

DEUXIÈME NUMÉRO

BIEN-ÊTRE

CIUSSS DU CENTRE-OUEST DE L'ÎLE DE MONTRÉAL



Élevez votre
famille en santé

GRATUIT

DÉCOUVREZ *nos services*



Message de la haute direction du CIUSSS..... 3

Quand une crise secoue la famille :
aider la famille d'un jeune en détresse 4

Élever un adolescent? Mission imPossible!..... 6

Étudiants heureux, familles heureuses 8

Services offerts par les CLSC 10

La pédopsychiatrie à l'HGJ..... 12

Super-cliniques : Super accès aux services
de santé de première ligne 13

Groupes de médecine de famille 14

Super-cliniques 15

Centres de prélèvements 15

Soins à domicile..... 16

Gardez l'œil ouvert sur le glaucome..... 18

L'ombudsman considère les plaintes
comme un tremplin vers de meilleurs soins 19

Établissements du CIUSSS..... 20



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 

ciuss-centreouestmtl.gouv.qc.ca

Glenn J. Nashen, directeur adjoint, Communications et Relations médias | **Stephanie Malley**, chef, Communications et Relations médias
Laure-Elise Singer, rédactrice en chef | **Henry Mietkiewicz**, rédacteur principal | **Marie-Josée Lavoie** et **Wilma Elalouf**, traductrices
Eliot Edwards, concepteur graphique | **Services audiovisuels de l'HGJ**, **Howard Kay**, **Slajdana Markovic** et **Jennifer Timmons**, photographie
Lisa Blobstein, **Cristina Sanza** et **Jennifer Timmons**, collaboratrices | Page couverture : Photo et conception de **Cristina Sanza**. Sur la photo :
Mina Ladores, infirmière-chef, Centre de médecine familiale Goldman Herzl et Clinique sans rendez-vous Herzl, et **Liam Kiorpelidis**.

MESSAGE DU

DR LAWRENCE ROSENBERG et de FRANCINE DUPUIS

Chers lecteurs,

Bienvenue à ce nouveau numéro de Bien-être, une publication conçue pour vous aider à découvrir la vaste gamme de soins de santé et de services sociaux dont vous pouvez vous prévaloir au sein du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal).

Ce magazine vise à vous aider, que ce soit comme patient, comme client ou comme visiteur, à naviguer plus efficacement le système de soins de santé et à accéder rapidement aux services qui correspondent le mieux à vos besoins.

Notre réseau comprend 30 établissements, y compris des CLSC, des CHSLD, des centres de réadaptation et un hôpital de soins aigus. Ces établissements offrent des services conçus pour combler vos besoins, des cliniques d'allaitement aux lignes d'assistance téléphonique pour les personnes touchées par le cancer en passant par des groupes de soutien aux jeunes en difficulté.

Bien-être comprend des articles sur les membres de notre personnel et nos usagers exceptionnels, ainsi que des renseignements précieux qui vous aideront à tirer le meilleur parti des services que nous offrons. Dans ce numéro, vous trouverez des articles portant sur les services de première ligne, illustrant l'engagement de notre CIUSSS pour venir en aide aux personnes, mais aussi notre engagement envers le bien-être des familles.

N'hésitez pas à passer prendre notre publication gratuite dans l'un des établissements de notre CIUSSS. En raison de son orientation envers les jeunes, ce numéro sera également distribué aux élèves de sixième année des écoles de la Commission scolaire English-Montréal de notre territoire.

Et, comme les bons soins commencent par une bonne communication, nous espérons que Bien-être complètera l'information de nos réseaux en ligne pour vous guider et guider votre famille rapidement et facilement vers les soins et les services sociaux dont vous pouvez vous prévaloir.

Sincères salutations,

Lawrence Rosenberg, M.D., Ph. D.
Président-directeur général
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Francine Dupuis
Présidente-directrice générale adjointe
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal



Quand la **crise** secoue la famille

Aider les familles aux prises avec des jeunes en détresse

La famille de Maxim se sentait démunie face aux problèmes de leur adolescent de 13 ans. La vie à la maison avait détérioré à tel point que la communication ne se faisait que par des cris – ou pas du tout. À l'école, la situation n'était pas plus reluisante : Maxim était hyperactif, abusait de diverses substances et avait même exprimé l'envie de se suicider. Tous les jours, l'école le renvoyait à la maison avec une note décrivant son 'comportement inapproprié', jusqu'au jour où ce n'est pas à la maison qu'il a été envoyé, mais à l'hôpital.

« Nous avons été à l'urgence de l'Hôpital Sainte-Justine à l'insistance de la travailleuse psychosociale de l'école, explique Arlette, la mère de Maxim. La situation était devenue intenable, autant à l'école qu'à la maison. Pendant des années, nous avons été baladés d'un service à l'autre sans que Maxim reçoive l'aide dont il avait besoin. Il prenait des médicaments pour son trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité (TDAH), mais il a cessé de les prendre lorsque son médecin a dû arrêter de le suivre. Nous avons rencontré tellement d'intervenants et chaque fois, il fallait répéter toute notre histoire. Je n'en pouvais tout simplement plus. »

Après s'être assurée que Maxim était hors de danger, l'équipe de médecins et travailleurs sociaux de l'urgence a dirigé Arlette au programme CAFE. « C'était la première fois que j'entendais parler de ce programme et malgré notre scepticisme

à la suite de toutes ces années où nous nous sommes sentis abandonnés par notre système de santé, nous avons accepté d'y participer. Et heureusement, car cela a sauvé notre famille. »

CAFE (Crise-Ado-Famille-Enfance) est dirigé par une équipe de professionnels spécialisés en gestion de crise auprès d'enfants de 5 à 17 ans et de leurs familles, qui interviennent quand la situation de détresse familiale est à son plus fort. « Nous voyons des familles qui ont perdu le contrôle de leur enfant, qui n'ont plus de respect pour les règles ou d'échanges positifs, dit **Sophie Ménard**,

chef d'équipe du programme CAFE. Les familles qui se retrouvent dans une impasse se sentent souvent démunies, et cette détresse psychologique peut créer un sentiment d'urgence. Sans intervention rapide, rupture familiale, fugue, crime ou même tentative de suicide peuvent survenir. »

En raison de l'urgence de ces crises, les travailleurs sociaux et psychoéducateurs qui composent l'équipe CAFE sont 'de garde' 365 sur 365 pour pouvoir agir dans un délai de deux heures. Ils interviennent pendant les heures d'école et les soirs, de 14 h à 21 h, directement sur les lieux. « Le service est accessible, souligne Mme Ménard.

Notre équipe opère dans le milieu de vie du jeune, que ce soit l'école, la maison ou ses lieux de rencontre dans la communauté. Nous sommes ainsi bien placés pour éviter que la situation empire et atténuer le sentiment d'urgence. L'idée est de tout faire pour que les parents n'arrivent pas au stade où ils baissent les bras parce qu'ils 'n'en peuvent plus' ».

Les parents de Maxim étaient presque sur le point de s'avouer vaincus par le comportement de leur fils en difficulté. « Nous étions au bout du rouleau, avoue Arlette. L'ambiance à la maison était invivable. Chacun était retranché sur ses positions, et nous ne pouvions plus nous parler. Et les notes que nous recevions de l'école qui ne cessaient de critiquer Maxim ne faisaient qu'empirer les choses. Notre famille était si ébranlée que nous étions



arrivés à souhaiter le départ de Maxim de la maison. Nous avons besoin de respirer. Nous n'en pouvions plus. »

Le but de CAFE est de trouver des solutions de rechange au placement ou au signalement à la Direction de la protection de la jeunesse, idéalement des solutions qui permettent au jeune de rester dans son environnement familial. « C'est lorsque la détresse est la plus grande que la famille se mobilise et qu'elle devient plus ouverte au changement », explique Mme Ménard.

Pour Maxim et sa famille, ce changement s'est opéré grâce à **Nicolas Masse**, travailleur social du programme CAFE. Arlette dit être étonnée, en rétrospectif, que les nombreux conseillers de son fils pendant des années étaient des femmes. « Maxim avait besoin d'une figure masculine. Vu les nombreuses interventions qu'il avait vécues, il était sur la défensive au début. Mais il a rapidement noué une solide relation de confiance avec Nicolas. Nicolas ne nous a fait aucune promesse : il s'est plutôt attelé à rehausser l'estime de soi de Maxim, à l'encourager et à le valoriser ».

