



QUESTIONS À NOTRE DIRECTRICE GÉNÉRALE

par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication - DGA

Site web

www.csssamn.ca

Intranet

http://amn.intranet.mtl.rtss.qc.ca

CLSC d'Ahuntsic

1165, boul. Henri-Bourassa Est
Montréal (Québec) H2C 3K2

CLSC de Montréal-Nord

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

Centre d'hébergement
Laurendeau

1725, boul. Gouin Est
Montréal (Québec) H2C 3H6

Centre d'hébergement
Légaré

1615, avenue Émile-Journault
Montréal (Québec) H2M 2G3

Centre d'hébergement
de Louvain

9600, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2M 1P2

Centre d'hébergement
Paul-Lizotte

6850, boul. Gouin Est
Montréal-Nord (Québec) H1G 6L7

Hôpital Fleury

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

514 384-2000

Directrice générale (DG) de notre organisation depuis avril dernier, Agnès Boussion est déjà connue par la plupart des personnes qui œuvrent au CSSSAM-N. Cependant, pour nous permettre de mieux la découvrir, elle s'est prêtée en toute simplicité au jeu de questions du *Cercle*. Gestionnaire au sein du réseau de la santé depuis plus de douze ans, Agnès Boussion est présente au CSSSAM-N depuis sa création; elle y a occupé plusieurs postes de direction dont depuis novembre 2009, celui de directrice générale adjointe. Elle a aussi assumé l'intérim à la Direction générale du CSSSAM-N de février à octobre 2009.

Madame Boussion, aviez-vous un plan de carrière visant un poste de DG ?

En fait, je n'avais pas de projet en ce sens. J'ai saisi les opportunités qui se sont présentées. Mon poste de DGA m'a permis d'accumuler de l'expérience et à l'annonce du départ de Mme Daigle, je me suis sentie prête à faire ce saut. Il faut savoir que le CSSSAM-N est une organisation que je porte dans mon cœur et à laquelle je crois. J'aime profondément les gens qui composent cette organisation. Aussi, devenir DG chez nous prenait tout son sens d'autant plus que pour moi, ce poste est bien plus qu'une fonction, c'est une relation, une relation que je veux établir avec les personnes qui forment notre CSSS.

Vous inscrirez-vous dans la continuité de ce qui a été fait jusqu'à présent ?

En partie oui. Je pense que, lorsqu'on arrive dans une fonction de DG, il faut pouvoir bénéficier de nos expériences antérieures, en retirer le meilleur et être en amélioration continue. J'ai eu à travailler avec différents styles de direction générale dont je vais en partie m'inspirer tout en ajoutant ma propre couleur évidemment.

Quel est votre style de gestion ?

Ceux qui ont travaillé avec moi pourront le confirmer, j'ai un style de gestion participatif. Il s'agit d'impliquer les acteurs concernés à l'élaboration ou à l'implantation de projets. C'est aussi savoir utiliser la gestion participative au bon moment, car nous pouvons recevoir des demandes ou devoir faire face à des obligations qui ne la permettent pas. La gestion de proximité est aussi indispensable pour promouvoir une valeur fondamentale du CSSS : la reconnaissance. La proximité permet de régler les problèmes où ils se présentent et de souligner les bons coups de chacun. La relation avec les équipes est primordiale. Moi-même, je lui donnerai forme lors de la tournée de la direction générale, mais aussi par des actions quotidiennes et spontanées.

Quelle est votre vision du CSSSAM-N ?

Je pourrais la résumer en une phrase : il doit être un CSSS partenaire, accessible et performant. Dans les prochaines années, les partenariats seront au cœur de notre réussite. On va devoir les développer, que ce soit sur le plan médical, administratif ou de nos services, et cela au profit de notre clientèle. L'accessibilité est primordiale pour nos usagers.

Enfin, je n'entends pas la performance que du point de vue financier. Elle passe par l'utilisation optimale de nos ressources, par l'efficacité de nos processus, l'engagement des gens envers leurs pratiques, la pertinence des soins et services à nos usagers. Les CSSS sont désormais évalués en matière de performance, il s'agit donc d'un enjeu fondamental pour les prochaines années, car elle a un impact direct sur nous.

Les termes de « performance » et « d'optimisation » suscitent beaucoup d'inquiétude. Qu'en pensez-vous ?

Je suis très consciente que modifier les façons de faire vient générer de l'insécurité et des questionnements. La gestion du changement est alors cruciale et tout processus d'optimisation passe par une gestion de proximité afin d'avoir la capacité de rassurer les gens, d'être présent au bon moment. Mais c'est un fait, les démarches d'optimisation sont présentes partout dans le réseau.

Par ailleurs, au plan financier, l'année 2012-2013 a été une année difficile. Nous avons eu à faire face à un plan de redressement pour atteindre l'équilibre budgétaire exigé par la Loi. De façon historique, le CSSSAM-N a eu à retrancher 3,8 millions de dollars à son budget et devra faire un effort de près de 8 millions de dollars pour l'année 2013-2014. Il nous faut donc réagir en innovant dans de nouvelles façons de faire et en créant des partenariats et des partages qui nous permettront de continuer à offrir à notre clientèle une offre de services de qualité.

Quel message souhaiteriez-vous transmettre au personnel du CSSSAM-N ?

Il est très simple. Je suis attachée à notre organisation et je sais pertinemment, pour y travailler depuis plus de 10 ans, que les gens qui y œuvrent ont à cœur la mission du CSSS, mais surtout ont à cœur de travailler pour améliorer les soins et les services à notre population et à nos usagers. Dans des moments difficiles où l'on parle de redressements financiers et de coupures, il ne faut jamais le perdre de vue. Nous sommes présents pour un seul et unique objectif, nos usagers, notre population. Vous pouvez être convaincus que si je suis encore au CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord, c'est parce que j'y crois foncièrement et je travaillerai avec les équipes en ce sens comme je l'ai toujours fait.



BON ÉTÉ ! BONNES VACANCES !

