

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

La reconnaissance des qualités personnelles et professionnelles ainsi que du travail accompli est une source de motivation et de satisfaction inestimable pour chacun d'entre nous, peu importe notre rôle au CSSSAM-N. Ainsi, notre organisation a fait de la reconnaissance une priorité et c'est pourquoi chaque année le mois de février y est consacré.

Ce moment privilégié nous permet de souligner l'apport exceptionnel au quotidien du personnel, des médecins, des gestionnaires et des bénévoles de notre établissement, et ce, individuellement ou en équipe. Bien que nous ayons tout au long de l'année des activités formelles pour reconnaître la qualité du travail réalisé, c'est souvent par de petites attentions, des gestes et des paroles spontanés que la reconnaissance prend chaque jour toute sa signification et qu'elle fait son œuvre.

En effet, la reconnaissance est une source de motivation et un carburant essentiel au quotidien. En ce mois de la reconnaissance au CSSSAM-N, les directeurs et les gestionnaires multiplieront les occasions et les façons de vous remercier et de vous féliciter pour votre travail, car chacun d'entre nous a besoin de sentir que sa contribution est reconnue et valorisée pour « entretenir la flamme ».

Mais la reconnaissance est également l'affaire de tous ! Il suffit de penser à l'impact qu'ont les bons mots d'un collègue pour réaliser que la reconnaissance entre employés et entre pairs revêt une toute aussi grande importance. Et la reconnaissance va également dans les deux sens : autant cela doit faire partie du quotidien du cadre que de féliciter les membres de son équipe pour leurs qualités et le travail réalisé, autant le personnel peut faire de même à l'endroit de son supérieur !

En ce mois de la reconnaissance, je tiens, personnellement et au nom de l'équipe de direction, à remercier chacun d'entre vous qui travaillez quotidiennement à améliorer l'état de santé de la population du territoire du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord. Félicitations pour le travail accompli !



LE POINT SUR L'ANALYSE DE FUSION

par Denis Rousseau, président du conseil d'administration

Le 28 janvier dernier, les membres du conseil d'administration du CSSSAM-N ont discuté en séance extraordinaire des éléments du rapport de l'analyse effectuée en vue d'une possible fusion volontaire avec le Centre de santé et de services sociaux de Bordeaux-Cartierville - Saint-Laurent.

Parmi les trois scénarios proposés dans le rapport de M. Roger Paquet, consultant, à savoir le statu quo, la fusion ou encore la poursuite de travaux exploratoires, le conseil d'administration a opté pour le troisième choix. Nous voulions saisir cette opportunité de regarder vers l'avenir.

En tant que membres du conseil d'administration, nous sommes prêts à profiter de toute fenêtre qui se présente afin d'améliorer la qualité des soins et des services offerts à la population. Or, pour pouvoir prendre une décision éclairée, nous souhaitons que les travaux exploratoires soient poursuivis sur les quatre points suivants : les soins et services en santé mentale, les soins et services aux personnes âgées, les soins de première ligne et les éléments financiers. Le rapport mentionnait déjà des axes d'amélioration sur trois de ces points.

Cependant, le conseil d'administration du CSSS de Bordeaux-Cartierville - Saint-Laurent faisait, pour sa part, le choix du statu quo. Par conséquent, étant donné que nos deux organisations, le Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord et le Centre de santé et de services sociaux de Bordeaux-Cartierville - Saint-Laurent, n'ont pas privilégié un scénario commun, les travaux entourant une démarche de fusion volontaire ne se poursuivront pas.

Nous tenons à remercier tous ceux et celles qui, dans le cadre de la consultation menée, ont partagé tout au long de la démarche leurs commentaires. Ces travaux auront été profitables à notre organisation, car ils ont confirmé l'importance de développer, entre autres, les secteurs de la santé mentale, des personnes en perte d'autonomie tout en favorisant l'implication de nos partenaires dans les décisions relatives au réseau local de services.

Nous vous assurons que nous poursuivons nos efforts, tout comme vous le faites au quotidien, pour améliorer la qualité des soins et services à la population.



DU CŒUR

par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication - DGA

Le mois de février est placé doublement sous le signe du cœur. Non seulement il se préoccupe de la prévention des maladies cardiovasculaires, mais également de celle plus éthérée de nos sentiments du fait de la Saint-Valentin.

Les personnes qui travaillent dans le réseau de la santé et des services sociaux sont donc touchées à deux égards. Hommes et femmes de cœur, non seulement ils donnent du cœur au ventre à leurs patients ou résidents, mais ils ont également le cœur bien accroché ! Cœurs de pierre, cœurs d'artichaut et cœurs sensibles abstenez-vous, car ici le cœur ne peut pas vous manquer et il n'est pas plus question d'ailleurs de faire le joli cœur que d'avoir mal au cœur ou le cœur gros.

Mains froides, cœur chaud, ces femmes et ces hommes au cœur d'or ont quelques fois le cœur léger ou le cœur en fête, voire le cœur qui bat la chamade, devant la rémission d'un patient qui ne manque pas de leur mettre du baume au cœur. Qu'à cela ne tienne, car trop souvent ils n'écoutent que leur cœur et prennent trop à cœur les cœurs défaillants de leurs patients quitte à subir des pincements au cœur quand une tachycardie effrénée les secoue. Ils sont de tout cœur avec eux et gagnent bien souvent le cœur de leurs proches par leurs attentions et par leur bienveillance.

suite page 2

Site web
www.csssamn.ca
Intranet
http://amn.intranet.mtl.rtss.qc.ca

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

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

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

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

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

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

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

514 384-2000

Dans leur cœur, ils ont gravé le serment de prendre soins des autres. De retour chez eux, ils n'ont que faire du dicton « Loin des yeux, loin du cœur » et leur esprit vogue vers telle famille dont la détresse leur fend le cœur. Quand d'aventure, à l'accroche-cœur d'une petite fille jolie comme un cœur, ils se laissent alpaguer, ou quand le regard malicieux d'un petit patient les envoûte, ou quand la douceur d'un aîné suspend le temps, c'est avec la rage au cœur qu'ils mettront leur énergie et leur détermination à profit.