Au bout d'un mois, Nicolas avait réussi à calmer la crise après deux ou trois visites hebdomadaires à la maison (pour voir Maxim et sa famille). « La tension s'était assez dissipée pour que nous puissions nous parler. C'était remarquable – lorsque nous nous sommes engagés dans le programme, nous avons constaté que

des progrès, a souligné Arlette. Dans les semaines suivantes, grâce à l'appui constant de Nicolas et à sa démarche ouverte, nous avons réussi à fixer des limites ».

Les intervenants de CAFE travaillent individuellement avec les familles pendant un maximum de trois mois, au besoin, pour comprendre les causes sous-jacentes de la crise. Ils créent une structure à la maison qui sert de filet de sécurité pour prévenir les récidives. « Notre rôle est de fournir les outils qui aideront à réorienter les familles enlisées dans la dysfonction, explique M. Masse. Elles apprennent à résoudre les problèmes, à négocier les règles, à aplanir les conflits et à composer avec les changements et les transitions. Quand la famille comprend que nous pouvons travailler ensemble pour améliorer la situation, elle retrouve l'espoir ».

« Notre appui permet de changer l'ambiance familiale et d'améliorer la qualité des interactions, de sorte que les parents et les enfants puissent communiquer plus librement et efficacement, précise M. Masse. « Parallèlement, poursuit Arlette, M. Masse est intervenu auprès de l'école afin de leur expliquer le besoin de regrouper les commentaires critiques pour éviter de nous submerger dans le négatif. Il leur a aussi demandé de souligner les bons côtés de Maxim pour l'encourager.

Par ailleurs, pour que Maxim recommence à être traité pour son TDHA, M. Masse

a obtenu une consultation auprès d'un médecin spécialisé dans cette affection. Il a également suggéré que Maxim suive un cours de sauveteur, ce que Maxim a fait avec grand enthousiasme.

« Nicolas avait plein de bonnes idées et d'initiatives. Toutes ces stratégies, conjuguées à la médication, ont complètement transformé notre fils, déclare Arlette. Maxim se sent valorisé, ce qui a grandement relevé sa confiance et son estime de soi. Avant, il était habité par un sentiment d'échec, mais maintenant, il croit en lui et ça le motive. Même les amis à l'école lui ont dit qu'il a beaucoup changé. Il reste calme et attentif en classe, et il fait ses devoirs, ce qui a amélioré ses notes. Maxim aborde tout avec une attitude positive. Ces changements à la maison, à l'école et dans ses activités de loisir sont une source d'énergie positive dans la vie de Maxim. »

Bien que les intervenants du programme CAFE travaillent au CLSC de Côte-des-Neiges et au CLSC de Benny Farm, les familles en crise dans les régions desservies par le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal peuvent faire appel à eux sur recommandation d'un médecin. Les parents peuvent appeler le service Info-Social 811, en tout temps. Un suivi sera effectué sans tarder auprès de l'équipe CAFE si la famille en crise répond aux critères du programme. Dans le cas contraire, les parents sont dirigés à un autre programme convenant à leur situation.

**SUIVRE
FOLLOW**

**AIMER
LIKE**

**PARTAGER
SHARE**

**COMMENTER
COMMENT**

f CIUSSS Centre-Ouest Montréal
CIUSSS West-Central Montreal

t @CIUSSS_COMTL

i @ciusss_comtl

y CIUSSS Centre-Ouest
West-Central Montreal

#BaladoVotreSanté
#YourHealthPodcast

in CIUSSS du Centre-Ouest-L'Île-de-Montréal
CIUSSS West-Central Montreal

Élever un adolescent?

Mission imPossible!

Derrière la porte fermée de la chambre de chaque adolescent se cache un jeune qui – paradoxalement – veut être entendu.

Certes, les adolescents passent ces années formatives à affirmer leur droit d'explorer, de prendre des risques et de faire leurs propres choix. Ils acquièrent leur indépendance tandis qu'ils empruntent, tête la première et obstinés, le chemin vers l'âge adulte.

« Les parents pourraient être tentés de baisser les bras ou de garder leur distance pendant cette étape de vie difficile, surtout

faire les bons choix, et il a la possibilité de découvrir qui il est et de s'affirmer.

« Même s'ils semblent vouloir se couper de leurs parents, les adolescents ont besoin, peut-être plus que jamais pendant cette phase cruciale de leur développement, d'être guidés et soutenus », explique Mme Boulanger.

Pour leur part, les parents sont pardonnés s'ils appréhendent ou redoutent cette période de transition de leur enfant, car même si la colère, l'isolement et la révolte font partie du développement normal

Cette perception installe un sentiment de solidarité entre les parents d'adolescents. »

Pour tirer parti de ces affinités, le CLSC de Côte-des-Neiges propose des ateliers gratuits pour *Faciliter la relation parent-adolescent*. « Nous offrons un environnement de soutien aux parents afin de pouvoir les accompagner pendant ces moments exigeants, précise Mme Boulanger. Les parents qui s'inscrivent à nos ateliers deviennent amis les uns avec les autres, et ils établissent un réseau de soutien avec d'autres personnes qui ont à relever les



s'ils pensent que leur adolescent les repousse », dit **Marie-Eve Boulanger**, agente de planification, programmation et recherche, Direction des services intégrés de première ligne du programme Jeunes en difficulté. Or, contrairement à ce que l'on pourrait croire, la présence et la disponibilité d'un parent rendent l'adolescent plus réceptif à l'influence parentale. Dans une famille ouverte et communicative, il apprend à se forger ses opinions, à prendre le contrôle et à

des ados, elles ne sont pas faciles à gérer. Heureusement, il existe des moyens efficaces de se rapprocher de cette génération. En effet, la recherche révèle des stratégies qui renforcent les liens entre le parent et son enfant et aident les mères et les pères à placer leur ado sur le chemin d'une vie adulte saine, heureuse et gratifiante.

« C'est l'ambition de presque tout parent, pourtant un grand nombre pense ne pas être à la hauteur, poursuit Mme Boulanger.

mêmes défis. Les discussions en groupes ont souvent des vertus plus thérapeutiques que les discussions individuelles ».

Ces ateliers ont lieu deux fois par mois à Montréal et à Laval et se composent de cinq séances, chacune portant sur un aspect précis de l'éducation des ados. Le premier atelier, *Attention : Zone de construction*, porte sur les étapes du développement des adolescents et aborde la maturation du cerveau et du corps. Le but est de démystifier

les processus biologiques à la base des impulsions et humeurs de l'adolescent.

« Les parents arrivent aux ateliers convaincus que leur enfant a un problème et ils repartent en se sentant moins seuls, dit **Selin Cemali**, travailleuse sociale responsable d'animer les ateliers avec ses collègues de l'équipe du programme Jeunes en difficulté. C'est parce qu'ils découvrent, en écoutant les expériences des autres, que le comportement de leur enfant fait partie de la trajectoire normale de l'adolescence. »

Chaque atelier est dirigé par deux animateurs de l'équipe de travailleurs sociaux et de psycho-éducateurs du programme Jeunes en difficulté. La paire de professionnels est généralement composée d'un homme et d'une femme, pour représenter la mère et le père. Au début de chaque séance, les 12 participants se présentent pour briser la glace puis se lancent dans un remue-ménages sur différents thèmes. Les animateurs commencent par un exposé théorique préliminaire sur le sujet abordé pour fournir aux parents des outils utiles qui les aideront à gérer les situations complexes qu'ils pourraient vivre avec leurs ados.

La démarche pratique et interactive prônée permet aux parents d'appliquer ces outils dans un environnement sûr, de dire Mme Cemali. Par exemple, les parents participent à des exercices de mise en situation selon un scénario inventé par les animateurs en fonction de ce qui pourrait se produire au sein de la famille. Ils doivent appliquer un style parental particulier, comme le style autoritaire, c'est-à-dire strict, sévère et intransigeant, ou une approche démocratique, qui privilégie plutôt une discipline juste et cohérente, un esprit d'ouverture et des marques d'affection. Pendant la mise en situation, les participants assument non seulement le rôle du parent, mais aussi de l'adolescent.

