transport

Dans le cadre de sa politique de promotion de la santé et du développement durable 2008-2011, le CSSSAM-N s'est donné comme objectifs, entre autres, de faciliter les déplacements des employés dans ses installations afin de réduire le nombre d'employés qui voyagent seuls en voiture pour se rendre au travail.

Malheureusement, très peu de membres du personnel se sont prévalus des incitatifs et malgré les différents médiums de promotion du programme Allégo :

- Transport collectif *Je l'essaie* = 12 inscriptions
- Covoiturage = 11 inscrits
- Tirage mensuel passe de transport en commun = 86 coupons de participation pour 11 gagnants

De plus, les résultats du sondage ci-après suggèrent une augmentation du recours à l'automobile comparativement aux résultats de 2009.

Déplacements	Données (pré) 506 employés Sondage printemps 2009		Données (post) 710 employés Sondage Hiver 2012	
	Nombre	%	Nombre	%
Seul en voiture	319	63	542	76
Transport en commun	74	15	79	11
Covoiturage	32	6	42	6
Vélo	22	4	4	1
Marche	21	4	39	6
Multimodes	19	7	3	0

Parmi l'ensemble des résultats qui se veulent favorables à la diminution des déplacements seul en voiture, seule la marche obtient une proportion supérieure en 2012 par rapport aux résultats de 2009.

Gestion des matières résiduelles



Caractérisation au Centre d'hébergement de Louvain

La caractérisation des déchets permet de dresser un portrait significatif des matières résiduelles générées dans une organisation (verre, métal, styromousse, matières compostables, fibres, déchets ultimes, etc.). Elle permet de présenter le poids des différents types de matières produites ainsi que les quantités qui sont récupérées, valorisées ou acheminées à l'enfouissement. Elle identifie le taux actuel de récupération globale et le taux potentiel de valorisation des matières. Concrètement, l'activité consiste à trier, classer et peser tous les sacs et bacs de recyclage générés en une semaine ouvrable et les résultats sont extrapolés sur 52 semaines.

Les résultats révèlent que le Centre d'hébergement de Louvain génère 82 tonnes de matières résiduelles annuellement et que plus de 99 % des matières résiduelles ne sont pas recyclées ou valorisées actuellement. Des pistes de bonification ont été identifiées et seront implantées en 2012-2013, ce qui devrait accroître le taux de récupération.

Par ailleurs, une caractérisation a également été effectuée au CLSC d'Ahuntsic. Les résultats seront diffusés à la rentrée.

pour faire un choix éclairé, l'indication des calories est suffisante !

À lire les étiquettes :

1. Lire la quantité d'aliment
2. Lire le % valeur quotidienne
3. Lire les ingrédients

Valeur nutritive
Pour 3/4 tasse (175 g)

Teneur	% valeur quotidienne
Calories 160	
Lipides 2,5 g	5%
saturés 1,5 g	4%
+ trans 0 g	8%
Cholestérol 10 mg	
Sodium 75 mg	3%
Glucides 25 g	8%
Fibres 2 g	8%
Sucres 24 g	8%
Protéines 8 g	
Vitamine A 2%	Vitamine C 0%
Calcium 20%	Fer 0%

Bien choisir à l'épicerie !
Vous souhaitez une meilleure santé globale, une sensation de bien-être, un regain d'énergie, un renforcement des muscles et des os ? Prenez plaisir à une saine alimentation et à bouger !

Glissez cette carte dans votre portefeuille pour mieux choisir vos aliments à l'épicerie.

Choisissez dans la vie à petites dents !

Activités physiques



Remboursement de frais

Le CSSSAM-N rembourse 50 % des coûts reliés à certaines activités de conditionnement physique et de gestion du stress jusqu'à concurrence d'un maximum de 100 \$ annuellement :

- Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011 : 208 demandes ont été faites, ce qui représente un montant de 16 881,33 \$
- Du 1^{er} janvier au 31 mars 2012 : 99 demandes ont été faites, ce qui représente un montant de 8 350,94 \$

Aménagement d'un local au CLSC d'Ahuntsic

Depuis octobre 2011, un projet pilote a été lancé : un local du CLSC a été aménagé dans le but d'accueillir des employés, à raison de deux midis et deux fins de journée par semaine, pour pratiquer des activités physiques.

Après quelques mois d'utilisation, nous avons conclu qu'une forme d'animation/supervision est un ingrédient essentiel à l'utilisation de cette salle. C'est pourquoi nous encourageons les employés à se trouver des entraîneurs pour profiter des espaces physiques qui leur sont réservés pour pratiquer leur activité préférée : yoga, Pilates, aérobic, stretching, etc. En plus, les frais associés à l'entraîneur peuvent être remboursés par le programme de subvention à l'activité physique des ressources humaines.