Alors, si le cœur vous en dit, ouvrez-leur votre cœur et cela leur ira droit au cœur !

Si cet étendage de cœur ne vous a point trop soulevé le cœur, donnez-vous-en à cœur joie. Haut les chœurs, ne baissez pas pavillon, à cœur vaillant rien n'est impossible.



« L'éducation est le seul vaccin contre la violence »

Edward Hahlberg

VIOLENCE AU TRAVAIL



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

Avec le mois de janvier revient la promotion de la civilité au travail, placée sous le thème « Travailler ensemble ». La campagne annuelle 2014 aborde la thématique des différentes formes de violence que l'on peut rencontrer en milieu de travail.

Le slogan cette année est « La violence au travail : la reconnaître pour la prévenir ». Cette campagne d'information et de sensibilisation cible plus particulièrement la violence qui peut se manifester entre les personnes qui œuvrent au sein du CSSSAM-N, soit au travail ou à l'extérieur du travail lors d'activités placées sous la responsabilité de l'organisation.

Une manifestation de violence peut être le symptôme d'une relation difficile ou tendue entre collègues ou avec le supérieur, ou une réaction vive à des irritants vécus dans le cadre du travail. Elle peut également être une forme d'expression excessive blessante pour les personnes. Si vous en êtes victime ou témoin, nous vous encourageons à en parler ouvertement avec la personne qui vous blesse ou à votre supérieur immédiat. Il faut agir rapidement pour la faire cesser.

Dans le but de mieux comprendre les principales formes de violence et leurs effets, nous vous invitons à prendre connaissance de la brochure disponible. L'information qu'elle contient vous permettra de reconnaître les comportements teintés d'un certain potentiel de violence, de mieux vous prémunir contre ceux-ci et de vous renseigner sur les ressources disponibles pour vous aider.

Au CSSSAM-N, depuis le 1^{er} avril 2013, six des dix plaintes et signalements reçus en vertu de la *Politique pour prévenir et contrer la violence et le harcèlement* concernent des événements où il y a eu des conduites à caractère vexatoire ou abusif, des propos blessants ou méprisants et l'utilisation d'un ton de voix élevé et inapproprié. Ces écarts de conduite nous rappellent que la civilité au travail, c'est la responsabilité de tous !

Vous trouverez sur l'intranet, sous l'onglet Ressources humaines/Qualité de vie au travail/Civilité prévention violence harcèlement, tous les documents reliés à la campagne 2014.

OFFRIR, PLUS GRATIFIANT QUE DE RECEVOIR

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

Le mois de février est placé sous le thème de la RECONNAISSANCE et la semaine du 9 au 15 février y est particulièrement dédiée.

Selon les époques, les us et coutumes, les événements, nous adoptons toute une panoplie de rituels pour signifier notre appréciation envers une personne ou notre gratitude pour un service rendu. Aujourd'hui, la traditionnelle pomme que nous avions l'habitude d'offrir à notre enseignante préférée est remplacée par des cadeaux ou des gestes variés.

Comment transportons-nous nos rituels dans un contexte de travail en 2014 ?

Pour sa part, le CSSSAM-N s'est doté en 2012 d'un cadre de référence pour favoriser une culture de reconnaissance au quotidien en nous guidant et en nous accompagnant vers des pratiques de reconnaissance gratifiantes. Manifester de la reconnaissance tout comme en recevoir est un geste significatif qui cimenter les relations.

C'est pourquoi nous vous encourageons à intégrer au quotidien des gestes ou des paroles qui feront toute la différence dans la journée d'une personne. Il n'est pas toujours nécessaire d'investir temps et argent pour manifester sa gratitude aux personnes qui sont là, jour après jour avec nous, pour nous.

Prenons le temps de dire un merci sincère à toutes les personnes qui nous écoutent, qui nous permettent de nous améliorer, de grandir, de repousser nos limites en allant chercher le meilleur de nous-mêmes. Il y a aussi ces personnes qui nous valorisent en reconnaissant nos talents, nos expertises, notre contribution ou encore celles qui nous offrent leur aide, leur collaboration sans que nous les ayons sollicitées.

Apprenons à apprécier le moment présent. Savoir partager, ne serait-ce que l'espace d'un instant, un geste ou une parole bienveillante avec les personnes qui partagent notre quotidien procure à tous un sentiment de bien-être.

Offrons... pour faire plaisir et se faire plaisir !

Sur intranet (*Ressources humaines/Reconnaissance*), vous trouverez le Cadre de référence sur la reconnaissance au quotidien et des modèles de carte de reconnaissance sur lesquelles vous n'avez qu'à écrire votre message et à l'imprimer ou encore la sauvegarder afin de l'envoyer par courriel. Vous pouvez aussi l'imprimer pour l'écrire à la main.

Témoignage

Lors de la fête de reconnaissance de 2013, Le Party, madame Sylvie Dumont, préposée aux bénéficiaires au Centre d'hébergement Laurendeau, a gagné un voyage de 2000 \$. Mme Dumont a su faire plaisir en se faisant plaisir : « J'ai pu à nouveau me rendre dans diverses régions de Cuba dont Manzanillo, où j'étais déjà allée pour des raisons humanitaires, et y apporter un peu de réconfort. »



Sylvie Dumont a notamment remis des poupées aux enfants.