« Il est essentiel que les parents pratiquent l'empathie afin qu'ils puissent se mettre à la place de leur ado et trouver les moyens de composer avec les nombreux changements auxquels ils font face », dit Mme Cemali. Les parents découvrent aussi dans quelle mesure ils connaissent leur enfant dans le cadre d'un autre exercice où ils doivent répondre à une série de questions sur les différents aspects de leur vie, dont :

- **Qui est le meilleur ami de leur enfant?**
- **Quelle est la personne qui a le plus d'influence dans la vie de leur enfant (à part les membres de la famille)?**
- **Leur enfant se sent-il accepté par ses pairs?**
- **Quel est son sujet préféré à l'école?**
- **Quelle est la réalisation dont il est le plus fier cette année?**
- **Quel est l'objet qu'il chérit le plus?**
- **Quelle est sa plus grande crainte?**
- **Qu'est-ce qui le met en colère?**

Lorsqu'ils rentrent à la maison après l'atelier, les parents posent les mêmes questions à leur enfant et comparent leurs réponses. « C'est un excellent exercice pour engager la conversation et favoriser la communication dans la famille », souligne Mme Cemali.

L'atelier *Gérer les négociations et conflits*, particulièrement populaire, guide les parents qui pourraient se sentir dépassés par les disputes avec leur ado. « Il fume dans sa chambre? » « Il va à une fête, mais refuse de vous donner l'adresse ou le numéro de téléphone du lieu où il se rend? » « Il a accepté de garder le petit frère ou la petite sœur, mais revient sur sa promesse? » Dans nombre de situations, les parents peuvent trouver une solution raisonnable au problème en notant, étape par étape :

- **Qui est impliqué dans la dispute;**
- **Quels sont les intérêts de chaque partie;**
- **Quels besoins sont compatibles;**
- **Quelles sont leurs positions respectives;**
- **Qui fait preuve de souplesse.**

« La clé est de trouver une solution satisfaisante pour tous en ayant recours à une approche collaborative qui engagera votre enfant, plutôt que de lui imposer votre volonté sans tenir compte de ses sentiments ou opinions », explique Mme Cemali.

« Les parents qui font appel à nous en espérant trouver une formule gagnante unique qui les aidera à surmonter cette période sont frustrés, dit Mme Cemali. Il y a simplement trop de variables, comme la personnalité de chaque membre de la famille, la dynamique familiale dans son ensemble et le contexte culturel dans lequel ils vivent. »

« Le rôle des conseillers n'est pas de faire la morale. Nous sommes des professionnels, pas des spécialistes, note Mme Cemali. Les animateurs des ateliers créent une ambiance de détente et servent des boissons et des collations pour que les participants se sentent à la maison. Nous sommes là plutôt pour aider les parents à se soutenir les uns et les autres en favorisant un échange ouvert d'idées vues de différents angles. Ces échanges donnent souvent lieu à des conseils utiles, du genre : 'Oui, notre famille a vécu une situation semblable : avez-vous pensé à utiliser cette approche, elle a bien fonctionné pour nous' ».

« Ce sont les parents qui sont les spécialistes de la vie de leur enfant; ce sont eux qui connaissent le mieux leur ado et ont les solutions pour le guider. Comprendre cela est vraiment stimulant. Nous constatons, pendant les séminaires, qu'ils reprennent confiance dans leur rôle parental. »

Et comme ils en ont rarement l'occasion à la maison, nous donnons aux parents le dernier mot sur les ateliers : « Avec quoi repartez-vous? »

« Des outils concrets pour améliorer la communication avec mon ado. »

« Intégrer le message au 'je' ».

« La motivation de devenir un meilleur parent. »

« Avec une conviction qui était cachée par mes inquiétudes. »

« Moins d'anxiété et plus de confiance. »

« Avec une bonne énergie pour continuer à aimer ma fille. »

Les parents qui souhaitent suivre les ateliers doivent s'inscrire, car le nombre de places est limité. Un seul parent ou les deux peuvent assister aux ateliers, qui ont lieu après les heures de travail, à raison de deux fois par année, en automne et en hiver, alternativement en anglais et en français. Pour réserver une place ou pour obtenir plus d'information, communiquez avec **Nicolas Masse**, travailleur social au programme *Jeunes en difficulté*, par courriel, à l'adresse Nicolas.Masse.dlm@ssss.gouv.qc.ca ou par téléphone, au **514-731-1386, poste 2042.**



LE BONHEUR DES ÉLÈVES FAIT LE BONHEUR DES FAMILLES

Les travailleurs sociaux dans les écoles primaires appuient le développement social et émotionnel des élèves

Les enfants du territoire du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal bénéficient non seulement de l'aide d'enseignants dévoués, mais aussi de l'appui de professionnels de la santé comme les travailleurs sociaux. Ces derniers veillent à ce que le développement social et émotionnel des élèves suive le rythme de leur apprentissage scolaire, afin qu'ils puissent croître dans un milieu sûr et bienveillant. **Julia Karpinski** (debout sur la photo), travailleuse sociale de l'équipe École en santé de la Direction des services intégrés de première ligne, décrit son travail auprès des élèves, des familles et du personnel professionnel à l'école Sinclair Laird de la Commission scolaire English-Montréal dans le quartier Parc-Extension.

Quel est votre principal rôle en tant que travailleuse sociale dans une école primaire?

Le travailleur social a pour rôle d'appuyer et d'accompagner les parents. Il facilite leur accès aux ressources, qu'il s'agisse de celles de l'école, ou des services et des programmes du CLSC. Je reçois d'abord les références et les demandes, puis j'évalue la situation psychosociale de la famille et de l'enfant. J'identifie les besoins de l'enfant et je tiens compte de ce que la famille veut. Pour avoir un portrait complet de la situation, je rencontre l'enfant et les parents, les enseignants, ainsi que le directeur et tout autre professionnel impliqué dans le parcours de l'élève. Je suis ensuite en mesure d'évaluer ce dont a besoin l'enfant, puis de conseiller à la famille les services appropriés.

Quelles sont les situations qui requièrent la consultation d'un travailleur social?

Il peut s'agir d'une simple recommandation : le parent a du mal à établir une routine et de la discipline à la maison, et l'enseignant remarque que l'adaptation en classe de l'élève en souffre. L'enseignant rencontrera donc d'abord les parents, et leur proposera de faire appel à moi. Si les parents acceptent, ils remplissent un formulaire de référence qui m'est remis. J'entre ensuite en contact avec la famille pour la rencontrer.

Les références que je reçois découlent principalement de problèmes de comportement ou d'estime de soi, du divorce ou de la séparation des parents, d'un décès dans la famille, ou d'ennuis financiers.

Collaborez-vous avec les enseignants et les autres membres du personnel de l'école?

Tout à fait! Mon travail repose sur la collaboration. Je travaille de concert avec les autres professionnels de l'école, comme le psychologue, l'orthophoniste, l'enseignant-ressource, l'ergothérapeute et l'éducateur spécialisé, ainsi qu'avec les membres de mon équipe École en santé au CLSC.

Vers quelles ressources pouvez-vous diriger un élève?

La plupart des écoles primaires emploient des professionnels de la santé, comme des psychologues, des orthophonistes, des enseignants-ressources et des ergothérapeutes.

Du côté du CLSC, je peux recommander le programme Jeunes en difficulté ou les services de l'équipe Santé mentale jeunesse. Parfois, les parents communiquent directement avec moi pour trouver du soutien pour eux-mêmes. Je les réfère alors aux services généraux pour adulte du CLSC.

Avant la référence, l'enseignant, le directeur et moi pouvons rencontrer les parents pour que j'établisse le contact avec eux en personne, plutôt qu'au téléphone. C'est moins intimidant.

Quelle valeur un travailleur social apporte-t-il en milieu scolaire?

La présence dans l'école d'un travailleur social associé au CLSC, qui est au fait non seulement des ressources de ce centre, mais aussi de celles de la communauté, facilite beaucoup les consultations.

Si un enseignant me demande de donner un atelier sur un sujet donné, je peux le faire. J'anime des ateliers en classe, par exemple sur la puberté pour les élèves de 6^e année ou sur l'estime de soi. Ces présentations répondent toujours à un besoin de l'école.

