

# L'Inter-Action

Le journal du CSSS de Gatineau

## LE 1<sup>ER</sup> COLLOQUE DE RECONNAISSANCE DES PROJETS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ, UN FRANC SUCCÈS!

C'est le 22 novembre dans le secteur Aylmer que s'est déroulé le premier colloque de reconnaissance des projets d'amélioration de la qualité. Plus de 170 personnes ont répondu à l'invitation qui leur a été lancée par la direction de la qualité et gestion des risques.

« Les commentaires ont été unanimes. Les participants nous ont indiqué que cette activité est digne d'un colloque de niveau provincial » a souligné la directrice de la qualité et gestion des risques, madame Charlene Engström.

Les employés ont, en effet, souligné le haut niveau professionnel des conférences et des affiches scientifiques. À leur avis, cette activité a été mobilisante et a permis de mettre en valeur différents services au CSSS de Gatineau.

On se souviendra que c'est en juin dernier que madame Engström procédait au lancement du programme de reconnaissance des projets d'amélioration continue de la qualité. Huit projets ont été retenus et ont été présentés lors de cette journée :

### Présentations

- Le développement d'une culture de la mesure en CHSLD... un exemple à suivre : DRSA
- Projet d'amélioration des soins et des services sur le deuil périnatal : DREJF
- Projet d'engagement et de satisfaction au travail à la DRSA : Le programme des « anges » qui font la différence! : DRSA
- Équipe vers sa santé : DRSGSP

### Affiches

- Développement et implantation de la demande de services à domicile ou ambulatoires (DSDA) informatisée : DRSGSP, DRSP et DPFO
- La liste de contrôle de la sécurité chirurgicale : DRSP
- Le préceptorat du CHPJ – Un accompagnement personnalisé, un cheminement unique : DRSMO
- Le plan de sécurité des usagers : DQGR



*Joyeux Noël et  
Bonne Année 2013  
Soyez prudents!*

## *Joyeux Noël et Heureuse Année 2013*

Les membres du conseil d'administration et les directeurs se joignent à nous pour vous souhaiter un Joyeux Noël et une Bonne et Heureuse Année et pour vous remercier pour votre support constant à offrir les meilleurs services à notre clientèle quotidiennement.

Comme une nouvelle année est souvent porteuse d'espoir, nous souhaitons que l'année 2013 vous apporte de la joie et de la satisfaction dans votre vie personnelle et professionnelle et qu'elle soit remplie d'heureuses réalisations.

Nous vous offrons à vous et à votre famille nos meilleurs vœux de santé et de bonheur!

*Le président du conseil d'administration*

*Le directeur général*

Le journal L'Inter-Action est le bulletin d'information des employés du Centre de santé et de services sociaux de Gatineau. Pour alléger le texte, nous utilisons tantôt le masculin, tantôt le féminin. Ce journal est publié par la direction des communications du CSSS de Gatineau.

Rédactrice: Ginette Leblanc

Collaborateurs et membres du comité des communications: Irène Joanisse, Nicole Therriault, Christiane Millette, Chantal Dufresne, Linda Robinson, Françoise Béland, Louise Lafrance, Colline Meilleur, Mathée Warnet et Bernard Vaive.

Conception graphique et impression: Imprimerie Vincent Ltée

Commentaires, suggestions ou articles: Membres du comité des communications ou Ginette Leblanc au 819 966-6564 ou [ginetteleblanc@ssss.gouv.qc.ca](mailto:ginetteleblanc@ssss.gouv.qc.ca)

L'Inter-Action, le journal interne du Centre de santé et de services sociaux de Gatineau, a été créé spécialement pour vous. Afin que ce journal se reflète à votre image, nous faisons appel à votre collaboration. Si vous avez des nouvelles, des idées d'articles ou des anecdotes à nous communiquer, n'hésitez pas à nous les faire parvenir. Il nous fera plaisir de les diffuser dans notre prochain numéro.

Vous pouvez les acheminer par courriel à madame Ginette Leblanc, conseillère aux communications, ou encore par téléphone au 819 966-6564.

Centre de santé et de services sociaux  
de Gatineau



# Dis-moi qui tu es!

Une chronique qui permet de nous familiariser avec les nombreux domaines d'activités au CSSS de Gatineau. Vous avez le goût de nous faire découvrir le vôtre? Communiquez avec nous, au 819 966-6564, nous aimerions vous lire. Dis-mois qui tu es!

Bonjour,

*Je suis Lucie Dufour, infirmière clinicienne et je travaille au CSSS de Gatineau depuis 1991. J'assume la coordination du Centre d'immunodéficience de l'Outaouais, qui offre des services aux personnes atteintes du VIH-SIDA dans l'ensemble de la région 07. Nous sommes une belle équipe de professionnels qui ont à cœur le bien-être et la santé de nos patients. Parler de notre équipe alors que nous venons tout juste de vivre la journée mondiale du sida le 1<sup>er</sup> décembre, c'est toute une chance.*

*La belle aventure a débuté pour moi en 1999 alors que j'ai instauré la clinique à l'hôpital de Gatineau. Je suis responsable de la coordination des activités et je siège à différents comités, dont le comité du Bureau régional d'action sida de l'Outaouais, ainsi que les diverses tables régionales. Je suis mentor du programme national de mentorat en VIH-SIDA. J'ai aussi participé à l'élaboration d'une formation provinciale sur le VIH pour le compte de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). J'ai réussi en 2010 la certification américaine pour le VIH. La complicité et la collaboration avec l'équipe est aussi très importante. Je pense au docteur Rémy De Champlain, au docteur Luc Moleski, à Céline Pelletier, travailleuse sociale et à Christine Ménard, agente administrative sans oublier la complémentarité avec les infirmières œuvrant en VIH-SIDA dans les différents centres de la région d'Ottawa.*

*Le Centre d'immunodéficience de l'Outaouais a pour mission de coordonner et d'intégrer les services dispensés aux personnes vivant avec le VIH-Sida afin de leur assurer une qualité de soins et services. Il offre également une prise en charge et un suivi lors d'expositions accidentelles aux liquides biologiques.*