ASSEZ!



LES BÉNÉVOLES ESSENTIELS AU SUCCÈS DE LA CAMPAGNE DE VACCINATION !

par **Jasmine Dubois**, chef du Service des bénévoles - DSA

La contribution des bénévoles à la campagne de vaccination contre la grippe saisonnière est sans contredit une source de succès pour faciliter la vaccination d'un grand nombre de personnes.

Le défi de la lutte contre le virus est chaque année relevé par un travail d'équipe des ressources cliniques et bénévoles. Accueillir plus de 800 personnes par jour demande une organisation où l'accueil et l'information aux personnes permettent une fluidité sur le circuit de la vaccination, de l'inscription à l'injection !

Aux CLSC d'Ahuntsic et de Montréal-Nord, chaque personne est reçue par un « Bonjour » puis dirigée afin de limiter le temps d'attente et d'aider les personnes âgées ou à mobilité réduite à se déplacer ou encore à enlever leur manteau. Les familles avec enfants reçoivent une attention afin de faciliter l'attente pour la vaccination de tous les membres de la famille.

Accueillir les personnes, voilà le talent des bénévoles : offrir un numéro, inviter les personnes à se laver les mains, offrir de l'aide pour remplir le formulaire, etc. C'est une équipe de dix bénévoles bien identifiés par leur dossard qui sont présents le matin dès l'ouverture et en après-midi, jusqu'à la fermeture.

Pour ce faire, le recrutement des bénévoles demande toute une organisation et une gestion d'horaire rigoureuse. Une publicité placée auprès des établissements scolaires, dans les journaux et dans les centres d'action bénévole permet aux étudiants et aux travailleurs d'offrir de leur temps à la communauté, les cliniques se tenant la fin de semaine.

Bilan

Les cliniques de l'automne 2013 ont permis à plus de 105 personnes de faire du bénévolat. Cela représente 888 heures bénévoles pour les 12 journées de vaccination en CLSC. En moyenne, 18 personnes par jour ont aidé au bon déroulement de la vaccination.

Cette participation annuelle à l'organisation des activités de santé publique permet au Service des bénévoles d'accueillir des étudiants (58 % des bénévoles) pour leur parcours d'études, des travailleurs pour leur désir de s'impliquer dans la communauté et des nouveaux arrivants pour participer à leur intégration.

Tous ensemble, bénévoles et employés ont créé une énergie vive pour offrir un accueil et un service de qualité !



NOUVEAU PRIX DISTINCTION CII 2014

par **Geneviève Chouinard**, vice-présidente du CII



Le Prix distinction a été créé par le personnel infirmier pour le personnel infirmier.

Nous connaissons tous un ou une collègue qui se démarque par la qualité de ses soins et par son humanité. Nous vous proposons de profiter d'un nouveau concours, mis en place par le conseil des infirmières et infirmiers (CII) et le conseil des infirmières et infirmiers auxiliaires (CIIA), pour lui témoigner notre reconnaissance.

Trois catégories de prix ont été retenues :

- Distinction infirmière (plus de 5 ans au CSSSAM-N)
- Distinction relève infirmière (moins de 5 ans au CSSSAM-N)
- Distinction infirmière auxiliaire (plus de 2 ans au CSSSAM-N)

Pour inscrire vos collègues, remplissez, avant le 14 mars, le formulaire de mise en candidature sur lequel les critères d'évaluation sont détaillés. Le formulaire est disponible sur l'intranet dans la section CII ou auprès de votre agente administrative.

Retournez les formulaires remplis par courrier interne à l'attention de Geneviève Chouinard, à l'Hôpital Fleury ou par courriel au CII.csssamn@ssss.gouv.qc.ca.

Les lauréats se mériteront le remboursement de leur cotisation à leur ordre professionnel pour l'année en cours.

La remise des prix se fera lors de l'assemblée générale annuelle (AGA), soit le 17 avril.



MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL

La Direction locale de santé publique et du développement des communautés, qui est responsable notamment de la démarche Entreprise en santé et précédemment du comité de promotion de la santé et du développement durable, est heureuse de soutenir, dans la mesure du possible, des initiatives d'employés.

Un projet a pu voir le jour au 6500 Henri-Bourassa. Des employés souhaitaient pouvoir bouger et se détendre sur l'heure du dîner et l'environnement extérieur du bâtiment n'était pas propice à la pratique d'activités. Cependant, une grande salle pouvait être utilisée dans les périodes sans réunion. Une table de ping-pong ainsi qu'un jeu de poches y ont été installés et les employés peuvent maintenant en profiter !

Voilà un bel exemple de soutien d'initiatives ! Nous souhaitons beaucoup de plaisir au personnel du 6500 Henri-Bourassa !

CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord
EN SANTÉ





CÔTÉ FONDATION

par Mauden Paquette, agente de développement aux événements, dons et commandites

UN NOUVEAU SITE INTERNET POUR LA FONDATION

Depuis janvier dernier, la Fondation est très fière d'arborer une toute nouvelle allure sur le Web ! Nous vous invitons à découvrir notre site en vous rendant sur : www.fondationcsssamn.org !

LA SOIRÉE DES GRANDS VINS

Devenu un événement incontournable pour les amateurs de vin, la Soirée des grands vins, sous la présidence d'honneur de Mme Isabelle Poirier, secrétaire-trésorière exécutive chez Magnus Poirier, tiendra sa 12^e édition le jeudi 1^{er} mai prochain au prestigieux Club Saint-James de Montréal.