Les parents comprennent-ils bien votre rôle dans l'école et l'aide que vous pouvez leur apporter?

Souvent, quand les mots « travailleur social » sont prononcés, les parents y sont réfractaires. Pourtant, mon travail, c'est de les appuyer et de les accompagner dans leur cheminement, et de les impliquer dans le processus décisionnel. La consultation d'un travailleur social se fait sur une base volontaire, et elle repose sur les volontés et les besoins de la famille. Je ne suis pas là pour juger les gens, mais pour évaluer leur situation et trouver les services ou l'aide qui leur conviennent. Il n'y a

aucune approche toute faite, et c'est très important de s'en souvenir, parce que chaque famille a sa façon de voir les choses.

Puisque je travaille pour le CLSC et non pour la commission scolaire, les parents ont le droit de m'appeler directement, même si c'est juste pour me consulter. Je suis là pour répondre à toutes leurs questions. Ils veulent habituellement me parler de ce qui se passe avec leur enfant à l'école, mais il arrive que des parents me demandent des ressources pour eux-mêmes. Les ressources qui aident le parent aident aussi l'enfant! Le bien-être du parent rejillira sur l'enfant. Un parent qui connaît les ressources à sa disposition gagne en autonomie, et il est amené à réfléchir à ses compétences parentales.

Quel est l'aspect le plus gratifiant de votre travail en milieu scolaire?

J'adore être travailleuse sociale, et j'aime beaucoup le milieu scolaire! Il faut que les enfants soient heureux à l'école comme à la maison. Quand je vois un enfant s'épanouir à la suite de changements apportés à l'école ou chez lui, je trouve très gratifiant d'y avoir contribué.



Balado Votre santé

Animé par Carl Thériault

Le pédiatre



Quand consulter un pédiatre



Les avantages d'un suivi pédiatrique



Les services de néonatalogie



Comment trouver un pédiatre

balado.ciusscentreouest.ca

CIUSSS
CENTRE-OUEST WEST-CENTRAL
MONTREAL MONTREAL

Services offerts par les CLSC

Santé sexuelle

Des conseils et des services de dépistage des infections transmissibles sexuellement ou par le sang (ITSS) sont offerts gratuitement et en toute confidentialité. Vous pouvez aussi obtenir de l'information et des conseils concernant la contraception ou la grossesse non désirée.

CLSC de Côte-des-Neiges
514-731-8531

CLSC de Parc-Extension
514-273-9591

CLSC Métro
514-934-0354

CLSC de Benny Farm et CLSC René-Cassin
514-484-7878

Clinique d'alimentation de la femme enceinte

Séances d'information sur l'alimentation de la mère pendant la grossesse.

CLSC de Côte-des-Neiges
514-731-8531, poste 5087

Programme olo

Le programme soutient les femmes enceintes admissibles qui vivent avec un faible revenu, en leur offrant la possibilité d'obtenir gratuitement des aliments essentiels (œufs et lait) et des suppléments minéralo-vitaminiques.

CLSC de Côte-des-Neiges
514-731-8531, poste 5086

CLSC de Parc-Extension
514-273-9591, poste 6354

CLSC Métro
514-934-0354, poste 7780

CLSC de Benny Farm et CLSC René-Cassin
514-484-7878

Cours prénataux

Les cours prénataux aident les futurs parents à préparer l'accouchement et les premiers jours avec le nourrisson, notamment en ce qui a trait à l'allaitement à privilégier comme choix santé.

CLSC de Côte-des-Neiges
514-731-8531, poste 5087

CLSC de Benny Farm et CLSC René-Cassin
514-484-7878, poste 3585

Aide à l'allaitement

Des cliniques d'allaitement offrent aux mères, aux futures mères et à leur famille immédiate la possibilité de rencontrer des intervenantes pour répondre à leurs questions sur l'allaitement. Ces rencontres sont aussi l'occasion de partager avec d'autres mères.

CLSC de Côte-des-Neiges
514-731-8531, poste 2439

CLSC de Parc-Extension
514-273-9591, poste 6354

CLSC Métro
514-934-0354, poste 7401

CLSC de Benny Farm et CLSC René-Cassin
514-484-7878, poste 3531

Atelier purée santé

Un atelier animé par une infirmière et une nutritionniste, qui vous explique comment faire des purées pour votre bébé.

CLSC de Côte-des-Neiges
514-731-8531, poste 2257

CLSC de Parc-Extension
514-273-3800, poste 6350



Joignez-vous à nous.



Nous embauchons!

carrieres.ciusscentreouest.ca

CIUSSS
CENTRE-OUEST WEST-CENTRAL
MONTRÉAL | MONTREAL

Clinique bébé-dent

Une clinique gratuite avec une hygiéniste dentaire qui prend place une fois par mois, pour les tout-petits, âgés de six mois à trois ans.

CLSC de Côte-des-Neiges

514-731-8531, poste 2850

CLSC de Parc-Extension

514-273-9591, poste 6301

Enfants avec besoins particuliers

Services aux jeunes atteints de déficience intellectuelle et de troubles envahissants du développement (DI-TED) ainsi qu'aux jeunes atteints de déficience physique (DP) et à leurs proches.

CLSC de Côte-des-Neiges

514-731-8531

CLSC de Parc-Extension

514-273-9591

CLSC Métro

514-934-0354

CLSC de Benny Farm et CLSC René-Cassin

514-484-7878

Clinique jeunesse (12-24 ans)

Notre équipe (infirmière, médecin, travailleuse sociale) est disponible pour aider les adolescents et les jeunes adultes.

CLSC de Benny Farm et CLSC René-Cassin

514-484-7878

SERVICE CAFE

(Crise-Ado-Famille-Enfance)

Info-Social

8-1-1

Santé mentale

Nos équipes peuvent vous aider en cas de détresse émotive ou psychologique, de dépendances, de violence, d'abus, de pauvreté et d'exclusion ou de problèmes de santé mentale, diagnostiqués ou non. Des services d'accueil, de suivi, d'orientation et de consultation sont offerts autant aux adultes qu'aux enfants et aux jeunes, sur rendez-vous.

CLSC de Côte-des-Neiges

514-731-8531

CLSC de Parc-Extension

514-273-9591



CLSC Métro

514-934-0354

CLSC de Benny Farm et CLSC René-Cassin

514-484-7878

Clinique anti-tabac (CAT)

Un intervenant est disponible pour vous aider à adopter de saines habitudes de vie en lien avec une saine alimentation, la pratique régulière d'activités physiques et le non-tabagisme.

CLSC de Côte-des-Neiges

514-731-8531, poste 2850

CLSC de Parc-Extension

514-273-9591, poste 6301

CLSC Métro

514-934-0354, poste 7399

CLSC de Benny Farm et CLSC René-Cassin

514-484-7878, poste 1420

Santé et groupe de soutien pour les femmes

Activités d'évaluation et de dépistage du cancer du sein et référence vers un centre de dépistage désigné (CDD) pour les mammographies.

CLSC de Côte-des-Neiges

514-731-8531, poste 5508

CLSC de Parc-Extension

514-273-9591, poste 6399

CLSC Métro

514-934-0354, poste 7345

CLSC de Benny Farm

514-484-7878, poste 3554

Échange de seringues

Service d'échange et de récupération de seringues usagées pour les utilisateurs de drogues injectables (UDI).

CLSC Métro

514-934-0354

CLSC de Benny Farm

514-484-7878

Risque cardio-métabolique

Suivi des maladies chroniques incluant diabète, hypertension artérielle, maladie pulmonaire obstructives chronique et maladie coronarienne.

Diabète, hypertension artérielle et maladie pulmonaire obstructive chronique

CLSC de Côte-des-Neiges, de Parc-Extension, et de Benny Farm

514-484-7878, poste 1420

Maladie coronarienne

CLSC de Benny Farm

514-484-7878, poste 1420

Programme de prévention des chutes (pied)

Le programme PIED est un programme intensif de prévention des chutes d'une durée de 12 semaines pour les personnes âgées de 65 ans et plus.

