

Éditorial

Garder confiance pour passer au travers des turbulences

page 2

Dossier

Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services : entendre le patient qui se sent lésé

pages 1 et 3

L'écho de la recherche

Les centres de recherches en traumatologie sauvent plus de vie

pages 7

Chuchoter... sur tous les toits

Notre directrice lauréate Le soleil - Radio-Canada

page 4

La Fondation en action!

Onze ans d'engagement de la part d'Yves Landry

pages 15



Isabelle Joseph, Angèle Dubé, Lucie Paquet et Diane Blanchet

Au-delà de la plainte, mieux communiquer avec le patient

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services et les trois commissaires adjointes de nos établissements veillent au grain quant aux insatisfactions des patients. Les usagers s'attendent à être traités avec respect et compétence de la part des soignants, toutes couleurs d'uniformes confondues. Si l'excellence de nos équipes est largement reconnue, il arrive que des manquements surviennent. La commissaire aux plaintes se fait alors la voix du patient. La médiation plutôt que la confrontation est privilégiée lors de ses interventions.

« Ce n'est pas un rôle de police, le rôle de la commissaire, c'est plutôt un rôle de vigie. Nous jouons un rôle de vigilance quant au respect des droits des usagers. Pour nous, cela doit se faire dans la concertation et la collaboration parce que l'établissement a des contraintes et chaque service a des contraintes et nous en sommes bien conscientes»,

précise d'entrée de jeu la commissaire locale aux plaintes, Mme Angèle Dubé.

Les plaintes déposées par les patients ou un membre de leur famille portent sur cinq principaux éléments, à savoir l'accessibilité, les soins et services, les relations interpersonnelles, l'organisation du milieu et les droits particuliers. Ce dernier élément touche notamment

l'accessibilité au dossier médical du patient, le droit à l'information et au consentement éclairé et le droit d'être accompagné.

La démarche

La commissaire prend en compte la plainte et entame son travail d'analyse. Elle recueille les doléances de l'usager, de même que la version du chef du service et, s'il y a lieu, celle d'un employé mis en cause. Les commissaires ont les coudées franches pour enquêter, puisque ce service ne relève d'aucune des directions de l'hôpital, mais plutôt du CA. L'impartialité de l'approche est ainsi préservée.

Le bureau de la commissaire examine la plainte et dispose de 45 jours pour transmettre au plaignant ses conclusions, les raisons qui les ont motivées ainsi que les mesures correctives envisagées.

Un usager peut aussi demander une intervention de la commissaire. Dans ce cas, aucune plainte n'est déposée, mais

la commissaire s'enquiert des raisons d'un délai dans l'accès à un service, par exemple. Elle n'a pas le pouvoir de changer les priorités dans l'organisation d'un service, mais son intervention permet une meilleure compréhension de part et d'autre.

Quand la communication fait défaut

Selon la commissaire aux plaintes, le manque de communication est à l'origine d'une bonne part des plaintes et des demandes d'intervention. Parfois par manque de temps, les soignants omettent d'expliquer certains aspects d'un traitement, ou encore les raisons d'un long délai d'attente et le patient reste sur une incompréhension.

«Souvent, on se rend compte qu'une mauvaise communication est en cause. Les patients ne sont pas vraiment au courant l'organisation des soins, de comment fonctionnent les services. Les intervenants n'ont pas toujours le temps d'expliquer, alors ce manque de communication est souvent la source des insatisfactions. Nous avons souvent des usagers qui nous disent : vous savez, si on m'avait expliqué ça comme ça, j'aurais compris, je n'aurais pas fait de plainte. Parfois, il s'agit tout simplement d'expliquer le contexte. Mais les intervenants ne l'ont pas fait.»

La commissaire aux plaintes convient que les contextes qui engendrent des insatisfactions peuvent être multiples.

«Parfois, il faudrait simplement expliquer l'organisation du système de triage à l'urgence et dans les autres secteurs aussi, expliquer pourquoi il y a un temps d'attente, expliquer que la nuit l'accessibilité à un médecin est réduite, expliquer comment ça fonctionne la priorisation des listes d'attente. Ce sont toutes des explications qui permettraient aux patients de mieux saisir le système et de modifier de fausses impressions. Aussi, quand un médecin de famille fait une

Lire la suite en page 3...



À l'arrière : Cynthia Grégoire et Jean-François Bergeron, qui se joint à l'équipe à l'occasion, Lucie Maheux et Audrey Paquet. À l'avant : Caroline Gaudreau, Isabelle Leblanc et Karine Bernier.

Le Havre pour les familles vivant un deuil périnatal

À l'unité des grossesses à risques élevés (GARE) du Centre mère-enfant Soleil du CHU de Québec, le salon Le Havre a été inauguré le 4 février dernier en présence des artisans du projet. L'équipe de canot à glace Défi mère-enfant Nemaska Lithium, composée de six infirmières en obstétrique, a rendu possible l'aménagement de ce salon destiné aux familles vivant un deuil périnatal.

C'est avec fierté que la Fondation du CHU de Québec et les membres de l'équipe de canot ont présenté le résultat de ce beau projet. « Nous sommes heureuses de pouvoir offrir à nos patientes un lieu où elles et leur famille peuvent vivre un moment difficile en toute intimité. C'est notre façon de rendre les soins plus humains», affirme la porte-parole de Défi mère-enfant Nemaska Lithium, Mme Caroline Gaudreau.

Lire la suite en page 2...



Olivier Bouchard
Courtier immobilier
418 682-7000



Partenaire PRIVILEGES
Mes avantages au CHU de Québec
RE/MAX 1er CHOIX INC.
AGENCE IMMOBILIÈRE



Frédéric Deschênes
Courtier immobilier agréé
418 683-9300

Bénéficiez d'avantages tel que : •Frais de notaire inclus à l'achat •Taux de commission réduit à la vente
Contactez-nous pour plus d'informations

Éditorial

La confiance, une alliée solide à travers les turbulences



La confiance, cet élan parfois éphémère, parfois pérenne, repose sur plusieurs événements qui surviennent tout au long du parcours de nos vies. Il s'agit qu'un événement arrive pour l'ébranler, pour faire vaciller des mois et parfois des années de confiance. Confiance en la vie, en l'amour, envers notre entourage, notre équipe, en nous-mêmes, etc. La confiance se gagne lentement, pas à pas, et se perd rapidement. Il en est ainsi en amour, en amitié, dans les relations parents/enfants, dans la société en général et aussi dans les interrelations que ce soit au travail ou avec notre employeur. La vie repose sur la confiance. Nous n'avons qu'à penser à lorsque nous passons sur un feu vert, nous avons spontanément confiance que tous

les automobilistes qui le doivent s'arrêteront au feu rouge. Tous, dans le cours de nos rapports humains, nous cherchons à créer de la confiance. Nos comportements visent la plupart du temps à rehausser cette confiance afin de travailler ou de vivre en paix dans un environnement non hostile avec ouverture, sérénité, intelligence, créativité et ultimement avec plaisir.

Nous pouvons mieux saisir l'importance de la confiance en comprenant la méfiance. Lorsque la méfiance s'installe, elle se confirme, se raffermie, se durcit et devient source de conflits et de destruction. Se méfier c'est surveiller, épier, questionner, valider et revalider, c'est fatigant et ça demande temps et énergie. Les meilleurs exemples se retrouvent dans les films d'amour où l'amante explorée surprend son amant dans les bras d'une autre. S'il reste, il paiera le prix de sa faute et s'il part, la culpabilité sera son épitaphe.

Mais où vais-je avec ces analogies à deux sous? J'y arrive.

En période de turbulence, ce que notre réseau vit et vivra au cours des prochains mois, avec le stress accru, les risques augmentent de perdre confiance envers le système, nos supérieurs, nos collègues. Souvent, les bouleversements nous ramènent à notre propre confiance en nous-mêmes, en nos capacités de réussir, de poursuivre ce que pourtant nous aimions.

Dans ces contextes, je désire vous rappeler à quel point il est important d'avoir un discours ouvert sur nos questionnements, nos inquiétudes, nos doutes. À quel point la conscience de ce que nous vivons individuellement et collectivement peut transformer nos attitudes et aptitudes pour traverser des périodes où l'incertitude et les pertes de repères sont là au quotidien.

Dans ce numéro, vous constaterez toute l'importance de la confiance dans un grand dossier comme le DPE. Nous terminons au CHUL notre périple et nous avons réussi à placer les jalons du futur grâce à des équipes expertes qui savent porter cette vision d'un meilleur partage des données cliniques pour l'amélioration des soins et une plus grande efficacité des services.

Vous pourrez mieux comprendre le travail de nos commissaires aux plaintes qui, au cours des années, et ce, malgré un travail exigeant de surveillance et d'enquête, ont su créer de la confiance avec vous afin de soutenir l'amélioration continue de la qualité.

Dans le cadre du 21^e colloque de traumatologie, nous parlerons de situations de désastre et encore là nous pourrions tester nos pratiques, nos connaissances afin de travailler à augmenter la confiance envers nos procédures au cas où!

Nous aborderons également le mois de la nutrition, car nous avons les experts en ce domaine et nous sommes les meilleurs ambassadeurs pour favoriser une alimentation saine. La semaine du bénévolat se doit également d'être sur le radar, car la confiance que nous accordons à nos bénévoles contribue à créer de solides alliances avec notre personnel.

En terminant, je vous demande de prendre le temps de lire notre Chuchoteur, de comprendre la force de notre belle et grande institution. Aussi, lorsque vous vous sentirez seul, parfois un peu las de tant de changements, alors n'oubliez pas que nous sommes plus de 14,000 à nous soutenir mutuellement.

Votre directrice générale
Gertrude Bourdon

Suite de la page 1...

Un projet très attendu

Auparavant, les femmes se retrouvaient trop souvent dans le corridor de l'unité, attristées par l'annonce d'une mauvaise nouvelle au sujet de leur grossesse et de leur bébé. Mme Joane Bérubé, infirmière en obstétrique au GARE, explique toute l'importance de ce lieu. « Au fil des ans, je rencontre régulièrement plusieurs femmes pour qui la grossesse se déroule avec de graves complications. Il est toujours délicat d'annoncer de mauvaises nouvelles aux futurs parents et c'est toujours avec émotion que ceux-ci les reçoivent. Le salon Le Havre permettra non seulement aux familles de vivre leur chagrin dans l'intimité, mais offre la possibilité au personnel médical et infirmier de les rencontrer dans un lieu plus discret, à l'abri des regards. Je rêvais d'avoir accès à un tel lieu et je suis certaine que ça fera toute la différence. »

L'équipe de canot à glace Défi mère-enfant Nemaska Lithium a choisi de faire compétition dans cette discipline hors du commun pour pouvoir contribuer à l'amélioration des soins offerts aux familles vivant un deuil périnatal. Soutenue par la Fondation, l'équipe féminine porte les couleurs de leur partenaire majeur, **Nemaska Lithium**, une société minière québécoise d'avant-garde, impliquée dans le secteur du lithium. L'appui de ce partenaire, combiné à leurs efforts de souscription, permet à l'équipe de concrétiser trois projets pour les femmes enceintes hospitalisées. L'aménagement du salon Le Havre est le premier projet qui voit le jour.

Pour encourager l'équipe Défi mère-enfant Nemaska Lithium, faites un don au fondationduchudequebec.ca



Nominations

Gertrude Bourdon nommée présidente-directrice générale du CHU de Québec-Université Laval

Le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Gaétan Barrette, a annoncé aujourd'hui, 6 mars 2015, la nomination de Mme Gertrude Bourdon au titre de présidente-directrice générale du CHU de Québec-Université Laval. Cette nomination s'inscrit dans le cadre de la mise en application de la Loi 10 et sera effective le 1^{er} avril prochain.

Au-delà de la reconnaissance des qualités de leadership de Mme Bourdon, cette nomination est une excellente nouvelle puisqu'elle nous permet de poursuivre la mise en œuvre de nos grandes orientations stratégiques principalement axées sur le patient et de nos grands chantiers institutionnels.

Par son humanité, ses compétences, son expérience, son doigté, sa grande connaissance du réseau et de notre organisation, et avec l'appui de l'ensemble des forces vives du CHU de Québec, Mme Bourdon saura très certainement relever un défi qu'elle connaît bien, celui de diriger avec succès un centre hospitalier universitaire majeur au Québec.

Nous avons le plaisir de vous informer de la nomination d'**Andréanne Carignan** à titre de chef d'unité de soins infirmiers – chirurgie et orthopédie pour la Direction clientèle – chirurgie à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus.