M. Denis Marsan, attaché au secteur Commercialisation de la SAQ (Société des alcools du Québec), au développement et à la recherche, et reconnu comme l'un des plus importants acheteurs de vin haut de gamme du Québec, animera la soirée pour une quatrième année consécutive. À ses côtés, sera présent notre invité d'honneur, le vigneron de réputation mondiale, M. Claude Chevalier. Fier successeur de la richesse familiale du Domaine Chevalier vieille de cinq générations, M. Chevalier présentera trois de ses fabuleux vins.

Pour réservation ou pour de plus amples renseignements, communiquez avec nous ou visitez notre nouveau site Web !



MARCHE ET BOUGE POUR LA SANTÉ

Afin de souligner sa 5^e édition, qui aura lieu le samedi 31 mai prochain, Marche et bouge pour la santé (anciennement Marche et roule pour la santé) propose cette année un tout nouveau circuit de six kilomètres partagé entre Ahuntsic et Montréal-Nord. Nous attendons de nombreux marcheurs à cette journée qui se veut un rassemblement familial prônant les saines habitudes de vie. Pour participer à l'événement ou pour faire un don, nous vous invitons à visiter le site Web de la Fondation. Soyez des nôtres lors de cette célébration du printemps, de la santé et de la vie !



**Fondation du CSSSAM-N
Hôpital Fleury
Rez-de-chaussée
2180, rue Fleury Est
Montréal (Québec) H2B 1K3
Tél. 514 383-5083
www.fondationcsssamn.org**



LA CHORALE DE LAURENDEAU EN VEDETTE À ICI RADIO-CANADA

Ce n'est pas sans fierté que les 70 résidents participant à la chorale du Centre d'hébergement Laurendeau du CSSSAM-N ont été les vedettes d'un reportage diffusé sur les ondes de la radio de ICI Radio-Canada.

La journaliste Catherine Pépin s'intéressait d'abord aux effets bénéfiques du chant chez les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. La responsable de la chorale, Mme Sylvie Therrien, éducatrice aux activités communautaires au centre d'hébergement, lui a plutôt suggéré de venir constater l'enthousiasme, l'énergie et la participation active des résidents à cette activité, peu importe qu'ils soient atteints d'un déficit cognitif ou physique.

« Chaque semaine depuis 20 ans, nous avons près de 70 résidents qui participent à l'activité de la chorale. Le groupe compte plusieurs chanteurs qui fredonnent des airs de jeunesse puisés dans un répertoire de chansons francophones allant des années 1920 à 1970. Les résidents qui sont incapables de chanter assistent comme spectateurs à l'activité et il n'est pas rare qu'une personne qui ne parle plus se mette à chanter » souligne Mme Therrien.

Depuis les tout premiers débuts de la chorale, c'est toujours la même chanteuse, Mme Gisèle Charbonneau, et la deuxième pianiste, seulement, Mme Claudette Monast, qui animent l'activité. Ces deux retraitées sont fidèles au poste toutes les semaines, beau temps, mauvais temps !

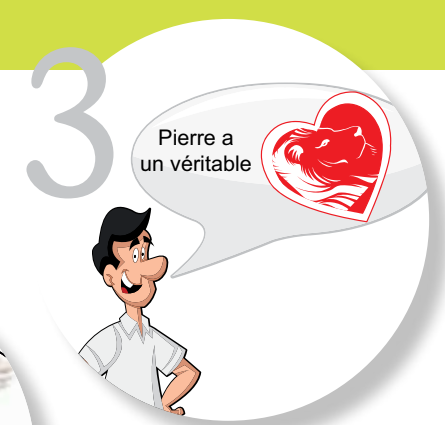
Le reportage radiophonique a été diffusé à l'émission PM le 23 janvier dernier et peut être écouté en se rendant sur le site Internet de ICI Radio-Canada : www.radio-canada.ca/emissions/pm/2013-2014/, choisir *Émissions* dans le menu horizontal et *Janvier 2014* dans le menu déroulant.



LE CERCLE - VOLUME 8 NUMÉRO 4 - FÉVRIER 2014

DE QUELLE EXPRESSION S'AGIT-IL? (RÉPONSES EN PAGE 8)

par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication



LA SANTÉ, UN INVESTISSEMENT PAYANT !

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



LA DÉMARCHÉ ENTREPRISE EN SANTÉ SE POURSUIT

par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication – DGA

Le comité *Entreprise en santé* a été formé et a tenu sa première rencontre en décembre 2013. Constitué de volontaires, ce comité se veut représentatif des diverses directions, groupes d'emploi et installations du CSSSAM-N.

Ses mandats sont :

- Élaborer le plan d'action *Entreprise en santé* en tenant compte des besoins du personnel révélés lors de la collecte de données, ainsi que des ressources et des priorités organisationnelles;
- Assurer la promotion et la mise en œuvre du plan d'action *Entreprise en santé*;
- Évaluer annuellement les interventions réalisées dans le cadre de ce plan d'action;
- Assurer l'évaluation du plan d'action trois ans après son adoption, soit en avril 2017.

Nous vous présentons les membres du comité ainsi que leurs intérêts à participer au comité et à la démarche *Entreprise en santé*.