*De plus, l'équipe encadre les femmes atteintes du VIH qui désirent avoir des enfants. Elle travaille conjointement avec les intervenants en obstétrique en favorisant la santé de la mère et de l'enfant, de la planification de la grossesse à l'accouchement.*

*Le Centre dispensera sous peu des traitements pour l'hépatite C aux personnes co-infectées VHC-VIH.*

*Il est aussi le centre de référence pour la prise en charge et les traitements de la syphilis.*

*Le Centre a également comme mandat, d'assurer un soutien et de la formation aux différents professionnels et intervenants du réseau, désirant intervenir auprès des clientèles vivant avec le VIH-SIDA et les informer sur les dernières découvertes (recherche) en ce domaine. Il travaille en étroite collaboration avec différents services au CSSS de Gatineau (par ex. les laboratoires de microbiologie et de sérologie, les urgences, le SST...).*

*Et comme on le répétait lors de la journée mondiale du Sida, nous nous fixons l'objectif **ZÉRO Zéro transmission Zéro préjugé Zéro décès***

*Longue vie à notre Centre et longue vie à notre équipe!*



## UN COLLOQUE À L'IMAGE DES PROFESSIONNELS

*Valérie Burke, TS, CSSS CCLM (Centre Hospitalier Charles-Lemoyne, Longueuil), Daniel Abel, photographe*

Le 15 et 16 novembre 2012 se tenait la 10<sup>e</sup> édition du Colloque des conseils multidisciplinaires du Québec, sous le thème Le partenariat et le projet de loi 21 au cœur de nos actions. Ce colloque, organisé par le CA de l'ACMQ, en collaboration avec le CM du CSSS Alphonse-Desjardins, a été qualifié de franc succès.

Nous avons pu constater le dynamisme et la rigueur des nouveaux membres du CA de l'ACMQ, qui nous ont proposé des ateliers dirigés par des conférenciers passionnés, sur des sujets pertinents ayant un impact direct sur la pratique professionnelle ou centrés sur les enjeux des CM. On pense à la Loi 21, la rédaction d'avis et de recommandations, le pouvoir de la crédibilité et le partenariat avec la direction générale. L'atelier « Mobilisons-nous », portait bien son titre. Il a suscité une participation active des professionnels, qui ont semblé à l'aise de partager leurs points de vue et préoccupations. Le CA de l'ACMQ a pris bonne note de ces commentaires et ce, avec transparence et intégrité

Lors de l'assemblée générale annuelle, l'ACMQ a présenté son site internet renouvelé, a tracé le bilan des travaux effectués durant l'année et a fait état des objectifs pour l'année à venir. Son mandat est clair : donner des outils concrets pour aider les professionnels à prendre leur place dans nos organisations. Pour ce faire, le CA souhaite poursuivre ses démarches pour siéger à la table des directeurs des services multidisciplinaires (DSM), à la commission multidisciplinaire régionale (CMuR), pour demander l'amendement de l'article 133.0 de la loi 127, et pour développer un partenariat avec les ordres professionnels et le Ministère.

Pour en savoir davantage, veuillez consulter le site de l'ACMQ : <http://www.a-cm-q.com>

## L'HÔPITAL PIERRE-JANET CONSERVE SON STATUT « AGRÉÉ »

La direction du CSSS de Gatineau est heureuse d'annoncer que l'hôpital Pierre-Janet s'est conformé aux exigences d'Agrément Canada et conserve son statut d'organisme agréé.

Le Comité d'approbation du type d'agrément a revu les preuves soumises par l'hôpital Pierre-Janet à la suite de l'agrément conditionnel qui lui a été accordé récemment. À la suite de cette revue, les conditions ont été respectées. Le plan d'amélioration de la qualité du rendement a été mis à jour de manière à démontrer que le tout était conforme aux exigences qui ont fait l'objet de l'évaluation.

De son côté le directeur général, monsieur Denis Beaudoin, a tenu à féliciter les différentes équipes et l'équipe d'agrément pour leur engagement à atteindre la conformité aux critères identifiés par Agrément Canada. « C'est grâce à ce dévouement que le CSSS de Gatineau progresse vers l'excellence dans sa démarche d'amélioration continue de la qualité » a conclu monsieur Beaudoin.

**Bravo et félicitations!**

*Voici une photo des nouveaux membres du CA de l'ACMQ*

*De droite à gauche : Danielle Bergevin, TS, du CSSS de Gatineau, Claudette Girard, LL.B., T.M. du CHA, Québec, Québec, Sonia Blouin, technologue spécialisée en radiologie, CHUS-Hôtel Dieu, Sherbrooke, Mélissa Hamel, physiothérapeute, CSSS Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke, Isabelle Goffart, erg., du CSSS CCLM, Longueuil, Québec, Caroline Renaud, physiothérapeute, CLSC du Centre-de-la-Mauricie, Shawinigan*

*Absente lors de la photo : Josée Bouchard, tech. Ts, du CSSS de la Vallée-de-l'Or, Leontina Tamalceanu, CSSS de Laval*



Bravo à monsieur Marc Gauvreau qui a été nommé chef d'unité par intérim à l'unité du 7<sup>e</sup> Est de l'hôpital de Hull. Monsieur Gauvreau est à l'emploi du CSSS de Gatineau depuis 1984.

Félicitations à monsieur Étienne Provost pour sa nomination comme chef de programme milieu de vie, au centre d'hébergement La Pietà. Bienvenue à la direction soutien à l'autonomie.

Bravo à madame Diane Savoie, physiothérapeute. Dans une lettre qu'elle a fait parvenir à la direction, une de ses patientes écrit : « J'aimerais souligner l'excellent travail de madame Diane Savoie. Elle inspire la confiance, avec son professionnalisme et sa bonne humeur. Vous avez une perle comme physiothérapeute ».

Félicitations à Yannick Thibodeau, webmestre au CSSS de Gatineau. Dans une lettre qu'elle a fait parvenir à la direction, madame Sylvie Marchand, présidente du comité d'éthique de la recherche a tenu à remercier monsieur Thibodeau pour avoir pris le temps de mettre la recherche en évidence sur le site Web. Merci aussi pour le soutien que vous apportez au bureau de la recherche.