Elle possède près de 15 ans d'expérience au CHU de Québec, et ce, principalement au CHUL où elle a occupé plusieurs fonctions dont celles d'infirmière clinicienne, d'infirmière monitrice puis d'assistante infirmière-chef. Depuis 2012, elle assume les fonctions de coordonnatrice des activités de soins et de services à la Direction des soins infirmiers. Sur le plan de la formation, madame Carignan possède un baccalauréat en sciences infirmières.

Elle est entrée en fonction le 9 mars dernier.

Nous la félicitons, lui souhaitons une heureuse poursuite de sa carrière au CHU de Québec et nous lui assurons notre entière collaboration.

Nous avons le plaisir de vous informer de la nomination de **Martine Renaud** à titre d'adjointe au directeur au service de gestion des carrières à la Direction des ressources humaines, du développement des personnes et de la transformation.

Elle possède une expérience variée dans divers domaines de la gestion des ressources humaines. Elle a notamment œuvré au Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière à titre de chef du service de dotation, rémunération et avantages sociaux. De plus, elle a assumé la fonction de conseillère aux établissements à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. Elle occupe depuis 2010 le poste d'adjointe au directeur – Service santé, sécurité et qualité de vie au travail à notre établissement.

Sur le plan de la formation, Mme Renaud possède un baccalauréat en relations industrielles ainsi qu'une maîtrise en sciences de la gestion, option management.

Elle est entrée en fonction le 16 mars dernier.

Nous la félicitons, lui souhaitons une heureuse poursuite de sa carrière au CHU de Québec et nous lui assurons notre entière collaboration.

Nous avons le plaisir de vous informer qu'à la suite d'une réorganisation administrative à la Direction clientèle - médecine du CHU de Québec, **Isabelle Lessard** assumera les fonctions de Chef d'unité de soins infirmiers - E2000 - C5000 médecine - HEJ à la Direction clientèle – médecine.

Elle est actuellement chef d'unité de soins infirmiers – A4 gériatrie et E2 soins palliatifs, UMF et UCDG à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus. Sur le plan de la formation, madame Lessard possède un baccalauréat en sciences infirmières.

Elle est entrée en fonction le 9 mars dernier.

Nous la félicitons, lui souhaitons une heureuse poursuite de sa carrière au CHU de Québec et nous lui assurons notre entière collaboration.

Direction des ressources humaines,
du développement des personnes et de la transformation

Dossier - (suite de la une)

Planification
stratégique
2014-2020

Nous
prioriserons
l'expérience
patient

requête d'examen, l'ordre de traitement n'est pas nécessairement chronologique suivant le moment de la recommandation du médecin de famille de critères préétablis. Ce sont des choses importantes et pourtant simples à expliquer qui permettent alors de mettre les

choses en perspective», souligne Mme Dubé.

« En pédiatrie, les jeunes parents ont besoin de beaucoup d'explications. Ils sont inquiets et ne comprennent pas nécessairement comment fonctionne le système de médecins, de résidents, d'examen. Maintenant, les chefs de service sont plus attentifs à ces choses et ils font des interventions plus régulièrement pour expliquer aux parents et aux patients...

D'ailleurs, la collaboration avec les chefs de service est une assise de notre désir constant d'amélioration. Les chefs sont dans l'analyse et cherchent les meilleures solutions. De plus en plus d'entre eux nous demandent conseil sur les questions de droits des usagers », poursuit la commissaire.

La commissaire note que le consentement éclairé est aussi parfois victime d'un manque de communication.

« On explique toujours à l'usager ce qui va être fait, c'est une obligation. Mais on oublie parfois de vérifier s'il a bien compris. Il arrive que le patient n'ait pas vraiment compris, en raison de la douleur, d'un médicament qui altère la compréhension des choses ou pour d'autres raisons. Il arrive qu'on ne vérifie pas s'il a bien saisi. C'est important de le faire parce que l'usager peut n'avoir compris qu'un bout de l'explication. »

Code d'éthique

Publié en 2008, le Code d'éthique du Centre hospitalier universitaire de Québec énonce les droits et responsabilités des usagers en s'appuyant sur les valeurs de l'institution. Ce document est un guide pour les commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Une version révisée du document, adaptée à la nouvelle réalité du CHU de Québec, sera disponible d'ici les prochains mois.

Qui peut déposer une plainte ?

Tout usager qui a reçu ou aurait dû recevoir des services de l'établissement peut déposer une plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Le représentant d'un usager peut également déposer une plainte. Il en est de même pour les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé.

Qui peut accompagner lors de la plainte ?

Le personnel du bureau du commissaire local peut prêter assistance ou référer à des ressources externes pour la formulation de la plainte, notamment :

- au comité des usagers du CHUQ au 418 654-2271 ;
- au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Capitale-Nationale au 418 681-0088, poste 228 ou par courriel à l'adresse : plaintes03@caap-capitalenationale.org.

Tout usager peut également se faire aider par un parent, un proche ou un ami, à sa discrétion, tout au long du processus de plainte.

Quand l'empathie bat de l'aile

Les plaintes liées à l'accès aux services ont diminué ces dernières années, mais les usagers se plaignent plus souvent de la qualité des relations interpersonnelles. Ces plaintes ont bondi de 10% en un an, passant de 18 à 28%. Un constat inquiétant pour les commissaires qui insistent sur l'importance de désamorcer les escalades d'agressivité entre les patients et le personnel soignant.

« Il s'agit d'un changement majeur que l'on a commencé à voir il y a deux ans. Jusqu'à cette époque, la plus grande partie des plaintes portaient sur l'accessibilité aux soins. Les délais d'attente pour les chirurgies, pour les rendez-vous, ou encore le temps d'attente pour avoir des lignes téléphoniques. Plusieurs projets ont permis d'améliorer l'accessibilité depuis », explique Mme Dubé.

L'accès s'est amélioré et les plaintes à ce propos ont diminué de près de 10% en l'espace d'un an.

« Maintenant, les patients nous signalent des dérapages quant au manque de courtoisie et d'empathie à leur égard. Ce sont des plaintes qui font état d'un service marqué par l'impolitesse ou des réponses sèches et insuffisantes », relate la commissaire Angèle Dubé.

« Le ton monte, le patient est agressif ou tient des propos déplacés, puis il y a une escalade d'agressivité. Souvent les patients sont très stressés, leur niveau d'anxiété peut être élevé dans l'attente

d'un examen, d'un rendez-vous ou d'un résultat d'examen. De manière générale, les patients vivent de la frustration, car leur situation de vie n'est pas facile. Les intervenants devraient toujours avoir en tête que la personne devant eux vit probablement quelque chose de difficile et qu'elle n'a pas le choix d'être à l'hôpital. Cela peut se produire dans tous les secteurs, bien sûr les secteurs où l'attente est longue sont les plus touchés », poursuit-elle.

L'équipe de commissaires voit tout de même d'un bon œil le fait que ces comportements sont rapportés aux commissaires des différents hôpitaux.

« On se rend compte que les gens veulent manifester quelque chose; ils veulent nous dire que tel employé ne s'est pas comporté de la bonne façon et qu'ils voudraient que ça s'améliore. Ils nous disent souvent qu'ils ne souhaitent pas que ça se reproduise avec d'autres patients ».

Calmer le jeu

Les commissaires prônent la mise en place de diverses approches afin de faire face à une clientèle qui peut parfois être agressive.

« Nous suggérons de changer d'interlocuteur, de faire rencontrer le chef de service, par exemple. Celui-ci peut prendre un peu plus de temps pour expliquer le contexte à l'usager, alors que l'employé doit accomplir ses tâches et ne peut pas toujours prendre une dizaine de minutes, parfois plus pour discuter avec le patient. »

La commissaire recommande aussi aux équipes de se prévaloir d'une formation donnée par la Direction des ressources humaines concernant l'approche avec la clientèle difficile, elle est offerte au personnel qui doit répondre aux usagers directement.

« Les formations visent à donner des outils pour désamorcer les situations difficiles et aussi à aider les intervenants pour leur donner une meilleure approche, développer une meilleure capacité d'accueil et d'empathie. »

La commissaire comprend les difficultés quotidiennes des soignants, mais elle met en garde contre une certaine déshumanisation des soins parfois observés.

« Quand on travaille dans un secteur de soins très occupé, depuis des années, que l'on voit beaucoup de gens chaque jour et que les situations sont souvent difficiles, je me demande s'il n'y a pas une forme de distance que les intervenants finissent par développer face aux usagers? Par la nature des rencontres avec certains employés, je suis parfois porté à le croire. Je vois comme un détachement, chez certains, je vois aussi parfois de l'épuisement. Toutefois, ce que nous voyons le plus souvent, ce sont des employés qui reconnaissent d'emblée la nécessité de s'améliorer et de maintenir l'empathie auprès des patients », souligne Mme Dubé.

Nouveau complexe hospitalier

Des ateliers pour continuer la réflexion

Chacune des sept activités prévues dans la démarche de planification du nouveau complexe hospitalier (NCH) amène un niveau de précision supplémentaire. En janvier 2015, l'activité *Mettre en commun nos forces*, a permis d'identifier des liens de proximité entre les secteurs, positionnant les partenaires essentiels aux soins et services au meilleur emplacement possible. Celui où les patients font le moins de déplacements, où l'attente est diminuée, où les équipements et les ressources humaines sont pleinement utilisés ou partagés, où la sécurité règne, bref, là où se trouve la plus grande valeur pour la clientèle.

Bien qu'une quantité importante d'information émerge à chaque activité, la collecte d'information doit se poursuivre. En mars, des experts des secteurs de la recherche, de l'enseignement, du soutien clinique, de la logistique ont participé à des ateliers d'une ou deux journées (*blitz kaizen*) ou à des rencontres de travail pour compléter la réflexion. L'analyse rigoureuse des informations permettra de dégager des orientations qui serviront de base à l'étape suivante. En mai, les experts auront pour mission d'*Imaginer l'avenir ensemble* en étudiant sept hypothèses d'implantation qui tiendront compte des terrains, du site et des bâtiments existants.



Des nouveaux locaux

Depuis le lundi 23 février, les équipes du bureau de projet du NCH occupent les bâtiments modulaires temporaires situés sur une portion du stationnement longeant la rue de Vitry, à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus. Une trentaine de personnes y a élu domicile.

Planification
stratégique
2014-2020

Nous
atteindrons
les plus hauts
standards de
qualité

Retour sur le Mois Promotion Qualité 2014

Le CHU de Québec a tenu en novembre dernier sa deuxième édition du Mois de la qualité. Plusieurs semaines se sont écoulées depuis, mais il n'est jamais trop tard pour se rappeler les bons coups et songer aux améliorations et ajustements possibles en vue de la prochaine édition.

D'abord, l'appellation Mois de la qualité s'est enrichie du terme « promotion » en 2014 afin de rendre justice aux actions et réalisations des membres du personnel: la qualité est présente toute l'année, mais c'est en novembre qu'on la souligne et cette précision méritait d'être apportée!

Stimulée par l'appréciation reçue d'Agrément Canada, l'équipe du module Qualité a continué sur sa lancée pour orienter le thème du Mois – *On a d'la suite dans les idées!* – ainsi que les activi-

tés proposées. La sécurité et la gestion des risques ont donc été à l'honneur avec plusieurs formations notamment en gestion des risques (*présentées en visioconférence dans les cinq hôpitaux*) et en sécurité civile (code vert S.O.R.T.I.R.). Des séances de formation d'auditeurs internes ont été dispensées à des publics ciblés afin de favoriser une évaluation des pratiques et des processus qui soit uniforme et de qualité. Toujours en matière de sécurité, un sondage portant sur la culture de la sécurité (*dont les résultats*

ont été publiés dans le numéro de janvier) a permis d'évaluer le niveau de connaissance et les croyances des membres du personnel dans ce domaine.

Le personnel des cinq hôpitaux a pu visiter, du 24 au 28 novembre, les kiosques tenus par le Service des archives, le Service de biologie médicale ainsi que le Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

La première journée *Lean* tenue à l'hôpital Saint-François d'Assise

a connu un franc succès, comme le *Chuchoteur* l'a relaté dans son numéro de décembre.

Le Mois Promotion Qualité a été l'occasion de réunir les « représentants qualité » issus des directions du CHU qui ont ainsi pu connaître les grandes orientations et échanger sur le sujet.

On ne peut passer sous silence la Semaine de vaccination antigrippale tenue du 3 au 7 novembre bien que la campagne se soit poursuivie pendant plusieurs semaines.