Marie-Claude Baril est adjointe (DSTI) et son bureau est situé à l'Hôpital Fleury :

« Je suis très intéressée et passionnée par toutes les conditions qui améliorent la santé et le mieux-être des gens. Je crois fermement que les actions de tous, en concertation, peuvent amener des bons changements. »

Marie-Sonia Breau est infirmière de liaison à l'équipe EIP du SAD (DSA) et est rattachée au CLSC d'Ahuntsic :

« Je trouve intéressant de participer au comité et de voir comment on va orchestrer les actions. Ma devise : un jour à la fois, autant que faire se peut ! »



Étienne Dumais-Roy, kinésologue, est conseiller en promotion de la santé (DLSPDC). Il travaille aux CLSC d'Ahuntsic et de Montréal-Nord :

« Ayant participé au comité de promotion de la santé et du développement durable, j'aimerais agir comme historien au sein du comité *Entreprise en santé*, ce qui signifie valider, critiquer positivement, anticiper et mesurer. Mon expertise pourrait également être un atout dans le travail qui nous attend. »

Leila El Attar est coordonnatrice des activités de soins, soir et nuit (DPSP-DSI) à l'Hôpital Fleury :

« Les concepts qui soutiennent *Entreprise en santé* sont très proches de la philosophie de soins « caring ». Je suis heureuse de pouvoir appliquer cette approche auprès de mes collègues et dans mon milieu de travail. »



Jean-Claude Filion est préposé aux bénéficiaires (DSA) au Centre d'hébergement Laurendeau :

« Je suis convaincu que de faire des changements permet d'améliorer le milieu de travail et même le milieu de vie des résidents. Je crois également qu'une équipe de plusieurs personnes qui agissent dans le même sens, c'est très fort ! Nous parviendrons à offrir des outils qui répondront aux besoins des employés tout en créant des liens de reconnaissance. »



Linda Fiset est cuisinière (DSTI) au Centre d'hébergement de Louvain :

« Je suis convaincue qu'on peut faire une différence. Pour moi, la maxime « Un esprit sain dans un corps sain » invite chacun à prendre en main sa santé et son mieux-être. »



Claudia Gonzalez est infirmière clinicienne en PEJF (DPASSMSG) au CLSC d'Ahuntsic :

« Je suis très intéressée et préoccupée par le volet santé mentale. J'espère pouvoir apporter ma contribution pour démystifier et prévenir les situations problématiques. »



Guy Larouche est directeur (DLSPDC) et son bureau est situé au Centre d'hébergement Laurendeau :

« Je crois beaucoup aux saines habitudes de vie. Mais avant tout, je suis persuadé qu'on est capable de poser ensemble des actions fortes et ainsi faire du CSSSAM-N une entreprise en santé, attractive et qui favorise la rétention d'un personnel heureux au travail et en santé. »

Nathan Laviqueur est agent administratif à la liste de rappel et travaille essentiellement à l'Hôpital Fleury :

« Je souhaite faire partie intégrante du changement tout en me faisant le porte-parole de mes collègues. J'espère que cela aura des impacts positifs sur notre milieu de travail. »



Dominique Lemonde est directrice (DRHDO) et son bureau est situé au 6500 Henri-Bourassa :

« Nous avons des enjeux importants en termes de mobilisation. Il est important de travailler cela de tous les côtés, notamment du point de vue de la santé, du moral et du mieux-être des troupes. Je suis très contente d'y être associée et d'y participer. Pour moi, il s'agit d'un dossier positif qui met l'accent d'abord et avant tout sur les solutions. »



Lucie Madore est chargée de projet (DRHDO) et son bureau est au 6500 Henri-Bourassa :

« Je suis contente de faire partie de ce comité, car j'ai le sentiment de pouvoir faire une différence, de pouvoir influencer également. Pouvoir faire des choses ! »



Barbara Nelson, chef d'unité (DSA) au Centre d'hébergement Laurendeau :

Je trouve ce comité important puisqu'il met en valeur la santé et le mieux-être des employés. Je souhaite qu'il puisse mettre de l'avant des actions concrètes, et je suis également très heureuse de constater la diversité des fonctions des membres présents autour de la table. Pour moi, c'est un gage que personne ne sera oublié. »



Kahina Slimani est adjointe (DPASSMSG) et son bureau est situé au CLSC d'Ahuntsic :

« Notre travail nous amène à nous occuper de la santé des autres. Je trouve aussi important d'avoir un lieu où l'on s'occupe de nous et le dossier *Entreprise en santé* permet cela. Ce projet distinguera le CSSSAM-N qui offrira quelque chose de plus et de différent dans la vie au travail de ses employés. Enfin, je souhaitais m'investir, car c'est un projet positif qui construit et qui change du quotidien. »



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





AGRÉMENT LA PRÉPARATION DE LA VISITE

par **Jacqueline Gervais**, conseillère cadre à l'amélioration continue de la qualité - DGA

Les 18 équipes d'amélioration continue de la qualité (ACQ) poursuivent leurs travaux, notamment l'analyse et la validation des résultats des différentes évaluations, la production d'un état de situation sur les normes de leur secteur d'activité et la préparation des plans d'amélioration continue de la qualité. Rappelons que la visite d'Agrément Canada se tiendra du 25 au 30 mai 2014.

Autoévaluation des programmes et des services

Les questionnaires sur les différentes normes à respecter ont mobilisé près de 500 employés, cadres, médecins et membres du conseil d'administration. Une première lecture des résultats nous a permis de voir le chemin parcouru depuis la démarche d'agrément de 2011.

En plus de ces résultats, chaque équipe ACQ avait procédé à un état de situation sur le niveau d'implantation des critères dans son secteur d'activité. L'utilisation de ces deux sources d'information a permis d'identifier plus précisément les éléments à inclure dans les plans d'action. Pour la majorité des équipes, les plans d'action permettront d'aller plus loin dans l'actualisation des critères et de bonifier nos processus.

Nous passons du niveau « implantation » (2011) au niveau « amélioration » (2014). Le processus d'amélioration continue de la qualité de notre organisation s'implante de plus en plus.