UNE EXPÉRIENCE POSITIVE QUI A DÉBUTÉ À L'ÉTÉ 2010

par **Geneviève Nolin**, thérapeute en réadaptation physique (DSA) et **Jacynthe Massé**, conseillère clinique (DPASSMSG)



L'enseignement en milieu clinique est un moyen de communiquer et d'appliquer des connaissances théoriques, techniques, organisationnelles et relationnelles. Le milieu offre à l'étudiant l'occasion de situer ses connaissances en ayant une vue d'ensemble. Il lui permet de passer de la théorie à la pratique et favorise l'intégration des connaissances par la répétition.

Bien que n'étant pas l'objectif principal, cette collaboration a permis d'augmenter notre offre de service en réadaptation physique. Au cours de leur stage, les étudiants ont à suivre, sous supervision, de 2 à 4 résidents. Ils animent également des groupes d'exercice et des programmes de marche.

Par ailleurs, certains résidents se disent heureux de contribuer session après session à la formation de ces futurs diplômés. Pour les professionnels, le contact continu avec les superviseurs du cégep permet de demeurer à l'affût des nouvelles orientations et tendances en technique de réadaptation physique.

Il est important de souligner la collaboration du personnel du Centre d'hébergement Paul-Lizotte au succès de cette expérience. Tout d'abord, Geneviève s'assure de la sélection des résidents qui seront suivis par les étudiants et demeure toujours disponible pour répondre à leurs questions, mais sans leur donner la réponse « toute cuite dans le bec »! L'implication du médecin est également importante afin que les prérequis nécessaires à la prise en charge soient bien connus et identifiés. Enfin, la disponibilité et l'ouverture de l'équipe de soins est également à souligner pour la continuité des soins et l'apprentissage de l'interdisciplinarité.

Bref, voilà une bonne idée qui a germé et qui a porté ses fruits! D'autres graines se sont propagées, mais cela fera l'objet d'un prochain article...



Réunion de stagiaires

Des stagiaires en action

Partageant son temps entre les centres d'hébergement Légaré et Paul-Lizotte, Geneviève Nolin, une jeune technicienne en réadaptation physique (TRP) a rapidement réalisé qu'elle ne pourrait offrir une intensité de services aux résidents comme elle l'aurait souhaité. Elle eut la bonne idée de proposer au cégep Marie-Victorin que le Centre d'hébergement Paul-Lizotte devienne un milieu d'enseignement clinique pour les étudiants en TRP.

Geneviève, ex-étudiante au cégep Marie-Victorin, avait elle-même effectué un stage au printemps 2009 au Centre d'hébergement de Louvain. Toujours en contact avec les responsables des milieux de stage du collège, et avec la collaboration de sa supérieure immédiate, Roseline Veilleux, une entente a été signée entre les deux organisations et les premiers étudiants sont arrivés à l'été 2010.

En tant que milieu de stage, nous mettons à la disposition du cégep un bureau pour accueillir les stagiaires, le local de thérapie et le matériel de réadaptation. Au cours des sessions d'automne et d'hiver, quatre groupes d'étudiants accompagnés de leur superviseur viennent au centre d'hébergement les lundis, mercredis et vendredis matin pour acquérir les compétences requises pour exercer leur rôle de TRP. Selon leur niveau d'étude, ces étudiants de 2^e ou de 3^e année apprennent, par exemple, à faire un bilan musculaire, à apprécier l'équilibre, à rééduquer un résident ayant subi une fracture de la hanche, à communiquer avec un résident qui présente une démence, à rédiger des notes d'observation, etc.

LE PARTY

Nous en étions cette année à la 8^e édition du Party! Près de 750 employés, médecins et bénévoles du CSSSAM-N étaient présents à ce rendez-vous annuel placé sous le signe de la reconnaissance.

Comme il est de coutume désormais, le tirage des prix de présence était très attendu. Cette année, les deux personnes chanceuses qui ont remporté chacune un certificat-voyage sont : Nicole Lamothe, infirmière auxiliaire à l'Hôpital Fleury, et Sylvie Dumont, préposée aux bénéficiaires au Centre d'hébergement Laurendeau.

Pour les autres prix, la chance a souri à :

- Anne Chassé-Messier, ergothérapeute, Chantal Smith et Lise Guilbault, techniciennes en diététique à l'Hôpital Fleury;
- Thérèse Renaud, infirmière clinicienne, et Rozelie Lozama, infirmière, au Centre d'hébergement Laurendeau;
- Marie-Merphie Louis, préposée aux bénéficiaires au Centre d'hébergement de Louvain;
- Johanie Hould et Valérie Chabot, toutes deux préposées aux Services alimentaires et multisites;
- Marie-Ève Jolin, thérapeute en réadaptation physique au CLSC de Montréal-Nord.

Un prix de présence était également prévu pour les employés au travail qui ne pouvaient pas participer de ce fait au Party. L'heureuse gagnante est Pauline Caron, préposée aux bénéficiaires au Centre d'hébergement de Louvain.

C'est au son d'une musique entraînante et sous des jeux de lumière que les gens ont envahi la piste de danse, et ce, jusqu'à tard en soirée. Comme chaque année, les membres du comité organisateur ont travaillé fort pour que cette soirée soit couronnée de succès. Nous les en félicitons!



© Yves St Germain



« VISER LOIN, TOUCHER PRÈS » UNE BELLE RÉUSSITE POUR LE CSSSAM-N



par **Dominique Lemonde**, directrice des ressources humaines et du développement organisationnel

C'est avec fierté que notre projet de révision du rôle des cadres « Viser loin, Toucher près » s'est vu retenu parmi les neuf « projets vitrines » choisis par le ministère de la Santé et des Services sociaux en 2010, bénéficiant d'un appui financier pour sa réalisation. Dès lors, le déploiement de ce projet d'envergure a démarré et a été suivi de près, tant par les différents acteurs et instances de l'organisation que par notre environnement externe.

Le projet « Viser loin, Toucher près » se voulait une occasion de réfléchir avec nos cadres et de revoir notre modèle de gestion dans une perspective visionnaire et proactive, en vue de retombées positives très concrètes pour nos ressources, nos usagers et nos partenaires.