La participation et la présence tant des membres du personnel que des directions à l'édition 2014 du Mois Promotion Qualité nous a démontré que tous se sont approprié ce moment privilégié pour partager leurs réalisations et rendre hommage à leurs collègues et équipes de travail. Les artisans de ce succès peuvent en être fiers! Une si belle cohésion ne peut qu'inspirer les collègues à participer à l'édition 2015 du Mois Promotion Qualité. C'est un rendez-vous!

Chuchoter... sur tous les toits

Une nouvelle console de jeu pour les enfants hospitalisés



Vanessa Michaud, éducatrice spécialisée au Centre mère-enfant Soleil, Martin Thibodeau, éducateur spécialisé et responsable du programme CHU sans frontières, Ghyslain «Stretch» Gagné, coordonnateur des activités pour enfants, Jérémie Plourde, Fondation pour l'enfance Starlight, et Stéphane Alain, éducateur au Centre mère-enfant Soleil

Impliqué auprès de la Fondation pour l'enfance Starlight, le jeune Jérémie Plourde est venu remettre le 23 février une nouvelle console de jeu Nintendo Wii U mobile au bénéfice des enfants malades du Centre mère-enfant Soleil.

À l'âge de 12 ans, Jérémie Plourde a déjà amassé plus de 17 000 \$ pour la Fondation pour l'Enfance Starlight Québec, tout en luttant contre un déficit immunitaire humoral depuis la naissance. Cet enfant extraordinaire a su rassembler une communauté avec son désir de venir en aide aux enfants qui font face à de trop grands défis au quotidien. Ses efforts altruistes permettront ainsi à de nombreux enfants atteints de maladies graves de devenir, eux aussi, des enfants Starlight. Les fonds amassés par le jeune Jérémie ont aussi permis de remettre, en décembre dernier, 20 iPad pour le programme CHU sans frontières, un programme qui permet aux enfants hospitalisés et aux futures mamans soignées à l'unité des grossesses à risque élevé d'avoir accès à des portables pour se divertir et échanger avec leurs proches pendant leur séjour à l'hôpital.

Gertrude Bourdon, lauréate de la semaine

Le Soleil et Radio-Canada ont récemment choisi Mme Gertrude Bourdon, directrice générale du CHU de Québec, à titre de lauréate de la semaine.

Cette reconnaissance visait à souligner le travail de Mme Bourdon et sa nomination au sein des 100 femmes les plus influentes du Canada pour l'Année 2014 selon le Réseau des femmes exécutives.

D'infirmière à directrice générale, Mme Bourdon a développé une connaissance fine des enjeux en santé et a collaboré à plusieurs grandes réalisations, notamment la création du CHU de Québec. Ce dernier compte plus de 14 000 employés, 1 600 médecins, dentistes et pharmaciens, 319 chercheurs réguliers et associés, de même que 195 chercheurs affiliés et 680 bénévoles. Il dispose d'un budget de plus d'un milliard de dollars et reçoit annuellement un nombre impressionnant de visiteurs,

dont 237 500 aux urgences et 619 000 aux consultations externes.

« Ayant œuvré à tous les paliers d'un centre hospitalier universitaire et développé des compétences et des connaissances approfondies pour l'organisation des services spécialisés et surspécialisés dans un milieu universitaire et dans le réseau de la santé, Mme Bourdon possède un parcours professionnel très respecté. Sa crédibilité lui permet d'exercer un leadership positif, tant auprès des médecins, des chercheurs, des infirmières que des leaders politiques », a conclu M. Bédard, président du CA du CHU de Québec

Une des **100** femmes les plus influentes au Canada

14 000 employés

1 600 médecins, dentistes et pharmaciens

319 chercheurs réguliers et associés

237 500 visites aux urgences

619 000 consultations externes



Josée Savard

Josée Savard élue Fellow de la Société canadienne de psychologie

La Dre en psychologie, Josée Savard, a récemment reçu le titre de Fellow décerné par la Société canadienne de psychologie. Cette catégorie de membres de la Société est réservée aux membres ayant contribué de façon remarquable à l'avancement de la discipline de la psychologie ou ayant donné un service exceptionnel à leur association nationale ou provinciale.

Les projets de recherche de la Dre Savard sont centrés principalement sur les aspects psychologiques du cancer et sur l'efficacité des interventions cognitivo-comportementales pour améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de cette maladie. De plus, elle s'intéresse à la relation entre les facteurs psychologiques associés au cancer et le fonctionnement endocrinien et immunitaire. Plus particulièrement, ses travaux portent sur l'insomnie et la dépression dans le contexte du cancer du sein et du cancer de la prostate.

Un certificat soulignant l'élection de Josée Savard au titre de *Fellow* lui sera remis lors d'une cérémonie qui aura lieu à Ottawa en juin prochain.

Le CHU de Québec participe à une activité de la Chambre de commerce

Le 6 février 2015, des représentants des approvisionnements du CHU de Québec et du Groupe d'approvisionnement en commun de l'Est-du-Québec (GACEQ) ont fait une présentation dans le cadre de l'activité Opportunité d'affaires organisée par la Chambre de commerce et d'industrie de Québec.

Une première portion de cette activité a permis de présenter aux fournisseurs sur place le profil d'achats du CHU de Québec. Le titre de cette conférence était : **Nous voulons connaître les entreprises d'ici - Faites-vous connaître!**

Par la suite une activité de type « speed-meeting » a permis un échange très fructueux entre des responsables des achats du CHU de Québec et les fournisseurs participants.

La Chambre de commerce et d'industrie de Québec a été emballée par le grand succès de cette activité de réseautage. En fait, l'organisme indique avoir fracassé tous les records de participation avec 147 inscriptions et 90 demandes de speed-meeting, ce qui équivaut à 12 heures de rencontres d'affaires!



Avant: Christiane Murphy, Yves Fortin, François Larose, CHU de Québec
Arrière: Gilles Gagnon, Caroline Bouchard, Sylvain Dussault, Martin Bolduc, du CHU de Québec et Jacques Lambert du GACEQ

Trois projets du CHU de Québec sélectionnés par l'AQESSS

Le CHU de Québec voit trois de ses projets choisis pour l'Opération Bons coups de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS).

Mise en disponibilité de l'outil clinique Cristal-Net du CHU de Québec dans les maisons d'enseignement de la Capitale-Nationale

Le CHU de Québec procède gracieusement au déploiement de Cristal-Net, son dossier clinique informatisé, au sein de maisons d'enseignement de la région de la Capitale-Nationale. Cette entente de mise en disponibilité représente des avantages tant pour les étudiants que pour les établissements de santé. Comme Cristal-Net est utilisé par tous les établissements de santé de la région de la Capitale-Nationale, les étudiants utilisent une technologie qui correspond à la réalité des milieux de soins. Pour les établissements, cette entente donne

accès à une main-d'œuvre familiarisée avec l'outil utilisé en milieu de travail.

Examens d'imagerie par résonance magnétique de nuit

Les examens spécialisés en imagerie par résonance magnétique (IRM) sont en grande demande et la liste d'attente pour ce type de test peut être longue. Pour remédier à l'attente, une équipe de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus a décidé de rendre disponibles pour les patients des plages horaires de nuit. Cette initiative unique en son genre permet de réaliser des examens d'IRM ne nécessitant pas de substances de contraste sept nuits sur sept. Plus de 3 000 examens d'IRM sont

faits annuellement et la plage horaire nocturne a permis de réduire considérablement la liste d'attente.

Équipe de mentorat du Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ)

La population du Québec vieillit et les infirmières figurent parmi les professionnels qui seront les plus sollicités pour prendre soin de cette clientèle. Pour faire face à cet enjeu, le CEVQ a mis sur pied une équipe de mentorat qui accompagne le personnel infirmier, par téléconsultation et sur le terrain dans son intervention, auprès des personnes âgées. L'approche est adaptée à chaque milieu de pratique et permet aux intervenants d'intégrer rapidement de nouvelles compétences.

Des capsules vidéo mettent en vedette nos employés

Telle une petite société, le CHU de Québec nécessite l'apport d'une foule d'intervenants pour réaliser ses missions. Afin de faire connaître certaines professions et métiers moins connus et dont le recrutement est nécessaire, une série de cinq capsules mettant en vedette des employés du CHU de Québec a été réalisée.

Une première capsule en ligne

La première capsule de cette série est disponible sur la page Facebook du CHU de Québec et sur intranet. Vous y découvrez le travail de Katia Asselin Paquet, assistante technique en pharmacie à l'Hôpital Saint-François d'Assise.

Les quatre autres capsules seront diffusées progressivement ce printemps! Les métiers mis de l'avant sont ceux de plombier, de préposé aux bénéficiaires, de préposé à l'hygiène et la salubrité et de préposé aux services alimentaires. Un énorme merci aux employés qui se sont prêtés au jeu de la caméra : Sébastien Beaudouin, Marie-Josée Dion, Marc Deschênes, et Matthieu Paquet. Ces capsules seront utilisées lors des activités de recrutement visant à faire connaître les possibilités d'emploi au CHU de Québec.

Elles ont été produites par la firme Ecosystem, en collaboration avec la Direction des services techniques, la Direction des ressources humaines, du développement des personnes et de la transformation et la Direction des communications et du rayonnement.



Dossier patient électronique

Déploiement du DPE au CHUL

Planification stratégique 2014-2020

Nous atteindrons les plus hauts standards de qualité

Le DPE arrive au CHUL à compter du 13 avril 2015 et son implantation s'échelonne jusqu'à l'automne. Ce dernier déploiement complètera le virage technologie entrepris en 2013 et officialisera la fin de la circulation des dossiers antérieurs papier dans tous les hôpitaux du CHU de Québec.

Dès le 13 avril, tous les documents courants devront être retournés aux Archives dans des pochettes prévues à cet effet afin d'être numérisés. La numérisation des dossiers papier se fera quant à elle dans une séquence organisée, par clinique et par rendez-vous. Des experts vous accompagneront et seront présents sur le terrain lors de la transition entre le dossier papier et le dossier numérique. De plus, des super utilisateurs seront formés dans votre secteur pour vous soutenir au cours des mois suivant l'implantation, au besoin.

Séances d'information

Des séances d'information sont prévues au cours du mois de mars pour présenter le DPE et répondre à vos questions.

18 mars

Local A2804.3 : 11 h 30 et 16 h
Local D3218 : 7 h et 8 h

25 mars

Local A2804.3 : 8 h, 11 h et 15 h 30

Formation

Plusieurs options de formation sont proposées pour les nouveaux utilisateurs. Une formation Web est accessible au travail ou à domicile sur la plateforme Mon coach savoir, à l'adresse www.moncoachsavoir.ca. Elle comprend une vidéo générale et un module complémentaire qui explore les fonctions « signet et formulaire évolutif ». Pour les médecins, une capsule spécifique explique la fonction « parachèvement ». Le tout requiert environ 30 minutes. La liste des personnes inscrites et les instructions relatives au mot de passe et au code d'utilisateur ont été acheminées aux gestionnaires des secteurs concernés. Toute demande à ce sujet peut leur être adressée. Pour toute interrogation relative aux exigences techniques requises pour accéder à la plateforme, référez-vous à l'intranet en cliquant sur le bandeau d'accès DPE/Formations DPE.

Des formations en salle vous sont aussi offertes et vous permettent de bénéficier d'un temps de pratique supervisée dans l'environnement de formation DPE. Le calendrier ainsi que les modalités d'inscription sont disponibles sur l'intranet. Des formations personnalisées peuvent aussi être organisées par secteur. Pour en faire la demande, communiquez avec Mme Sylvie Boilard à l'adresse: Sylvie.Boilard@mail.chuq.qc.ca.

N'oubliez pas, pour en savoir plus sur l'arrivée du DPE, consultez l'intranet et son bandeau DPE. Vous y trouverez toute l'information!

Direction médicale des services hospitaliers – Archives médicales

CAMOMILLE PHASE 2

QUARTIER LES MÉANDRES

CONDOS
4 1/2
5 1/2



NOUVEAU **LOUEZ** VOTRE CONDO!



VUE ARRIÈRE



CONDOS MODÈLES À VISITER



GARAGE INTÉRIEUR <
CLIMATISÉ <
PLAFONDS 9 PIEDS <
GRANDE TERRASSE PRIVÉE <

Quartier Les Méandres
près des Galeries de la Capitale

418.576.3200

9709, rue de la Camomille
Québec G2B 0P1
condoscamomille.com
location@condoscamomille.com

UNE RÉALISATION DE **MILLENUM CONSTRUCTION**

La page des soins

Lumière sur...