Préparation des plans d'action

Depuis décembre 2013, chaque équipe ACQ est à élaborer son plan d'action en prévision de la visite d'agrément.

Les équipes ont établi leurs priorités en se basant sur les critères suivants : la sécurité, plus précisément les normes en lien avec les pratiques organisationnelles requises, la sécurité des patients, l'amélioration continue de la qualité et l'efficacité.



Le 31 janvier dernier, les plans d'action ont été déposés auprès du directeur concerné et à la direction générale adjointe qui assure le suivi pour l'ensemble de l'organisation. Une compilation de tous les plans d'action est actuellement en cours.

Au courant des mois de février et mars, lors de vos rencontres d'équipe, votre gestionnaire vous informera des résultats des sondages sur la satisfaction des usagers et de l'autoévaluation de votre secteur d'activité, des priorités retenues, des normes réalisées et celles pour lesquelles un suivi continu devra être assuré.

Normes d'agrément

Les normes développées par Agrément Canada sont mises à jour chaque mois de janvier grâce à un processus d'amélioration continue de la qualité. Elles représentent les meilleures pratiques de gestion et pratiques cliniques actuelles. Elles sont définies en tenant compte des commentaires d'experts du milieu de la santé et des services sociaux et du milieu universitaire.

En plus des normes concernant les programmes et les services cliniques, il y a des normes spécifiques pour le conseil d'administration et le comité de direction.

Deux nouveaux cahiers de normes ont été élaborés depuis notre dernière démarche d'agrément. Ces normes concernent le programme DI-TED / Santé mentale jeunes et la santé mentale 1^{re} ligne. L'équipe des laboratoires, quant à elle, doit travailler avec trois cahiers de normes différents : les analyses de laboratoires délocalisées, les services de laboratoires et les services transfusionnels.

Les 18 équipes d'amélioration continue de la qualité

Nom de l'équipe

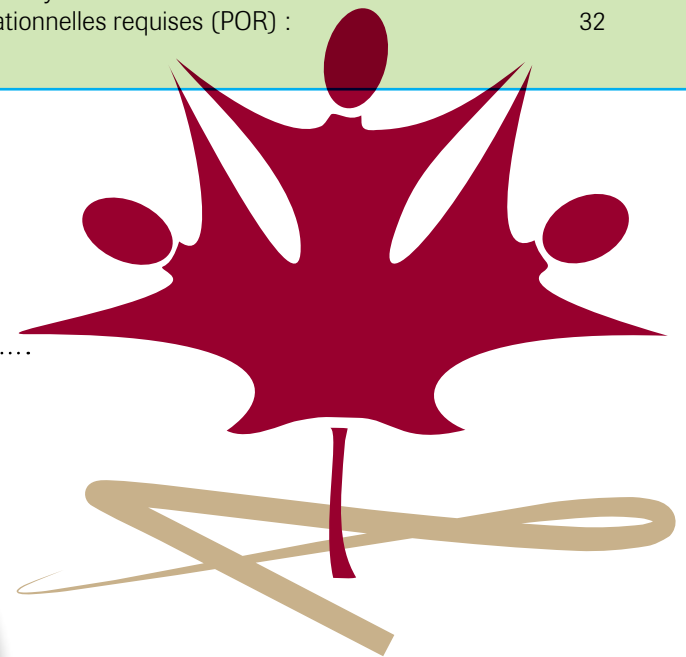
Conseil d'administration
Comité de direction
Chirurgie
DI-TED et santé mentale jeunes
Gestion des médicaments
Hébergement
Imagerie médicale
Laboratoires
Médecine
Prévention et gestion des infections
Retraitement et stérilisation
Salle d'opération
Santé communautaire
Santé mentale 1^{re} ligne
Santé mentale 2^e ligne
Services à domicile
Soins intensifs
Urgence

Chef d'équipe

Agnès Boussion
Donald Haineault
Colombe Leclerc
Josée Lamontagne
Laurent Gauvin
Linda Monssen
Marilyn Di Girolamo
Sylvie Larouche
Meriem Glia
Nathalie Pigeon
Reine Leblanc
Reine Leblanc
Kahina Slimani
Karine Senneville
Patricia Farley
Chantal Robitaille
Nathalie Doyon
Joanie Bolduc-Dionne

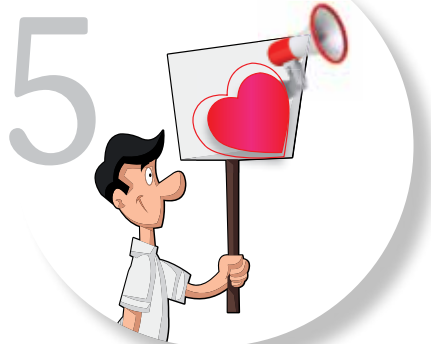
L'agrément en quelques chiffres

Nombre de répondants aux questionnaires d'autoévaluations :	497
Nombre de répondants au questionnaire sur la culture de sécurité :	572
Nombre d'équipes ACQ :	18
Nombre de personnes impliquées dans les équipes ACQ :	98
Nombre de cahiers de normes :	20
Nombre total de normes à respecter :	337
Nombre de critères à évaluer, analyser et actualiser :	2 306
Nombre de pratiques organisationnelles requises (POR) :	32



DE QUELLE EXPRESSION S'AGIT-IL? (RÉPONSES EN PAGE 8)

par **Estelle Zehler**, conseillère cadre en communication



QUE S'EST-IL PASSÉ EN JANVIER ET FÉVRIER ?