Soutien à une initiative d'employés

Des employés du CLSC d'Ahuntsic ont aménagé un terrain de pétanque à l'arrière du bâtiment. Celui-ci est utilisé du printemps à l'automne à l'heure du lunch et représente un moment privilégié pour se détendre, prendre l'air et socialiser entre collègues. Parmi les joueurs, une quinzaine de joueurs ont pris la piqure et y jouent régulièrement. « Tu tires ou tu pointes, oh ! » Le comité a défrayé les coûts d'un jeu de boules de pétanque.



Saine alimentation

En harmonie avec la politique pour une saine alimentation du CSSSAM-N, divers outils ont été développés et diffusés par affichage ou par le biais de l'intranet, dont un répertoire des sites de référence en matière de nutrition et des fiches d'information sur :

- Les boissons gazeuses
- Les jus de fruits
- Le clan des gras
- Moins de gras dans vos recettes
- Le poisson
- * Le sodium



Les écrans télévisés présents en CLSC et à l'hôpital diffusent également des informations.

Diverses opérations ont été soutenues dont le *Défi Santé 5-30 Équilibre* et le *Défi J'arrête, j'y gagne !* Les personnes qui s'inscrivaient étaient éligibles pour un tirage de prix. Par ailleurs, une entente conclue avec les Fermes Lufa permet un rabais de 10 % aux employés du CSSS pour un premier abonnement de 12 semaines à un panier fraîcheur.

Enfin, des kiosques ont été tenus au mois de mars afin de souligner le mois de la nutrition. Ils ont été l'occasion de démystifier certaines idées, de procéder à une dégustation de bananes naines et de distribuer un aide-mémoire de poche pour aider à lire les étiquettes nutritionnelles à l'épicerie.

CSSSAM-N en santé, ou Vert sur sa communauté et sur le monde





LA CONTESTATION DES INDIGNÉS OU LE CHEMIN DE LA DIGNITÉ

par **Claude Pelletier**, représentant de la population, comité d'éthique clinique



Le comité d'éthique clinique propose une démarche d'accompagnement relative aux problèmes éthiques auxquels les professionnels de la santé peuvent être confrontés. En tant que représentant de la population, je dois être attentif aux inquiétudes et aux besoins des usagers.

Les indignés d'aujourd'hui, comme ceux d'hier, sont porteurs de valeurs et sont des éveilleurs de conscience. Par leur contestation, Gandhi, Luter King, Morgentaler, Jésus et plusieurs autres, ont fait avancer la civilisation sur le chemin de la dignité.

Dans son ouvrage, Guy Durand¹ analyse le phénomène de la dissidence d'un point de vue éthique et indique pourquoi et à quelles conditions la confrontation est un facteur de développement des valeurs. Il souligne quelle importance on doit accorder à la liberté et l'objection de conscience. « *L'avenir de l'humanité repose sur l'éthique, c'est-à-dire sur la capacité des êtres humains d'agir de façon responsable, afin de contribuer à la promotion des personnes et à la construction d'une cité, voire d'un monde plus fraternel...* » (p.149) La liberté de conscience s'avère le ressort le plus important du progrès. Celle-ci se nourrit à partir d'une réflexion sérieuse, de l'apport des gens qui nous ont précédés et du dialogue critique avec les contemporains.

Chaque personne doit entretenir des convictions et avoir le courage de les exprimer. Le danger est de se complaire dans un conformisme et un individualisme paralysants. L'éthique désigne un questionnement sur l'agir, une réflexion sur les exigences de la promotion de la personne.

L'ordre établi dans la société civile comporte des forces reliées au progrès de cette réflexion éthique. Mais comme le souligne Guy Durand : « Le légal n'est pas automatiquement le moral. Tout au plus jouit-il d'une sorte de présomption en ce sens » p.109. Un système démocratique comporte souvent une part d'incertitude, sinon d'injustice, et nous devons être sensibles aux questionnements.

Le comité d'éthique clinique du CSSSAM-N a une approche qui se veut très respectueuse des valeurs de chacun. Notre cheminement éthique à travers notre réflexion sur les différences et les dissidences permettra sans doute d'apporter une modeste contribution à la promotion des valeurs favorisant une plus grande dignité de l'humain.

¹ Durand, Guy, *Pour une éthique de la dissidence, Liberté de conscience, objection de conscience et désobéissance civile*, Liber, 2004, 151 pages

Édition

Diane Daigle, directrice générale

Comité de rédaction

Agnès Boussion, directrice générale adjointe
Estelle Zehler, rédactrice en chef
Carmen Dubé, technicienne en administration

Révision

Carmen Dubé, technicienne en administration
Isabelle Gagné, conseillère cadre en communication - DGA

Graphisme et mise en pages

Le zeste graphique

Impression

Imprimerie Groupe Litho inc.
Tirage : 1 500

Pour renseignements, commentaires ou suggestions d'articles :