Un petit aperçu... d'un grand rôle!

Portrait d'Édith Chénard, infirmière clinicienne à la clinique externe du Centre de recherche clinique et évaluative en oncologie (CRCEO) de L'Hôtel-Dieu de Québec

Édith Chénard a découvert sa passion pour l'hémo-oncologie alors qu'elle travaillait à l'unité 8 500 de L'HDQ à titre de candidate à l'exercice de la profession infirmière (CEPI). En 2009, lorsqu'un poste d'infirmière clinicienne en soutien à la consultation médicale a été créé à la clinique externe du CRCEO, c'est sans hésiter qu'elle a embarqué dans l'aventure.

Édith travaille en collaboration avec une autre infirmière et l'équipe d'hématologues. Ses fonctions sont très variées et son rôle est crucial auprès du patient qui consulte en hématologie. Que ce soit pour un examen ou l'organisation de rencontres avec d'autres professionnels en urgence, celui-ci sera rencontré par Édith dont le jugement clinique et les connaissances en oncologie seront mis à contribution. Elle assure ensuite le suivi des résultats de laboratoire et avise le médecin en cas d'anormalité. Elle coordonne également le suivi des patients qui n'ont pas d'infirmière pivot au CHU et communique régulièrement avec les infirmières pivots des centres hospitaliers régionaux afin de veiller au bon déroulement des traitements de chimiothérapie du patient. Depuis la création de ce poste, Édith et son équipe ont remarqué que les délais d'attente pour les rendez-vous ont diminué. Tout ceci dans le plus grand intérêt du patient!

L'augmentation de la clientèle ainsi que tous les nouveaux traitements disponibles représentent de grands défis. « Cela nous pousse à être toujours en mode solution. Mais c'est ce qui me passionne et rend mon travail si valorisant! »

Véronique Tremblay



Passez le mot

Intéressé par l'oncologie?

Un bon moyen pour connaître ce qui bouge en soins infirmiers en oncologie au Québec rendez-vous sur le site de l'Association québécoise des infirmières en oncologie (AQIO) au www.aqio.org et sur celui de l'Association canadienne des infirmières en oncologie (ACIO/CANO) au www.cano-acio.ca.

Vous y trouverez de l'information sur les associations, les normes de compétences, les activités éducatives à venir ainsi que de nombreuses présentations d'activités antérieures, des liens avec d'autres sites d'intérêt, etc. À noter la tenue du Séminaire annuel de l'AQIO, le 1^{er} mai 2015 sous le thème « **Les enjeux du réseau: la pratique infirmière en oncologie à l'heure avancée** ».

Journée des soins infirmiers en oncologie

Avril est le mois du cancer. C'est le moment pour souligner le rôle crucial des infirmières en oncologie qui prodiguent, au jour le jour, soins et soutien aux personnes touchées par le cancer: les patients et leurs proches.

L'oncologie est un domaine de pratique stimulant, en évolution rapide: nouvelles connaissances, nouveaux traitements, etc. C'est aussi un contexte exigeant: les intervenants y côtoient quotidiennement des personnes qui vivent avec la peur, la douleur, la mort, mais aussi l'espoir, la résilience, la détermination, le courage.

La Journée des soins infirmiers en oncologie est donc une occasion de reconnaître, l'expertise et l'engagement des infirmières. Au CHU de Québec, des activités de reconnaissance se tiendront dans chacun des cinq hôpitaux durant **la semaine du 13 au 17 avril 2015**. Surveillez la publicité sous peu!

3^e ÉDITION JOURNÉE SCIENTIFIQUE DE LA FSI

PAVILLON FERDINAND-VANDRY | UNIVERSITÉ LAVAL

La recherche de pratiques novatrices à la Faculté des sciences infirmières: pour la santé durable

Mardi 7 avril 2015

8 h 30 à 16 h 30 - Local 12245A

Conférences

Présentation par affiche

Remise de prix et bourses

INSCRIPTION OBLIGATOIRE

Date limite: 1^{er} avril 2015

Coût: 20 \$ (dîner, pauses et cocktail inclus)

fsi.ulaval.ca/journeescientifique

Dr Jean-Pierre Després
Directeur de la science
et de l'innovation
ALLIANCE SANTÉ QUÉBEC

Brigitte Martel, M. Sc.
Directrice des soins
infirmiers par intérim
CHU DE QUÉBEC

Christian Chabot
Directeur de comptes principaux - Marchés publics et parapublics - Secteur santé
TELUS

UEC

Des unités d'éducation continue seront attribuées (*nombre d'unités à confirmer*)

Devenez une
INFIRMIÈRE D'EXCEPTION
Pensez FSI



L'Écho de la recherche

Les centres de traumatologie sauvent plus de vie

Le taux de mortalité des patients admis dans les centres de traumatologie du Québec a diminué de 28 % au cours des quinze dernières années, révèle une étude menée par des chercheurs de la Faculté de médecine de l'Université Laval et du Centre de recherche du CHU de Québec. Les progrès enregistrés permettent de sauver annuellement 200 personnes de plus qu'en 1999, estiment les chercheurs dans une récente édition de la revue spécialisée World Journal of Surgery.

Jusqu'au début des années 1990, les victimes d'accidents de la route, de chutes graves, de blessures par armes ou d'autres accidents étaient transportées à l'hôpital le plus proche où le personnel tentait, avec les ressources disponibles, de leur sauver la vie. À partir de 1993, un réseau intégré de centres régionaux de traumatologie a été progressivement mis sur pied au Québec. Ce réseau comprend aujourd'hui 57 centres pour les patients adultes vers lesquels sont dirigées aussi vite que possible les victimes de traumatismes.

L'équipe de recherche dirigée par la professeure Lynne Moore a utilisé le registre des traumatismes du Québec pour quantifier la performance de ces centres depuis qu'ils sont pleinement opéra-

tionnels. Les analyses, qui ont porté sur les 163 000 victimes de traumatismes traités entre 1999 et 2012, montrent que le taux de mortalité annuel est passé de 5,8 % à 4,2 % pendant cette période, soit une baisse de 28 %. Concrètement, cette amélioration signifie que les équipes médicales sauvent maintenant 200 personnes de plus chaque année.

Les chercheurs ont noté que le nombre annuel d'admissions dans le réseau a grimpé progressivement de 9 500 à 13 000 pendant la période étudiée. « Cette hausse résulte de deux facteurs, souligne la professeure Moore. D'une part, les blessés sont dirigés directement vers les centres spécialisés en traumatologie

plutôt que vers les autres hôpitaux. D'autre part, il y a plus de personnes âgées dans la population et elles sont plus sujettes aux traumatismes. En 1999, les patients de 65 ans et plus représentaient 32 % des admissions. En 2012, ils formaient presque 53 % des cas. »

Par ailleurs, la durée du séjour à l'hôpital est passée de 9,5 jours à 8 jours pour l'ensemble des patients admis dans les centres de traumatologie, sans que les taux de complication ou de réadmission en souffrent. Cette réduction des hospitalisations a généré des économies de l'ordre de 6,3 M \$ en 2012.

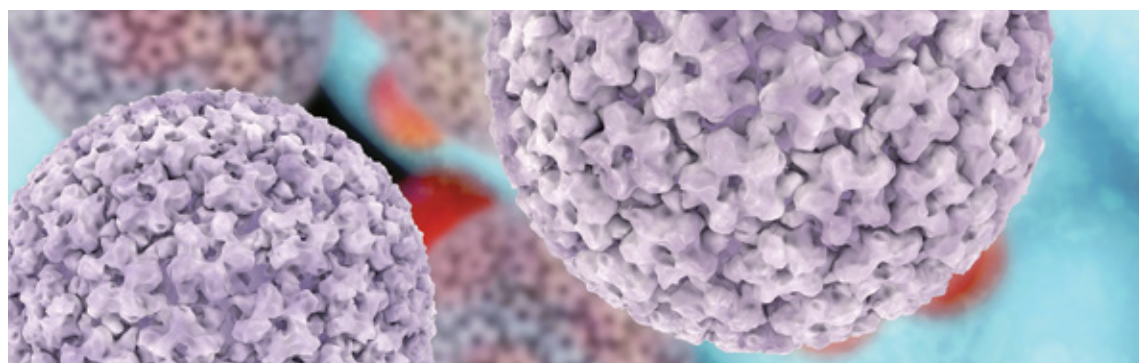
« Avec le temps, le système de soins aux victimes de traumatismes s'est amélioré, résume

Lynne Moore. Les patients sont dirigés plus rapidement vers les centres qui disposent de l'équipement et de l'expertise pour bien les soigner et les stratégies de traitement sont meilleures, ce qui permet de sauver plus de vies et de raccourcir la durée d'hospitalisation. »

Outre Mme Moore, les coauteurs de l'étude sont Alexis Turgeon, François Lauzier, Marcel Émond, Simon Berthelot, Julien Clément, Gilles Bourgeois et Jean Lapointe, de la Faculté de médecine de l'Université Laval et du Centre de recherche du CHU de Québec.

Ne pas forcer la dose

Selon une récente étude, deux doses du vaccin contre le virus du papillome humain (VPH) suffiraient pour les jeunes filles de moins de 15 ans.



Lorsque le vaccin contre le virus du papillome humain a été introduit en 2006, son fabricant, Merck, recommandait l'administration de trois doses pour assurer une protection maximale. Depuis, des données provenant de diverses sources suggèrent que deux doses pourraient conférer une immunité suffisante lorsque le vaccin est donné à des jeunes filles de moins de 15 ans. Alors, deux doses ou trois? Marc Brisson et Jean-François Laprise, du Département de médecine sociale et préventive, et Mark Jit et Yoon Hong

Choi, du Public Health England, ont étudié la question et leurs conclusions, publiées dans un récent numéro du British Medical Journal, pourraient entraîner des économies se chiffrant en millions de dollars chaque année sur la planète.

Rappelons que le VPH compte parmi les infections transmises sexuellement les plus courantes. Certaines formes du virus causent des verrues et des lésions génitales ou anales. D'autres formes ont des répercussions plus graves puisqu'elles sont associées à

certains cancers. Au Québec, par exemple, le VPH cause annuellement 400 cancers du col de l'utérus.

Depuis 2007, les provinces canadiennes et de nombreux pays ont implanté des programmes de vaccination contre le VPH. Comme les vaccins sont plus efficaces lorsqu'ils sont administrés à des personnes qui n'ont jamais été infectées par ce virus, les campagnes ciblent les jeunes filles de 9 à 13 ans. Depuis, plusieurs études ont montré que, à court terme du moins, l'immunité contre

le VPH était comparable, peu importe si deux ou trois doses étaient administrées. « On ne connaît pas encore la durée exacte de protection du vaccin, mais si deux doses assurent une protection à long terme, la troisième dose pourrait être trop coûteuse pour les bénéfices en santé qu'elle procurerait. Le noeud du problème consiste donc à déterminer quelle doit être la durée de protection conférée par deux doses pour rendre cette stratégie coût-efficace », résume Marc Brisson.

C'est ce que son équipe et celle de Mark Jit ont fait en utilisant deux modèles de simulation mis au point de part et d'autre de l'Atlantique. Le modèle développé par le professeur Brisson tient compte de nombreuses variables liées à la biologie du virus ainsi qu'à la dynamique de la sexualité humaine, notamment le niveau d'activité sexuelle, le nombre de partenaires ainsi que la formation et la dissolution des couples selon les groupes d'âge. Il s'agit d'un modèle très complexe qui nécessite un grand temps de calcul sur des superordinateurs – dont

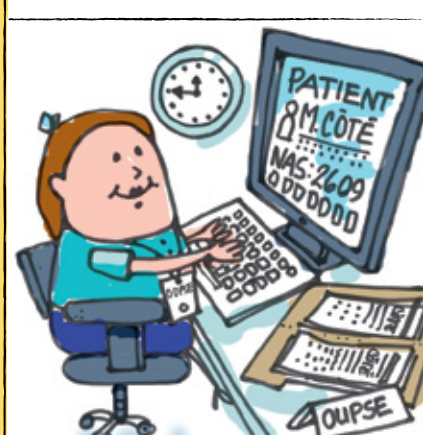
le superordinateur Colosse de l'Université Laval – pour livrer ses fruits. Le modèle britannique emprunte une tout autre voie, mais la conclusion est la même dans les deux cas: deux doses du vaccin contre le VPH suffisent, à condition que la durée de la protection conférée par les deux doses soit d'au moins 20 ans.