Inspiré des meilleures pratiques et d'une vaste consultation, notre modèle est simple, concret et accessible. Il prend racine dans notre quotidien, soit l'usager au cœur de nos préoccupations, et dans la gestion de proximité auprès de nos équipes, au cœur de nos actions. Il s'agit de recentrer le travail sur la gestion et la mobilisation des équipes, le développement des personnes et de l'organisation ainsi que sur la qualité des soins et services, pour une organisation performante.

Notre projet, qui avait pour buts de renouveler les pratiques de gestion, d'augmenter la gestion de proximité et d'améliorer les conditions d'exercice des cadres, prévoyait six grands chantiers de travail :

1. Redéfinir le modèle de gestion, les rôles, les responsabilités et les compétences attendues chez les cadres gestionnaires d'équipe;
2. Redéfinir les rôles, les responsabilités et les compétences attendues chez les cadres-conseils;
3. Revoir les processus administratifs qui ont un impact sur la charge de travail des cadres et qui pourraient être optimisés afin de les décharger (ex. : liste de rappel, achats, requêtes pour services divers, processus de dotation, etc.);
4. Habilitier les cadres en regard du nouveau modèle de gestion et du profil de compétences;
5. Rechercher les pratiques gagnantes en lien avec la gestion d'équipes multisites et à distance;
6. Mettre en place des stratégies de reconnaissance et de valorisation de la fonction de cadre.

Au terme de deux années très remplies, nous sommes fiers de constater que nous avons répondu à tous les livrables. Les rôles, les responsabilités et les compétences revus ont été établis. Tous les cadres ont participé à différents tests permettant de mesurer leurs compétences en regard des compétences-clés attendues. Les parcours d'apprentissage ont débuté à l'hiver 2012 pour se poursuivre l'an prochain. De multiples outils ont également été développés et diffusés.

L'appropriation de ce modèle passe bien sûr par le développement ou le renforcement des compétences-clés. Mais le CSSSAM-N a aussi grandement misé sur la révision et l'optimisation de plusieurs processus de travail et sur la mise en place d'une multitude d'outils et de moyens visant à alléger les tâches administratives et à résoudre les irritants, problèmes et pertes de temps. L'organisation a mis beaucoup d'énergie et poursuit ses efforts afin de maximiser le temps de travail des cadres et de les centrer sur la priorité qu'est la gestion de proximité auprès des équipes de travail.

Des mesures en début et fin de projet nous démontrent aujourd'hui une augmentation significative du temps de proximité des gestionnaires d'équipe, de même qu'une amélioration de leur sentiment de compétence et de leur satisfaction au travail.

Nous sommes fiers de notre projet pour son approche participative. Nous sommes partis d'une page blanche, et nos cadres se sont installés à la table à dessin. Le projet a été réalisé par le biais des « groupes d'action rapide » (GAR) constitués de cadres de différentes directions, ayant un mandat spécifique à réaliser. Près de soixante-dix cadres ont participé à l'un ou l'autre des six GAR. Le modèle de gestion découle aussi d'une vaste consultation menée auprès de tous les intervenants du CSSSAM-N, employés, médecins, conseils professionnels, en regard de leurs attentes face aux cadres.

Ce projet nous a permis de consolider une vision partagée, de revenir à l'essentiel, de redonner un sens à la gestion et de travailler en collaboration et en concertation en partageant les mêmes buts avec la même vision. En contexte de restrictions budgétaires majeures et de réorganisations internes, cette transformation de la gestion ne peut que contribuer à la réalisation des enjeux d'aujourd'hui et de demain. Nous sommes régulièrement sollicités pour tenir des conférences ou rencontrer d'autres organisations elles aussi en réflexion sur le rôle des cadres. C'est avec plaisir que nous répondons à ces invitations et partageons l'ensemble de nos travaux. C'est également avec beaucoup de fierté que nous avons appris que notre projet était finaliste pour le Prix Innovation RH de l'AQESSS.

« Viser loin, Toucher près », voilà l'essentiel de notre défi quotidien et pour lequel nos cadres sont pleinement engagés !

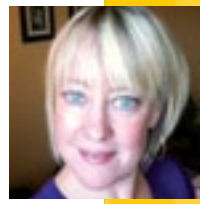
LAURÉATE AUX PRIX AQESSS 2013 FÉLICITATIONS À MME CARMEN CHARETTE !

Le 17 mai 2013, l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS) a décerné le Prix Leadership pour un administrateur à Mme Carmen Charette, membre du conseil d'administration (C.A.) du CSSSAM-N.

Présente depuis près de 10 ans au C.A., les actions de Mme Charette se distinguent par le respect, l'honnêteté, la justice et la défense des droits des personnes vulnérables. Préoccupée par l'accessibilité, la continuité et la sécurité des soins et services, elle a à cœur que la population reçoive des soins et services de la plus grande qualité. Elle porte également une attention particulière au mieux-être du personnel, des médecins et des bénévoles de l'organisation.

Toutes nos félicitations !





CÔTÉ FONDATION

par Julie Papin, directrice par intérim de la Fondation du CSSSAM-N

M. Jacques Baril



SOIRÉE DES GRANDS VINS 2013, UN ÉVÉNEMENT UNIQUE !

C'est le 9 mai dernier qu'a eu lieu la Soirée des Grands Vins 2013 au profit de la Fondation du CSSSAM-N.

Sous la présidence d'honneur de M. Philippe Duval, président et chef de la direction de la Société des alcools du Québec (SAQ), cet événement a permis à la Fondation d'amasser des profits de 60 500 \$.

Le président du comité, M. Daniel Rodgers, vice-président de La Maison du Peintre, était fier d'accueillir les 135 convives au cœur du prestigieux Club Saint-James de Montréal. Pour une troisième année consécutive, M. Denis Marsan, attaché au secteur Commercialisation de la SAQ, au développement et à la recherche, a proposé une sélection de prestige parmi les vins rares et prestigieux de la région de Bourgogne.

La Fondation remercie chaleureusement les participants et les commanditaires qui ont fait de cette soirée une réussite.

TOURNOI DE GOLF ANNUEL DE LA FONDATION

Rendez-vous aux amateurs de golf le lundi 23 septembre 2013 au Club Le Mirage pour le tournoi annuel organisé par la Fondation. Cette année, la présidence d'honneur est assurée par M. Jacques Baril, président du Conseil régional des caisses Desjardins, Est de Montréal, et administrateur du Mouvement Desjardins.