CLSC de Parc-Extension

514-273-9591, poste 6518

CLSC de Benny Farm

514-484-7878, poste 3475

La pédopsychiatrie à l'HGJ | 50 ANS DE SOINS AUX ENFANTS ET DE SOUTIEN À LEURS FAMILLES

Cette année marque le 50^e anniversaire de la Division de pédopsychiatrie de l'Hôpital général juif, une occasion idéale de nous pencher sur ses premières années et de célébrer ses nombreux succès.

Si les différences entre les premiers temps et les temps modernes sont considérables — les enfants étant maintenant traités dans le pavillon Ruth et Saul Kaplan, plus spacieux et lumineux — les fondamentaux des programmes n'ont pas changé. En effet, ils restent ancrés sur une démarche novatrice, soit une stratégie de traitement engageant non seulement l'enfant, mais la collaboration entre parents, enseignants, thérapeutes, personnel infirmier et autres professionnels de la santé.

« Nous ne sommes pas une école, mais un établissement de traitement, de dire la **Dre Jaswant Guzder**, ancienne directrice du Centre qui a pris sa retraite l'été dernier après une carrière de plus de 40 ans au sein de l'HGJ. Nous guidons les enfants et leurs familles afin de leur donner la force d'évoluer dans une école normale. C'est l'objectif du traitement prôné ici. »



« C'est pourquoi il est tellement important pour les 56 enfants du Centre, dont la moitié est âgée de moins de 7 ans et l'autre, de 8 à 12 ans, de fréquenter leur école normale une journée par semaine, explique la Dre Guzder. Il est donc essentiel de maintenir des liens étroits entre le personnel du Centre et les enseignants des enfants. »

« Le nouvel édifice, inauguré en 2010, aide aussi à atténuer le stigmate associé au fait de fréquenter un hôpital ou un centre de pédopsychiatrie, ajoute la **Dre Paola Habib**, nommée directrice de la Division de pédopsychiatrie l'été dernier. Les patients et leurs familles sont rassurés et agréablement surpris du cadre. »

Ce qui a particulièrement impressionné la Dre Habib lorsqu'elle s'est jointe à l'HGJ en 2014, « c'est la démarche axée sur la culture, qui met fortement l'accent sur la thérapie familiale et une approche multidisciplinaire plutôt que sur la médication seulement ».

Lancée en 1967, la Division de pédopsychiatrie avait comme premier directeur le **Dr Ronald Feldman**. Située au 4^e étage de la nouvelle aile nord-est de l'Hôpital, la Division est entrée dans l'histoire lorsqu'elle a établi la première unité pédopsychiatrique interne dans un hôpital général canadien.



Malgré cette percée, le Dr Feldman s'est par la suite vu obligé de fermer cette unité pour optimiser les fonds, le personnel et les ressources connexes. « Ce changement, dit-il, nous a permis de prodiguer des soins à plus

du double de jeunes patients tout en répondant aux besoins des enfants nécessitant plus d'attention, surtout ceux souffrant de troubles autistiques. »

« Beaucoup de choses ont été accomplies malgré le sous-financement chronique et les installations à peine suffisantes pendant de nombreuses années », explique **Rosemary Short**, qui s'est jointe à l'HGJ en 1983, et a occupé le poste d'infirmière-chef de la Division de pédopsychiatrie de 1990 jusqu'à sa retraite, en juillet dernier.

La grande difficulté était de devoir disperser les divers éléments de pédopsychiatrie un peu partout dans l'HGJ et dans deux écoles externes. Les traitements étaient en grande partie assurés au 4^e étage du pavillon A de l'HGJ, dont les salles étroites avaient auparavant servi à l'École des soins infirmiers de l'HGJ.

« Les professionnels n'avaient même pas leur propre bureau, se souvient Mme Short. Quatre ou cinq personnes devaient partager le même espace de travail, après moult négociations. Par exemple, ils devaient décider quand leurs collègues verraient une famille et s'ils pourraient malgré tout faire leurs appels téléphoniques. La question revenait sans cesse : 'Comment vais-je pouvoir faire mon travail? Je n'ai nulle part où m'asseoir'. »

Conscientes qu'il était grand temps de doter la Division de pédopsychiatrie d'un « foyer » distinct, la Dre Guzder et Mme Short élaborèrent en 2005 une proposition qui mena éventuellement à la construction du pavillon Ruth et Saul Kaplan.

Inauguré en 2010, le nouvel édifice offre un cadre non seulement plus propice aux traitements, mais il permet également de centraliser tous les éléments du programme.

« C'est ce que je considère comme mon legs le plus important — réunir tous les éléments du Service sous un seul toit, de dire la Dre Guzder. Il cimentera la fusion de nos Services de recherche et de notre modèle de thérapie familiale, qui est à mon avis d'un des meilleurs au pays. »

Super-cliniques : **SUPER** accès aux services de santé de première ligne

La place d'un 'orphelin' n'est pas dans la salle d'attente bondée d'un Service d'urgence! Dorénavant, les 'patients orphelins', c'est-à-dire les personnes qui n'ont pas accès à un médecin de famille, peuvent recevoir les soins dont ils ont besoin plus rapidement à l'une des six super-cliniques offrant des consultations médicales sans rendez-vous.

En effet, depuis le mois de septembre 2017 les patients qui n'ont pas de médecin de famille ou dont le médecin n'est pas libre rapidement peuvent se rendre à l'un des GMF-R ou super-cliniques du territoire desservi par le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Les équipes multidisciplinaires de ces cliniques accueillent les patients 7 jours sur 7, 12 heures par jour, ce qui constitue une solution de rechange pratique comparativement à la salle d'attente achalandée d'un hôpital.

« Le groupe de première ligne cherche continuellement à combler le mieux possible les besoins de notre population locale, en fonction des besoins médicaux particuliers », déclare **Lisa Westaway**, la directrice adjointe des Services intégrés de première ligne. « Nous examinons la manière dont les services sont fournis et le lieu où ils le sont, afin d'offrir l'appui le plus pertinent à nos usagers, en partenariat avec les cliniques de la communauté. »



Les super-cliniques sont bien équipées pour combler les besoins des patients ayant des problèmes médicaux semi-urgents. Des tests de diagnostic et des services de radiologie peuvent être effectués à la clinique même ou à proximité de celle-ci. Ainsi, un patient qui éprouve de la difficulté à respirer peut obtenir une radiographie des poumons, et un test sanguin peut être effectué pour un patient diabétique. Les résultats de l'analyse de laboratoire ou de l'imagerie médicale sont disponibles plus rapidement, ce qui signifie que le médecin peut prescrire un médicament ou un traitement dans un délai raisonnable.

De plus, les super-cliniques facilitent l'accès aux soins lors d'une augmentation de la demande de services, par exemple pendant les périodes d'activité grippale, souligne **Julie Simard**, agente de planification, de programmation et de recherche en première ligne.

Vous trouverez plus d'information au sujet des super-cliniques sur le site Web de notre CIUSSS, à Accueil > Soins et services > Les groupes de médecine familiale (GMF) > Qu'est-ce qu'un GMF? > Les super-cliniques (GMF-Réseau).

COUP D'OEIL SUR LES SUPER-CLINIQUES

- accueillent les patients qui n'ont pas accès à un médecin de famille;
- fournissent des services 12 heures par jour, 7 jours sur 7, 365 jours sur 365;
- offrent des consultations médicales sans rendez-vous le jour même;
- comportent des services de prélèvement et de radiologie sur place;
- utilisent des dossiers médicaux électroniques pour assurer la continuité des soins;
- six super-cliniques desservent le territoire du CIUSSS.

Groupes de médecine de famille

Les groupes de médecine de famille (GMF) sont constitués de médecins de famille travaillant en groupe et en collaboration avec divers professionnels.