« Les données disponibles ne semblent pas indiquer que l'efficacité vaccinale procurée par deux doses diminue dans les dix premières années, souligne le professeur Brisson. S'il devait y avoir une baisse, elle serait progressive. Les experts s'entendent sur le fait que la protection pourrait être d'au moins 20 ans, de sorte qu'une troisième dose ne semble pas procurer d'avantages.

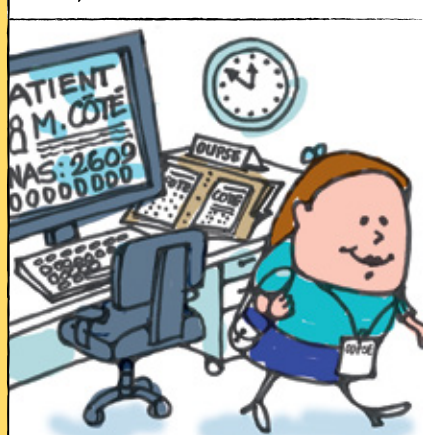
La protection offerte par deux doses couvrirait la période de vie pendant laquelle les femmes sont les plus actives sexuellement. L'économie de la troisième dose ne se ferait donc pas aux dépens de leur santé. »

OUPSE ET SES DOSSIERS PATIENTS!

OUPSE SUIT SES DOSSIERS.



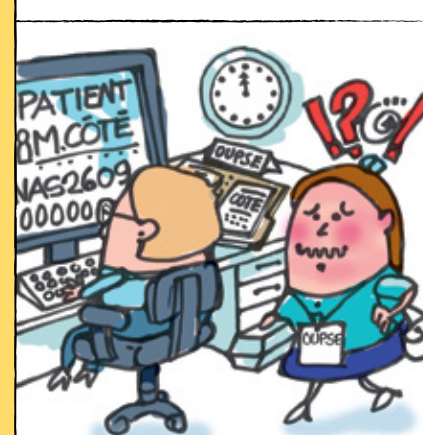
MIDI, VITE LE LUNCH!



UN P'TIT D'ÎNER À EMPORTER SVP.



MAIS QU'EST-CE QUE VOUS FAITES LÀ ?!



Au CHU de Québec, la confidentialité aussi, on en prend soin: on ferme sa session et on range ses dossiers!

Symposium

de la continuité informationnelle

Pour une vision commune de la continuité informationnelle

Le jeudi 23 avril 2015, de 8 h à 16 h 30 • Auditorium de l'IRDPQ

La bonne information, concernant le bon patient, au bon moment et adressée au bon intervenant est au nombre des éléments déterminants pour assurer la continuité informationnelle au sein des établissements de santé.

La continuité des soins se définit comme un jugement porté sur la fluidité et la cohérence des soins rendus selon une séquence temporelle au cours de laquelle plusieurs ressources ou services sont impliqués. Ces services sont continus s'ils s'enchaînent l'un à l'autre de façon harmonieuse en l'absence de bris (Reid et al, 2002).

La continuité englobe trois dimensions :

- l'aspect informationnel (le transfert et l'accumulation de l'information relative au traitement de la personne);
- l'aspect clinique (la cohérence des soins prodigués selon la séquence temporelle);
- l'aspect relationnel (la stabilité de la relation entre le patient et les professionnels de santé) (Reid et al, 2002).

Pour en savoir davantage, faire le point et partager votre vision de la continuité informationnelle, nous vous donnons rendez-vous, le jeudi 23 avril à l'auditorium de l'IRDPQ, 525, boulevard Wilfrid-Hamel à Québec.

Ce premier symposium s'adresse à toutes les personnes, gestionnaires, cliniciens, médecins, infirmières et professionnels de la santé, préoccupés par la continuité de l'information clinique dans une logique patient où celui-ci est considéré comme la principale source d'information.

APERÇU DU PROGRAMME

État de situation des travaux entourant la continuité informationnelle

- La vision
- La concrétisation

L'interopérabilité – de quoi parle-t-on ?

- Interopérabilité clinique
- Technologique : interopérabilité et traçabilité de l'information : comment la technologie peut être en soutien au clinique
- Comment l'interopérabilité peut-elle favoriser la collaboration interprofessionnelle ?

Conférence midi :

Le patient dans les points de transition, par un représentant du comité des usagers

Pour plus d'information :

<https://intranet.cha.quebec.qc.ca/cha/symposium-de-la-continue-informationnelle/index.html>

Téléphone :

418 649-0252, poste 5941

Que du bonheur à gagner!



LOTTO-VOYAGES
Cadeaux de rêve
2015

Tirage du 12 février 2015	Tirage du 26 février 2015
<p>Bertrand Hudon Tu pars pour Bali, Indonésie Valeur de 5 000 \$</p> <p>Anny Robichaud Tu pars pour Barcelone, Espagne Valeur de 3 075 \$</p> <p>Martine Ancil Tu pars pour Riviera Nayarit, Mexique Valeur de 2 095 \$</p> <p>Mélanie Lachance Tu pars pour un forfait escapade au Fairmont Tremblant à Mont Tremblant Valeur de 1 000 \$</p> <p>Valérie Boulet Tu pars pour un forfait escapade à L'Auberge Le Florès à Sainte-Flore-de-Grand-Mère – Valeur de 350</p> <p>Mariane Jeanrie Tu pars pour un forfait escapade au Loft & Spa Saint-Sauveur à Piedmont partenaire de La Forfaiterie Valeur de 266 \$</p> <p>Patrice Levesque Tu gagnes 2 billets pour le concert Zémire et Azor, La Belle et la Bête et un coffret de 3 disques des Violons du Roy – Valeur de 218 \$</p> <p>Émilie Fortin Tu gagnes un chèque-cadeau de Stéréo Plus – Valeur de 200 \$</p> <p>Lynda Labrecque Tu gagnes un chèque-cadeau du Fairmont Le Château Frontenac Valeur de 200 \$</p>	<p>Joanie Fréchette Tu pars pour Maui, Hawaï Valeur de 3 000 \$</p> <p>Geneviève Dussault A-2000 Ortho – HEJ (billet no 2427) Tu pars pour Montego Bay, Jamaïque Valeur de 2 345 \$</p> <p>Louise Poulin Tu pars pour un forfait escapade au Fairmont Le Château Montebello à Montebello Valeur de 775 \$</p> <p>Viviane Fecteau Tu pars pour un forfait escapade à L'Hôtel Le Crystal à Montréal partenaire de la Forfaiterie Valeur de 514 \$</p> <p>Marie-Ève Marcoux Tu pars pour un forfait escapade à L'Auberge Le Florès à Sainte-Flore-de-Grand Mère Valeur de 350 \$</p> <p>Nancy Nadon Tu gagnes un chèque-cadeau du Restaurant La Fenouillère Valeur de 200 \$</p> <p>Yvon Vaillancourt Tu gagnes un chèque-cadeau du Fairmont Le Château Frontenac Valeur de 200 \$</p> <p>Annie Dubé Laboratoire – HEJ (billet no 2390) Tu gagnes un chèque-cadeau de Stéréo Plus Valeur de 200 \$</p>

Les noms des gagnants sont aussi disponibles sur le site Internet de la Fondation du CHU de Québec : fondationduchudequebec.ca







Vos pharmaciens de
famille, toujours là pour vous!



Nous effectuons le transfert de vos ordonnances
provenant d'autres pharmacies*.

C'est simple et rapide!

Informez-vous auprès de l'un de nos pharmaciens.

* Certaines restrictions s'appliquent.

Services offerts

- Préparation de pilulier (Dispill^{MD})
- Préparation de magistrales (crème, onguent et suspension)
- Vente de produits pour les soins de plaies (pansement, crème et onguent)
- Vente d'accessoires pour la stomathérapie



Pharmacie L. Frayne et J. Di Genova
Pharmaciens-propriétaires

affiliés à  **uniprix**
CLINIQUE

Les pharmaciens et pharmaciennes sont les seuls responsables de l'exercice de la pharmacie.

Hôpital Saint-François d'Assise
418 523-5841
Lundi au vendredi : 9 h à 17 h
Samedi et dimanche : fermé

Centre hospitalier
de l'Université Laval (CHUL)
581 300-9933
Lundi au vendredi : 9 h à 17 h
Samedi et dimanche : fermé

L'Hôtel-Dieu de Québec
418 694-4451
Lundi au vendredi : 8 h 30 à 16 h 30
Samedi et dimanche : fermé

Prix
Coup de cœur

Votez et courez
la chance
de gagner!

Jusqu'au au 29 mars 2015

Soyez fiers de vos collègues et encouragez-les!

Participez au concours *Prix Coup de cœur des Diamants* en votant pour les finalistes à La Soirée des Diamants et courez la chance de gagner un certificat-cadeau* du Groupe Le Massif de Charlevoix d'une valeur de 500\$.

Parmi les personnes qui auront voté, cinq d'entre elles seront choisies au hasard lors d'un tirage qui aura lieu le 1^{er} avril. Elles seront invitées à La Soirée des Diamants pour le tirage du grand prix.

Consultez l'intranet pour voter!



* Le certificat-cadeau d'une valeur de 500\$ est applicable à l'Hôtel La Ferme, sur les forfaits de train, hôtel et montagne du Groupe Le Massif. Consultez le site Internet pour plus de détails.

www.lemassif.com

Le Chuchoteur

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

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

L'ÉQUIPE DU CHUCHOTEUR

Richard Fournier
Directeur des communications et du rayonnement

Justin Boucher
Rédacteur en chef

Graphistes : **Nancy Beauregard, Josée Dombrowski, Julie Labrie, Marjolaine Rondeau**

Collaborateurs : **Mireille Dufour, Leticia Dufresne, Michel Dumas, Geneviève Dupuis, Éric Etter, Emilie Raymond, Fabienne Racine, Pascale St-Pierre, Josianne Vignola**

Photographes :
Service de photographie médicale et de l'audiovisuel

Pour joindre la rédaction :
T 418 525-4444, poste 54387
lechuchoteur@chuq.qc.ca

Publicité : 418 649-5989

Tirage : 5 000 exemplaires

Prochaine parution : **Mi-avril 2015**

Dates limites à retenir
Réservation d'espace : **23 mars 2015** Tombée des textes : **25 mars 2015**



50 %



Imprimé sur du *Rolland Opaque50*, contenant 50 % de fibres postconsommation, fabriqué à partir d'énergie biogaz et certifié FSC®.

Conférence d'initiation à la course à pied



Venez assister à cette conférence gratuite, offerte à ceux qui désirent se remettre en forme avec le jogging et la marche.

Apprenez à débiter la course à pied de façon sécuritaire et recevez plusieurs conseils sur les sujets suivant :

- Principes d'entraînement
- Entraînement par fréquence cardiaque
- Techniques de course
- Prévention et récupération de blessures
- Choix de chaussures

CONFÉRENCIER INVITÉ :

Jacques Mainguy

Éducateur physique, entraîneur du Club la foulée depuis 36 ans, 210 000 km d'expérience, plus de 500 compétitions dont 65 marathons!

Les conférences sont présentées de 12 h à 12 h 45, aux dates et aux endroits suivants :

HSFA : 18 mars Auditorium Roger-Brault

HSS : 24 mars Salle Sanofi-Aventis (local L0-19)

CHUL : 26 mars Amphithéâtre Fisher

HEJ : 1^{er} avril Salle Irma-Levasseur

L'HDQ : 2 avril Amphithéâtre CRCEO

INSCRIPTION OBLIGATOIRE :

Lynda Tremblay 418-525-4444 poste 54675
qualitedevieautravail@mail.chuq.qc.ca

Prix de présence

1 carte-cadeau de 25 \$

applicable à la boutique Sport Expert du PEPS de l'Université Laval sera tirée au hasard, parmi les employés présents, à chaque conférence.