Bravo à madame Josée Lafrenière qui a été nommée au poste de coordonnatrice d'activités à temps complet de nuit à l'hôpital de Hull.

Madame Lafrenière est à l'emploi du CSSS de Gatineau depuis 27 ans.

## NOUVEAUTÉ DU COMITÉ CURATEUR INTERDIRECTION

*Nancy Héroux, responsable du regroupement des pratiques professionnelles  
Direction des soins infirmiers et pratiques professionnelles*

Le Comité curateur interdirection, qui a reçu une mention d'honneur du ministère de la Santé et des Services sociaux en 2010, innove encore en proposant aux intervenants de partager des situations cliniques avec les membres du Comité.

Si vous êtes aux prises avec une situation clinique complexe concernant l'inaptitude et les régimes de protection, n'hésitez pas à consulter le Comité, qui se rencontre cinq fois par année. Pour connaître les dates des rencontres et la façon de procéder, je vous invite à vous adresser à l'un des membres du Comité :



Christiane Millette, direction des services généraux et santé publique, Mélissa Joubarne, Ressources non institutionnelles, Luc Larose, direction soutien à l'autonomie, Lisette St Amour, direction santé physique-hôpital de Hull, Nancy Brousseau, hôpital de Gatineau, Marc Tremblay, direction santé mentale et dépendances, secteur Gatineau, François Couture, secteurs Hull et Aylmer) et André Poirier, hôpital Pierre Janet.

## « SEMAINE NATIONALE DE LA SÉCURITÉ DES USAGERS ET RÉSIDANTS »

L'équipe de la direction de la qualité et gestion des risques tient à remercier très sincèrement tout le personnel du CSSS de Gatineau qui a participé à l'activité « Code morse » lors de la « Semaine nationale de la sécurité des usagers et résidents » qui se déroulait du 29 octobre au 2 novembre 2012.

Voici le message caché :

*Le plan de sécurité des usagers identifie trente-six meilleures pratiques visant la réduction des événements indésirables.*



Nicole Huneault

Plusieurs prix de participation ont été attribués. Félicitations aux gagnants!

CARTE CADEAU 50 \$ - LIBRAIRIE RÉFLEXION	
Nicole Huneault, Agente administrative	Centre administratif-85, Bellehumeur, suite 170
CARTES CADEAUX - FONDATION CSSSG	
Sylvie Depratto, Magasinière	Hôpital de Hull
Alain Diotte, Inhalothérapeute	Hôpital de Gatineau
Annie-Claude Poulin, Assistante technique en pharmacie	Hôpital de Gatineau
Sylvie Catellier, Infirmière	Hôpital de Gatineau
Jordan Pelletier, Agent de sécurité	Hôpital de Hull
CARTES CADEAUX - TIM HORTONS	
Manon Brunet, PAB	Foyer du Bonheur
Chantal Lavigne, Technicienne en administration	Centre administratif-85, Bellehumeur, suite 170
Lyne Goyette, Infirmière	La Pietà
Jeanne-D'Arc D'Astous, Technicienne en administration	CLSC du Mont-Bleu
Johanne Girard, Psychologue	CLSC Alexandre-Taché
Lucie Paquette, Agente administrative	Hôpital Pierre-Janet-Pavillon Juvénile
Naomi Gauthier, Technicienne en administration	CLSC Avenue Gatineau
Julie Gonthier, Spécialiste en activité clinique	CLSC LeGuerrier
Christiane Robin-Major, Agente administrative	Maison Bon Séjour
Christiane Leblanc, Agente administrative	Centre administratif-257, rue Laurier
STYLOS ET BLOC-NOTES	
Nicole Lamoureux, Infirmière auxiliaire	La Pietà
Sherry-Anne Chassie, PAB	Foyer du Bonheur
Milaine Picard, Infirmière	Hôpital de Hull
Geneviève Osborne, PAB	La Pietà
Micheline Boivin, Psychologue	CLSC De la Gappe
Josée Gaudet, Hygiéniste dentaire	CLSC De la Gappe
Réjeanne Charbonneau, PAB	La Pietà
Diane Bouchard, Diététiste	CLSC Avenue Gatineau
Marie-Maude Cyr-Rochefort, Infirmière auxiliaire	Équipe Volante
Natacha Lyrette, Infirmière auxiliaire	CLSC du Mont-Bleu
Josée Richard, Infirmière	Résidence Pierre-A.Lalonde
Lise Dignard, Infirmière	Hôpital de Gatineau
Stéphanie Shouldice, PAB	Foyer du Bonheur
Isabelle Landry, Chef d'unité	Hôpital de Gatineau
Mélanie Groleau, ASI	Foyer du Bonheur
Darquise Labelle, Infirmière auxiliaire	Hôpital de jour gériatrique
Ginette Fleury, PAB	Foyer du Bonheur
Nicolas Gamache, Infirmier AVC	Hôpital de Hull
Lucie Crête, Infirmière auxiliaire	Foyer du Bonheur

## DES ENTENTES DE PARTENARIAT ENTRE LE CSSS DE GATINEAU, L'UQO ET MCGILL



Le Centre de santé et de services sociaux de Gatineau, l'Université du Québec en Outaouais et l'Université McGill ont signé des ententes de partenariat d'affiliation.

En vertu de ces ententes, le CSSS de Gatineau s'associe à la mise en œuvre et à l'exécution de programmes d'enseignement et de développement de la recherche dans la région.

Le directeur général du CSSS de Gatineau, monsieur Denis Beaudoin, reconnaît que l'Université du Québec en Outaouais, ainsi que l'Université McGill sont des partenaires importants. « Cette alliance représente un atout majeur pour notre organisation. Elle permettra de consolider les formations existantes pour l'enseignement médical et pour la recherche. Selon moi, l'entente contribuera également à faire en sorte d'attirer un plus grand nombre de professionnels de la santé dans notre région », de préciser monsieur Beaudoin.