GMF Cavendish

- CLSC de Benny Farm
- CLSC René-Cassin

GMF du Village Santé

- CLSC Métro
- CLSC de Côte-des-Neiges
- CLSC de Parc-Extension
- Maison Bleue
- La Maison Bleue de Parc-Extension

GMF Centre de médecine de famille Goldman Herzl

5790, chemin de la Côte-des-Neiges
Pav. H. 2^e étage
Montréal
Tél. : 514-340-8253

GMF de La Cité

300, rue Léo-Pariseau, bureau 900
Montréal
Tél. : 514-281-1722
Centre des rendez-vous : 514-316-8127

GMF La Cité médicale de Montréal

Complexe Alexis Nihon, 2^e tour
3500, boul. de Maisonneuve Ouest
bureau 1520
Montréal
Tél. : 514-788-6484
Fax : 514-788-1983
Courriel : secretariat@lacitemedicale.com

GMF Elna Decarie

6900, boul. Décarie, bureau M160
Montréal
Tél. : 514-373-3562

GMF MDCM

5515, rue Saint-Jacques, bureau 100
Montréal
Tél. : 514-484-0999
Fax : 514-484-9262

GMF St. Mary's

3777, rue Jean-Brillant
Montréal
Tél. : 514-734-2677

GMF Santé Kildare

7005, rue Kildare, bureau 14
Côte-Saint-Luc
Tél. : 514-397-0777
Fax : 514-507-5717
Courriel : info@santekildare.ca

GMF Santé Médic

5950, chemin de la Côte-des-Neiges
bureau 220
Montréal
Tél. : 514-733-7381
Courriel : info@santemedic.ca

GMF Santé Mont-Royal

4480, rue Côte-de-Liesse, bureau 110
Ville de Mont-Royal
Tél. : 514-819-6649
Fax : 514-731-6650
Courriel : reception@santemontroyal.com

GMF Forcemédic 3

1, avenue Westminster Nord, 2^e étage
Montréal
Tél. : 514-787-1818
Courriel : info@forcemedic.com

GMF Métro Médic Centre-Ville

1538, rue Sherbrooke Ouest, bureau 100
Montréal
Tél. : 514-932-2122

GMF Queen Elizabeth

2111, rue Northcliffe
Montréal
Tél. : 514-481-4343

GMF Groupe Santé

Westmount Square

1, Westmount Square, pav. A, bureau 180
Westmount
Tél. : 514-934-2334
Fax : 514-931-2929
Courriel : info@medwestmountsquare.com

GMF Diamant

5885, chemin de la Côte-des-Neiges
bureau 201
Montréal
Tél. : 514-731-5994

Outil en ligne consacré aux cliniques des groupes de médecine de famille

Les groupes de médecine de famille (GMF) ont été créés pour améliorer l'accès des patients aux soins médicaux au sein de notre CIUSSS, et maintenant un site Web facilite l'accès numérique à ces cliniques et aux services qu'ils prodiguent.

gmf.ciussscentreouest.ca

Ce site comprend une introduction aux GMF, décrit le rôle des différents membres de l'équipe (infirmières, travailleuses sociales, nutritionnistes et kinésithérapeutes), et fournit une liste de toutes les cliniques au sein du réseau ainsi que leurs coordonnées et une carte indiquant leur emplacement exact.

Le site explique également aux Montréalais la marche à suivre pour trouver un médecin de famille qui accepte de nouveaux patients dans la zone desservie.

Cette section se trouve dans le site Internet du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, sous Accueil > Soins et services > Groupes de médecine familiale (GMF).

Super-cliniques

Un **GMF** qui a une désignation réseau (**GMF-R**) a aussi pour mission d'offrir à sa clientèle des services médicaux généraux urgents simples, semi-urgents en premier ligne, de prélèvement et de radiologie.

GMF-R Centre sans rendez-vous Herzl

5858, chemin de la Côte-des-Neiges
bureau 500
Montréal
Tél. : 514-340-8311
Ouvert tous les jours, 8 h 30 – 20 h 30

GMF-R Forcemédic 3

1, avenue Westminster Nord
2^e étage
Montréal
Tél. : 514-787-1818
Courriel : info@forcemedic.com
Ouvert tous les jours, 8 h – 20 h

GMF-R Métro Médic Centre-Ville

1538, rue Sherbrooke Ouest
bureau 100
Montréal
Tél. : 514-932-2122
Ouvert tous les jours, 8 h – 20 h



GMF-R Queen Elizabeth

2111, rue Northcliffe
Montréal
Tél. : 514-481-4343
Ouvert tous les jours, 8 h – 20 h

GMF-R Groupe Santé Westmount Square

1, Westmount Square, pav. A
bureau 180
Westmount
Tél. : 514-934-2334
Fax : 514-931-2929
Courriel : info@medwestmountsquare.com
Ouvert tous les jours, 8 h – 20 h

GMF-R Diamant

5885, chemin de la Côte-des-Neiges
bureau 201
Montréal
Tél. : 514-731-5994
Ouvert tous les jours, 8 h – 20 h

Centres de prélèvements

N'oubliez pas d'apporter à votre rendez-vous :

- requête d'analyse du médecin
- carte d'assurance maladie

Demandez à votre médecin si vous devez jeûner ou suspendre la prise de vos médicaments.

Attention : en raison de la spécificité des tests d'hyperglycémie provoquée et de glycémie AC et PC, vous devez vous présenter avant 8 h au centre de prélèvements.

Hôpital général juif

Lundi au jeudi
7 h 30 – 20 h
Vendredi
7 h 30 – 16 h
Tél. : 514-340-8263

Hôpital Mont-Sinaï

Lundi au vendredi
7 h 30 – 9 h 30
Tél. : 514-369-2222,
0 pour prendre rendez-vous

CLSC Métro

Lundi au vendredi
7 h 30 – 18 h
Tél. : 514-934-0354

CLSC de Benny Farm

Lundi au vendredi
7 h 30 – 9 h 30
Tél. : 514-484-7878

CLSC René-Cassin

Lundi au vendredi
7 h 30 – 9 h 30
Tél. : 514-484-7878



Dépistage des infections transmises sexuellement et par le sang

Service gratuit offert sur rendez-vous.

CLSC de Côte-des-Neiges

Tél. : 514-731-8531

CLSC de Parc-Extension

Tél. : 514-273-9591

CLSC Métro

Tél. : 514-934-0354

CLSC de Benny Farm et CLSC René-Cassin

Tél. : 514-484-7878

Dépistage de l'hépatite C

Service gratuit offert sur rendez-vous.

CLSC Métro

Tél. : 514-934-0505, poste 7406

SOINS À DOMICILE

Le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal fournit des services de soins à domicile à des milliers de clients chaque année.

Qu'entend-on par soins à domicile?

Les soins infirmiers, le travail social, la physiothérapie, l'ergothérapie et les services d'aide pour les tâches quotidiennes tel que les soins d'hygiène et la gestion des médicaments font partie des services inclus dans les soins à domicile. De plus, l'équipe des soins à domicile s'occupe de prendre les dispositions nécessaires pour obtenir l'aide technique (comme les barres d'appui, etc.) requise au domicile du client.

Je connais quelqu'un qui aurait besoin de soins à domicile, que dois-je faire?

Appelez votre CLSC local pour les informer que vous avez besoin de services de soins à domicile :

CLSC René Cassin et **CLSC de Benny Farm**
514-484-7878

CLSC de Côte-des-Neiges
514-731-1386

CLSC Métro
514-934-0505

CLSC de Parc-Extension
514-273-9591

Comment l'équipe de soins à domicile détermine-t-elle les candidats admissibles?

Au cours de l'entretien initial, des questions d'évaluation sont posées, notamment :

- Est-ce que la personne vit seule?
- Peut-elle gérer ses médicaments?
- Peut-elle s'habiller seule?

Une demande est ensuite envoyée à l'équipe de soins à domicile afin qu'elle procède à l'évaluation complète du client et de son cadre de vie. L'équipe vérifie, entre autres, si le client est en mesure d'accéder aux armoires à vaisselles, de prendre un bain sans risque de chute, etc.

Une fois l'évaluation terminée, un plan de soins à domicile est élaboré et mis en place. Ce plan établit notamment les services qui correspondent le mieux aux besoins uniques du client et l'horaire des services requis.

Quel type de suivi est offert?

Le client est suivi par une équipe multidisciplinaire chargée de surveiller ses progrès. Si l'on considère que le client démontre une perte d'autonomie importante, l'intervenant-pivot pourrait être appelé à (ré)évaluer la situation.

Chiffres sur les soins à domicile offerts par notre CIUSSS

L'équipe de soins à domicile a assuré en tout 972 465 heures de services directs à 9 207 clients au cours de l'exercice 2017-2018.

Cette hausse de 175 789 heures de services directs comparativement à l'exercice précédent reflète une augmentation des besoins des personnes vulnérables, dont le degré d'autonomie est plus faible.