PRIVILEGES
Mes avantages au CHU de Québec

Date de tombée Publication

25 mars 2015 mi-avril 2015

22 avril mi-mai

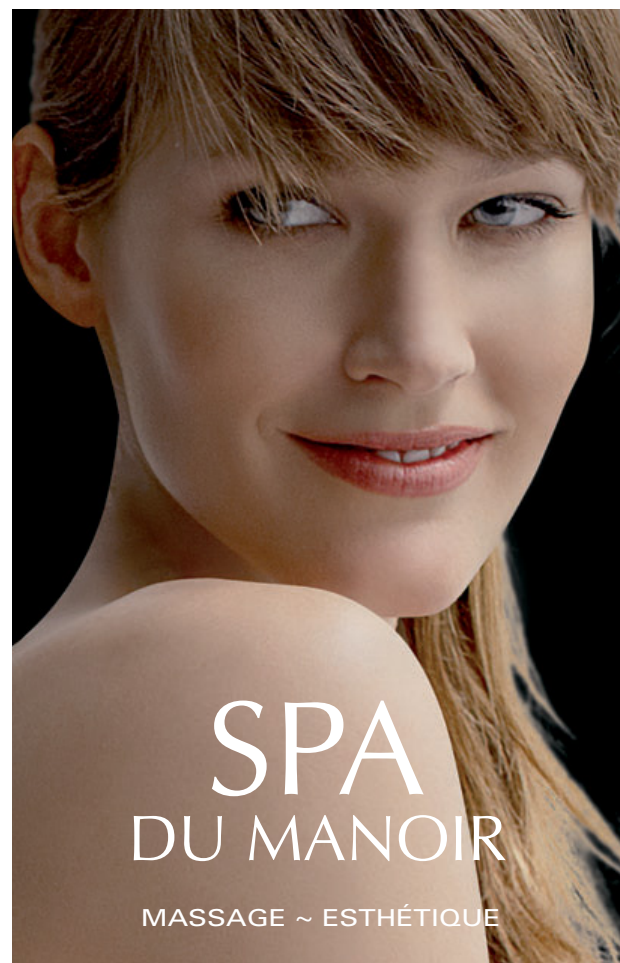
27 mai mi-juin

2 septembre mi-septembre

23 septembre mi-octobre

21 octobre mi novembre

25 novembre mi-décembre



SPA
DU MANOIR

MASSAGE ~ ESTHÉTIQUE

Séance NeuroSpa gratuite

D'UNE VALEUR DE 50\$ LORS DE LA PREMIÈRE VISITE

Obtenez 50% de rabais sur le 2^e soin
VALIDE POUR UNE PERSONNE DANS LA MÊME JOURNÉE
Cette offre ne peut être jumelée à aucune autre promotion

Hôtel Manoir Victoria

418 614~4422

spa@manoir-victoria.com
www.manoir-victoria.com

Un 21^e colloque de traumatologie portant sur les sinistres

C'est à la fin février qu'avait lieu, au Château Frontenac, la 21^e édition du colloque annuel *Traumatologie: Défis!*, organisé par les équipes du CHU de Québec. Cette année, le thème principal rappelait une situation à laquelle les établissements de santé sont de plus en plus confrontés; les situations de sinistre. Les conférenciers ont mis l'accent sur les différents volets d'une préparation adéquate afin d'être en mesure d'intervenir efficacement en cas d'exposition à un sinistre majeur. Les professionnels rassemblés avaient de quoi être fiers, puisque la traumatologie sauve de plus en plus de vies au Québec.

«Durant ces deux jours de formation, les participants se sont imprégnés de situations véritables qui ont eu lieu au Québec au cours des dernières années. Le partage de ces expériences marquantes a permis d'apprendre des bons coups et permettra également d'éviter certaines erreurs qui pourraient être commises par manque d'expérience. Ces expériences, autant en gestion qu'en situation de soins critiques, permettent de développer des habiletés essentielles afin d'améliorer la qualité de nos réponses lors de situation de désastres, mais également en situation d'urgence», a soutenu le Dr Julien Clément, chirurgien général, président du comité scientifique et directeur médical du programme de traumatologie de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus du CHU de Québec.

Ce colloque s'adressait aux médecins, aux résidents, au personnel en soins infirmiers, au personnel en soins préhospitaliers, aux premiers répondants ainsi qu'à tous les

professionnels de la santé et les gestionnaires concernés par la traumatologie.

«Nous sommes fiers que ces journées, qui rassemblent les forces vives du réseau autour des grandes préoccupations et des grands défis de la traumatologie moderne, puissent contribuer à l'amélioration continue et à la qualité des soins et des services de santé au Québec», a conclu M. Gaétan Prévost, directeur clientèle, soins intensifs, traumatologie et neurosciences au CHU de Québec.

Encore cette année, les participants avaient la chance de profiter de l'expertise et de la technologie de pointe du Centre de simulation médicale des Forces canadiennes en s'inscrivant à une demi-journée au centre de simulation de Valcartier. En effet, un groupe restreint,



composé d'équipes multidisciplinaires, a pu profiter d'un atelier de simulation d'envergure qui permettait de faire interagir concrètement les intervenants en santé des secteurs militaire et civil, dans un scénario réaliste, interactif et dynamique.

Du 23 au 27 mars 2015, venez rencontrer les membres du Service de gestion des carrières dans les hôpitaux du CHU de Québec afin d'être informé sur la nouvelle offre de service **Réalise ta carrière.**



Qu'est-ce que *Réalise ta carrière*?

Ce service offert aux employés syndiqués :

- constitue un service d'accompagnement et de soutien professionnel pour le développement optimal de votre carrière dans l'organisation;
- permet d'évaluer vos compétences et vos intérêts en matière de formation, d'éducation et d'emploi en lien avec les besoins organisationnels du CHU de Québec;
- facilite le transfert d'information entre l'employeur et vous en ce qui concerne les exigences d'accessibilité aux différents titres d'emploi et la planification de la main-d'oeuvre.

Kiosques d'information

En mars de 11 h à 13 h 30

23 HEJ Quatre coins (A-1000)	24 HSFA Croisée des chemins, près de la cafétéria	25 L'HDO Entrée des employés, près du guichet	26 HSS Près de la cafétéria	27 CHUL Hall du Centre mère-enfant Soleil
--	---	---	---	---

Venez vous informer pour réaliser votre carrière au CHU de Québec!

Réalise ta carrière au CHU de Québec

Service de gestion des carrières
Direction des ressources humaines, du développement des personnes et de la transformation

Les BRANCHES Lunetterie

OBTENEZ 15% DE RABAIS

(sur présentation d'une preuve d'employé)

À L'ACHAT D'UNE MONTURE OPHTALMIQUE OU SOLAIRE!

LUNETTES DE CRÉATEURS À PRIX CAPOTÉS! DE 100\$ À 500\$ D'ÉCONOMIE PAR RAPPORT AU PRIX DU MARCHÉ!

EXAMEN DE LA VUE SUR RENDEZ-VOUS

QUÉBEC

155 RUE SAINT-PAUL (418) 614-1697

MONTRÉAL (514) 903-1765

ST-HUBERT (450) 812-0221

SAINT-JÉRÔME (450) 432-3914

SERVICE DE STYLISME/VISAGISME PROFESSIONNEL GRATUIT ET PERSONNALISÉ!

COLLECTION ARTISTIQUE *Fouiel* EN EXCLUSIVITÉ!

DES MONTURES POUR TOUTE LA FAMILLE!

LESBRANCHESLUNETTERIE.CA

ne peut être jumelé à aucune autre promotion

Les bénévoles : un trésor!

André-Gilles Asselin, bénévole au CHUL et membre du Comité de formation des bénévoles du CHU de Québec

Vêtus de leurs sarraus distinctifs, de bleu ou de bourgogne selon le site où ils œuvrent, vous les avez vus, à la boutique ou sur les étages, accueillir et servir la clientèle, offrir jus, café et biscuits, orienter, écouter, accompagner, distraire et soutenir les usagers. Absorbés par vos propres préoccupations peut-être vous êtes-vous quand même déjà demandé qui sont ces quelque 650 personnes qui interviennent dans plus d'une vingtaine de secteurs comme bénévoles au CHU de Québec.

La première particularité de ces gens de cœur, d'horizons variés, réside dans leur motivation à mettre leurs vastes expériences personnelles et professionnelles au service d'autrui contribuant ainsi à rendre le monde meilleur. Et au CHU de Québec, cela signifie donner de leur temps pour appuyer le personnel dans l'humanisation des soins et l'amélioration de la santé et de la qualité de vie de nos usagers.

Comment devient-on bénévole au CHU de Québec ?

Le plus souvent voulant donner un sens à leur vie et stimulés par les propos de leurs proches qui effectuent déjà du bénévolat, les futurs candidats s'informent sur la manière de procéder pour faire du bénévolat au CHU. Ils contactent ensuite la coordonnatrice du bénévolat de l'établissement où ils aimeraient intervenir.

À la suite d'une entrevue visant à connaître leurs motivations, leurs intérêts et leurs expériences, la coordonnatrice vérifie leurs références et fait procéder à une enquête de sécurité afin de s'assurer de l'absence d'antécédent judiciaire préjudiciable. Quelques semaines plus tard, on les informe que leur candidature est retenue, ou non, et on leur propose des postes disponibles en fonction des intérêts manifestés lors de l'entrevue.

Quelle formation ont-ils ?

Dès son entrée en fonction, chaque nouveau bénévole est jumelé à un bénévole d'expérience qui l'initie à la culture, au vocabulaire, aux tâches et aux comportements appropriés à adopter dans le secteur et dans l'établissement. Après ces premiers moments qui lui permettent de se familiariser avec le milieu et le genre de travail à effectuer, le bénévole prend de l'assurance et de l'aisance dans son travail.

Quelques semaines ou quelques mois après son entrée en fonction, le bénévole est invité à participer, en compagnie d'autres bénévoles, à une session de formation portant notamment sur les sujets suivants :

- le CHU de Québec : sa mission, ses valeurs, son organisation, sa clientèle, ses services, son personnel ;
- le bénévolat au CHU de Québec ;
- les politiques et les procédures touchant les bénévoles ;
- la prévention des infections ;
- la manipulation sécuritaire d'un fauteuil roulant ;
- les règles d'éthique et de confidentialité, le processus de plaintes ;
- les règles de sécurité et les codes d'alertes ;
- les droits, les devoirs et les privilèges des bénévoles du CHU de Québec.

Cette session de formation, réalisée grâce à la généreuse participation de professionnels provenant de différents services du CHU, est toujours considérablement appréciée par les participants. Tout en leur donnant l'occasion de développer davantage leurs connaissances et leurs compétences, cette session leur permet également d'accroître leur confiance et leur sentiment d'appartenance au CHU de Québec.

Et comme perfectionnement ?

En plus de cette session de formation, le service de bénévolat encourage les bénévoles à suivre des formations spécifiques liées à leurs tâches. Ainsi des bénévoles participent à des formations ou à des rencontres formelles et informelles à l'interne (les mercredis d'oncologie, les dîners-causeries des soins palliatifs, etc.) comme à l'externe (Maison Michel-Sarazin, Fondation Albatros et autres) portant sur des sujets liés à leur engagement bénévole.

Dans un proche avenir, dans une perspective de reconnaissance et en fonction des intérêts et des besoins formulés par les bénévoles eux-mêmes, on envisage la tenue d'ateliers de perfectionnement qui leur donneront l'occasion de continuer à développer leurs connaissances et leurs compétences. Ainsi, suivant sa première orientation stratégique, le CHU de Québec pourra compter sur des bénévoles de qualité soucieux de « **Faire vivre à nos patients et à leurs proches une expérience de soins empreinte d'humanisme, centrée sur leurs besoins spécifiques et respectueuse de leurs attentes** ».

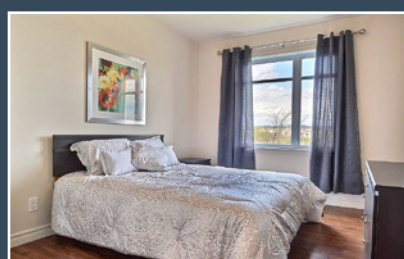
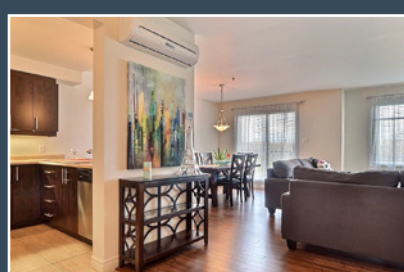


Vivez la grande vie sans vous ruiner à l'Aristocrate!

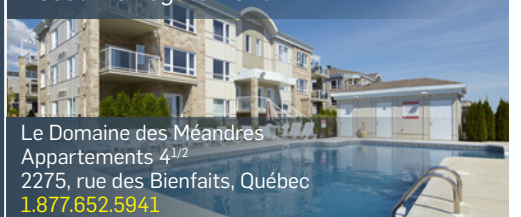
Vous recherchez un logement de haute qualité à louer à Québec? Ne cherchez plus!