Les participants au tournoi pourront se laisser séduire par les grandes allées de l'unique et très réputé club privé, une propriété de Céline Dion et René Angélil.

L'objectif de cet événement est d'amasser 100 000 \$.

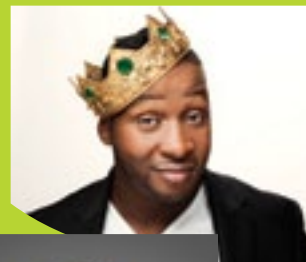
SPECTACLE-BÉNÉFICE SOUS LE SIGNE DE L'HUMOUR

Le mardi 12 novembre 2013 est une date à retenir pour tous ceux qui aiment rire ! L'équipe de la Fondation est heureuse de vous annoncer que l'humoriste Laurent Paquin présentera le dernier spectacle de sa tournée, tandis qu'Eddy King assurera la première partie de cette soirée.

C'est grâce à la collaboration du personnel du CSSSAM-N, qui participe chaque année activement à la vente de billets, que cet événement est possible. On compte donc sur vous, cette année encore, afin de soutenir les projets de la Fondation qui vous tiennent tant à cœur.

Les fonds récoltés lors de cet événement permettront de financer les projets de la toute première campagne majeure de la Fondation, d'un objectif de 5 millions de dollars. La bonne humeur sera au rendez-vous ! Soyez parmi ceux qui auront la chance de voir Laurent Paquin au Club Soda, situé au 1225, boul. Saint-Laurent à Montréal.

Pour acheter vos billets ou pour toute information supplémentaire : Tél. : 514 383-5083 ou par courriel : fondation.csssamn@sss.gov.qc.ca.



AU-DELÀ DU TRAVAIL UNE EMPLOYÉE PARTICIPE AU RALLYE AÏCHA



par Ginette Éthier, conseillère cadre – DRHDO

Du 17 au 31 mars 2013, Le Rallye Aïcha des Gazelles, une aventure humaine unique, a eu lieu dans le désert du Maroc. Outre le dépassement de soi, cette course, sous le patronage du Roi Mohammed VI, vise à soutenir l'association caritative Cœur de gazelles, qui finance des caravanes médicales intervenant auprès des populations nomades du désert. Christiane Ouellette, spécialiste en procédés administratifs volet performance (DRF) et sa cousine Véronique ont décidé de relever ce défi.

La course rassemble des femmes de nationalités différentes, dont la doyenne cette année avait 69 ans. Toutes ont en commun le courage, la solidarité et le sens du partage. Y participaient 150 équipes et près de 300 organisateurs, mécaniciens, secouristes et journalistes. Ce rallye est une compétition automobile différente, soucieuse de l'environnement et du respect des populations locales. La navigation se fait à l'ancienne avec cartes et boussole et la vitesse fait place au repérage de balises dissimulées dans le désert.

Après une préparation rigoureuse de plusieurs mois et l'organisation d'activités de financement pour cette aventure d'environ 35 000 \$, Christiane et sa cousine étaient prêtes à relever le défi. Attention, l'aventure est exigeante : le temps est précieux et les nuits sont courtes. On se lève à 4 h afin de profiter du maximum d'ensoleillement et d'une séance d'information, puis à 6 h c'est le départ. La journée de course se termine avec le coucher du soleil.

Pour Christiane, participer au rallye est une aventure davantage psychologique que physique. Il faut constamment valider sa navigation et garder le focus, car les paysages changent et le repérage des balises n'est pas toujours évident. Se perdre, rencontrer une tempête de sable, s'enliser dans une dune ou avoir un bris mécanique, tout peut arriver. La bonne entente, la confiance et la patience entre coéquipières sont incontournables pour espérer réussir l'aventure.

Le meilleur souvenir que conserve Christiane est le plaisir de partager, le soir venu, les expériences et les mésaventures tout en riant de bon cœur. « Nous avons fait des rencontres touchantes empreintes de beaucoup d'humanité », confie-t-elle. Après avoir célébré entre Gazelles à la fin du rallye et avoir vécu des moments très intenses, Christiane savoure son sentiment d'accomplissement. Jamais elle n'avait été confrontée à tant d'inconnu et d'incertitude, ce qui ne l'a pas empêché de réussir son défi. Pour une première participation, le duo s'est classé 111^e sur 130 équipes dans la catégorie 4x4. Bravo ! Avec le plus grand des sourires, Christiane conclut en disant : « Je le refais ! ».

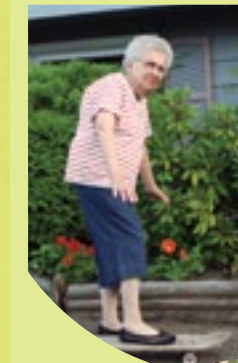


Christiane Ouellette et sa cousine au copilote



LES PROCHAINES CAMPAGNES DE PROMOTION DE LA CULTURE DE SÉCURITÉ

par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication – DGA



Plusieurs thématiques sont inscrites au programme de la promotion de la culture de sécurité. Soyez attentifs aux affichages et à l'intranet !

Septembre 2013 : Prévention des chutes

En 2011-2012, 39,4 % des incidents et accidents ayant eu lieu au CSSS sont attribuables à des chutes. S'agit-il de fatalités ou auraient-elles pu être évitées ?



Octobre 2013 : Administration sécuritaire des médicaments

Avec ses 24,2 %, les erreurs de médicaments demeurent la seconde cause des incidents et accidents déclarés pour l'année 2011-2012. Omission, dosage, délai, fréquence... Agissons afin que cela cesse !

Novembre 2013 : Usage des contentions

L'usage des contentions n'est pas sans conséquence. On y recourt avec modération et dans des situations bien précises et documentées.