Qu'en est-il des soins palliatifs à domicile?

Nous offrons également des soins palliatifs à domicile. Au cours de l'exercice 2017-2018, nous avons prodigué des soins palliatifs à 577 clients et effectué 29 845 interventions auprès d'eux et de leurs proches.

Pourquoi les soins à domicile revêtent-ils une si grande importance?

Le gouvernement concentre ses ressources sur les mesures qui facilitent le maintien à domicile. Selon **Barbra Gold**, directrice du Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées, « le budget des soins à domicile et les interventions en faveur de l'augmentation des ressources de soutien connexes sont en hausse. Le gouvernement reconnaît qu'il est de loin préférable de favoriser le maintien à domicile des aînés aussi longtemps que possible, et il est de notre devoir de veiller à ce que ces derniers bénéficient d'un environnement sécuritaire et des soins dont ils ont besoin ».

LA CHIMIO VOUS INCOMMODE?



**Vous avez un doute?
On vous écoute.**

Téléphonez à la ligne Info-Onco
dès que vous commencez à éprouver
des symptômes.

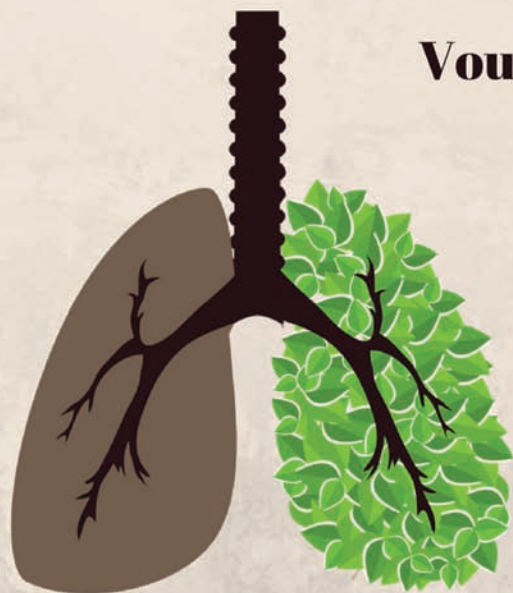
**LIGNE
INFO-ONCO**



514-340-8222, poste 25529

Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h

En soirée et la fin de semaine : **514-340-8232**
(demandez à parler à l'hémato-oncologue de garde)



**Vous êtes capable d'arrêter de fumer.
Nous pouvons vous aider.**



Programme d'abandon du tabac
à l'Hôpital général juif
Offert en français et anglais
Séances hebdomadaires et mensuelles continues
Contactez Joseph Erban, 514-340-8222, poste 23870

GARDEZ L'OEIL OUVERT SUR LE GLAUCOME

Pourquoi le dépistage précoce est-il si important? Le glaucome cause des dommages irréversibles au nerf optique et peut aboutir à la cécité, dit le Dr **Oscar Kasner**, directeur du service de glaucome à l'Hôpital général juif (HGJ).

« Faucheur silencieux de la vue, le glaucome est incurable et asymptomatique au début, explique **Marc Renaud**, technicien en ophtalmologie à l'HGJ. Mais heureusement, l'évolution de la maladie peut être stabilisée grâce à divers traitements efficaces. »

Selon M. Renaud, les personnes d'origine africaine présentent une incidence plus élevée de la forme de glaucome la plus courante, et c'est pourquoi son équipe travaille activement à sensibiliser cette communauté à cette affection.

Zoom sur le glaucome

Depuis treize ans, le centre d'information sur le glaucome de l'université McGill tient une clinique une fois par mois à l'HGJ pour sensibiliser le public à la question du glaucome. Les séances d'information, animées alternativement en anglais et en français par des spécialistes, par M. Renaud, gestionnaire du projet, l'infirmière en ophtalmologie de l'HGJ **Carole Desharnais** et le Dr Kasner, expliquent aux patients et à leurs familles comment contrôler et stabiliser leur vision.

M. Renaud se charge de décrire les causes et les conséquences du glaucome tandis que Mme Desharnais montre comment administrer les gouttes ophtalmiques quotidiennes. La fin de la



séance est réservée aux questions que les patients pourraient avoir sur leur affection.

« Bien que le glaucome soit la deuxième cause de la perte de vision des personnes âgées au Québec, plus de 50 pour cent des gens souffrant de cette maladie ne savent pas qu'ils en sont atteints, déclare M. Renaud. D'où l'importance de recourir à des activités de sensibilisation et d'information et d'encourager la communauté médicale à y participer. »

Pour en savoir plus sur les séances d'information gratuites à l'HGJ, communiquez avec M. Renaud, par courriel à glaucomaed@yahoo.ca ou par téléphone, au numéro **514-340-8222, poste 24954**.



HOPE & COPE
L'ESPOIR C'EST LAVIE
Support for every age and every stage of cancer
Soutenir la lutte contre le cancer à tout âge et à tous les stades



Hôpital général juif
Jewish General Hospital

E-730.1

Live well, with and beyond cancer

Bien vivre avec le cancer

Mentorat par un pair et groupes d'entraide
Centre de bien-être / Chez Lou
La gestion du stress
Renseignements et ressources
Jeunes adultes et familles

Peer mentors / Support groups
Wellness Centre / Lou's House
Stress management
Information and Resources
Young adults and young families



hopeandcope.ca

facebook.com/hopecopemontreal

twitter.com/Hope_Cope

L'ombudsman considère les plaintes comme un tremplin vers de meilleurs soins

Selon la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (ombudsman) du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, une plainte au sujet d'un incident fâcheux, quelle que soit son importance, peut devenir une source de changement qui se traduira par une amélioration des soins de santé et des services sociaux.

Par contre, ajoute **Marisol Miro**, les détails de chaque plainte ainsi que toutes les demandes d'aide doivent faire l'objet d'une étude approfondie, d'une manière qui respecte les droits et les obligations des usagers et ceux du personnel des soins de santé.

« Je ne sais pas si le mot 'chien de garde' est trop fort pour décrire ce que je fais », dit-elle, « mais en général je crois que c'est effectivement le rôle de l'ombudsman : s'assurer que les préoccupations de nos usagers sont traitées en temps opportun et réglées de manière satisfaisante. Je dois rendre des comptes au Conseil d'administration du CIUSSS, il s'agit donc d'un rôle qui entraîne des responsabilités importantes ».

Madame Miro comprend que les particularités de chaque cas doivent être interprétées dans leur contexte.

Toutefois, elle sait aussi que certains incidents peuvent avoir une plus grande portée, puisqu'ils concernent les principes sous-jacents d'une vaste gamme de politiques et de processus en vigueur dans l'ensemble du CIUSSS.

« Je crois que cette démarche fait partie intégrante de l'amélioration de la qualité. Comment pouvons-nous rehausser la qualité des soins si nous n'entendons jamais parler des usagers et n'apprenons rien d'eux? En ce qui me concerne, je tire une grande satisfaction de pouvoir aider une personne qui souffre ou qui s'inquiète d'un membre de sa famille, et d'être en mesure de lui proposer une solution ».



Madame Miro s'empresse d'ajouter que même si elle dirige le processus de règlement des plaintes, elle a besoin des compétences de chaque personne de son service pour résoudre les problèmes des usagers et leur offrir de l'aide.

« Je tiens à ce que notre travail soit considéré comme un effort d'équipe. Je ne pourrais jamais accomplir seule ce que nous faisons ensemble au nom des patients, des résidents et des clients de notre CIUSSS », dit-elle.

Elle a également implanté un processus selon lequel tous les appels téléphoniques et les courriels reçus sont envoyés à son bureau, quel que soit l'établissement d'où ils proviennent. « Ce processus vise non seulement à faciliter notre travail, mais aussi à nous assurer que les membres du public savent qu'il y a un ombudsman, une équipe et un bureau pour l'ensemble du CIUSSS ».

Certes, traiter un flux constant de plaintes et de demandes peut parfois sembler exigeant, mais Madame Miro n'est pas effrayée puisqu'elle est « de nature très positive. Et je comprends également que chaque action de l'équipe visant à améliorer l'expérience d'un usager en situation difficile représente un gain réel, une victoire réelle ».