L'Aristocrate
2355, rue Bilbao
Québec



Découvrez également:



Le Domaine des Méandres
Appartements 4^{1/2}
2275, rue des Bienfaits, Québec
1.877.652.5941



Les Immeubles Montserrat
Studios et appartements 3^{1/2} - 4^{1/2} - 5^{1/2}
3440, rue de la Concorde, Québec
1.877.615.8435

3^{1/2} - À partir de **960 \$** • 4^{1/2} - À partir de **1030 \$** • 5^{1/2} - À partir de **1250 \$**

- Air climatisé
- Stationnement intérieur
- Service de conciergerie
- Caméra de surveillance et accès sécurisé
- Insonorisation supérieure
- Centre d'appel dédié au service à la clientèle disponible 24h/7jrs
- Ascenseurs

Ouvert 7jrs/7 de 10h à 17h Agissez rapidement et contactez-nous dès aujourd'hui au

1.877.662.4947 ou à laristocrate@oxfordproperties.com

www.oxfordresidential.ca/quebec

OXFORD
GÉRÉ AVEC FIERTÉ

Mars, mois de la nutrition

Des spécialistes à connaître et reconnaître



Quotidiennement, des professionnelles et des techniciennes accomplies veillent à ce que l'alimentation contribue au mieux-être et au rétablissement des patients de nos cinq hôpitaux. Ce sont les diététistes/nutritionnistes et les techniciennes en diététique du CHU de Québec.

Placée sous la responsabilité de la Direction des services multidisciplinaires, l'équipe de nutrition clinique compte sur les compétences de 81 personnes, dont 48 diététistes/nutritionnistes et 33 techniciennes et techniciens en diététique.

Une expertise, une profession reconnue et des pratiques bien encadrées

N'est pas diététiste/nutritionniste qui veut. Après une formation universitaire de trois ans et demi incluant 40 semaines de stages, les diététistes/nutritionnistes doivent être membre de l'Ordre professionnel des diététistes du Québec pour pouvoir exercer. Selon le Code des professions du Québec, les diététistes et nutritionnistes sont deux titres réservés désignant une même profession spécialisée dans l'alimentation et la nutrition humaine.

Outre les médecins, les diététistes/nutritionnistes sont donc les seules professionnelles de la santé habilitées à :

- déterminer le plan de traitement nutritionnel, incluant la voie d'alimentation appropriée, lorsqu'une ordonnance individuelle indique que la nutrition constitue un facteur déterminant du traitement de la maladie ;
- surveiller l'état nutritionnel des personnes dont le plan de traitement nutritionnel a été déterminé. Ces deux activités leur sont exclusivement réservées. Soulignons l'apport des nutritionnistes dans plusieurs secteurs de pointe tels que les maladies métaboliques, la néphrologie, la traumatologie, la neurologie, les grands brûlés, les soins intensifs, la chirurgie, l'hémo-oncologie, la gériatrie, la dysphagie, les grossesses à risque ou les troubles de la conduite alimentaire.

HSFA



L'HDQ



De précieuses collaboratrices

En soutien aux activités des diététistes/nutritionnistes, les techniciennes en diététique s'avèrent de précieuses collaboratrices. Détentrices d'un diplôme d'études collégiales, elles élaborent des menus adaptés selon la prescription médicale et le plan de traitement nutritionnel établi. Elles assurent un suivi auprès des patients qu'elles visitent régulièrement. Grâce à ce contact, elles peuvent ajuster les menus selon l'évolution de l'état de santé de ces derniers en considérant plusieurs facteurs qui incluent, entre autres, les incapacités, les allergies et les aversions alimentaires.

L'engagement et les efforts combinés des diététistes/nutritionnistes et des techniciennes en diététique se conjuguent au quotidien au service des patients, la meilleure façon d'affirmer qu'au CHU de Québec, le Mois de la nutrition, c'est toute l'année!

HEJ



HSS



CHUL



Venez courir pour la cause du Don d'organes et de tissus

Formez vos équipes et joignez-vous à nous!

Samedi 25 avril 2015

Anneau des plaines d'Abraham - Activités dès 9 h!

10 km à relais – équipe de 5 personnes

500 mètres – pour les tout-petits

Les équipes doivent au minimum compter un employé du CHU de Québec. Surveillez les affiches et Intranet en mars pour plus de renseignements.

Activité **CHU de Québec**
organisée par le

PARTENAIRES 2015

TRANSPLANT QUÉBEC
Ensemble pour le don d'organes, pour la vie.

HÉMA-QUÉBEC

Bonne retraite
Louissette!

Après 47 ans de bons et loyaux services au sein de notre centre hospitalier (HSFA), notre amie Louissette Boilard, surnommée Loulou, nous quitte pour profiter d'une retraite bien méritée.

Sa rigueur, son investissement et son énergie dédiés durant toutes ces années à la qualité de son environnement seront désormais entièrement consacrés à son entourage. Que cette retraite soit douce et passionnante. On n'est vieux que le jour où on le décide!

Merci à toi Louissette, bonne retraite de la part de toute l'équipe de l'hygiène/salubrité de l'Hôpital Saint-François D'Assise.



NOUVEAU PROGRAMME D'ASSURANCE GROUPE AUTOMOBILE ET HABITATION

Appelez-nous ou obtenez une SoumissionRapide en ligne pour votre auto ou votre habitation et courez la chance de gagner le grand prix de 25 000 \$ et l'un des 64 prix de 500 \$!

1-800-387-1963
www.cooperatorsassurancegroupe.ca



LAISSEZ-NOUS PRENDRE SOIN DE VOUS ET FIEZ-VOUS À NOTRE RÉGIME D'ASSURANCE.

- > Service hors du commun adapté à votre réalité
- > Avantages et rabais exceptionnels
- > Service des sinistres disponible 24 heures sur 24

Qui sera le GAGNANT de 25 000 \$?



co-opérateurs^{MD}
Assurance groupe automobile et habitation

Co-operators^{MD} est une marque déposée du Groupe Co-operators limitée, utilisée sous licence. L'assurance est souscrite par la Compagnie d'assurance COSECO et est administrée par H.B. Gestion d'assurance collective inc., des sociétés du Groupe Co-operators limitée. Pour obtenir des renseignements sur notre Politique en matière de protection de la vie privée, visitez le www.cooperatorsassurancegroupe.ca. Les rabais, les garanties et les critères d'admissibilité varient d'une province à l'autre. *Aucun achat requis. Pour obtenir les règles complètes du concours, rendez-vous au www.cooperatorsassurancegroupe.ca, ou écrivez-nous à l'adresse suivante : Marketing, Assurance groupe, 5500 Canossa Court, Mississauga (Ontario) L5R 3E5. Le concours se termine le 31 décembre 2015.

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

en partenariat avec : 

LE BORÉAL

1137, route de l'Église, Québec (Coin Hochelaga)

POUR UNE VIE ACTIVE **AU COEUR DE STE-FOY!**

3½ & 4½ À LOUER

LOGEMENTS CLIMATISÉS | STATIONNEMENT INTÉRIEUR | VASTES CUISINES
ASCENSEUR SÉCURISÉ | CAMÉRAS DE SURVEILLANCE | VUE IMPRENABLE SUR LA VILLE DE QUÉBEC



Qui sont ces autres professionnels ?

Q&R

Le CHU de Québec compte 14 000 employés, dont 5 000 infirmiers et infirmières et plusieurs milliers d'autres professionnels, en plus de ses 1 700 médecins, dentistes et pharmaciens et de ses 500 chercheurs.

Le conseil multidisciplinaire vous propose de partir à la découverte de ces professionnels dont le travail est indispensable à la vie de notre institution et à la qualité des soins et des services. Pour cet article, le conseil vous présente **Danièle Tremblay**, assistante chef du laboratoire de cytologie.

FICHE DESCRIPTIVE

Nom

Dany Thériault

Formation professionnelle

Docteurat en physique nucléaire et post-doctorat en physique médicale

Fonction au CHU de Québec

Physicien médical

Site

L'Hôtel-Dieu de Québec, département de radio-oncologie



Brièvement, en quoi consiste votre travail ?

Le physicien médical en radio-oncologie travaille à l'administration exacte et sécuritaire de la dose de radiothérapie prescrite par un radio-oncologue. À cette fin, il intervient dans toute la chaîne technologique complexe que constitue un département de radio-oncologie moderne: au niveau de la qualité des images utilisées, des systèmes informatiques de planification dosimétrique et des contrôles de qualité des appareils de traitement. À titre de spécialiste de l'interaction des rayonnements avec la matière et le corps humain, le physicien médical agit aussi comme personne-ressource pour les questions liées à l'effet du rayonnement sur les tissus humains et est responsable de la radioprotection des employés et du public.

Donnez-moi un exemple concret de votre impact sur le patient.

Un patient atteint d'un cancer ORL se présente avec une amputation du nez et la cavité chirurgicale restante doit être stérilisée en radiothérapie. Le physicien médical aide au choix de la technique d'immobilisation et du moulage en fonction du type de rayonnement envisagé pour le traitement. À l'étape de la planification dosimétrique, le physicien décide d'ajouter une pièce de blindage directement sur la peau du patient afin de mieux protéger les yeux. Il sait que la modélisation des champs d'électron dans le logiciel de dosimétrie ne tient pas compte du changement dosimétrique entraîné par cette pièce et il fait une mesure indépendante pour ajuster la quantité d'irradiation de l'accélérateur linéaire. Au traitement, une plaque photostimulable permet au physicien de vérifier le positionnement du blindage oculaire.

Dans votre secteur, de quelle manière les activités de qualité se concrétisent-elles ?

Les activités de qualité sont omniprésentes en radiothérapie et font partie intégrante d'un système global d'assurance de qualité incluant les appareils de traitement, les modalités d'imagerie, les vérifications individuelles des plans de traitement ainsi qu'un programme de radioprotection assurant la sécurité des patients, du personnel et du public.

Quel serait un rêve que vous voudriez que votre secteur réalise, sur le plan professionnel ou technique ou en terme d'expertise ?

La recherche en physique médicale est foisonnante d'idées. Si j'avais à choisir une technologie d'avenir que j'aimerais voir implantée dans notre département, ce serait la radiothérapie guidée en temps réel par résonance magnétique. À mon avis, cette évolution technologique pourrait représenter une amélioration majeure pour la qualité des soins aux patients.

Politiques, procédures et règlements

PPR Voici les nouveautés déposées récemment sur le site intranet dans la section *Politiques, procédures et règlements*.

les orientations et alignements stratégiques à l'égard de la prise en charge des travailleurs de la santé du CHU de Québec exposés à des pathogènes dans l'exercice de leurs fonctions. Elle sert également d'assise pour toutes les procédures ainsi que les directives précisant les modalités de suivi des travailleurs exposés.

• 212-00 - POLITIQUE DE GESTION DU PARC D'IMPRESSION DU CHU DE QUÉBEC

Cette politique a été approuvée par le comité de direction le 11 février 2015. Elle a pour objectif de rendre efficient le parc d'impression du CHU de Québec, ainsi que d'assurer une gestion adéquate de l'utilisation des appareils d'impression. Elle établit les règles de déploiement et de fonctionnement des appareils d'impression, de numérisation, de photocopie et de télécopie.

• 213-00 - POLITIQUE DE GESTION DES DOCUMENTS DU CHU DE QUÉBEC

Cette politique a été approuvée par le comité de direction le 17 décembre 2014. Elle vise à répondre aux exigences de la «Loi sur les archives» qui oblige les organismes publics à adopter une politique de gestion de leurs documents, à déterminer les périodes d'utilisation et les supports de conservation de leurs documents actifs et semi-actifs et à indiquer quels sont les documents inactifs conservés de manière permanente et ceux qui sont éliminés. Cette politique a aussi pour objectif d'assurer la qualité et la pérennité des informations devant être conservées par l'organisation, et ce, particulièrement dans un contexte d'omniprésence de l'informatique et d'intégration des technologies.

• 671-00 - POLITIQUE D'ATTRIBUTION DES ESPACES DU CHU DE QUÉBEC (mise à jour)

La mise à jour de cette politique, initialement approuvée le 5 février 2014, a été rendue nécessaire par l'ajout de l'annexe 3 «Guide d'attribution des espaces du CHU de Québec» qui a reçu l'aval du comité de direction le 28 janvier 2015. Ce guide a pour objectif d'optimiser l'utilisation de l'espace disponible dans le parc immobilier du CHU de Québec. Il identifie les critères de conception et d'aménagement des espaces de travail permettant l'aménagement des postes de travail des diverses catégories d'emploi et favorisant une équité et une flexibilité d'utilisation de l'espace.