JANVIER LE MOIS DE SENSIBILISATION À LA MALADIE D'ALZHEIMER

Saviez-vous que près de la moitié des Canadiens atteints de troubles cognitifs, dont la maladie d'Alzheimer, attendent trop longtemps avant de recevoir un diagnostic ? Le diagnostic est utile à bien des égards. C'est pourquoi nous vous encourageons à consulter votre médecin le plus tôt possible. En étant bien au fait de la situation, vous serez en mesure d'obtenir les médicaments, les soins et les services de soutien dont vous avez besoin, et de bien vous préparer, vous et votre famille, au parcours à entreprendre. La vie n'est pas terminée après le diagnostic !

Au *CSSSAM-N* Le **Groupe d'entraide Alzheimer de Montréal-Nord**, dont la mission est d'accompagner les proches des personnes atteintes de la maladie propose des rencontres mensuelles pour les aidants :

- Chaque deuxième lundi du mois, de 13 h 15 à 16 h
Dans les locaux du CLSC de Montréal-Nord
Pour information : Mme Huguette Péroquin, présidente du groupe d'entraide, 450 963-6375



SEMAINE DU 19 JANVIER POUR UN QUÉBEC SANS TABAC

Le slogan de la campagne est sans équivoque : Le tabac diminue l'espérance de vie de 10 ans !

Au *CSSSAM-N* Des **groupes de cessation tabagique** sont régulièrement proposés aux fumeurs.

- Arrêter de fumer en groupe
Session de huit semaines consécutives

Des rencontres individuelles sont également possibles.
Pour information ou inscription : 514 384-2000, poste 7324



27 JANVIER JOURNÉE D'ALPHABÉTISATION FAMILIALE

Prendre le temps chaque jour de lire ou de faire une activité éducative avec les enfants est essentielle à leur développement. Même une brève période de 15 minutes peut les aider considérablement à parfaire leurs capacités à lire et à écrire.

Pour souligner la 15^e année de la Journée de l'alphabétisation familiale, ABC Alpha pour la vie Canada invite les familles canadiennes à consacrer 15 minutes de plaisir à apprendre ensemble et propose 15 activités en ce sens.

Au *CSSSAM-N* Véritable accompagnement dans la découverte du langage écrit, **l'éveil à la lecture** se pratique en des lieux fréquentés par des enfants de 5 ans et moins. Ceci est le cas du CLSC de Montréal-Nord et plus particulièrement de la salle d'attente de vaccination pour les enfants, dont l'aménagement présente un coin lecture.



FÉVRIER LE MOIS DU CŒUR

Les maladies du cœur et l'AVC fauchent une vie toutes les sept minutes au pays. Elles sont responsables de la mort prématurée d'un Canadien sur trois et sont les tueurs numéro 1 chez les femmes.

Au *CSSSAM-N* Un bon équilibre de vie est primordial pour prévenir les maladies du cœur et l'AVC. Le **centre**

d'éducation pour la santé peut vous aider à adopter de saines habitudes de vie.

Pour information : 514 384-2000, poste 7408

SEMAINE DU 2 FÉVRIER



SEMAINE DE PRÉVENTION DU SUICIDE

La Semaine de prévention du suicide est coordonnée chaque année par l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS). Elle vise à faire connaître les ressources d'aide (1 866 APPELLE) aux personnes

vulnérables et à leurs proches et à mettre en mouvement des citoyens et des organisations qui ne veulent plus perdre d'être chers par le suicide.

SEMAINE NATIONALE DE SENSIBILISATION AUX TROUBLES ALIMENTAIRES

Qui n'a pas déjà essayé un régime alimentaire, à un moment ou un autre de sa vie ou reculé devant son miroir ou devant une photo ? Pour certaines personnes, ces pensées et ces sentiments reliés au poids deviennent de véritables obsessions et peuvent entraîner des troubles alimentaires comme l'anorexie, la boulimie ou l'orthorexie. Les personnes qui souffrent de ces troubles le cachent souvent à leurs proches. La Semaine nationale de sensibilisation aux troubles alimentaires vise à briser ce silence et à mieux faire connaître ces maladies potentiellement mortelles.

Au *CSSSAM-N* Faire face à un problème de santé mentale est difficile du fait des tabous qui persistent et de la crainte du jugement des autres. **L'accueil psychosocial** accueille et dirige les usagers avec respect et empathie.

CLSC d'Ahuntsic : 514 384-2000, poste 8428

CLSC de Montréal-Nord : 514 384-2000, poste 7671



12 FÉVRIER JOURNÉE DE SENSIBILISATION À LA SANTÉ SEXUELLE ET DE REPRODUCTION

La lutte contre les infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) est loin d'être gagnée. Les « infections silencieuses » n'ont pas cessé de progresser au cours des dernières années. Montréal est la région du Québec la plus touchée par cette situation alarmante. L'augmentation des cas de chlamydie et de gonorrhée chez les jeunes est préoccupante.

Au *CSSSAM-N* Des actions variées sont menées. Ainsi, une **infirmière de proximité** intervient auprès des jeunes, des **cliniques jeunesse planning** sont à leur disposition dans nos deux CLSC, des équipes de services intégrés de dépistage et de prévention des ITSS sont présentes en milieu carcéral.



ENTREVUE

« MON EXPÉRIENCE À LA SUITE DU DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ »

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



Nous avons recueilli le témoignage d'un employé du CSSSAM-N à la suite du traitement d'une plainte le concernant. Le partage de cette expérience permettra peut-être à d'autres personnes d'aborder plus sereinement, et en se plaçant en mode solution, le traitement d'une éventuelle plainte. Les propos qui suivent ne manqueront pas de démystifier le processus de traitement d'une plainte.