Pour contacter ombudsman

À l'HGJ, et dans les autres établissements du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, toute personne peut logger plainte ou présenter une demande d'aide auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services (ombudsman) par courriel au ombudsman.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca ou téléphonant au 514-340-8222, poste 24222.

ÉTABLISSEMENTS DU CIUSSS

Hôpitaux de soins actifs



Hôpital général juif

3755, chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal
514-340-8222

Soins de première ligne



Maison de naissance Côte-des-Neiges

6560, chemin de la Côte-des-Neiges, Montréal
514-736-2323

Info-Santé et Info-Social

8-1-1

La Maison Bleue de Côte-des-Neiges

3735, rue Plamondon, Montréal
514-509-0833

La Maison Bleue de Parc-Extension

786, rue Querbes, Montréal
514-507-9123

Point de service Outremont

1271 rue Van Horne, Outremont
514-731-1386

Soins de première ligne — CLSC



CLSC de Benny Farm

6484, rue Monkland, Montréal
514-484-7878

CLSC de Côte-des-Neiges

5700, chemin de la Côte-des-Neiges, Montréal
514-731-1386

CLSC Métro

1801, boul. de Maisonneuve Ouest, Montréal
514-934-0505

CLSC de Parc-Extension

7085, rue Hutchison, Montréal
514-273-9591

CLSC René-Cassin

5800, boul. Cavendish, Côte-Saint-Luc
514-484-7878

Centres d'hébergement et de soins de longue durée



Centre Gériatrique Maimonides Donald Berman

5795, avenue Caldwell, Côte-Saint-Luc
514-483-2121

Centre d'hébergement Father-Dowd

6565, chemin Hudson, Montréal
514-932-3630

Centre d'hébergement Henri-Bradet

6465, avenue Chester, Montréal
514-484-7878

Maison Paternelle*

1904, avenue Van Horne, Montréal
514-733-5388

Le Boulevard Résidence

5900, boul. Décarie, Montréal
514-735-6330

CHSLD juif Donald Berman

5725, avenue Victoria, Montréal
514-738-4500

Lev-Tov*

6900, rue Sherbrooke Ouest, Montréal
514-489-4448

Hôpital Mont-Sinaï

5690, boul. Cavendish, Côte-Saint-Luc
514-369-2222

Manoir Renaissance*

5995, rue Dolbeau, Montréal
514-739-0001

Les Pavillons LaSalle*

400, Louis-Fortier, Montréal Ouest
514-370-8000

Ressource de la Montagne*

7001, avenue Parc, Montréal
514-316-7457

Centre d'hébergement Saint-Andrew

3350, boul. Cavendish, Montréal
514-932-3630

Centre d'hébergement Saint-Margaret

50, avenue Hillside, Westmount
514-932-3630

*Ressource intermédiaire

Réadaptation



Hôpital Catherine-Booth

4375, avenue Montclair, Montréal
514-484-7878

Centre de réadaptation Lethbridge-Layton-Mackay

Établissements

Constance-Lethbridge

7005, boulevard de Maisonneuve Ouest, Montréal
514-487-1891

Point de services de l'Ouest-de-l'île

514-695-7565

Mackay

3500, boul. Décarie, Montréal
514-488-5552

MAB

7000, rue Sherbrooke Ouest, Montréal
514-488-5552

Centre Miriam

8160, chemin Royden, Ville Mont-Royal
514-345-0210

Hôpital Richardson

5425, avenue Bessborough, Montréal
514-484-7878

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal remercie tous les annonceurs qui ont rendu possible la réalisation de ce guide. Veuillez noter que la publication d'une annonce dans ce magazine ne sous-entend pas l'appui du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal au produit ou au service annoncé.

Hébergement

Hôtel Terrasse Royale	24
Ramada Plaza Montreal	25

Maison de retraite

Le King David.....	26
--------------------	----

Pharmacie

Accès Pharma chez Walmart	24
---------------------------------	----

Services funéraires

Chesed Shel Emes Funeral Home.....	23
------------------------------------	----

Soins

Soins Direct	23
--------------------	----

Soins de santé

Soins Direct	23
--------------------	----



Chessed Shel Emes

FUNERAL HOME

Providing authentic Jewish burials for more than 40 years.

- Highest standards at the lowest cost in Montreal
- Accessible to all of the Jewish community
- Plots available for sale in major Jewish Cemeteries including De La Savane

The only Funeral Home in Quebec that operates strictly according to Halachik and Kabbalistic practices, that have been preserved in Jewish tradition throughout the ages.

Please call for more information

514-273-3211 • 935 Ave Beaumont, Montreal, QC

www.jewishfuneral.ca



Par l'entremise de son personnel qualifié, Soins direct fournit l'aide dont vous ou un être cher pourriez avoir besoin.

Nos professionnels qualifiés sont sélectionnés pour leurs compétences et leur dévouement.

Nous vous offrons une gamme complète de services, notamment pour des:

Soins postopératoires, soins palliatifs, soins pour le cancer, soins spécialisés et à long terme.

Soins direct 

www.soinsdirect.ca

Pour des soins à domicile ou en institution composez le :

514-739-1919

plefort@soinsdirect.ca

Soins Direct... vous avez toute notre attention !





HÔTEL
TERRASSE
ROYALE
SINCE 1967

Situé à quelques minutes du centre-ville, proche de l'Oratoire St-Joseph, université de Montréal, Parc Mont Royal et des hôpitaux (Général Juif et St.Mary).

Que vous séjourniez une journée, une semaine ou un mois, vous bénéficierez d'une **suite spacieuse avec cuisinette**, accès WIFI gratuit, téléphone avec boîte vocale, télévision avec câble, stationnement intérieur et service de ménage quotidien.

Located a few minutes away from downtown, near the St-Joseph Oratory, University of Montreal, Mount Royal Park and major hospitals (Jewish General hospital and St.Mary).

Whether you plan to stay a day, a week or a month, you will enjoy the benefits of a **spacious air-conditioned suite with fully equipped kitchenette**, free WIFI, telephone with voice-mail, cable TV, indoor parking and daily maid service.

www.terrasse-royale.com

(514) 739-6391

5225 ch. Côte-des-Neiges, Montréal H3T 1Y1

info@terrasse-royale.com
 **Hôtel Terrasse Royale**

Kim Diep Nguyen
Pharmacienne propriétaire
Pharmacist owner

Plaza Côte des Neiges
6700 chemin de la Côte des Neiges
Montréal
514-737-8663



On est là pour vous !



Préparation de pilluliers et livraison gratuite
Suivi de la tension artérielle, de la glycémie et de l'INR.
Aide à l'arrêt tabagique.
Consultation pour contraception orale d'urgence.
Location de béquilles, marchette, fauteuil roulant et de tire-lait.
Produits orthopédiques et de soins à domicile.



Preparation of pill organizer and free delivery.
Blood pressure, glucose and RNI testing.
Analysis and monitoring of your file.
Consultation for emergency oral contraception.
Breast-pump's renting.
Crutches and wheelchair's renting.
Orthopedic products.

Voir cette publication et d'autres à :

patientdirectory.ca



Publications de qualité sur la santé



LE KING DAVID

Être chez soi !

Le King David : bienvenue chez vous!

Après un long séjour à l'hôpital, recevez les soins dévoués dont vous avez besoin pour vous rétablir.

Le King David propose une nouvelle possibilité aux aînés afin qu'ils profitent pleinement de la vie dans un environnement dynamique et amical.

Nos résidents y trouvent l'autonomie désirée et des soins bien adaptés.

- Espace bien aménagé, moderne et confortable
- Saines habitudes de vie et alimentation
- Service professionnel et soins de qualité
- Activités sociales et récréatives
- Personnel chaleureux, bienveillant et dévoué
- Services personnalisés
- Valeurs traditionnelles (célébration des fêtes)



5555, ave. Trent, Côte St-Luc, Montréal (Québec) H4W 2V6

514.486.1157 www.lekingdavid.com





Nous sommes...

tout
imprimé &
design



*...si vous pouvez y **penser**, nous pouvons **l'imprimer***

Tél. : **613-475-2927 • 800-339-5662**

15681 Hwy 2, Brighton ON K0K 1H0

info@willowpublishing.com • www.willowpublishing.com