• 811-20/10.1 - RÈGLEMENT DU CHU DE QUÉBEC SUR L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE GYNÉCOLOGIE-REPRODUCTION CHUL

Ce règlement a été adopté par le conseil d'administration le 9 février 2015. Il a pour objet de déterminer l'organisation du Service de gynécologie-reproduction CHUL du CHU de Québec, ainsi que ses règles de fonctionnement.

• 811-20/10.2 - RÈGLEMENT DU CHU DE QUÉBEC SUR L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE GYNÉCOLOGIE HSFA

Ce règlement a été adopté par le conseil d'administration le 9 février 2015. Il a pour objet de déterminer l'organisation du Service de gynécologie HSFA du CHU de Québec, ainsi que ses règles de fonctionnement.

• 811-20/10.3 - RÈGLEMENT DU CHU DE QUÉBEC SUR L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'OBSTÉTRIQUE CHUL-CMES

Ce règlement a été adopté par le conseil d'administration le 9 février 2015. Il a pour objet de déterminer l'organisation du Service d'obstétrique CHUL-CMES du CHU de Québec, ainsi que ses règles de fonctionnement.

• 811-20/10.4 - RÈGLEMENT DU CHU DE QUÉBEC SUR L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'OBSTÉTRIQUE HSFA

Ce règlement a été adopté par le conseil d'administration le 9 février 2015. Il a pour objet de déterminer l'organisation du Service d'obstétrique HSFA du CHU de Québec, ainsi que ses règles de fonctionnement.

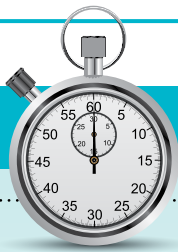
• 811-20/10.5 - RÈGLEMENT DU CHU DE QUÉBEC SUR L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE GYNÉCOLOGIE ONCOLOGIE L'HDQ

Ce règlement a été adopté par le conseil d'administration le 9 février 2015. Il a pour objet de déterminer l'organisation du Service de gynécologie oncologie L'HDQ du CHU de Québec, ainsi que ses règles de fonctionnement.

• 814-00 - POLITIQUE SUR LE CONSENTEMENT AUX SOINS DES USAGERS DU CHU DE QUÉBEC

Cette politique a été adoptée par le conseil d'administration le 9 février 2015. Elle vise à s'assurer que le droit au consentement ou au refus de soins des usagers du CHU de Québec est respecté et qu'il est en conformité avec les lois et règlements, et ce, dans tous les cas où un consentement est requis.

La minute linguistique



Élaine Langlais, B. A.

Spécialiste en procédés administratifs

Le *Chuchoteur* en collaboration avec l'Unité de gestion intégrée de la documentation de la DEQPS, vous présente cette rubrique consacrée aux petites et grandes questions que le bon usage de la langue française suscite régulièrement lorsque vient le temps de rédiger lettres, rapports ou autres documents. Cette chronique est sans prétention et vous donnera quelques trucs et conseils pratiques qui, nous l'espérons, vous aideront en cours de rédaction.

ANGLICISME À ÉVITER

Qu'est-ce qu'un **anglicisme**? Il s'agit d'un emprunt linguistique à l'anglais, c'est-à-dire que les utilisateurs d'une langue adoptent un mot ou un trait linguistique d'une autre langue, par exemple un sens, une forme, une prononciation ou une structure syntaxique.

Voici un exemple d'anglicisme **phraséologique** (*on emprunte un ensemble de mots figés propres à l'anglais : locutions, expressions ou images*) que l'on voit ou entend fréquemment et dont l'usage est à éviter.

METTRE L'EMPHASE

La locution verbale **mettre l'emphase sur** est une structure calquée sur les expressions anglaises « **to lay emphasis on** », « **to put emphasis on** » et « **to place emphasis on** », qui signifient « mettre l'accent sur », « insister sur ». Pour éviter l'emploi de cet anglicisme, on peut utiliser en français des expressions comme **mettre l'accent sur**, **mettre en relief**, **mettre en évidence**, **mettre en valeur**, **mettre l'insistance sur**, **insister sur**, **souligner**, **faire ressortir**, **attirer l'attention sur**, etc.

Exemples :

EMPLOIS FAUTIFS	EMPLOIS CORRECTS
Le directeur a mis l'emphase sur les économies que ce programme entrainera.	Le directeur a insisté sur les économies que ce programme entrainera.
Cette recherche met l'emphase sur les diverses causes du phénomène à l'étude.	Cette recherche met en évidence les diverses causes du phénomène à l'étude.
L'animateur de la soirée a mis l'emphase sur le courage des participants.	L'animateur de la soirée a souligné le courage des participants.
Le metteur en scène mettra l'emphase sur la naïveté du personnage.	Le metteur en scène mettra l'accent sur la naïveté du personnage.
La publicité de cette auberge met l'emphase sur la gastronomie régionale.	La publicité de cette auberge attire l'attention sur la gastronomie régionale.

En français, le mot **emphase** signifie « manière exagérée de parler ou d'écrire, exagération prétentieuse » et peut s'appliquer au style ou au ton d'une personne. Toutefois, il est à noter que ce mot comporte une idée négative, péjorative.

Exemples :

- 😊 Il n'avait pas l'habitude de s'exprimer avec autant d'**emphase** (de manière exagérée).
- 😊 Le conférencier a fait ressortir sans **emphase** les points les plus importants (il n'a pas exagéré, il a fait un discours sans prétention).

*Sources :

- CARDINAL, Pierre. *Le Vocabulaire AIDE*. Ottawa, Les Presses de l'Université d'Ottawa, 2009.
- DELISLE, Yvon. *Mieux dire, mieux écrire : petit corrigé des 2500 énoncés les plus malmenés au Québec*, 5e édition, Québec, Septembre Éditeur, 2011.
- DE VILLERS, Marie-Éva. *Multidictionnaire des difficultés de la langue française*, 4e édition, Montréal, Québec Amérique, 2006.
- FOREST, Constance, et Denise Boudreau. *Le Colpron : dictionnaire des anglicismes*, 4e édition, Montréal, Les Éditions Beauchemin, 2007.
- GUILLOTON, Noëlle et Hélène CAJOLET-LAGANIÈRE. *Le français au bureau*, 6e édition, Québec, Les Publications du Québec, 2005.
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE. Banque de dépannage linguistique, [http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html].
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE. Grand dictionnaire terminologique, [http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html].
- UNIVERSITÉ D'OTTAWA. *Visez juste en français*, [http://www.visezjuste.uottawa.ca].

L'ensemble des chroniques *La minute linguistique* publiées depuis 2009 sont regroupées en un document unique accompagné d'un index alphabétique dynamique. Ce document est disponible dans l'intranet :

Unité de gestion intégrée de la documentation de la DEQPS (2014-12-18) \domain_chuq\partages-chuq\DEQPS\17313_Gestion_int_Documents\300_COMMUNICATIONS\351_Publications internes\MinLing\Chuchoteur\Articles rédigés\2015\Parution du 2015-03_Mettre l'emphase.docx

Notre Fondation en action!



FONDATION
CHU
de Québec



Onze ans d'engagement pour la recherche en oncologie pédiatrique

Le samedi 7 février, un cocktail dînatoire organisé par M. Yves Landry a eu lieu au Bonne Entente. La centaine de convives et les partenaires de l'activité ont permis à M. Landry de remettre 11 300\$ à la Fondation du CHU de Québec pour « sa cause », la recherche en oncologie pédiatrique au CHU de Québec.

Engagé et fidèle pour sa cause

Véritable ambassadeur de la recherche en oncologie pédiatrique, Yves Landry lançait, en 2004, le Grand Tour de roue. Au fil des ans et des activités de financement, il a rejoint au-delà de **1 800 donateurs et amassé plus de 340 000 \$ pour cette cause!** Les fonds amassés permettent à l'équipe de recherche en oncologie pédiatrique d'aller encore plus loin pour le mieux-être des enfants atteints de cancer.



L'équipe de la Fondation tient à remercier M. Yves Landry pour son engagement exceptionnel et ses donateurs pour leur générosité.



Visitez la page Facebook de la Fondation!

Nous vous invitons à nous suivre et à partager les histoires de nos donateurs, partenaires, médecins, membres du personnel soignant. Surtout, n'hésitez pas à nous raconter la vôtre! Rendez-vous au www.facebook.com/fondationduchudequebec!

L'abonne BUS



Vous êtes détenteur d'un poste au CHU de Québec et désirez bénéficier d'un tarif préférentiel sur votre laissez-passer d'autobus?

Vous souhaitez vous rendre facilement et à faible coût à votre lieu de travail et envisagez le transport collectif? Vous aimeriez que vos frais de transport soient retenus sur votre paie?

Le CHU de Québec vous offre, en collaboration avec le RTC et son programme Abonne BUS, une solution vous permettant de simplifier vos déplacements de même qu'un foule d'avantages.

10%

Surveillez les kiosques d'information qui se tiendront sous peu dans les cinq hôpitaux. Plus de détails sur l'intranet.

RTQ
RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE

CHU
de Québec

Notre Fondation en action!



Le Cocktail Coloré du comité La Cellule dépasse son objectif

L'ambiance était à la fête le 28 janvier dernier lors du Cocktail Coloré, organisé par le comité La Cellule. Formé de jeunes gens d'affaires engagés auprès de la Fondation du CHU de Québec, le comité s'est impliqué cette année pour la cause de la pédopsychiatrie. Plus de 300 personnes se sont ainsi rassemblées au Complexe Jules-Dallaire en appui à la cause. Grâce à la somme de 55 009\$, qui dépasse largement les 30 000\$ espérés, le comité La Cellule pourra offrir des lieux de soins réconfortants aux adolescents souffrant de problèmes de santé mentale. *Ainsi, ils mettront un peu de couleur dans leur vie!*

Des chambres plus propices au rétablissement

Les fonds amassés serviront à revitaliser les chambres et à remplacer le mobilier. L'objectif est de rendre les chambres plus sécuritaires, mais surtout plus confortables et plus enveloppantes, favorisant ainsi le rétablissement des patients. L'ajout d'une salle multimédia est aussi prévu, ce qui permettra aux adolescents de se divertir et de socialiser. Ces projets sont réalisés afin de maximiser leurs chances de rétablissement. Un patient qui se trouve dans un endroit sécurisant et chaleureux sera plus réceptif aux traitements.



Les membres du comité La Cellule prennent la pose en compagnie de M. Denis Rhéaume, président et chef de la direction, Fondation du CHU de Québec (à droite), Mme Annick Simard, directrice du développement corporatif, Fondation du CHU de Québec (à l'extrême droite), M. Jacques Laurin, directeur principal, Marché des particuliers, Caisse Desjardins de Sainte-Foy, Mme Sylvette Tremblay, chef d'unité 200-Est, Centre de pédopsychiatrie du CHU de Québec et Mme Nathalie Joyal, directrice Marché des particuliers et Développement des affaires, Caisse Desjardins de Limoilou.

Course à la vie CIBC

Le dimanche 4 octobre prochain, joignez-vous aux milliers d'autres participants qui se rassembleront sur les plaines d'Abraham pour lutter contre le cancer du sein lors de la 13e édition de la Course à la vie CIBC à Québec! Venez vous dépasser pour la cause en parcourant 1, 5 ou 10 km à la marche ou à la course.

La Course à la vie CIBC est la plus importante collecte de fonds contre le cancer du sein au pays. L'argent amassé lors de cet événement permettra à la Fondation de remplir chacun des volets de sa mission, soit financer la recherche et l'innovation, soutenir les femmes touchées par le cancer du sein et leurs proches ainsi que de faire de la santé du sein une priorité, grâce à des initiatives de sensibilisation et d'éducation.

La Fondation du cancer du sein du Québec est fière de remettre une partie des profits de la course à la Fondation du CHU afin de venir en aide aux personnes atteintes de cancer du sein dans la région de Québec.

On se rapproche d'un avenir sans cancer du sein, mais on ne peut s'arrêter maintenant!



UNE HYPOTHÈQUE FLEXIBLE POUR ROSELINE



White

PROPRIÉTAIRE COMBLÉE

LA SOLUTION HYPOTHÉCAIRE ADAPTÉE À VOTRE RÉALITÉ

- Remboursez votre prêt hypothécaire plus rapidement, sans payer d'indemnité.
- Prenez jusqu'à 4 mois de congé de versements hypothécaires en cas d'imprévus financiers.

Caisse Desjardins de Sainte-Foy
418 653-0515
caissesaintefoy.ca

Caisse Desjardins de Limoilou
418 628-0155
desjardins.com/caisselimoulu



Desjardins

Coopérer pour créer l'avenir