De son côté, le recteur de l'Université du Québec en Outaouais, monsieur Jean Vaillancourt, reconnaît que ces ententes seront bénéfiques pour chacun des partenaires. Selon lui, elles permettront de développer l'enseignement et la recherche en plus de favoriser l'accès à des bourses pour les chercheurs.

Toujours dans le but de vouloir améliorer la qualité des soins offerts, ce partenariat qui s'inscrit également dans le cadre des travaux du Consortium Campus Santé Outaouais, devrait permettre, à long terme, d'ajouter des programmes de spécialisation offerts en Outaouais. Le doyen de la Faculté de médecine de l'Université McGill, le Dr David Eidelman, est heureux du succès que connaissent les programmes de résidence et d'externat offerts au CSSS de Gatineau. Le Dr Eidelman fait aussi état du succès des stages offerts en Outaouais en anesthésiologie, en pédiatrie, en médecine interne, en chirurgie générale, en médecine d'urgence, en gynécologie-obstétrique et en radio-oncologie.

En plus de donner à la région et au CSSS de Gatineau une plus grande visibilité, ce partenariat d'affiliation contribuera à promouvoir une culture universitaire en Outaouais.

## LE DG ET UN MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION VACCINÉS CONTRE L'INFLUENZA

C'est le 8 novembre dernier que le directeur général du CSSS de Gatineau, monsieur Denis Beaudoin, a reçu son vaccin contre l'influenza.

Monsieur Beaudoin était accompagné de madame Anne Éthier, membre du conseil d'administration. « Il est important de se protéger, de protéger nos proches, nos usagers et nos résidents et le vaccin demeure à mon avis la meilleure façon de le faire », a indiqué monsieur Beaudoin.



## JOURNÉES DE LA PRÉVENTION DES INFECTIONS

### Thème : Les différents acteurs de la prévention des infections

Dans le cadre de la **Semaine de la prévention des infections** qui a eu lieu **du 15 au 22 octobre 2012**, les employés du CSSS de Gatineau ont été invités à participer au rallye de la prévention des infections. Seuls ou en équipe, les participants ont parcouru l'hôpital afin de découvrir le rôle des différents partenaires de la prévention des infections qui ont répondu à leurs questions. Nous avons eu beaucoup de plaisir lors de la journée « kiosque » et nous vous remercions d'y avoir participé!



Une journée kiosque a aussi été tenue à l'hôpital Pierre-Janet dans le but de faire la promotion de la prévention des infections et de présenter l'équipe des conseillères.

Des prix de participation ont été remis dans les trois établissements :

Rallye prévention des infections	Hôpital de Gatineau	Hôpital de Hull
Gros panier gourmand	Équipe de Joane Bouchard, Nicole Lapointe et Ann Guérin (laboratoire de cytologie)	Équipe de Johanne Doucet, Marie Pelletier et Monique Taillon (CDJ – 4 <sup>e</sup> Sud)
Petit panier gourmand	Équipe de Carole Labelle et Christine Massie (biochimie)	Équipe de Carinne Duhaime et Françoise Lalonde (réadaptation cardiaque)
Prix Hygiène (café et CD)	Johanne Giguère et Chantal Nault (5 <sup>e</sup> Sud)	Monique Lavoie (radiologie)
Prix Riobec / SST	Équipe de Julie Lachance, Ann Larouche et Carl Lavoie (Soins intensifs, Hull)	

Journée kiosque CHPJ	Hôpital Pierre-Janet
Panier gourmand	Johanne Doucet
Savons à main	Sylvie Dumont Céline Touzin

**Merci de votre contribution à la prévention des infections au CSSS de Gatineau et de votre visite aux kiosques!**

**Le service de prévention des infections et ses partenaires!**

## UNE FÊTE AU FOYER DU BONHEUR

C'est le 14 novembre qu'a eu lieu la Fête des aînés au Foyer du Bonheur.

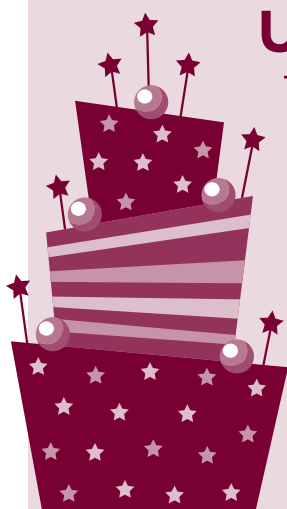
Cette activité annuelle vise à souligner et à rendre hommage aux résidents qui ont célébré leur 85<sup>e</sup>, 90<sup>e</sup>, 95<sup>e</sup> et même leur 100<sup>e</sup> anniversaire de naissance cette année.

Trente-six résidents dont six centenaires ont été fêtés lors de cette journée. La doyenne, madame Marguerite Val Eyll, a eu 103 ans le 19 septembre.

Comme le soulignait le directeur général adjoint, monsieur Denis Marleau, quelle belle richesse nous avons.

« Vous êtes une source de motivation pour notre personnel qui croit au respect des valeurs, des croyances et de la dignité de chacun et chacune d'entre vous, ainsi qu'à vos familles ».

**Bravo à vous!**



## PRIX PASSIONNÉ REMIS À JULIE LACHANCE DU CII



Madame Julie Lachance, infirmière aux soins intensifs de l'hôpital de Hull, a remporté le Prix Passionné lors du dernier Gala des Étoiles.

Madame Lachance se démarque par ses compétences, qu'elle tient à jour. Il s'agit d'une femme dynamique, responsable et ponctuelle qui accomplit son travail avec enthousiasme et rigueur. Elle est fort appréciée de son entourage et démontre un souci élevé du bien-être de la clientèle. À plusieurs occasions, elle a su mettre en valeur ses qualités d'organisation du travail et d'ouverture au changement. Elle participe au développement clinique à l'unité. Elle fait preuve d'un jugement franc et démontre des habiletés personnelles et relationnelles adaptées à ce milieu de travail exigeant.