LE CERCLE - VOLUME 8 NUMÉRO 1 - JUIN 2013



TRAVAILLER ENSEMBLE CONNAÎTRE, COMPRENDRE ET SE SENSIBILISER À LA RICHESSE CULTURELLE !

par Ginette Éthier, conseillère cadre – DRHDO

Le CSSSAM-N consacre le mois d'août 2013 à la diversité culturelle, avec le slogan « Travailler ensemble ». Cinq chroniques ont déjà été publiées dans le Cercle afin de découvrir le parcours migratoire de cinq collègues de travail. En complément à ces articles, et pour joindre l'utile à l'agréable, l'intranet proposait des informations touristiques, des recettes et des photos !

C'est ainsi que vous avez pu découvrir Said Borki, agent administratif, originaire du Maroc; Margalie Jean-Louis, préposée aux bénéficiaires, originaire d'Haïti; Clémentine Uwimbabazi, agente administrative, originaire du Rwanda; Isa Maria Blanco-Ugalde, préposée aux Services alimentaires, originaire de la Costa Rica et Jiang Zhu, technicien en informatique, récemment arrivé de la Chine. Leur récit, parfois hors du commun, nous permet de mieux comprendre les réalités et les défis qu'ils ont dû surmonter pour quitter leur pays et choisir de se bâtir une nouvelle vie en terre étrangère. À la lecture, nous pouvons davantage apprécier leur courage et leur détermination ainsi que leur désir de s'intégrer à la communauté québécoise.

Nous avons pu constater que leur premier objectif une fois arrivés au Québec était d'accéder rapidement au marché du travail et de trouver un emploi répondant à leurs aspirations pour subvenir aux besoins de leur famille. Cela n'est pas toujours facile et rapide. Certains ont choisi de retourner aux études pour se qualifier, tandis que d'autres ont pu retrouver un emploi correspondant à leur profession. Ils ont accepté de partager leur histoire, leurs anecdotes ainsi que les richesses culturelles de leur pays. Nous les remercions pour leur générosité.

Pourquoi le CSSSAM-N sensibilise-t-il l'ensemble du personnel à la diversité culturelle ? Les personnes qui travaillent dans notre organisation, tout comme la population de notre territoire, constituent une véritable mosaïque culturelle. Il s'agit de notre réalité. Les témoignages livrés nous permettent de mieux connaître et de mieux comprendre les valeurs partagées, mais aussi nos différences. En partant à la découverte de nos collègues, nous souhaitons encourager davantage de respect, de tolérance et de patience envers l'autre. Une meilleure connaissance de leur vécu et de leur culture nous permet de nous questionner sur nos propres préjugés. Forcément, notre regard face aux autres se transforme et nous faisons preuve de plus d'ouverture. Cela nous amène à développer notre « intelligence culturelle » en adoptant des comportements appropriés et en ayant des émotions « justes » grâce à une meilleure connaissance de l'autre. Par ailleurs, collectivement, nous avons la responsabilité de faciliter l'intégration des personnes immigrantes à la culture québécoise, plus particulièrement à notre milieu de travail et à nos façons de faire.

Cette chronique se poursuivra à l'automne 2013. Nous sommes à la recherche de personnes qui souhaitent partager leur parcours et qui proviennent de l'Océanie, du Moyen-Orient, de l'Europe (Est et Ouest), de l'Amérique du Sud, sans oublier un représentant autochtone des Premières Nations. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires d'appréciation au sujet de la chronique en remplissant la fiche d'appréciation disponible sur l'intranet. Vous pouvez également communiquer avec moi au poste 5460.

Retrouvez vos collègues sur l'intranet!

LA SANTÉ, UN INVESTISSEMENT PAYANT !

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



Caisse populaire Desjardins du Sault-au-Récollet
Caisse Desjardins Ahuntsic-Viel
Caisse Desjardins Domaine Saint-Sulpice
Caisse Desjardins de Montréal-Nord

Desjardins
Coopérer pour créer l'avenir

MOBILISATION ET ENTREPRISE EN SANTÉ CE QUE VOUS NOUS AVEZ DIT !

par **Ginette Ethier**, conseillère cadre, Service de la formation et du développement organisationnel, et **Lucie Madore**, chargée de projet - DRHDO

En novembre dernier, avait lieu le sondage Mobilisation/Entreprise en santé. Nous remercions les 1 139 personnes, soit près d'une personne sur deux (46,6 %), qui ont répondu à l'appel et qui ont pris le temps de répondre au questionnaire anonyme et confidentiel. Le taux de participation par groupe d'emploi est le suivant :

Catégorie d'emploi des répondants	
Groupe 1	230 (37 %)
Groupe 2	274 (30 %)
Groupe 3	176 (53 %)
Groupe 4	226 (53 %)
Cadres	99 (73 %)
Médecins et pharmaciens	30 (25 %)
Sans réponse	104 personnes

Résultats sur la mobilisation

Voici les résultats globaux reçus du Conseil québécois d'agrément (CQA) sur les perceptions des personnes par rapport à la mobilisation, et ce, pour l'ensemble du personnel. Pour vous permettre une comparaison, les moyennes obtenues lors du sondage de 2010 sont rappelées.

Ce sondage a permis de prendre une photographie de l'évolution de la mobilisation au sein de notre CSSS depuis l'automne 2010, de connaître nos forces et d'identifier les enjeux d'amélioration à travailler. On constate donc une légère augmentation du taux de satisfaction globale, bien que les résultats varient selon les dimensions mesurées. Les efforts doivent se poursuivre en vue d'obtenir des résultats supérieurs, le CSSSAM-N visant une moyenne de 70 % pour chacune des dimensions.

Voici les principaux éléments de satisfaction et d'insatisfaction révélés. Ces éléments nous guideront dans le choix des actions à mettre en place.

Les cinq principales forces du CSSSAM-N

1. Mon gestionnaire me traite avec respect (Leadership)
2. Les membres de mon équipe se traitent entre eux avec respect (Collaboration)
3. Les tâches que l'on me confie correspondent à mes connaissances et à mes compétences (Réalisation)
4. Mon travail me permet d'utiliser mes compétences (Réalisation)
5. Je dispose de l'autonomie nécessaire pour intervenir dans les domaines dont je suis responsable (Réalisation)

Les cinq principales pistes d'amélioration à travailler

1. De façon générale, les problèmes sont traités dans un délai raisonnable (Soutien)
2. Les modes de fonctionnement de mon établissement favorisent la collaboration et la concertation entre les équipes (Leadership)
3. Les idées et les suggestions du personnel sont prises en considération (Leadership)
4. Je reçois de l'information sur les bons coups cliniques ou administratifs réalisés au sein de mon établissement (Communication)
5. Au cours des dernières années, la direction a démontré sa capacité à développer des projets stimulants pour l'ensemble du personnel (Leadership)

Résultats sur Entreprise en santé

La deuxième section du sondage concernait les quatre sphères relatives à la norme Entreprise en santé, avec des questions sur les dimensions suivantes :

- Pratiques de gestion/mobilisation;
- Conciliation travail/vie personnelle;
- Habitudes de vie (activité physique, alimentation, tabagisme);
- Environnement de travail.

Selon les résultats compilés et transmis par le Programme santé des organisations et des individus (PSOI), les priorités qui ressortent du sondage sont :

- Saines habitudes de vie (sphère obligatoire pour la norme Entreprise en santé);
- Pratiques de gestion : soutien, leadership, engagement des gestionnaires envers la santé et le mieux-être du personnel.



Les prochaines étapes

Une tournée de la direction générale a eu lieu tout récemment dans chacune des installations du CSSSAM-N afin de présenter les résultats à l'ensemble du personnel. Par la même occasion, une invitation a été lancée à tous afin de s'impliquer dans les travaux du comité santé et mieux-être, qui aura pour mandat de déterminer les actions à mettre en place.

Vous êtes invités aussi à participer à l'un des groupes de discussion qui se tiendront à la fin septembre et au début d'octobre 2013. Ceux-ci auront pour buts de creuser davantage l'information reçue et d'identifier des solutions concrètes qui feront partie du plan d'action à mettre en place. Cela vous intéresse d'influencer le choix des actions à venir ? La mobilisation et le mieux-être au travail sont des sujets qui vous stimulent et pour lesquels vous souhaitez vous investir ? Contactez Chantal Mercier, au poste 2261 ou par courriel, pour vous inscrire aux groupes de discussion.

De plus, chaque équipe et son gestionnaire seront invités au cours de l'automne à échanger sur les résultats spécifiques obtenus et sur une ou des actions concrètes qui permettraient d'améliorer la situation actuelle.

Qu'on se le dise, la mobilisation et les habitudes de vie, ça nous appartient ! Il nous revient donc de poser des gestes concrets et de passer à l'action dès maintenant pour faire une différence et pour permettre que les choses changent ! Bon été !



LA CONFIDENTIALITÉ... C'EST L'AFFAIRE DE TOUS !



par **Thierry Gracian**, chef du Service des archives médicales et de l'accueil hospitalier - DAMH

Qu'il s'agisse du dossier médical d'un usager, du vôtre ou même celui d'un membre de votre famille ou d'un proche, le Service des archives médicales, en tant que gardien désigné, a le devoir et l'obligation d'en maintenir la confidentialité. Dans ce contexte, il est important de bien connaître certaines règles régissant l'accès au dossier médical, que celui-ci soit sous forme papier ou numérisée.

En fait, il faut savoir que pour obtenir un accès à votre propre dossier ou à tout autre dossier pour lequel vous n'êtes pas impliqué à titre d'intervenant, notamment lorsqu'un usager n'est pas directement sous vos soins, il est important de toujours consulter le Service des archives médicales. Ainsi, sur présentation d'une autorisation écrite de l'usager et après s'être assuré que celui-ci ne contient pas de renseignements concernant un tiers, le Service des archives médicales se fera un plaisir de vous donner accès à celui-ci dans un délai maximal de 20 jours suivant la date de réception de votre demande. Cependant, si la procédure entourant une demande n'était pas conforme, l'accès au dossier serait refusé.

Depuis l'implantation d'OACIS en CLSC, la mise en place d'une journalisation des accès aux documents cliniques contenus au dossier médical numérisé nous a permis de déceler certaines dérogations aux articles 17, 18 et 19 de la Loi sur l'accès à l'information ainsi que le non-respect de la politique encadrant les accès non autorisés dans OACIS (Politique SPH-2011-1606, disponible sur l'intranet), notamment des consultations non autorisées de certains dossiers médicaux.

D'ailleurs, depuis l'implantation et conformément à la politique en vigueur, le Service des relations de travail a dû se pencher sur quelques cas de bris de confidentialité et intervenir. Malheureusement, ces cas se sont soldés pour la plupart par l'application de mesures disciplinaires.

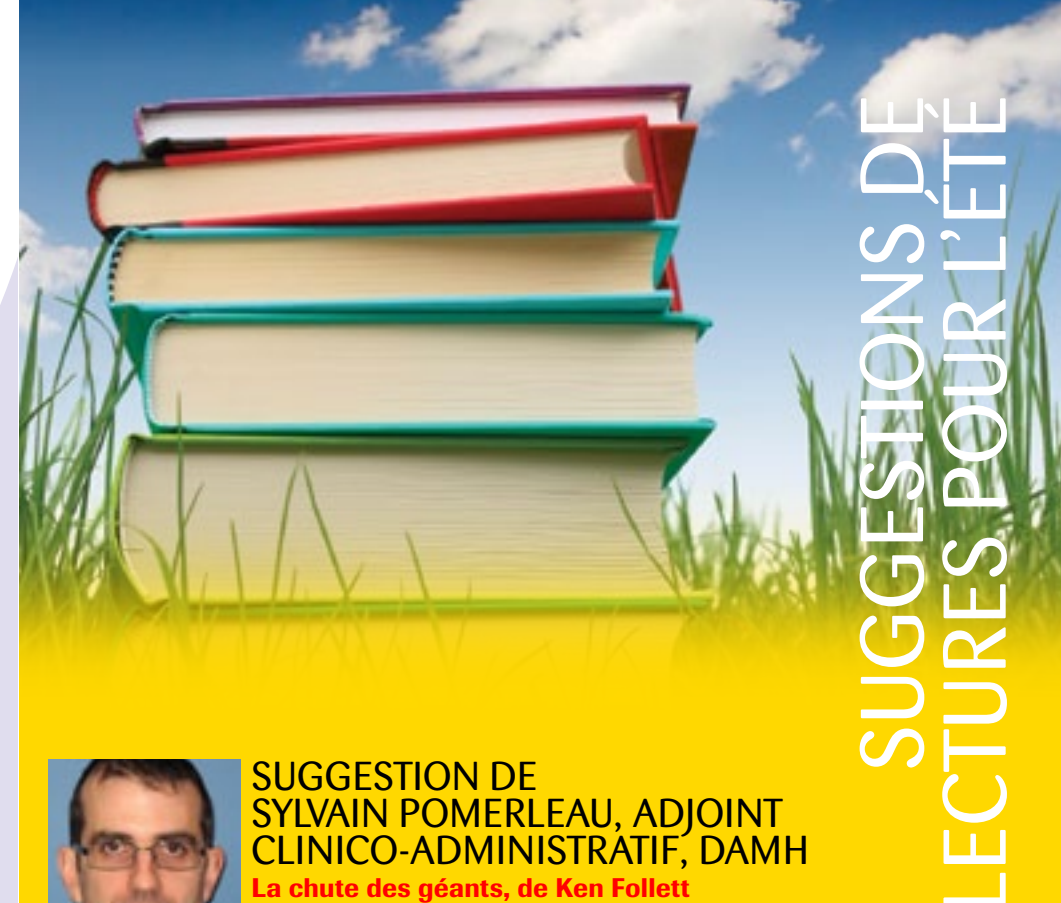
Nous sommes convaincus que vous conviendrez avec nous que l'accès et le respect de la confidentialité des données contenues au dossier médical se doivent d'être respectés par tous les intervenants et nous vous encourageons à participer avec nous à l'atteinte de cet objectif. Après tout, la confidentialité... C'est l'affaire de tous !