Comment avez-vous réagi à l'annonce du dépôt d'une plainte vous concernant ?

Je dois vous dire que je me souviens très bien du moment où mon gestionnaire m'a informé de cette nouvelle. Mon cœur s'est mis à battre et je me suis demandé : « Qu'est-ce que j'ai fait de mal, de pas correct ? ». Je suis conscient que le processus de plainte doit être constructif, mais mon premier sentiment a été de me sentir coupable de quelque chose, et ce, même si tout le monde me disait de ne pas m'en faire.

Quelle information aviez-vous reçue sur le processus de plainte ?

Je n'avais pas reçu beaucoup d'information. Je n'étais pas présent il y a quelques années lors de la tournée du Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (BCLPQS) auprès des équipes et je dois avouer que je n'avais pas lu les articles à ce sujet dans *Le Cercle*. Toutefois, j'étais au courant que les usagers et leur famille ont des droits et des recours en cas d'insatisfaction.

Quel était votre questionnement par rapport à la rencontre avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ?

Je peux vous dire qu'avant même de la rencontrer, je me remettais en question par rapport à ma profession et mes réflexions pouvaient aller aussi loin que de me demander si je pouvais perdre mon emploi.

Comment s'est déroulée la rencontre ?

Le nom « commissaire aux plaintes » ne sonne pas doux à l'oreille lorsqu'on est concerné par une démarche de plainte. Lors de la rencontre, mon gestionnaire m'a accompagné, ce qui m'a rassuré. Une fois que je me suis mis à parler, j'ai senti que l'on écoutait ma version des faits tout comme on me l'avait indiqué auparavant, en me rappelant que ce processus servait à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services.

Comment vous êtes-vous senti après la rencontre ?

Je dois dire que le soutien de mon gestionnaire, l'attitude de la personne du BCLPQS et le climat favorisant une discussion rassurante m'ont permis de sortir plus léger de cette rencontre. Au début de la démarche, j'avais pensé me présenter à la rencontre avec un membre de mon syndicat, mais je constate maintenant que cela n'aurait pas été nécessaire. Tout se déroule dans le respect pour avant tout améliorer la qualité des services.

Que retirez-vous de cette expérience ?

Le positif dans tout cela, c'est qu'il va y avoir des modifications dans un protocole en lien avec la situation rapportée et que le processus de plainte aura servi de levier de changement. De plus, je trouve la démarche constructive, car elle m'a permis de prendre un temps de réflexion pour remettre en question certains aspects de ma pratique, pour constater ma responsabilité face à l'événement et aussi pour réfléchir à de meilleures façons de faire.

En terminant, quels conseils donneriez-vous pour faciliter l'expérience de participer à un processus d'examen de plainte ?

- Le gestionnaire pourrait nous préparer un peu plus. L'aide-mémoire, disponible sur l'intranet, pourrait être présenté à l'avance;
- La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ou son adjoint pourrait nous rappeler qu'il s'agit avant tout d'un processus d'amélioration de la qualité, et ce, même si cette information fait partie de la promotion du régime de traitement des plaintes, car lorsqu'on est concerné, on a tendance à l'oublier. Cela pourrait nous rassurer;
- Comme employé, il faut se rappeler que la rencontre a pour but de recueillir notre version des faits dans un climat de confiance avec une vision d'amélioration, et non de coercition, afin de mettre en place ce qu'il faut pour augmenter la satisfaction de la clientèle et la qualité des services.

LE CONCOURS « CODE D'ÉTHIQUE » S'ADRESSE AUX MEMBRES DU PERSONNEL, MÉDECINS ET BÉNÉVOLES DU CSSSAM-N**Prix : bon d'achat de 50\$ de la Promenade Fleury**

Coupon à retourner **AVANT LE 25 MARS 2014** 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 :

Question (trouver le mot manquant en consultant la page 15 du Code d'éthique) : « Vous informer des mesures correctives apportées ou qui seront mises en place afin d'_____ la qualité des soins et services. »

Réponse :

Une seule participation par personne - tirage le 1^{er} avril 2014



RÉSEAU QUÉBÉCOIS DES ÉTABLISSEMENTS PROMOTEURS DE SANTÉ
UN RÉSEAU FONDÉ PAR L'OMS MONTREAL



Accredited • Agréé

**VISITE DU PÈRE NOËL**

par **Jasmine Dubois**, chef du Service des bénévoles, DSA

Le Père Noël a visité les patients de l'Hôpital Fleury le 18 décembre dernier. Accompagné de fées et de bénévoles de l'Association des bénévoles Présence amie, il a distribué un présent et des mots réconfortants à chaque patient. Un geste et un moment qui ont réchauffé les cœurs !

RÉPONSES - DE QUELLE EXPRESSION S'AGIT-IL ?

- 1- Avoir le cœur sur la main (être généreux)
- 2- Avoir le cœur léger (n'avoir aucun souci)
- 3- Un cœur de lion (très courageux)
- 4- Un cœur d'artichaut (personne peu constante en amour, volage)
- 5- Un cri du cœur (expression spontanée sur la base d'émotions)

Édition

Agnès Boussion,
directrice générale

Comité de rédaction

Agnès Boussion,
directrice générale
Estelle Zehler,
rédactrice en chef

Rédaction

Chantal Day,
technicienne en administration
Sophie Beauregard,
chargée de projet

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'Ahuntsic et Montréal-Nord

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

PROCHAIN NUMÉRO :

Avril 2014

Tombée des textes :

4 mars 2014

Parution :

24 avril 2014



100%



FSC
www.fsc.org
RECYCLÉ
Papier fait à partir de matériaux recyclés
FSC® C103591