Madame Lachance démontre un intérêt marqué pour le perfectionnement de la relève en se rendant disponible pour l'orientation et l'intégration des nouvelles personnes obtenant des postes à l'unité des soins intensifs. De plus, elle contribue à accueillir des stagiaires, ce qui permet de démystifier le milieu des soins et ainsi attirer les recrues. Elle est à l'écoute de leurs préoccupations afin de les aider à établir les liens entre la théorie et la pratique en milieu de soins critiques.

Depuis quelques années, elle agit à titre de préceptrice auprès de la relève en partageant son expertise et ses connaissances avec les infirmières débutantes en leur montrant les rouages du travail que l'infirmière aux soins intensifs doit maîtriser. Elle a été reconnue pour sa participation, ce qui permet aux jeunes d'évoluer dans un environnement stimulant qui favorise leur épanouissement professionnel.

*Bravo madame Lachance!*

## NOUVELLES DU COMITÉ D'ÉTHIQUE CLINIQUE (CEC)

*Nancy Héroux, Présidente*

Le Comité d'éthique clinique est fier de vous proposer un nouvel outil, à savoir un modèle de délibération éthique. Cet outil renferme un guide d'animation d'une démarche de réflexion éthique en situation clinique, ainsi qu'un cahier de travail. D'ailleurs, le Comité profite de l'occasion pour remercier le CEC de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec d'avoir permis l'adaptation et l'utilisation de leurs travaux.

Cet outil propose aux équipes cliniques du CSSS de Gatineau une démarche pour encadrer et soutenir leur discernement éthique dans des situations cliniques qui soulèvent un questionnement ou qui suscitent la perplexité.

Nous tenons à souligner que la démarche de réflexion éthique proposée par cet outil n'est pas un préalable pour une demande de consultation au comité d'éthique clinique.

Le guide et le cahier sont disponibles au commun du CSSS de Gatineau, à la rubrique « Éthique clinique ». Vous y trouverez également une Demande de consultation au CEC. Pour demander une consultation, vous pouvez également communiquer avec le secrétariat du Comité d'éthique clinique au 819 966 6200, poste 5978, bureau D 921, hôpital de Hull, qui acheminera votre demande à la personne assurant la présidence du Comité. Cette dernière communiquera avec vous dans les meilleurs délais et, dans tous les cas, elle veillera à ce qu'un suivi soit effectué.

## RÉSULTATS DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE RÉALISÉ PAR LE CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÈMENT (CQA)

Dans le cadre de la démarche de l'évaluation de la qualité de nos services par Agrément Canada, un sondage est mené à tous les trois ans par le Conseil québécois d'agrément auprès d'un échantillon d'utilisateurs du CSSS de Gatineau.

Ce sondage vise à connaître leur appréciation relativement aux services communautaires et hospitaliers qu'ils ont reçus au cours des derniers mois.

Le sondage visait aussi à évaluer les secteurs suivants :

- Relation avec le client : respect, confidentialité et empathie;
- Prestation professionnelle : fiabilité, responsabilisation, apaisement et solidarisation;
- Organisation des services : simplicité, continuité, accessibilité, rapidité et confort.

Un total de 885 personnes ont reçu un appel du Conseil québécois d'agrément. Les usagers ont reconnu de façon positive que :

- Les intervenants rencontrés sont compétents. Ils s'adressent à eux dans des mots qu'ils peuvent facilement comprendre, ils les écoutent, les traitent avec politesse et respectent leur intimité;
- Les employés s'adressent dans la langue de leur choix. Ils affirment aussi que la confidentialité est respectée, que les heures d'ouverture sont convenables et les lieux sécuritaires.

La direction a tenu à féliciter et à remercier tout le personnel. Globalement, le CSSS de Gatineau a amélioré ses résultats par rapport au sondage de 2010.

Par ailleurs, le CSSS de Gatineau devra apporter des améliorations dans les trois secteurs suivants puisque les résultats sont en deçà de la moyenne provinciale:

Dimension évaluée	Résultat 2012 CSSS de Gatineau
Relation avec le client	84,31 %
Prestation professionnelle	81,15 %
Organisation des services	75,88 %

Comme pistes d'amélioration, Agrément Canada suggère de prioriser les services tels que l'accueil, la prise de rendez-vous et le confort, c'est-à-dire la nourriture dans le secteur hospitalier. Plusieurs travaux qui s'inscrivent dans le cadre du Virage Accessibilité et qui risquent d'avoir un impact positif auprès des usagers, sont présentement en cours. De plus, les différentes équipes préparent en ce moment les plans d'amélioration en réponse à leurs résultats spécifiques.

Pour des informations supplémentaires, vous pouvez communiquer avec votre supérieur immédiat ou auprès de la direction de la qualité et gestion des risques au 819 966-6200, poste 5978.

## NOUVELLE PROCÉDURE – LISTES DE GARDE

Prendre note de la nouvelle procédure, effective le 1<sup>er</sup> novembre 2012, pour vous prévaloir des :  
**LISTES DE GARDE DES HÔPITAUX « GATINEAU ET HULL »**  
\*\*\* (Plus aucune distribution par copie papier, par courriel ou par télécopie) \*\*\*

Une mise à jour automatique sera effectuée à toutes les 15 minutes.  
La fonction « F5 » de votre clavier permet un rafraîchissement automatique.