Équipe du 7^e étage de l'Hôpital Fleury



Équipe du 8^e étage de l'Hôpital Fleury



SUGGESTION DE SYLVAIN POMERLEAU, ADJOINT CLINICO-ADMINISTRATIF, DAMH

La chute des géants, de Ken Follett

La chute des géants... Grand roman autant au sens littéral qu'au sens figuré. Mille pages en version livre de poche. Mille pages captivantes où fiction

et histoire s'entremêlent avec une réalité qui nous donne l'impression que les personnages principaux ont véritablement contribué aux grands moments historiques du début du 20^e siècle ou les ont vécus. À la fin de ce livre, vous aurez compris comment la première guerre mondiale a débuté et évolué. Vous aurez compris comment la révolution russe s'est vécue. Vous aurez assisté au premier droit de vote des femmes au Royaume-Uni. Vous aurez vu les États-Unis commencer à se positionner sur l'échiquier mondial. Bref, vous aurez amélioré de façon considérable vos connaissances. Et, par-dessus tout, vous n'aurez jamais l'impression d'avoir eu un cours d'histoire, par contre, vous aurez lu un excellent roman!



SUGGESTION DE DIANE BRIÈRE, DIRECTRICE DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Gabrielle, de Marie Laberge

Par le biais d'une histoire d'amour irrésistible, on vit une époque du Québec dont le récit prend place dans la ville de Québec. C'est le premier livre d'une trilogie intense! J'ai pleuré à chaudes larmes lors de sa lecture. Il y a même certaines scènes un peu osées pour ceux qui ont aimé les 50 nuances de Grey. En plus, c'est écrit par une écrivaine de chez nous!



SUGGESTION DE SUZIE LABARRE, AGENTE ADMINISTRATIVE, DSA

Retour vers l'Atlantide, d'Éléonore du Cardinal

J'ai adoré ce livre parce j'aime tout simplement les histoires qui me transportent ailleurs, les histoires qui me font voyager à petit prix ! Comme je suis une grande rêveuse, une romantique et une

très grande admiratrice du roman fantastique, ce récit a répondu à mes passions tout en touchant mon cœur. Il s'agit d'un livre de 228 pages, bien écrit et facile à lire, que je recommande à tous ceux qui ont le goût de lire quelque chose de différent d'un dossier médical.

Le livre n'est pas disponible en librairie, mais on peut facilement le commander sur Internet : www.23degresproductions.com (17\$).

BONS COUPS !

par **Caroline Duchesne**, conseillère cadre en prévention et contrôle des infections - DPSP-DSI

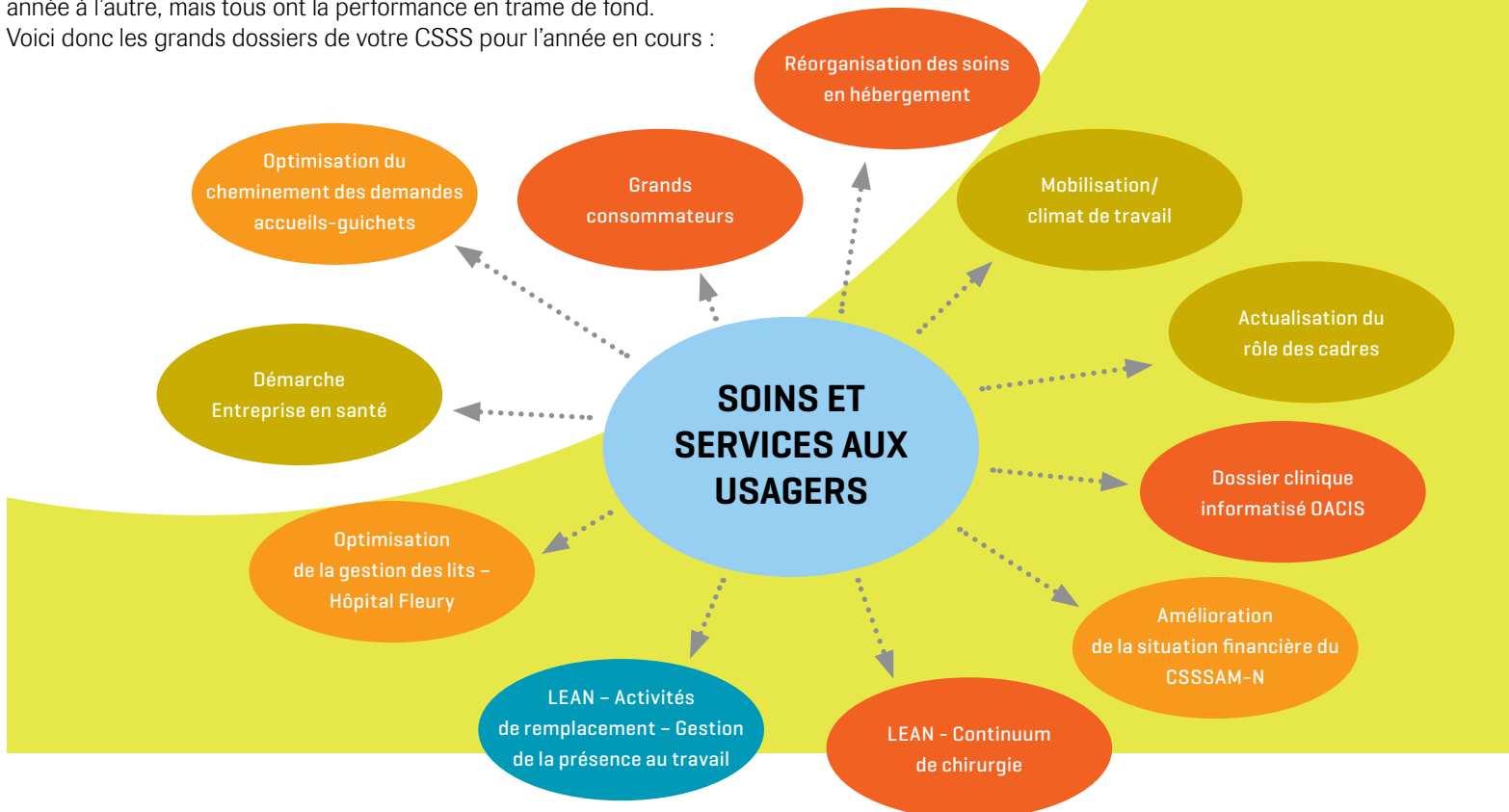
Félicitations aux équipes du 7^e et du 8^e de l'Hôpital Fleury ainsi qu'à Meriem Glia pour leurs bons résultats obtenus dans la lutte contre les infections nosocomiales !

Nous avons noté une baisse importante de la transmission des infections nosocomiales en général, dont le *Clostridium difficile*, l'Entérocoque résistant à la Vancomycine (ERV) et le Staphylocoque aureus résistant à la Méthicilline (SARM), sur ces unités. En effet, le 8^e affiche des taux en baisse depuis trois ans et le 7^e, une baisse remarquable cette année ! Cela signifie qu'il y a moins de patients qui contractent une infection nosocomiale durant leur séjour à l'hôpital sur ces deux unités. BRAVO !

LES PRIORITÉS DU CSSSAM-N EN 2013-2014

par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication - DGA

Connaissez-vous les priorités de votre organisation ? Depuis deux ans, l'équipe de direction a fait le choix de diminuer le nombre de dossiers prioritaires afin de faire sens. Certains dossiers se poursuivent d'une année à l'autre, mais tous ont la performance en trame de fond. Voici donc les grands dossiers de votre CSSS pour l'année en cours :



le CERCLE

Édition

Agnès Boussion, directrice générale

Comité de rédaction

Agnès Boussion, directrice générale
Estelle Zehler, rédactrice en chef

Révision

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

Graphisme et mise en pages

Le zeste graphique

Impression

Imprimerie Groupe Litho inc.
Tirage : 1 500

Pour renseignements, commentaires ou suggestions d'articles :

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

Glossaire

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

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

PROCHAIN NUMÉRO :

Octobre 2013

Tombée des textes :

3 septembre 2013

Parution :

15 octobre 2013



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



Accredited • Agréé



100%



Papier fait à partir de matériaux recyclés
FSC® C103591

LE DROIT DES USAGERS D'EXPRIMER LEUR INSATISFACTION ENVERS LES SOINS ET SERVICES

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

« Bonjour, je m'appelle Claudine et je suis agente administrative. La semaine dernière, un usager m'a fait part de son mécontentement concernant la modification des heures d'ouverture de mon service. J'ai pris le temps de l'écouter et de lui expliquer la nouvelle consigne. Après avoir reçu mes explications, il est demeuré insatisfait. Je l'ai alors informé que mon supérieur immédiat était disponible pour le rencontrer et peut-être lui offrir d'autres solutions.

L'usager a refusé de rencontrer mon chef de service. Je l'ai donc informé de la possibilité de communiquer avec le Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et je lui ai remis le formulaire de plainte et le dépliant qui contient les coordonnées pour joindre l'accueil du bureau. Je me suis souvenu d'une information reçue lors de ma journée d'accueil, soit que les plaintes des usagers sont traitées avec un souci d'amélioration de la qualité des services. »

Merci Claudine d'avoir pris le temps de bien écouter cette personne et de lui avoir transmis l'information pertinente. De plus, vous êtes intervenue adéquatement en lui offrant, dans un premier temps, de rencontrer votre chef de service et, dans un deuxième temps, de lui fournir l'information et les coordonnées du Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Le droit de l'usager de déposer une plainte sera ainsi respecté en toute confidentialité et sans faire l'objet d'aucunes représailles auprès du plaignant. Le dossier de plainte est distinct de celui de l'usager.

Gagnante du tirage du 15 mai 2013 : Jocelyne Ouellette, infirmière aux services ambulatoires de 2^e ligne



LE CONCOURS « CODE D'ÉTHIQUE 2012-2013 » S'ADRESSE AUX MEMBRES DU PERSONNEL, MÉDECINS ET BÉNÉVOLES DU CSSSAM-N

Prix : bon d'achat de 50\$ Promenade Fleury

Coupon à retourner **AVANT LE 18 JUILLET 2013** par courrier interne au Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, CLSC d'Ahuntsic.

Nom, prénom (lettres moulées) :

Titre d'emploi :

Installation :

Poste téléphonique :

Question (trouver le mot manquant en consultant la page 15 du code d'éthique) : « Rechercher des solutions satisfaisantes avec vous et au besoin, avec des ressources. »

Réponse :

1 seule participation par personne - tirage le 22 juillet 2013