Estelle Zehler : 514 384-2000
poste 8335
estelle.zehler.csssamn@ssss.gouv.qc.ca

Glossaire

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

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

PROCHAIN NUMÉRO

Octobre

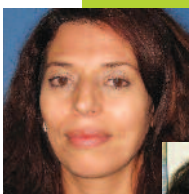
Réservation d'un espace : 20 août 2012
Tombée des textes : 4 septembre 2012
Parution : 15 octobre 2012



BRAVO À L'ÉQUIPE DU 8^e ÉTAGE DE L'HÔPITAL FLEURY

« LA SÉCURITÉ, J'EN FAIS MON AFFAIRE ! »

par **Meriem Glia**, chef d'unité et **Caroline Duchesne**, conseillère cadre à la prévention et contrôle des infections - DPSP-DSI



Depuis deux ans, l'équipe de prévention et contrôle des infections (PCI) compile des données sur la transmission des infections nosocomiales pour chacune des unités de soins de l'Hôpital Fleury.

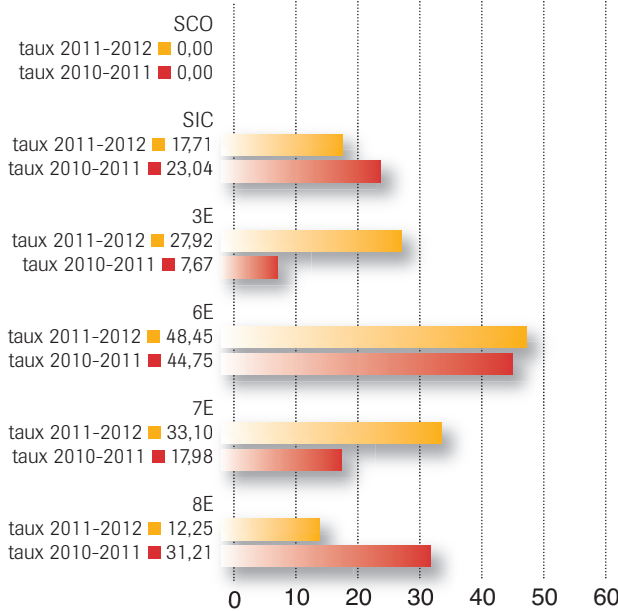
Cette année, nous avons constaté une nette amélioration dans la transmission des infections au 8^e étage. Le taux global, incluant les cas de transmission du Clostridium difficile (CD), Entérocoque résistant à la Vancomycine (ERV), Staphylocoque résistant à la Méthicilline (SARM) et les bâtonnets gram négatifs multirésistants (BGNMR), est passé de 31 cas/10 000 jours présence à 12 cas/10 000 jours présence, soit une diminution de 61 %. Ce résultat est principalement relié au taux de SARM qui a chuté de façon significative sur cette unité.

Les moyens entrepris au 8^e étage pour atteindre ces résultats ont été :

- Présentation des données statistiques sur la transmission des infections nosocomiales à la fin de l'année 2010-2011
- Formation sur l'hygiène des mains et l'importance de l'utilisation de la solution alcoolisée qu'on retrouve dans chacune des chambres de patients
- Rencontres du personnel par l'équipe de PCI et leur chef d'unité afin de revoir les mesures de PCI
- Installation d'un babillard pour la sécurité où sont affichées les données nosocomiales à chaque période administrative

Nous savons tous que le taux d'acquisition des infections nosocomiales est l'un des indicateurs importants de la qualité des soins. Donc, l'équipe de PCI et la chef d'unité tiennent à souligner les efforts du personnel du 8^e qui ont contribué activement à améliorer la sécurité de notre clientèle.

Comparatif des taux d'acquisition nosocomiale annuels pour 2010-2011 et 2011-2012



L'équipe du soir : Alfa Abdelghani, infirmier, Yanick Seméus, infirmière, Philippe Lac Wing Hoy, infirmière auxiliaire, Chindamony Chy, assistante infirmière chef (AIC)
Absents sur la photo: Guy Caron, Nancy Hervia et Linda Vélardi, préposés aux bénéficiaires



Au premier rang, Meriem Glia, chef d'unité, Mirlène Otella, préposée aux bénéficiaires, Line Poirier, infirmière auxiliaire, Sylvie Villeneuve, AIC, Naima Nahri, infirmière auxiliaire, Nathalie Lauzon, infirmière. Au second rang, Marie Sylvie Bélanger, préposée aux bénéficiaires, Lanette Désir, infirmière et à l'arrière, Marie-Claude Dupras, infirmière et Maxime Jolly, agente administrative

Absents sur la photo :
Équipe de jour : Boris Vidal, Marc Lécuyer, préposés à l'hygiène et la salubrité, Sylvie Plante, infirmière auxiliaire, Joan Bleau et Stéphanie Leroux, préposées aux bénéficiaires
Équipe de nuit : Dominique Caron, Diane Dagenais, AIC, Francine Brosseau et Rolande Jules, préposées aux bénéficiaires