### WEB (Internet explorer) : « Favoris »

**CSSS de Gatineau – Liens**  
► Applications Administratives

Choix :  
• Listes de garde – Gatineau  
• Listes de garde – Hull

OU

**Par l'adresse suivante**  
► <http://gardes.csssgatineau.qc.ca>

\*\*\*Pour y accéder, vous devez y inscrire\*\*\*  
 Nom d'utilisateur : gardes  
 Mot de passe : csssgatineau

### Attention particulière : visualisation listes de garde

Par la barre déroulante ▼, vous pourrez choisir soit :  
Hôpital :  ou Hôpital :

En cliquant sur la barre déroulante ▼  
MENU CHOIX : Mois :  Année :

Radiologie : Code d'accès spécifique :  
Nom d'utilisateur : chvo Mot de passe : chvo

# CHRONIQUE DE LA DRSA

Lucie Dechêne, adjointe à la DRSA

## L'adage « un corps sain dans un esprit sain » n'a pas d'âge

Saviez-vous que l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a mis sur pied une Stratégie mondiale pour l'alimentation, l'exercice physique et la santé proposant des recommandations d'activité physique pour les personnes âgées de 65 ans et plus. La notion d'activité physique prônée englobe : loisirs, déplacements (marche, patin, ski de fond, vélo, etc.), activités professionnelles, tâches ménagères, activités ludiques, sports ou exercice planifié, que ce soit dans le contexte quotidien, familial ou communautaire. Ces recommandations sont :

- au moins, 150 minutes d'activité d'endurance d'intensité modérée ou au moins 75 minutes d'activité d'endurance d'intensité soutenue par semaine, ou une combinaison équivalente des deux;
- pour les clientèles âgées à mobilité réduite ou présentant des problèmes spécifiques de santé, au moins trois jours par semaine, une activité physique visant à améliorer l'équilibre et prévenir les chutes;
- pour toute personne âgée, autant d'activité physique que ses capacités et son état lui permettent.

En résumé, les personnes sédentaires ou limitées par certaines maladies verront leur santé s'améliorer si elles passent de la sédentarité à un certain niveau d'activité physique, même si elles n'atteignent pas, d'emblée, les niveaux d'activité physique recommandés.

L'OMS nous apprend aussi que, comparées à des hommes et des femmes plus sédentaires, les personnes âgées plus actives sur le plan physique ont, entre autres :

- un plus faible taux de mortalité toutes causes confondues;
- des marqueurs biologiques indiquant une prévention plus grande des maladies cardiovasculaires, du diabète de type 2 ainsi que le renforcement de la qualité des os;
- une meilleure santé fonctionnelle, un moindre risque de chute, de meilleures fonctions cognitives et, ainsi, moins de risques de se retrouver limitées de façon modérée ou sévère dans leur fonctionnement et leur rôle social.

Par ailleurs, Kino-Québec encourage les préretraités et les nouveaux retraités à considérer l'activité physique comme un volet incontournable de la planification de la retraite; les évidences scientifiques sont sans équivoque à cet effet. Kino-Québec met à la disposition des personnes intéressées une série de dix chroniques ainsi qu'une brochure intitulée « Être actif, un placement garanti! » qui offrent des informations sur les bienfaits de l'activité physique ainsi que des conseils pratiques pour prendre plaisir à bouger tous les jours ou presque et, conséquemment, pour ne pas abandonner.

Ainsi, rester actif permet de profiter de la vie avec plus d'entrain et de ralentir le déclin associé au vieillissement, voire de modifier son cours; à vous de bouger!

Texte inspiré de la Revue Vie et vieillissement de l'Association québécoise de gérontologie, volume 10, no. 2. - 2012

# LES INSTALLATIONS DU CSSS DE GATINEAU

## Siège social:

Bureau du directeur général  
777, boul. de la Gappe, Gatineau (Québec) J8T 8R2 ☎ 819 966-6550

## Centre administratif

Direction des services techniques  
257, rue Laurier, Gatineau (Québec) J8X 3W8 ☎ 819 966-6420

## Centre administratif-85 Bellehumeur

85, av. Bellehumeur, Gatineau (Québec) J8T 8B7 ☎ 819 966-6200

## Centre administratif-200 Robert-Wright

200, rue Robert-Wright, Gatineau (Québec) J0H 5L1 ☎ 819 684-6512

## Hôpital de Gatineau

909, boul. La Vérendrye Ouest, Gatineau (Québec) J8P 7H2 ☎ 819 966-6100

## Hôpital de Hull

116, boul. Lionel-Émond, Gatineau (Québec) J8Y 1W7 ☎ 819 966-6200

## Unité de médecine familiale (UMF)

☎ 819 966-6380

## Formation, éthique et recherche (FER)

☎ 819 966-6144

500, boul. de l'Hôpital, Gatineau (Québec) J8V 2P5

## Bureau de coordination de l'éthique et de la recherche

116, boul. Lionel-Émond, local F-011, Gatineau (Québec) J8Y 1W7 ☎ 819 966-6144

## Maison de naissance de l'Outaouais

175, rue Jean-René-Monette, Gatineau (Québec) J8P 5B9 ☎ 819 966-6585

## CLSC de Gatineau - De la Gappe

777, boul. de la Gappe, Gatineau (Québec) J8T 8R2 ☎ 819 966-6550

## CLSC de Gatineau - Avenue Gatineau

80, avenue Gatineau, Gatineau (Québec) J8T 4J3 ☎ 819 966-6550

## CLSC de Gatineau - Saint-Rédempteur

85, rue Saint-Rédempteur, Gatineau (Québec) J8X 4E6 ☎ 819 966-6510

## CLSC de Gatineau - Du Mont-Bleu

207, boul. du Mont-Bleu, Gatineau (Québec) J8Z 3G3 ☎ 819 966-6510

## CLSC de Gatineau - Saint-Raymond

92, boul. Saint-Raymond, Gatineau (Québec) J8Y 1S7 ☎ 819 966-6525

## CLSC de Gatineau - LeGuerrier

425, rue LeGuerrier, Gatineau (Québec) J9H 6N8 ☎ 819 966-6540

## CLSC de Gatineau - Alexandre-Taché

400, boul. Alexandre-Taché, Gatineau (Québec) J9A 1M5 ☎ 819 966-6580

## Hôpital de jour gériatrique

455, Montée Paiement, Gatineau (Québec) J8P 0B1

## Centre d'hébergement Foyer du Bonheur

125, boul. Lionel-Émond, Gatineau (Québec) J8Y 5S8 ☎ 819 966-6410

## Centre d'hébergement La Pietà

273, rue Laurier, Gatineau (Québec) J8X 3W8 ☎ 819 966-6420

## Centre d'hébergement Bon Séjour

134, rue Jean-René-Monette, Gatineau (Québec) J8P 7C3 ☎ 819 966-6450

## Centre d'hébergement Renaissance

445, boul. Wilfrid-Lavigne, Gatineau (Québec) J9H 6H9 ☎ 819 966-6440

## Hôpital Pierre-Janet

20, rue Pharand, Gatineau (Québec) J9A 1K7 ☎ 819 771-7761

## Pavillon Marcel D'Amour

30, rue Pharand, Gatineau (Québec) J9A 1K7 ☎ 819 776-8093

## Service d'hébergement non institutionnel

23, rue Pharand, Gatineau (Québec) J9A 1K8 ☎ 819 776-8034

## Équipe de suivi intensif

73, boul. Moussette, Gatineau (Québec) J9Y 5J8 ☎ 819 772-9777  
poste 7221

## Résidence de Hull

46, rue Lucien Brault, Gatineau (Québec) J8Z 1H8 ☎ 819 770-2992

## Résidence Corbeil

63, rue Corbeil, Gatineau (Québec) J8Y 5W8 ☎ 819 777-2042

## Résidence de Gatineau

20, rue Laferrière, Gatineau (Québec) J8T 3C1 ☎ 819 568-3349

DONNER  
DU SENS  
À L'ARGENT

Épargner, c'est le  
pouvoir de transformer



Venez nous rencontrer :

- Hôpital de Hull, les 15 et 16 janvier, le 5 février 2013, près des ascenseurs
- Hôpital de Gatineau, les 22 et 23 janvier, le 6 février 2013, dans l'entrée principale

Pour en savoir plus, contactez votre responsable Fondation :  
Daniel Baril au 819 360-9289

www.fondation.com

**FONDATION**  
CSN POUR LA COOPÉRATION  
ET L'EMPLOI

Ces titres sont placés au projet d'un prospectus contenant de l'information détaillée importante à leur sujet.  
Avant d'investir, lisez le prospectus disponible sur le site de la Fondation: www.fondation.com.

# 1<sup>ER</sup> COLLOQUE DE RECONNAISSANCE DES PROJETS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

*Bravo aux champions!*

## CATÉGORIE « COLLABORATION INTER-DIRECTIONS EXCEPTIONNELLE »



**Demande de services à domicile ou ambulatoires informatisée (DSDA)**  
De gauche à droite : Bruno Bonneville, Nathalie Bourget, Geneviève Cyr, Jessica Tremblay, Annie Proulx, Joane Daoust, Denis Beaudoin

## CATÉGORIE « PRATIQUE ADMINISTRATIVE EXEMPLAIRE »



**Développement d'une culture de la mesure en CHSLD**  
De gauche à droite : Bruno Bonneville, Mélanie Pichette, Nancy Bergeron, Marie-Hélène Carle, Denis Beaudoin

## CATÉGORIE « PRATIQUE CLINIQUE EXEMPLAIRE »



**Équipe vers sa santé**  
De gauche à droite : Bruno Bonneville, Martine Gagnon, Geneviève Cyr, Denis Beaudoin

## CATÉGORIE « FIERTÉ - INNOVATION EXCEPTIONNELLE » DE LA FONDATION DU CSSS DE GATINEAU



**Le programme des anges qui font la différence!**  
De gauche à droite : Bruno Bonneville, Jean Bernier, directeur développement et communication de la Fondation, Lucie Dechêne, Nicole Forget, Denis Beaudoin

## CATÉGORIE « RECONNAISSANCE PAR LES PAIRS »



**Choix des participants - Affiche : Demande de services à domicile ou ambulatoires informatisée (DSDA)**  
De gauche à droite : Bruno Bonneville, Nathalie Bourget, Jessica Tremblay, Geneviève Cyr, Annie Proulx, Joane Daoust, Denis Beaudoin



**Choix des participants - Conférence : Projet d'amélioration des soins et des services sur le deuil périnatal**  
De gauche à droite : Bruno Bonneville, Amélie Tétrault, Brigitte Bédard, Denis Beaudoin



## FÉLICITATIONS AU COMITÉ ORGANISATEUR!

De gauche à droite : Charlene Engström, Aline Martel, Guylaine Ouimette, Valérie Bouchard, Mona Duchesne, Suzanne Dorais

## PROJET DES EMPLOYÉS 2013



Le programme Projet des employés sera officiellement lancé durant la semaine du 10 décembre! Pour cette 5<sup>e</sup> édition, la Fondation consacrera un budget de 175 000 \$ pour la réalisation de petits projets qui auront un impact positif et immédiat sur votre travail.

N'oubliez pas, les projets soumis devront entre autres :

- faire appel à un soutien financier se situant entre 500 \$ et 5 000 \$
- avoir comme objectif l'amélioration des soins et services au CSSS de Gatineau

### Les dépliant sont disponibles :

- aux bureaux de la Fondation (hôpitaux de Hull et Gatineau)
- auprès de Benoit Brunet, coordonnateur des activités à la Fondation 819 664-6345
- auprès de votre adjointe de direction
- ou en téléchargeant les documents sur notre site Internet [www.fondationsantegatineau.ca](http://www.fondationsantegatineau.ca) ou sur le serveur Commun\_CSSSG/Fondation

**DATE LIMITE POUR DÉPOSER VOS DEMANDES : 22 FÉVRIER 2012**



## KILIMANDJARO 2013

**8 AU 26 FÉVRIER 2013**

La collecte de fonds va bon train, mais le défi est à venir!

Il ne reste que quelques semaines de préparation avant le grand départ pour l'Afrique. La Fondation souhaite la meilleure des chances à tous nos grimpeurs! Bravo pour votre détermination et bonne ascension des monts Meru et Kilimandjaro! Nous serons avec vous jusqu'au sommet... et surtout à votre retour!!

Visitez le site : [www.defisfsg.ca](http://www.defisfsg.ca) pour voir les pages personnelles de nos collègues du CSSS de Gatineau participant à ce défi et de les encourager : Catherine Barrette, Benoit Brunet, Mélanie Cousineau, D<sup>re</sup> Ingrid Faullem, D<sup>re</sup> Henriette Fortin et Dr Daniel Lalonde.



## VÉHICULE DE LA FONDATION

Discount est très heureux de s'associer à la Fondation du CSSS de Gatineau en offrant un véhicule multifonctionnel, soit un Econoline 5 passagers, qui sera utilisé pour nos événements et activités commerciales. Le partenariat comprend un véhicule neuf, lettré aux couleurs de la Fondation et des tarifs préférentiels à tous les employés du CSSS de Gatineau. Un remerciement spécial à Imprimerie Charles pour la conception, réalisation et installation de l'habillage de la vanette.



## DÉFI CHAMPLAIN

**Du 26 juillet au 5 août 2013**

Afin de souligner 400<sup>e</sup> anniversaire de la venue de Champlain en Outaouais, la Fondation organise un nouveau défi en canot : le Défi Champlain 2013

Composé de 5 circuits (une aventure de 11 jours et 4 circuits de 3 jours), le Défi souhaite la participation d'un très grand nombre de personnes désirant vivre une aventure exaltante et régionale.

Conjointement au défi, une activité de collecte de fonds qui a pour objectif d'amasser 500 000 \$. Ces fonds serviront à l'achat d'équipements à la fine pointe de la technologie et permettront aux laboratoires des hôpitaux de Hull et Gatineau d'assurer des diagnostics plus précis et diminuer le délai de livraison des résultats.

Vous avez la chance de vivre une expérience historique exceptionnelle. Ne manquez pas cette opportunité unique. Inscrivez-vous dès maintenant!

Info : [www.defisfsg.ca](http://www.defisfsg.ca)

Jeanne Savard au 819 966-6200, poste 5960 ou [jeanne\\_savard@ssss.gouv.qc.ca](mailto:jeanne_savard@ssss.gouv.qc.ca)



## LOTO SANTÉ 2013

Le premier tirage aura lieu mardi 18 décembre chez Kollbec Fiat à Gatineau.

75 prix seront remis dont la Fiat 500 Lounge 2013 et un voyage à Riviera Maya!

Pour connaître les gagnants, consultez la liste au [www.lotosante.ca](http://www.lotosante.ca) dès le 19 décembre.



## M. WILLIAM ASSAD

Bien connu dans la région, M. Assad a toujours eu à cœur les dossiers de la santé en Outaouais et fut président de la fondation de l'hôpital de Gatineau pendant plusieurs années. Toujours fidèle à la cause et toujours généreux, William Assad a offert un don de 25 000 \$ à la Fondation, ce qui confirme un total de plus de 100 000 \$ en don. M. Assad, merci!



## LES RETOMBÉES DE L'ÉTÉ 2012

### Cyclo-défi Enbridge contre le cancer 2012

Les équipes Gatineau contre la cancéro et de Cima +, ainsi que tous les cyclistes de la région de l'Outaouais ont amassé 100 380 \$ entièrement dédiés au Centre de cancérologie du CSSS de Gatineau qui soigne plus de 23 000 personnes par année.



### Les rêves de Monique

Plus de 110 bénévoles ont participé au spectacle de mode haut de gamme.

Les bénéfices serviront à l'achat de camisoles postchirurgicales et à l'achat d'équipements pour le département de cancérologie de Gatineau. Le montant annoncé est la somme des activités Les rêves de Monique et de la Marche contre le cancer du sein 2012.



**Bravo et à l'an prochain!**

## Joyeuses Fêtes

La grande équipe de la Fondation (administration, dépanneurs, boutiques & casse-croûte et stationnements) vous souhaite un très bon temps des Fêtes. Joie, amour et SANTÉ!

# VIRAGE ACCESSIBILITÉ

## Volet Hébergement – Prise en charge :

Une procédure de pré-admission en centre d'hébergement a été élaborée et appliquée. Les objectifs visés sont :

- optimiser le processus d'accueil des nouveaux résidents en centre d'hébergement;
- assurer les admissions en centre d'hébergement dans un délai maximal de 48 heures.

Ce nouveau processus nous a permis d'améliorer grandement l'accessibilité aux lits en centre d'hébergement.

Ainsi, en 2011-2012, de la période 1 à la période 7, la moyenne des admissions réalisées à l'intérieur du délai de 48 heures était de 39,3% comparativement à une moyenne de 96,3 % pour les mêmes périodes en 2012-2013 ce qui représente une augmentation de 145 %.

De plus, jusqu'à la fin de la période 7 de l'année 2012-2013, nous avons admis 163 résidents en centre d'hébergement, soit 14 admissions de plus qu'en 2011-2012, pour la même période.

WOW

Admissions à l'intérieur d'un délai de 48 heures en hébergement augmentation de 145 %



## LEAN à la Direction adjointe SAD & SGE de la DRSA

Des résultats préliminaires positifs notés à la période 6 :

- Une diminution de 286 usagers inscrits sur la liste d'attente depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012. Nous sommes passés de 989 demandes à 703, soit une amélioration de 29%.
- La cible visée est de 600 usagers ou moins en tout temps (40% de moins que la situation pré-Lean), nous sommes donc à 17% de la cible identifiée.
- Une diminution du délai global de prise en charge. En effet, la cible visée est de 155 jours ou moins entre la réception de la référence et la prise en charge par la cellule (une baisse de 40%). À la période 4, début officiel du nouveau mode d'organisation du travail, nous étions à 54,78% du taux d'atteinte de la cible et à la période 6 nous étions à 63,5%.

Super

Baisse de 286 usagers sur la liste d'attente



## Projet kaizen stratégique... Prise en charge communautaire Santé mentale, services externes

Membres de l'équipe : Alain Godmaire, Johanne Doucet, Jean Gagné, Danielle Houle, Hanane Hajjar, Claude Chénard, Nancy Magnan

Conseillers Lean : Brigitte Mainville, Marie-Ève Cloutier, Oliver Loiselle et Christian Coderre

Début du Kaizen : Octobre 2012

### Objectifs :

- Avoir le portrait juste de l'offre de service en santé mentale pour les services externes;
- Déterminer les principales portes d'accès aux services externes;
- Préciser les principaux chantiers et leur séquence.

...ça avance !

ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX