



# L'INTERLIGNE

Votre bulletin d'information du CISSS de Chaudière-Appalaches

30 juin 2016

## DANS CE NUMÉRO

Mot du PDG et du PDGA .....	1
Rencontres des équipes par le PDG et le PDGA .....	2
Nouvelles du C.A. ....	2
Nouvelles des directions .....	3
Nouvelles des conseils professionnels et comités.....	19
Section partenaires .....	20
Nominations des gestionnaires.....	22
Nos bons coups .....	24
Notre CISSS dans les médias.....	25



Mot du



et du



## Une pause bien méritée

Les énergies de tous et chacun ont été très sollicités et mobilisées au cours de la dernière année. Nous avons vécu une importante réorganisation, dans un contexte particulier, qui a nécessité une grande force d'adaptation de votre part. Bravo! Ensemble, nous sommes parvenus à franchir cette étape avec détermination et dévouement. Elle porte le sceau de la réussite grâce à tous les efforts que vous avez déployés.

C'est maintenant l'heure de souffler un peu. La période estivale arrive à point afin de prendre ce repos bien mérité, de s'offrir cette nécessaire et revigorante pause santé. Sans contredit, le CISSS de Chaudière-Appalaches réalise sa mission en s'appuyant sur un personnel engagé, compétent et humain... mais qui a aussi besoin de se ressourcer.

Dans une organisation comme la nôtre, engagée dans la démarche « Entreprise en santé », nous sommes conscients qu'il est primordial de prendre soin de soi, de penser à soi et de se reposer. Il nous arrive trop souvent de se négliger par souci d'accomplir au mieux notre travail dans des conditions exigeantes.

Vous êtes des gens de cœur unis pour le mieux-être de la population de Chaudière-Appalaches. Jour après jour, vous donnez le meilleur de vous-même pour aider, accompagner et soigner les usagers. Vous êtes constamment tournés vers l'autre que vous accueillez à bras ouverts. Le « don de soi », qui vous caractérise, est remarquable et exemplaire. Mais l'amélioration du mieux-être de ces personnes commence par votre propre bien-être qu'il faut chérir.

Nous entrons dans la traditionnelle période des vacances estivales. Profitez des prochaines semaines pour faire le plein. Nous vous souhaitons des congés garnis de beaux temps et de chaleur, remplis de moments précieux en famille et ponctués d'activités vivifiantes.

Retrouvons-nous bientôt reposés, gonflés à bloc et prêts à relever les défis qui nous attendent.



# Bon été!

## Rencontres des équipes par le PDG et le PDGA

### Équipe DPJ

Siège social

Direction de la protection de la jeunesse

Services offerts par l'équipe : Évaluation-orientation des signalements retenus



### Équipe AEO (accueil-évaluation-orientation) Beauce-Appalaches

Bureau de Saint-Georges

Direction de la protection de la jeunesse

Services offerts par l'équipe : Évaluation-orientation des signalements retenus



### Équipe service à l'adulte DI-TSA et DP

20, avenue Côté, Montmagny

Direction du programme déficience intellectuelle-trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Services offerts par l'équipe : Services spécialisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison d'une déficience intellectuelle ou d'un trouble du spectre de l'autisme, requièrent de tels services. Service d'adaptation et de réadaptation à la personne adulte, en contexte d'intégration au travail et en contexte d'intégration communautaire. Pour les services de 1<sup>re</sup> ligne DI-TSA et DP, il s'agit aussi de services d'adaptation et de réadaptation et d'intégration sociale, de même que des services d'accompagnement et d'aide à leur entourage.



## Nouvelles du C.A.

### Faits saillants de la séance du conseil d'administration du CISSS de Chaudière-Appalaches du 14 juin 2016

C'est au CLSC et CHSLD de Montmagny que se sont réunis en séance publique, le 14 juin, les administrateurs du CISSS de Chaudière-Appalaches.

En ouverture de séance, le rapport du président-directeur général (PDG) a été présenté. M. Paré a attiré l'attention des administrateurs et des participants du public sur les activités tenues récemment telle la randonnée à vélo « Une Route sans fin » à laquelle participent les jeunes en difficulté suivis en réadaptation. Cette activité a permis à ces jeunes d'apprendre la persévérance et le sens de l'effort et à leur faire vivre un beau succès, eux qui n'ont pas eu un parcours de vie facile. Notre PDG est aussi revenu sur l'inauguration officielle de l'Unité de médecine de jour de l'Hôtel-Dieu de Lévis réaménagé au coût de 3 M \$. Le tout a été entièrement financé par la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Lévis (voir l'article de la page 4 pour plus de détails).

Dans son rapport, M. Paré a également mentionné que notre établissement et la région de la Chaudière-Appalaches s'étaient distingués dans le cadre des Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux. En effet, l'établissement a remporté le prix dans la catégorie « Accessibilité aux soins et aux services » avec le projet de l'Unité de coordination clinique des services

préhospitaliers d'urgence (UCCSPU). Le Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) pour son projet « Gang Utilisation Exploitation Sexuelle (GUES) » qui vise à sensibiliser les adolescents, à développer leur esprit critique et à prévenir le phénomène de l'exploitation sexuelle. Finalement, dans la catégorie « Soutien aux personnes et aux groupes vulnérables », une mention d'honneur a été attribuée au Service d'entraide de Breakeyville pour la mise en place d'une offre de répit et de soutien destinés aux proches aidants. Une motion de félicitations a été adoptée à l'unanimité par les administrateurs pour souligner ces belles distinctions! (voir l'article de la page 3 pour plus de détails).

Le rapport financier annuel a été adopté. L'établissement termine sa première année d'existence avec un léger surplus de 9,6 M \$, soit 1 % du budget total de 950 M \$. La politique d'approvisionnement du CISSS de Chaudière-Appalaches a reçu l'aval du conseil d'administration. Elle vient harmoniser les différentes règles et pratiques qui avaient cours dans les anciens établissements. Finalement, le rapport du comité d'éthique et de la recherche a été déposé et adopté par les membres. La prochaine séance du C. A. se tiendra le 14 septembre 2016, à 18 h, au siège social de Sainte-Marie, au 363, route Cameron.

# Nouvelles des **directions**

## La région de la Chaudière-Appalaches se distingue aux Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux

### La Direction générale

Le CISSS de Chaudière-Appalaches remporte les grands honneurs dans la catégorie « Accessibilité aux soins et aux services » à l'occasion des Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux grâce au projet de l'Unité de coordination clinique des services préhospitaliers d'urgence (UCCSPU).

Le projet consiste à soulager les usagers lors du transport en ambulance, tout en assurant leur sécurité par la surveillance étroite de leur condition. Les résultats sont probants puisque la réduction de la douleur chez les usagers a été mesurée à environ 6,9 sur une échelle de 10 plutôt que 9 sur 10 sans ce protocole de soins. L'existence du protocole d'analgésie en milieu préhospitalier appliqué dans notre région est maintenant connue à la grandeur du Québec.

« Je suis très heureux que nos équipes locales aient pu recevoir ce témoignage d'estime. Nos gens se dévouent au quotidien et sans relâche au fil des semaines et des mois pour offrir les meilleurs soins et les meilleurs services à la population. Cette marque de distinction vient récompenser ces efforts de tous les instants et fait rayonner la région de la Chaudière-Appalaches à travers tout le Québec », a commenté le président-directeur général, M. Daniel Paré.

### Deux lauréats du secteur communautaire de la région aussi en vedette

Dans la catégorie des organismes communautaires, un deuxième prix d'excellence pour la région a été attribué au Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) pour son projet « Gang Utilisation Exploitation Sexuelle (GUES) » qui vise à sensibiliser les adolescents, à développer leur esprit critique et à prévenir le phénomène de l'exploitation sexuelle.

Finalement, dans la catégorie « Soutien aux personnes et aux groupes vulnérables », une mention d'honneur a été attribuée au Service d'entraide de Breakeyville pour la mise en place d'une offre de répit et de soutien destinées aux proches aidants.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches félicite ces deux organismes qui, par leur complémentarité, sont un apport indéniable aux soins de santé et aux services sociaux offerts dans la région. Dans leur mission respective, ils contribuent à améliorer la santé et le mieux-être de la population.

La remise des Prix d'excellence vise à faire connaître et faire rayonner les plus belles innovations accomplies par les établissements de santé et de services sociaux et les organismes communautaires. Pour consulter la liste des lauréats pour l'ensemble des régions du Québec, visitez : [www.msss.gouv.qc.ca/reseau/prix\\_excellence/](http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/prix_excellence/)



### L'analgésie par opioïde en milieu préhospitalier



De gauche à droite : Dr Gaétan Barrette, Dr Alain Tanguay, M<sup>me</sup> Denise Hébert, M. Dominic Desrosiers-Fortin, M. Daniel Paré, Dr François Bégin et M<sup>me</sup> Lucie Charlebois.

### Gang Utilisation Exploitation Sexuelle (GUES)



De gauche à droite : M<sup>me</sup> Lucie Charlebois, M<sup>me</sup> Mylène Collin, M<sup>me</sup> Marie-Noël Paradis, M<sup>me</sup> Pascale Brosseau, M. Éric Picard, M<sup>me</sup> Guylaine Laflamme, M<sup>me</sup> Valérie Brancquart, M<sup>me</sup> Josianne Guimont, M<sup>me</sup> Ariane Turcotte et Dr Gaétan Barrette.

### Service d'entraide de Breakeyville



De gauche à droite : M<sup>mes</sup> Lucie Charlebois, Caroline Parent, Charlotte Boutin, Nancy Laroche et Julie Daigneault ainsi que M. Jean-Guy Therrien et Dr Gaétan Barrette.

# Inauguration des nouvelles installations de l'Unité de médecine de jour à l'Hôtel-Dieu de Lévis

## La Direction générale

Le CISSS de Chaudière-Appalaches a procédé récemment à l'inauguration des locaux réaménagés de l'Unité de médecine de jour à l'Hôtel-Dieu de Lévis, qui a accueilli ses premiers patients il y a quelques semaines. Financé en totalité par la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Lévis et ses donateurs, le projet a des impacts directs sur la clientèle et sur l'hôpital, par la diminution du nombre d'hospitalisation, le désengorgement de l'urgence et par le maintien à domicile de personnes qui, autrement, auraient été hospitalisées.

## Un premier projet pour VOUS RAPPROCHER DE LA GUÉRISON!

Le réaménagement de l'Unité de médecine de jour est le premier projet de la campagne majeure de la Fondation qui est livrée à l'Hôtel-Dieu de Lévis. Selon le président du conseil d'administration, M. Bernard Couture, « La Fondation est fière de la concrétisation de ce projet qui a été réalisé au coût de 3 M \$ et pave la voie aux autres projets qui seront mis en œuvre d'ici 2019 ». Il termine en disant que : « En 2016, l'accent sera mis sur la modernisation des laboratoires, ce qui constitue un investissement de 4 M \$ par la Fondation. Cette modernisation viendra appuyer l'augmentation des analyses liées au dépistage et au traitement du cancer et complètera l'investissement du gouvernement du Québec ».

L'appui des donateurs est fondamental pour la réalisation de ces projets. Selon M. Yvan Pelletier, président du conseil d'administration de Dessercom, « Le réaménagement de l'Unité de médecine de jour répond parfaitement à notre mission : offrir des services contribuant au bien-être de l'utilisateur et au développement responsable des soins de santé. Originaire de Lévis, Dessercom est heureuse d'appuyer l'Hôtel-Dieu de Lévis et sa fondation, car chacun des dollars investis servent à se procurer des équipements ou à redonner la santé ».

## Des implications directes pour la clientèle et l'hôpital

Les nouvelles installations de l'Unité de médecine de jour ont demandé une refonte complète de l'unité et ont été conçues selon une évaluation des besoins futurs de la clientèle et des professionnels de la santé. Elle offre des soins adaptés à la clientèle en intégrant trois volets : l'investigation à la suite d'examen, le traitement de certaines maladies et l'enseignement dispensé aux patients et à leur famille sur les façons de mieux contrôler la maladie.

Selon M. Daniel Paré, président-directeur général du CISSS de Chaudière-Appalaches, l'unité réaménagée permet l'amélioration des soins et offre une alternative à l'hospitalisation : « Le recours aux équipes multidisciplinaires comprenant des médecins, des infirmières, des nutritionnistes et des pharmaciens permet de mieux suivre les usagers et d'offrir rapidement des solutions adaptées à leur condition. Cela a permis, entre autres, une diminution de 30 % des hospitalisations pour les nouveaux cas de diabète diagnostiqués ».



De gauche à droite : M. Daniel Paré (président-directeur général du CISSS de Chaudière-Appalaches), M. Yvan Pelletier (président du conseil d'administration de Dessercom), M<sup>me</sup> France Audet (chef du Service de médecine de jour), M<sup>me</sup> Josée Rivard (directrice des soins infirmiers), M. Bernard Couture (président du conseil d'administration de la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Lévis) et M. Gilles Lehouillier (maire de Lévis).

Le CISSS de Chaudière-Appalaches en profite pour remercier chaleureusement la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Lévis qui, grâce aux sommes recueillies chaque année, permet l'amélioration des soins et des services de santé offerts dans son milieu.

## Fiche technique – Unité de médecine de jour

Nombre de visites en 2015	15 000 patients
Nombre de spécialités représentées	9
Investissement	3 M \$
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"><li>- Améliorer la qualité des soins et l'accessibilité;</li><li>- Offrir une alternative à l'hospitalisation;</li><li>- Répondre aux besoins d'enseignement;</li><li>- Favoriser l'autonomie et la prise en charge;</li><li>- Aider l'utilisateur et sa famille à mieux comprendre son plan de traitement et à le maintenir dans son milieu.</li></ul>
Trois volets d'intervention	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Investigation Préparation et temps de repos à la suite d'un examen. L'objectif du centre d'investigation est d'assurer la prise en charge rapide de la clientèle référée par des médecins de première ligne et qui n'a pas besoin d'être hospitalisée.</li><li>2. Traitement Suivi de la clientèle souffrant de maladies chroniques mal contrôlées ou demandant un retour fréquent : insuffisance cardiaque ou rénale, diabétique, etc. Dans certains cas, le suivi peut être téléphonique.</li><li>3. Enseignement Aider l'utilisateur dans la prise en charge de la maladie au quotidien en lui enseignant les gestes d'auto-soins : diabète, auto-cathétérisme urinaire, etc.</li></ol>

## Un investissement de 5,5 M \$ à la Maison Catherine de Longpré

### La Direction générale

Les 7 et 8 mai, plus de 1 000 personnes ont eu le plaisir et le privilège de visiter la nouvelle Maison Catherine de Longpré.

MM. Gaétan Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux, Paul Busque, député libéral de Beauce-Sud, Léon Drouin, président du conseil d'administration de la Maison Catherine de Longpré, Daniel Paré, président-directeur général du CISSS de Chaudière-Appalaches, ainsi que de nombreux dignitaires étaient sur place pour procéder à l'inauguration officielle de la nouvelle demeure.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Barrette, a d'ailleurs profité de l'occasion pour annoncer le financement de deux lits de soins palliatifs supplémentaires.

Le bâtiment, érigé au coût de 5,5 M \$, est doté de huit chambres, de locaux administratifs et de services auxiliaires. La fenestration y est abondante et les installations offrent toutes les commodités nécessaires aux usagers et leur famille. La nouvelle Maison revêt un cachet chaleureux et propose une ambiance sereine.

La Maison Catherine de Longpré accueille des personnes atteintes d'un cancer ou autres pathologies en phase terminale. Près de 2 400 personnes provenant des trois MRC de la Beauce et des Etchemins ont séjourné à la Maison depuis son ouverture en novembre 1989.



De gauche à droite : M. Paul Busque, M<sup>me</sup> Aline Fortin, M. Gaétan Barrette, M. Marcel Dutil, M. Léon Drouin et M. Daniel Paré étaient présents lors de l'inauguration de la nouvelle Maison Catherine de Longpré.

## Réponse positive pour le système d'appels automatisés

### La Direction des services multidisciplinaires

Des résultats positifs se font ressentir à la Centrale de rendez-vous de l'Hôtel-Dieu de Lévis et du Centre Paul-Gilbert depuis le lancement du système d'appels automatisés, en janvier 2016. Tout d'abord, une période de tests a permis une implantation graduelle et prudente de cette nouvelle technologie. Par la suite, des sondages auprès des usagers ont été effectués et ont révélé la satisfaction générale des utilisateurs.

Rappelons que ce système d'appels est un complément aux services déjà offerts à la centrale. En effet, il permet d'offrir des rendez-vous « simples » aux usagers et de faire un rappel dans un délai de trois jours précédents leur rendez-vous. Bien que ce système soit convivial, sécuritaire et facile à utiliser, il est toujours possible de parler au personnel de la centrale si l'usager se sent inconfortable avec la technologie.

À ce jour, l'ensemble des cliniques spécialisées de l'Hôtel-Dieu de Lévis et du Centre Paul-Gilbert bénéficient de ce service. Toutefois, le projet est à l'étude pour une implantation possible dans d'autres installations et pour l'inclusion de nouveaux types de rendez-vous. Parallèlement, une campagne promotionnelle verra le jour sous peu et aura pour but de faire connaître ce service à la population.



Le comité d'implantation est très sensible à la satisfaction de la clientèle et poursuit ses efforts pour améliorer l'efficacité du système. Enfin, la rigueur de la gestion du projet et le dévouement des participants sont à la base du succès de cette belle réalisation.

L'établissement en profite pour remercier le personnel de la centrale et toutes les personnes impliquées qui, par leur participation et leur collaboration exemplaires, ont permis la mise en place du système tout en offrant un service de qualité à la population.

#### L'équipe d'implantation :

M<sup>mes</sup> Marie-Claude Tremblay, Andrée Jacques, Sophie Lévesque, France Dion, Josée Gauthier, Stéphanie Guay, Nathalie Paré, MM. Luc Génier, David Simms, Sébastien DeLaDurantaye, Mattieu Audet, Pierre Gagné ainsi que le personnel de la centrale de rendez-vous.

# Un bilan positif pour la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques et Direction de l'enseignement

La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques et Direction de l'enseignement

Par Marie-Michèle Fontaine, directrice

Déjà notre première année en tant qu'équipe qui tire à sa fin et nous dressons bien humblement un bilan positif de nos services en cette période de grande transformation. Nos apprentissages de la dernière année nous permettront d'apporter des améliorations de façon continue dans nos processus et nos services, tant sur les plans des ressources humaines, des communications, des affaires juridiques et de l'enseignement.

## Se rappeler d'où nous partions...

Rappelons-nous qu'il y a un an, on ne se connaissait pas comme équipe. Tous les individus qui allaient constituer la nouvelle DRHCAJDE du CISSS de Chaudière-Appalaches étaient dispersés partout sur notre grand territoire. Lors de la fameuse « bascule » du 15 juin 2015, moins de 50 % des cadres initialement dans les anciennes structures allaient participer à cette nouvelle aventure de la création du CISSS.

Notre grand défi était alors de réussir à se réorganiser comme nouvelle équipe tout en participant activement à la réorganisation de toutes les directions, et ce, avec deux fois moins de gestionnaires, 36 accréditations syndicales partenaires et autant de conventions locales et plusieurs systèmes informatiques « qui ne se parlaient pas ». Qu'à cela ne tienne, tous ont investi temps et énergie afin que le CISSS de Chaudière-Appalaches prenne forme. L'été 2015 a été mouvementé avec les multiples déménagements vers notre centre administratif situé sur la rue de la Concorde à Lévis. En septembre 2015, 80 % des effectifs de la DRHCAJDE étaient physiquement installés ensemble et demeureraient des petites équipes « satellites » pour répondre aux besoins locaux dans les quatre grands pôles de notre immense territoire (Montmagny, Thetford, Beauce et Etchemins).

## L'importance de souligner les bons coups!



Des certificats soulignant les bons coups ont été remis aux équipes lors d'une des rencontres de l'ensemble de la DRHCAJDE.

Dans cette période de grande turbulence, nous n'avons pas perdu de vue l'importance de féliciter les efforts, l'engagement et la belle résilience de nos employés tout au long de l'année. Trois événements rassemblant l'ensemble de la direction ont eu lieu à l'automne, au printemps et un dernier avant l'été, le 21 juin dernier. De plus, nous avons tenu des activités « 5 à 7 » et un party de Noël. Tout ceci pour partager une vision commune du service à la clientèle en mode 360 degrés (où tous nos services sont impliqués pour le bénéfice du client) et créer des liens d'appartenance à notre nouvelle équipe ainsi qu'à notre nouvelle famille du grand CISSS de Chaudière-Appalaches.



## L'agrément nous rend visite!

Le mois dernier, la visite d'Agrément Canada a demandé aux équipes un effort supplémentaire puisque nous étions visités sur deux normes, soit le « Capital humain » et la « Communication ». Le bilan des visiteurs a mis en lumière dans un rapport préliminaire les bons coups de l'équipe et les pistes à travailler pour les prochaines années. Ci-dessous, vous trouverez, un bref résumé de ces belles réalisations.

### Norme capital humain

- Offre de service et stratégies d'actions transversales en soutien aux unités de soins et services;
- Rôle stratégique, rôle d'expert-conseil et rôle opérationnel pour rencontrer trois niveaux de besoins : les besoins individuels des employés, les besoins du CISSS pour actualiser sa mission, les besoins de l'organisation pour s'adapter à l'environnement externe dans laquelle elle évolue;
- Refonte du plan d'organisation de la direction avec un modèle intégré qui offre aux gestionnaires un accompagnement multidimensionnel;
- Plan d'action de la direction qui prend en compte la mise en place de stratégies d'action;
- Sollicitation et implication des membres de l'équipe dans tous les projets de réorganisation et d'optimisation;
- Accompagnement des équipes dans la gestion des changements et introduction des meilleures pratiques;
- Processus structuré du programme de formation et de perfectionnement;

- Le Centre d'expertise en développement organisationnel est un bel exemple des solutions innovantes mises de l'avant par l'équipe;
- Mise en place d'un processus structuré d'accueil des nouveaux employés;
- Programme intégré de reconnaissance en cours d'élaboration;
- Programme SIMDUT à jour et déployé dans tout l'établissement.

### Norme communication

- Expertise qui contribue à assurer les communications internes (verticales et horizontales) ainsi qu'à entretenir des communications avec les partenaires externes;
- Procédures de relations de presse;
- Revue de presse régionale;
- Procédures de relations politiques;
- Fermeture des sites Web des anciens établissements et lancement du site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- Déploiement des médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, Chaîne YouTube);
- Lancement d'un intranet CISSS;
- Lancement du journal interne L'interligne;
- Déploiement de la chaîne de communication interne;
- Guide des normes graphiques et des écrits administratifs;
- De nombreux plans de communication réalisés pour les directions de l'établissement.

Pour en savoir davantage, je vous invite à consulter les présentations de la norme « Capital Humain » et celle de la norme « Communication » dans l'intranet.

<http://ciSSSca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/index.php?id=543>

Je tiens, du fond du cœur, à remercier et féliciter toute l'équipe de la DRHCAJDE pour leur engagement au quotidien durant l'année extraordinaire que nous venons de terminer.

## Défi Entreprises 2016

### La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques et Direction de l'enseignement

Dans le cadre de sa certification « Entreprise en santé – Élite » - Volet « saines habitudes de vie », des représentants du CISSS de Chaudière-Appalaches issus de l'ancien Centre jeunesse (CJ) ont participé récemment au Défi Entreprises 2016.

Cet événement permet aux participants, après une dizaine de semaines d'entraînement, d'accomplir une épreuve de 5 ou de 10 kilomètres à la marche, à la course ou encore de participer à une séance d'une heure de Zumba. Pour les organisateurs de cette activité à grand déploiement, l'objectif est de faire bouger une personne à la fois, dans les entreprises et organisations des régions de Québec et de Chaudière-Appalaches. Pour la délégation du CISSS, le défi a été relevé, comme en témoigne la photo ci-contre où une partie de nos représentants posent fièrement, médailles accrochées au cou!

Bravo à tous et à toutes!

Notre objectif demeure d'améliorer, tous les jours, nos processus et nos services pour répondre le mieux possible aux besoins de nos clients : les gestionnaires, les employés, les médecins et nos partenaires syndicaux.

Bon été à tous! Bonnes vacances à tous ceux et celles qui pourront en prendre! Merci à nos employés qui prendront le relais en l'absence de leurs collègues. Votre présence, vos efforts et votre beau travail sont précieux pour nous! Merci de m'avoir si bien accueillie dans la belle région de la Chaudière-Appalaches!

La DRHCAJDE a profité de sa rencontre du 21 juin pour souligner le travail exceptionnel de M<sup>me</sup> Hélène Nadeau, agente administrative à l'édifice de la Concorde, qui, par son attitude exemplaire, son comportement irréprochable et son sourire radieux, incarne les valeurs de l'organisation. Bravo!



## Entreprise en santé : Sondage sur la mobilisation, la santé et le mieux-être du personnel

La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques et la Direction de l'enseignement

*Par M. Patrick Simard, président-directeur général adjoint et directeur de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique, et M<sup>me</sup> Marie-Michèle Fontaine, directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques et directrice de l'enseignement*

Les travaux sont débutés pour l'implantation de la démarche « Entreprise en santé » au CISSS de Chaudière-Appalaches!

Du 27 juin au 27 juillet 2016, 500 membres du personnel de notre organisation sont conviés à compléter un sondage sur la mobilisation, la santé et le mieux-être. Ce sondage constitue la toute première étape du déploiement de la démarche « Entreprise en santé ». Ces 500 membres du personnel ont été choisis aléatoirement afin de constituer un échantillon représentatif de l'ensemble des employés du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Si votre participation est sollicitée, soyez assuré qu'elle est essentielle puisque les résultats du sondage permettront au comité de santé mieux-être de bien cibler vos priorités et d'élaborer des actions adaptées à vos besoins.

Votre action fera d'une pierre deux coups, car elle répondra aussi aux exigences d'Agrément Canada en matière d'évaluation de la mobilisation.

Vous pouvez répondre aux questions sur votre temps de travail et en toute confidentialité. Environ 30 minutes seront suffisantes pour compléter l'activité.



Forts des excellents résultats d'audits de nos trois anciens établissements certifiés, nous sommes confiants que l'implantation de la démarche « Entreprise en santé » sera une grande réussite organisationnelle.

Au nom des équipes « Entreprise en santé » et Agrément Canada, nous vous remercions à l'avance de votre participation et nous avons hâte de partager avec vous les résultats de cette étape dès l'automne!

## Rappel des modifications à la Loi concernant la lutte contre le tabagisme

La Direction des services techniques

Nous souhaitons vous rappeler que des modifications à la Loi concernant la lutte contre le tabagisme sont entrées en vigueur :

- Les montants des amendes liées à une infraction prévues à la Loi ont été haussés, tant pour les personnes contrevenantes que pour les établissements. Par exemple, une personne qui fume dans un lieu où il est interdit de le faire peut maintenant recevoir une amende de 250 \$ à 750 \$.
- Il est interdit de fumer et de vapoter dans un abri couvert, et ce, même s'il se trouve à l'extérieur du rayon de neuf mètres des portes. Des affiches seront d'ailleurs apposées en ce sens.



De plus, afin de répondre aux attentes du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et de s'assurer que le personnel et les usagers fumeurs respectent la Loi, le CISSS de Chaudière-Appalaches a formé des agents de sécurité et des patrouilleurs pour devenir des inspecteurs du tabac.

Ces derniers sont dûment autorisés par le MSSS pour remettre des avertissements et des amendes s'ils constatent une infraction sur les terrains de nos installations.



## Un premier colloque sur les externats longitudinaux intégrés

La Direction de l'enseignement et et du développement de la mission universitaire

*Par Dre Christine Drouin, responsable de l'externat longitudinal intégré à l'Hôtel-Dieu de Lévis*

Le vendredi 17 juin, le CISSS Chaudière-Appalaches accueillait une cinquantaine de personnes dans le cadre du premier colloque québécois sur les externats longitudinaux intégrés (ELI).

Des professionnels de la santé représentant les universités Laval, de Montréal, Sherbrooke et McGill, ont pu échanger sur leur expérience respective et sur leur vision d'avenir au sein de cette forme non traditionnelle d'externat.

Les participants ont été accueillis par M. Daniel Paré, président-directeur général du CISSS Chaudière-Appalaches et par Dr Daniel Bergeron, doyen de la Faculté de médecine de l'Université Laval.

Le programme d'externat longitudinal intégré a vu le jour en août 2013 et accueillera à la fin de l'été sa quatrième cohorte de huit étudiants.



## Mille fois merci!

La Direction de l'enseignement et et du développement de la mission universitaire

Plus de 1 000 employés et médecins se sont impliqués pour la formation de la relève au cours de la première année du CISSS de Chaudière-Appalaches.

La Direction de l'enseignement et du développement de la mission universitaire (DEDMU) tient à souligner l'apport exceptionnel de l'ensemble des superviseurs, qui ont accueillis près de 3 000 stagiaires, externes et résidents en 2015-2016. Ce sont environ 70 000 jours de stage qui ont été réalisés grâce à votre engagement.

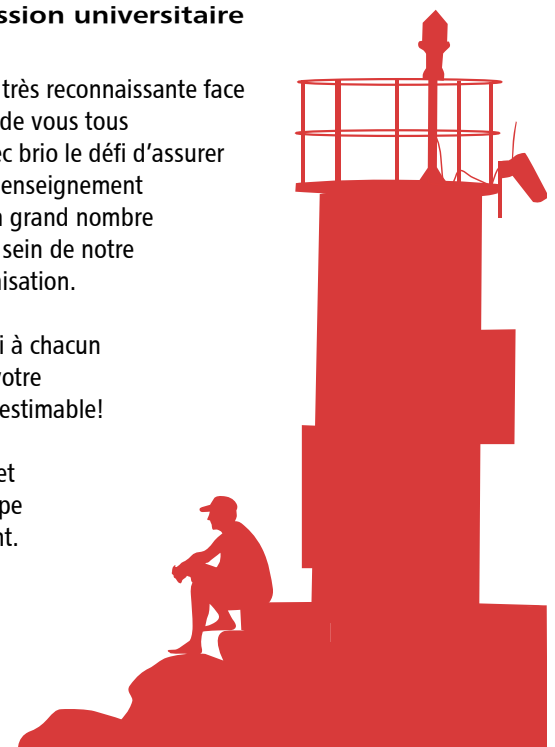
Nous reconnaissons également le rôle des gestionnaires qui participent à la promotion, à la planification et au développement des activités d'enseignement. Vos encouragements et votre reconnaissance face à la supervision demeurent indispensables!

Enfin, soulignons l'importance du personnel de soutien et des équipes de travail qui collaborent au bon déroulement du stage et favorisent un contexte d'apprentissage optimal pour les étudiants.

La DEDMU est très reconnaissante face à l'implication de vous tous qui relevez avec brio le défi d'assurer des activités d'enseignement de qualité à un grand nombre d'étudiants au sein de notre nouvelle organisation.

Mille fois merci à chacun de vous pour votre contribution inestimable!

De la DEDMU et de toute l'équipe d'enseignement.



## Les mauvais traitements psychologiques : Un mal silencieux

La Direction de la protection de la jeunesse

Dans le cadre de leur 13<sup>e</sup> Bilan annuel, notre directrice de la protection de la jeunesse, M<sup>me</sup> Caroline Brown et ses collègues, directrices et directeurs de la protection de la jeunesse, ont sensibilisé la population de toutes les régions de Québec aux mauvais traitements psychologiques. Introduits en 2006, lors de la révision de la Loi sur la Protection de la jeunesse, comme motifs pouvant compromettre la sécurité et le développement des enfants, les mauvais traitements psychologiques sont un mal silencieux dont on parle encore trop peu. C'est pourquoi les DPJ-DP ont pris la parole pour expliquer et témoigner des impacts dévastateurs que les mauvais traitements psychologiques peuvent causer chez les enfants.

Les mauvais traitements psychologiques peuvent prendre différentes formes, comme celle qui vise directement les enfants qui subissent alors de l'indifférence, du dénigrement, du rejet affectif, des menaces ou de l'exploitation. D'autres enfants sont touchés plus indirectement, par exemple lors d'un conflit sévère de séparation des parents ou lorsqu'ils sont témoins de violence conjugale. Les mauvais traitements psychologiques se manifestent dans les familles, sans égard aux classes sociales, à la scolarisation ou aux types de familles. L'enfant victime de mauvais traitements perçoit qu'il est mauvais, ne vaut rien, n'est pas aimé, n'est pas désiré, qu'il peut être en danger, en plus de se croire la cause de tous les problèmes de sa famille.

Les recherches et études faites sur le sujet ne laissent plus de doute. Cette problématique est une forme répandue de maltraitance envers les enfants et fait d'importants ravages chez ceux qui en sont victimes. Les mauvais traitements psychologiques ont des répercussions sur le plan affectif, social, cognitif et physique des enfants. Certains présenteront de l'anxiété, des symptômes dépressifs importants, des troubles d'attention, des difficultés scolaires ou des troubles de comportements sérieux.

En 2015-2016, ce sont 87 800 situations d'enfants qui ont été signalés aux DPJ-DP du Québec. C'est en moyenne 240 signalements par jour, soit une augmentation de 1,1 %. Du total de 34 911 signalements retenus, 15,7 % des signalements portaient sur des situations de mauvais traitements psychologiques (5 492 signalements). Il s'agit d'une hausse constante depuis 2008, soit de 3 %.

### Portrait régional

En Chaudière-Appalaches, le nombre de signalements traités en 2015-2016 se situe à 4 282, ce qui est stable par rapport à l'année précédente. De ces signalements traités, 1 973 ont été retenus pour évaluation plus approfondie. Les signalements pour mauvais traitements psychologiques ont représenté 11,2 % des signalements totaux retenus, soit 220 signalements.

Chaque parole et chaque geste peuvent laisser chez l'enfant une blessure, une empreinte, comme les traces laissées sur une feuille qu'on froisse. Notre responsabilité est d'agir ensemble pour la garder intacte, afin que chaque enfant puisse y dessiner une image de lui-même toute en couleurs et en lumières, une image qui lui permettra de garder espoir et de marcher la tête haute vers l'avenir. Le bilan, une vidéo fort touchante et les statistiques par problématique et par MRC sont disponibles dans la section intranet de la Direction de la protection de la jeunesse :

<http://cisssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/index.php?id=540>



# « Guide de soutien à l'intervention auprès des adolescents auteurs d'abus sexuels » : Un nouvel outil à la disposition des intervenants

La Direction de la protection de la jeunesse

Par Mme Karine Courcy, étudiante à la maîtrise en psychoéducation et stagiaire à la Direction de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique

Bien que le sujet des agressions sexuelles soit parfois un tabou dans certains milieux, au CISSS de Chaudière-Appalaches, c'est plutôt une réalité avec laquelle plusieurs intervenants doivent composer au quotidien. Ainsi, lors d'observations effectuées dans le secteur de la réadaptation en hébergement, il a été constaté qu'aucun outil n'était mis à la disposition des intervenants afin de soutenir leur travail quotidien avec les adolescents auteurs d'abus sexuels (AAAS). C'est pourquoi, dans le cadre de mon stage, je me suis penchée sur le sujet, en collaboration avec M. Sébastien Patoine, coordonnateur de stage et agent de planification, de programmation et de recherche à la Direction de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique.

En résulte de cette collaboration, un guide de soutien à l'intervention, accompagné de trois modules d'activités, présentés sous forme de capsules et de fiches cliniques. Les adolescents auteurs d'abus sexuels sont une clientèle avec laquelle les agents de relations humaines et les éducateurs spécialisés sont appelés à intervenir. Ces adolescents, bien souvent perçus à tort comme étant des « prédateurs sexuels », présentent différentes caractéristiques que l'on peut également retrouver chez la clientèle qui bénéficie des services de la Direction de la protection de la jeunesse. Entre autres, ils présentent des déficits familiaux, des difficultés relationnelles, un manque d'habiletés sociales, une faible éducation sexuelle, une faible estime de soi et un passé de victimisation. Cette clientèle nécessite donc une intervention précoce et adaptée afin de diminuer le risque de récidive. Il a été prouvé que moins de 5 % des AAAS ayant bénéficié d'un traitement commettront une récidive sexuelle. L'ensemble de ces éléments démontre l'importance d'effectuer une intervention de qualité auprès de ces adolescents et d'utiliser des outils d'intervention actuels et inspirés des pratiques probantes.

Or, il n'est pas toujours aisé pour les intervenants d'offrir les services optimaux à ces adolescents. Force est de constater que les intervenants ne sont pas tous à l'aise avec cette problématique et qu'un certain manque de connaissance et d'aisance peut parfois se faire ressentir. C'est pourquoi le *Guide de soutien à l'intervention auprès des adolescents auteurs d'abus sexuels* a été créé, dont le matériel a été regroupé en quatre sections distinctes. La première traite de notions théoriques et de la problématique et les trois suivantes sont présentées sous forme de blocs d'activités abordant

les sujets tels que l'éducation sexuelle et du consentement, les erreurs de pensées et le plan de prévention de la récidive. Ce nouveau matériel souhaite offrir l'opportunité aux intervenants de mieux comprendre la nature de la problématique des adolescents auteurs d'abus sexuels et de mettre à leur disposition des outils adaptés à leur pratique.

Toujours dans le but d'en faciliter l'utilisation, les activités ont été créées à partir du modèle des 10 composantes de Gendreau et sont présentées sous le format « clé en main ». En effet, tous les documents nécessaires à l'animation sont joints en annexe aux



différentes sections. Il suffira donc aux intervenants de bien lire la fiche d'activité qu'ils souhaitent réaliser et de se référer aux annexes afin d'animer l'activité en toute simplicité. De plus, ces documents offrent la possibilité d'adapter les activités, dans un souci d'individualisation des interventions, à la suite de l'évaluation initiale. L'animation peut être effectuée tant par les agents de relations humaines que par les éducateurs spécialisés.

En définitive, ce projet présente une visée évolutive et il est souhaité que d'autres blocs d'activités (liés aux autres cibles d'intervention) soient développés dans le futur afin de compléter le guide. Au final, les retombées souhaitées liées à l'utilisation de ces outils sont : une meilleure connaissance de la problématique et des interventions à privilégier, une plus grande aisance des intervenants à aborder le sujet des abus sexuels, une optimisation des services offerts aux usagers et une individualisation de l'intervention, selon les besoins spécifiques de l'individu.

## Une route sans fin

### La Direction du programme jeunesse et la Direction de la protection de la jeunesse

Une centaine de jeunes en difficulté suivis par les directions de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse du CISSS de Chaudière-Appalaches et du CIUSSS de la Capitale-Nationale, ont participé le 2 juin à la randonnée à vélo « Une route sans fin » en pédalant une soixantaine de kilomètres entre Lévis et Québec.

#### Des participants commentent :

*Comment ça s'est passé jusqu'à maintenant?*

- « Ben à date, ça se passe bien. Il y a juste les côtes là, des fois c'est dull! Ben, j'en ai arraché dans les côtes. Pis y en a d'autres, je les ai faites à pieds. Mais, j'suis bien partie! J'vais continuer jusqu'au bout, je n'arrêterai pas. »
- « Ça se passe bien sauf que moi je trouve que le déroulement, le monde roule pas assez vite, pis la police non plus. Ils nous breakent dans face. »

*Comment ça fonctionne pendant le parcours?*

- « On est en gang. On se motive, cool, on se dit : Envoie, go t'es capable! C'est bon, ça fait du bien. »
- « On se raconte des p'tites affaires de ce qu'est-ce qu'on fait en fin de semaine, pis toute! »

*Comment vous êtes-vous préparés?*

- « On a fait ça avec notre éduc préféré. On a fait des entraînements, beaucoup de vélo, 2-3 de 20 quelques km. »

*Seriez-vous prêts à la refaire l'année prochaine?*

- « C'est ma première expérience, pis c'est l'fun! Oui, j'aimerais ça le refaire l'année prochaine. »
- « Oui, sauf que je me mettrais en avant pour que personne me breake dans face! »
- « Moi, j'aimerais pas ça être ici l'année prochaine, ça fait que non. »
- « Je ne pourrai pas, car il faut être au centre pour la faire. Et moi, je retourne chez ma maman et mon papa cet été. »



*Que reprenez-vous de votre expérience?*

- « C'est moi qui a demandé de faire la randonnée à mon éducatrice. Je suis contente de l'avoir demandé, car j'aime ça faire du vélo! »
- « Je ne suis pas bon en vélo, mais je fais plein de sports. Il pleut, il fait froid, il y a des côtes et je les monte à pieds, c'est pas grave. Je ne sais pas si je vais réussir à la finir. Mais, je suis fier de moi. Et je vais le dire aux gens que j'ai fait « Une route sans fin ». Il faut du caractère pour faire ça et ça, c'est important. »
- « C'est une très belle activité, ça te permet de te surpasser ou de connaître tes limites. Tu rencontres plein de monde, c'est vraiment tripant. Je retiens que les éducateurs sont là pour nous aider, nous encourager et de toujours faire ce qu'on est capable. »
- « Dans la grosse côte vers l'Escalpe, mon éduc m'a poussé jusqu'en haut! Il a fait ça à plein de monde. Il montait et redescendait pour venir nous pousser. C'est smath, parce que c'était pas facile! »

*Si vous aviez à convaincre un ami qui ne l'a pas faite cette année, qu'est-ce que vous lui diriez?*

- « Fais-la, parce que c'est entraînant et ça renforce les cuisses! »
- « C'est une bonne activité pour bouger! »
- « On rencontre du monde de Québec, pis beaucoup de filles! Sauf, qu'elles ne sont pas beaucoup jasantes à Québec! »
- « Vas-y, ça va être l'fun. Ça vaut la peine, tu vas être fière de toi après ça, ça fait que go! »

Un remerciement sincère à : Fondation Bon Départ, Société des traversiers du Québec, Fondation Philippe Boucher, JG Lamontagne, Fondation du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches et compagnie de déménagement Delagrave.



# Centre régional intégré de cancérologie (CRIC) : Une étape importante est franchie

## La Direction des services professionnels

Par M<sup>me</sup> Mélanie Dostaler, chargée de projet immobilier pour le CRIC

Le paysage de l'Hôtel-Dieu de Lévis a changé dans les derniers mois, signe que les travaux du CRIC avancent à grands pas. Avec la fin du lot n° 0, on constate qu'un gigantesque trou sur lequel s'élèvera un bâtiment d'environ 12 000 m<sup>2</sup> sur trois niveaux, occupe maintenant l'espace où l'on retrouvait un stationnement. C'est dans ce bâtiment que l'on offrira, dès la fin de 2018, des soins et services en cancérologie à la fine pointe de la technologie pour l'ensemble de la population de Chaudière-Appalaches, dans un lieu où l'organisation clinique sera centrée sur le patient et ses proches.

### Fin du lot n° 0

Les travaux du lot n° 0 ont débuté en novembre 2015 et seront finalisés en juin 2016. Tout au long de ces six derniers mois, tous les travaux prévus, soit l'excavation de masse ainsi que l'installation des services généraux (aqueduc, égouts, électricité, etc.) ont été réalisés. Cette première étape a été complétée dans les délais et selon le budget autorisé. Avec la fin des travaux du lot n° 0, la fin de la conception des plans et devis pour les lots n° 1 et n° 2 ainsi que le passage à l'étape d'exécution finale, une phase importante est franchie dans la réalisation de ce projet d'envergure.

### Début du lot n° 1 et n° 2



La table est mise pour la suite des travaux, soit les lots n° 1 et n° 2 qui consiste à la construction du pavillon du CRIC (lot n° 1) et à l'agrandissement du Service de la médecine nucléaire (lot n° 2). Nous connaissons le nom du nouvel entrepreneur au courant de l'été. Il n'y aura pas de travaux pendant la saison estivale, ce qui satisfera sûrement les usagers ainsi que le personnel à proximité du chantier. Merci pour votre patience et votre adaptation aux changements et aux bruits!

Cette dernière étape du projet débutera au mois d'août 2016. La fin des travaux du pavillon du CRIC est prévue pour décembre 2018 alors que celle pour les travaux de l'agrandissement de la médecine nucléaire l'est pour l'automne 2017.

Afin de vous faire patienter, voici quelques images du CRIC.



### Section sur l'intranet régional - Pour en savoir davantage sur le projet

Enfin, au courant de l'été 2016, une section CRIC sera créée sur l'intranet du CISSS de Chaudière-Appalaches. Vous retrouverez dans celle-ci des informations sur le projet soit les nouvelles et actualités, des photos des travaux, les échéanciers, les plans de la future installation, etc. Une annonce sera effectuée lorsque la section sera mise en ligne.

# Le CISSS de Chaudière-Appalaches se démarque par les performances dans ses urgences

## La Direction des soins infirmiers

Par *M<sup>me</sup> Josée Rivard, directrice des soins infirmiers*

Dans un rapport du Commissaire à la santé et au bien-être qui porte sur les urgences au Québec et qui a été diffusé au début du mois de juin, le CISSS de Chaudière-Appalaches se distingue par ses performances pour le délai moyen de prise en charge médicale dans ses différentes installations.

Le commissaire a notamment souligné la performance de l'urgence de l'Hôtel-Dieu de Lévis avec un temps d'attente moyen pour voir un médecin de 68 minutes contre plus de deux heures dans des urgences comparables. Il est mentionné dans le rapport que la grande force de cette urgence vient de l'engagement de l'équipe dans l'amélioration continue de la qualité des services. Entre autres, le monitoring régulier des délais et l'expérience et la stabilité de l'équipe soignante contribuent à l'atteinte de ce bon résultat. L'urgence de cet hôpital est l'une des urgences tertiaires les plus achalandées du Québec avec plus de 62 000 visites annuelles.

Les autres installations du CISSS ne sont pas en reste, car l'Hôpital de Montmagny (1<sup>er</sup>) et celle de Thetford Mines (4<sup>e</sup>) se classent dans les premiers échelons de leur catégorie. Quant à l'Hôpital de Saint-Georges, elle se retrouve au 15<sup>e</sup> rang de son groupe de comparaison.

Le CLSC et CHSLD de Saint-Jean-Port-Joli et le Centre Paul-Gilbert – CHSLD de Charny qui sont dans la catégorie urgence sans hospitalisation, se distinguent eux aussi en étant classés premiers dans leur catégorie respective avec des délais moyens de prise en charge médicale de 55,9 minutes pour la première installation et 64,4 minutes pour la seconde.

Le commissaire a cité en exemple le Centre Paul-Gilbert – CHSLD de Charny dans son rapport en raison de ses délais qui sont deux fois moins long que la moyenne de son groupe de comparaison. À la suite de la réalisation d'un processus Lean dans cette installation en 2011, une nouvelle façon de fonctionner basée sur un tandem médecin-infirmière impliquant une collaboration exemplaire a été établie. Grâce à ce tandem, le travail peut se faire en cellule avec un médecin, une infirmière et deux salles d'examen, ce qui permet de diminuer le temps de traitement.



Les bonnes performances des installations du CISSS de Chaudière-Appalaches ont rayonné dans les médias de la région. Vous pouvez consulter quelques-uns des articles diffusés en cliquant sur les liens suivants :

### Le Journal de Lévis :

[http://www.journaldelevis.com/1298/13456/Les\\_performances\\_des\\_urgences\\_levisiennes\\_sont\\_saluees\\_par\\_le\\_Commissaire\\_a\\_la\\_sante\\_et\\_au\\_bien-etre.journaldelevis](http://www.journaldelevis.com/1298/13456/Les_performances_des_urgences_levisiennes_sont_saluees_par_le_Commissaire_a_la_sante_et_au_bien-etre.journaldelevis)

### Journal de Québec :

<http://www.journaldequebec.com/2016/06/02/rapport-du-commissaire-a-la-sante-sur-les-urgences-le-quebec-fait-encore-pietre-figure>

### Le Soleil :

<http://www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/sante/201606/02/01-4987682-urgences-le-quebec-a-le-pire-temps-dattente-en-occident.php>

### Chapeau à tous et à toutes!

Félicitations aux médecins et au personnel œuvrant dans chacune de ces installations du CISSS de Chaudière-Appalaches pour le travail accompli et pour l'engagement dont vous faites preuve pour l'amélioration du service dans les urgences de notre région. C'est par le développement d'une collaboration entre les médecins et les différents professionnels de la santé et la priorisation de la performance de l'urgence par l'équipe de direction de l'établissement, qu'on peut obtenir de telles performances.



## Implantation des salles de pilotage au CISSS de Chaudière-Appalaches : C'est parti!

### La Direction de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique

La taille organisationnelle du CISSS de Chaudière-Appalaches ainsi que l'étendue de la région ont fait émerger un défi quotidien : effectuer une gestion adaptée à la réalité des équipes sur le terrain. Afin de relever ce défi, le CISSS de Chaudière-Appalaches participe à un projet de recherche avec l'UQTR visant à implanter un système de pilotage au sein de ses équipes.

Une salle de pilotage, qu'est-ce que c'est? Il s'agit d'un outil de suivi de la performance dont les composantes sont installées sur les murs d'une salle de rencontre ou d'un corridor. Cet outil favorise une gestion adaptée à la réalité du terrain, en plus d'apporter des solutions durables aux problèmes qui émergent.

L'une des clés de la réussite des salles de pilotage est sans doute la communication bidirectionnelle, car le « terrain » peut s'adresser à la direction et vice-versa. Tous les niveaux hiérarchiques sont concernés : les idées des employés orientent les décisions et la direction maintient une vision commune. Ces actions assurent la cohérence de la démarche, la mobilisation du personnel et surtout une réponse adéquate aux besoins des usagers et de la population.

Trois de nos directions se sont portées volontaires pour participer au projet de recherche : la Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) avec le programme de soutien à domicile, la Direction des services multidisciplinaires avec l'imagerie médicale, la biologie médicale et les services d'accueil, admission, rendez-vous, archives et transcription, ainsi que la Direction de la logistique.

Les directeurs et directeurs adjoints sont déjà formés en ce sens et sont maintenant à l'œuvre. À compter de cet automne, ce sera au tour des cadres intermédiaires ainsi que des employés de ces trois directions à recevoir de la formation. Tous seront accompagnés, au fur et à mesure dans l'appropriation de cette démarche qui permettra d'améliorer la performance actuelle et future de l'organisation, notamment sur le plan de l'expérience usager, de la qualité, de l'accessibilité, de l'apprentissage, de l'innovation et des finances.

Pour suivre l'évolution du projet, visitez l'intranet.



## Recrutement des membres pour les comités d'éthique clinique et organisationnelle

### La Direction de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique

**Vous avez un intérêt et une sensibilité pour l'éthique?**

**Vous démontrez une ouverture d'esprit et au dialogue, ainsi qu'une facilité à travailler en équipe?**

**Vous savez écouter et avez le courage d'exprimer et de soutenir votre point de vue?**

**Vous avez des capacités d'analyse et de synthèse prononcées?**

**Vous démontrez une certaine exemplarité et des compétences professionnelles reconnues?**

Nous vous invitons à poser votre candidature comme membre de l'un des trois comités d'éthique clinique et organisationnelle (CECO) thématiques :

1. Santé physique;
2. Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA);
3. Santé mentale et dépendance – jeunesse – déficience intellectuelle – trouble du spectre de l'autisme – déficience physique.

Les CECO, qui peuvent regrouper des usagers, des employés, des médecins et des gestionnaires, ont comme rôle d'analyser les problématiques éthiques vécues par les personnes œuvrant dans l'établissement et les usagers et, au besoin, de formuler des suggestions aux instances concernées. À cela s'ajoutent les rôles d'identification et de développement des stratégies de diffusion, de promotion et de sensibilisation en éthique clinique et organisationnelle ainsi que la contribution à la réflexion éthique clinique et organisationnelle dans l'établissement.

Pour poser votre candidature, envoyez-nous votre CV et une lettre de présentation qui décrit votre intérêt pour l'un des trois comités d'ici le 15 août 2016 à l'adresse suivante :

[ana.marin@ssss.gouv.qc.ca](mailto:ana.marin@ssss.gouv.qc.ca)

# L'intégration des services : Ensemble vers une meilleure expérience-usager

La Direction de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique

Par M<sup>me</sup> Patricia Métivier et M<sup>me</sup> Caroline Arsenault, équipe de l'amélioration et d'évaluation des programmes et services

La création du CISSS nous permet d'accéder à des possibilités d'amélioration et d'innovation qui nous étaient inconnues ou difficilement envisageables auparavant. Des améliorations et innovations qui ont pour objectifs de mieux répondre aux besoins des usagers, d'améliorer de façon significative l'expérience de la trajectoire de soins et services des usagers et de permettre de développer un « nous » à 12 000 employés, centré sur le mieux-être des usagers.

Selon la littérature, l'intégration des services est un des leviers le plus important pour atteindre ces objectifs. Mais au fait, qu'est-ce que l'intégration des services? Comment intègre-t-on des services de façon cohérente dans une nouvelle réalité telle que celle du CISSS de Chaudière-Appalaches, avec des directions cliniques et administratives qui ont des réalités et des enjeux différents? Ce sont à ces questions que l'équipe de la DQEPE a tenté de répondre.

Et voici ce que nous avons trouvé :

- L'intégration des services a des significations différentes selon les acteurs;
- L'intégration des services est basée sur une coresponsabilité et interdépendance entre les différents acteurs d'une organisation;
- L'intégration des services doit être centrée sur les besoins des usagers pour que des avantages soient perceptibles par ceux-ci;
- Il y a trois grands axes à l'intégration des services : les structures organisationnelles, la cohérence des systèmes internes et l'intensité des liens;
- Des actions seulement sur la structure sont insuffisantes pour que les améliorations soient perceptibles pour les usagers. Il faut des changements dans les processus et les pratiques;
- Pour être à leur plein potentiel, les meilleures pratiques administratives, clinico-administratives et cliniques doivent être centrées sur l'usager et cohérentes entre elles;
- Le regroupement de l'ensemble des besoins des usagers dans quatre profils types, permet de mieux planifier l'intensité de l'intégration qui est nécessaire ainsi qu'une cohérence dans l'ensemble des services.

Notre équipe finalise actuellement un Guide sur les meilleures pratiques en intégration des services qui aborde ces éléments. La version finale du document sera disponible bientôt dans l'intranet. Mais déjà, les grands principes et la synthèse des meilleures pratiques ont été diffusés auprès des directeurs, des directeurs adjoints, ainsi qu'auprès de certaines équipes de soutien, et ce, afin de soutenir la réflexion actuelle sur l'intégration de nos services. D'ici la parution du guide, nous vous présenterons les éléments les plus significatifs de nos recherches.

Nous vous présentons ici un tableau qui détaille les significations de l'intégration selon les acteurs concernés. Ce tableau est fort intéressant, car il met en évidence les différentes préoccupations des acteurs et permet de mieux comprendre et d'arrimer les différentes perspectives.

## Perspectives de l'intégration des services selon les différents acteurs

	L'intégration des services signifie :
<b>Usagers</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des services sans rupture et un accès facile aux différents services;</li><li>• Moins de visites, éviter la duplication de tests et des évaluations;</li><li>• Être considéré comme une personne dans sa globalité;</li><li>• Être toujours informé des étapes à venir;</li><li>• Toujours savoir qui est la principale personne en charge de mes soins;</li><li>• Savoir quel est mon plan de soins et de services et savoir quoi faire si les choses changent ou se détériorent;</li><li>• Avoir un plan en place pour prévoir la suite de la fin des services;</li><li>• Ne pas perdre tous mes services si je déménage en dehors des frontières géographiques de mon équipe d'intervenants ou de mon centre de santé.</li></ul>
<b>Intervenants</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Travailler avec différents professionnels pour offrir conjointement un service ou pour offrir des services complémentaires;</li><li>• Avoir une collaboration efficace;</li><li>• Avoir une valeur ajoutée pour l'expérience-usager, sa santé et son bien-être.</li></ul>
<b>Organisations</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir une cohérence dans les pratiques administratives pour soutenir le sens et l'intégration des services;</li><li>• Fusionner ou hautement coordonner les systèmes de soutien (ressources humaines, finances, logistique, informatique, etc.) et les systèmes cliniques;</li><li>• Développer une culture, des valeurs et des normes communes;</li><li>• Simplifier et optimiser les processus et les ressources;<ul style="list-style-type: none"><li>• administratifs ou cliniques;</li><li>• interne ou avec les partenaires;</li></ul></li><li>• Se coordonner avec les partenaires dans l'offre de service et les actions à effectuer;</li><li>• Avoir une valeur ajoutée pour l'expérience-usager et sa santé et son bien-être en fonction des capacités et des ressources de l'organisation.</li></ul>
<b>Gouvernement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordonner et aligner les politiques, les règles et le cadre de travail entre les différents ministères et organisations privées;</li><li>• Avoir une valeur ajoutée pour l'expérience-usager et sa santé et son bien-être en fonction des capacités et des ressources de la société.</li></ul>

Inspiré de : *Frontier Economics (2012)* et de *Waddington, Catriona et Dominique Egger (2008)*

Notre défi à tous est d'arrimer nos différentes perspectives dans un projet commun cohérent où chacun contribue de façon significative, afin de placer les besoins des usagers au cœur de l'organisation des services.

Notre équipe est disponible pour répondre à vos questions ou à vous aider dans vos démarches d'amélioration. Vous pouvez contacter M<sup>me</sup> Marie-Ève Tanguay par courriel ou par téléphone au 418-386-3363, poste 643592.



## Un répertoire des sports adaptés pour les personnes handicapées

La Direction du programme déficience intellectuelle - trouble du spectre de l'autisme et déficience physique  
Par le comité du sport adapté

Le comité du sport adapté a quatre objectifs principaux :

- Sensibiliser les intervenants et les usagers au sport adapté et aux défis sportifs;
- Réaliser des activités dans chaque point de service afin de mettre en évidence les bienfaits du sport et favoriser l'intégration dans les activités de réadaptation;
- Impliquer les partenaires afin d'élargir la portée des actions de la réadaptation dans la communauté;
- Faire la promotion du développement d'infrastructures adaptées dans la communauté et l'intégration des personnes ayant un handicap aux activités sportives du milieu.

Dans le contexte de la mise en place du CISSS, les membres du comité du sport adapté planifieront dès le début de l'automne prochain leurs objectifs pour les trois prochaines années. Cette planification sera effectuée avec un souci d'intégration des usagers de la DI-TSA et DP, des services spécifiques et spécialisés de Chaudière-Appalaches.

Vous êtes donc dès maintenant, invités à prendre connaissance de notre offre de service actuelle en consultant le site Web dans la section « Déficience physique - Connaissez-vous les sports adaptés ».

Vous êtes également invités à joindre la responsable du comité, M<sup>me</sup> Josée Mercier, physiothérapeute au programme déficience motrice enfant au 418-774-3410, poste 65617 pour toute question ou commentaire.



## Croque-livres : Une boîte de partage de livres

La Direction du programme déficience intellectuelle - trouble du spectre de l'autisme et déficience physique  
Par l'équipe d'orthophonistes de l'Hôtel-Dieu de Lévis

Le Service d'orthophonie de l'Hôtel-Dieu de Lévis est fier de mettre un Croque-livres à la disposition de sa clientèle. Le Croque-livres se veut être une boîte de partage de livres où les enfants d'âge préscolaire et leurs parents, pourront prendre un livre et/ou donner un livre lors de leurs visites en orthophonie.

Les orthophonistes encouragent le libre accès à des livres partagés afin de créer des occasions de développer le langage et l'intérêt pour l'écrit chez nos jeunes enfants. Les enfants et leurs parents seront ainsi encouragés à se réserver des moments pour se rassembler autour du plaisir de la lecture.



**CROQUE LIVRES** UNE BOÎTE DE PARTAGE DE LIVRES

*Prends un livre ou donne un livre!*

Se rassembler autour du plaisir de la lecture, intéressant n'est-ce pas?

Que diriez-vous d'avoir un libre accès à des livres partagés? C'est maintenant possible!

Le service d'orthophonie de l'Hôtel-Dieu de Lévis vous offre un **Croque-Livres**.

Une occasion en or de développer le **langage** et l'intérêt pour l'**écrit** chez nos jeunes enfants.



Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches  
Québec

# L'Info-Social : La porte d'entrée des services psychosociaux

La Direction du programme santé mentale et dépendance

Par M. Michel Laroche, directeur du programme santé mentale et dépendance

À la fin de l'été 2015, la direction nationale d'Info-Santé annonçait sa décision de cesser de soutenir les services d'Info-Social partout dans la province, et ce, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Pour la région de la Chaudière-Appalaches, la date butoir était le 25 novembre.

C'est donc depuis le 25 novembre que le CISSS de Chaudière-Appalaches a consolidé sa centrale Info-Social. Ce service permet à toute la population de la région d'avoir accès à un intervenant social, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, afin de gérer les crises psychosociales ou les demandes d'information.

## Centrale Info-Social

En composant le 811, la population reçoit ainsi des conseils psychosociaux d'intervenants sociaux, une analyse de leur demande, une référence aux différents services du CISSS et une orientation vers les différents programmes, soit santé mentale et dépendance, jeunesse, déficience intellectuelle-trouble du spectre de l'autisme et déficience physique, ainsi que soutien aux personnes en perte d'autonomie.

## La centrale Info-Social répond aussi à 1 866 APPELLE et à la ligne des partenaires

La centrale d'Info-Social devient ainsi la porte principale, mais n'est pas exclusive aux demandes d'interventions psychosociales et d'information. Des appels proviennent également de la ligne 1 866 APPELLE, service d'aide en situation de crise suicidaire et de la ligne des partenaires pour les situations nécessitant une intervention immédiate.

Pour faciliter la compréhension de ce changement, vous pouvez consulter la trajectoire de service ainsi que quelques précisions en lien avec les services AAOR et les guichets d'accès dans l'intranet :

<http://cisssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/index.php?id=532>

Il va sans dire que nous sommes présentement en période de rodage; nous avons apporté plusieurs ajustements, dont les horaires de travail et les messages d'accueil en CLSC, ce qui a nettement amélioré notre capacité à la réponse téléphonique. De plus, nous demeurons vigilants à s'assurer d'un bon triage des appels acheminés vers la centrale 811, afin de poursuivre l'amélioration au regard du délai de réponse. En conformité avec une directive du Ministère, le message d'accueil enregistré au service Info-Social et la fiche d'appel complétée par les intervenants de la centrale Info-Social ne peuvent pas être modifiés pour le moment. Notre direction a suggéré au Ministère certaines modifications à ce sujet.

Des ajustements ont été apportés et déjà nous constatons que le taux de réponse s'est amélioré.

**Indicateur de performance de l'entente de gestion avec le Ministère : pourcentage de l'ensemble des appels répondus au service de consultation téléphonique en matière de services psychosociaux auxquels on a répondu dans un délai de quatre (4) minutes ou moins**

Période	Taux de réponse moins de 4 minutes sur l'ensemble des appels reçus	Délai moyen de réponse pour appel de crise	Délai moyen de réponse pour ligne information
11	77 %	44 sec.	4 min.
12	73 %	42 sec.	6.5 min.
13	71 %	52 sec.	9 min.
1	86 %	25 sec.	4 min.
2	93 %	28 sec.	2 min.
3 (semaine du 29 mai 2016)	96 %	35 sec.	1.1 min.
4 (semaine du 5 juin 2016)	96 %	21 sec.	1.5 min.

De tels changements dans l'organisation de services nécessitent des ajustements. Nous poursuivons nos actions afin d'améliorer l'accessibilité aux services et être efficaces dans le continuum des demandes de services selon les meilleures pratiques tout en respectant les cibles de performance de l'entente de gestion.

Le plan de communication se poursuit afin de s'assurer d'une compréhension juste de ce nouveau fonctionnement. À ce sujet, le Ministère ne compte pas déployer une campagne publicitaire pour le 811 au plan national. Il revient à chacun des établissements de proposer au Ministère une communication pour la population, ce sur quoi nous allons nous pencher dans les prochains mois.

### Nouveau comité paritaire de santé et sécurité au travail pour le secteur Alphonse-Desjardins

Nous vous présentons les membres du nouveau comité paritaire de santé et de sécurité au travail pour le secteur Alphonse-Desjardins.

Voici les représentants :

- Alexandre Anctil, co-président patronal, conseiller en prévention
- Valérie Bilodeau, chef de programme SAPA – SAD Bellechasse
- Natalie Gosselin, chef de programme SAPA – CHSLD Saint-Isidore et Sainte-Hénédine
- Luc Pelletier, chef de la sécurité et gestion des espaces
- Marie-Élise Guay, infirmière FIQ, cat. 1
- Isabelle Beaulieu, technologiste médicale, APTS cat. 4
- Annie Dubois, agente administrative, CSN cat. 3
- Alain Murray, co-président syndical, PAB cat. 2

Notre mandat est d'établir et de maintenir un programme de prévention, santé et sécurité au travail. Notre but est d'harmoniser les conditions d'exercice du travail dans toutes leurs composantes qu'elles soient humaines, techniques ou organisationnelles. La direction, les gestionnaires et les travailleurs sont des maillons importants pour y parvenir. Nous vous invitons à nous déclarer toute situation à risque. Nous comptons sur votre collaboration afin de conserver votre milieu de travail un endroit sécuritaire.

Tous ensemble pour un milieu de travail sécuritaire et un bien-être au travail!

Votre comité paritaire de santé et sécurité au travail

### Première assemblée générale annuelle du conseil multidisciplinaire

C'est le 16 juin que s'est tenue à l'Hôtel-Dieu de Lévis, la première assemblée générale annuelle (AGA) du conseil multidisciplinaire (CM) du CISSS de Chaudière-Appalaches. Afin de donner l'opportunité à un plus grand nombre de personnes d'assister à l'évènement, les membres étaient également invités à prendre part à la rencontre par conférence téléphonique ou par visioconférence.

Pour ceux qui n'ont pas pu y assister, vous êtes invités à consulter les documents qui ont été présentés lors de cet évènement en vous rendant dans la section « CISSS - Conseils professionnels et comités - Conseil multidisciplinaire - Assemblée générale annuelle du conseil multidisciplinaire » dans l'intranet régional ou en cliquant sur le lien suivant : <http://cisssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/index.php?id=529>.

Vous y trouverez de l'information portant, entre autres, sur les règlements du comité exécutif du CM, le rapport annuel de la présidente et le rapport du comité pour le maintien et le développement des compétences.

Lors de l'assemblée, le plan d'action 2016-2017 a été présenté. En voici les grandes lignes :

- Révision des règlements et demande de modification au MSSS;
- Réception et traitement des demandes d'avis et de comités de pairs et officialisation des guides de référence;
- Poursuite des dossiers en cours (formation);
- Comité pour le maintien et le développement des compétences;
- Participation à différents comités : ordonnances, gestion des risques;
- Mise en place d'un plan de communication;
- Réflexion sur un programme de reconnaissance.

### Élection du premier comité exécutif

À la suite des élections qui ont eu lieu en mai, nous connaissons maintenant la composition finale du premier comité exécutif du CM. Celui-ci est entré en fonction à la suite de l'AGA.

Voici la liste des membres :

Nom	Direction ou Programme
Maude Dutil et Myriam Ouellet	Direction de la protection de la jeunesse, Programme jeunesse et Direction de la santé publique
Jude Martel, Marc Poirier et Cécile Bonneau	Direction générale adjointe au programme santé physique (DSI, DSP, DSM), au DGA performance, soutien et administration (DQEP, DST, DRIGI, DL), DRHCAJDE, DRFA et DR
Pierre Naud	Programme santé mentale et dépendance
Mathieu Gilbert et Claudine Poulin	Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées
Sonia Croteau et Eric Morasse	Programme DI-TSA et DP

## Comité des usagers de Beauce : Rapport d'activités et enjeux

Par M<sup>me</sup> Clémence Roy, présidente



Au terme de cette nouvelle année, et au nom du Comité des usagers de Beauce, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel pour l'année 2015-2016. Le but de ce rapport est de mettre en lumière les réalisations et activités du comité au cours de la dernière année, de faire état de ses dépenses et de présenter les objectifs à atteindre pour la prochaine année.

Ce fut ma première année de présidence, avec toutes les modifications apportées et celles à venir, au réseau depuis l'entrée en vigueur de la Loi 10. Le mot clé de l'année a été « changements ». L'année a donc été composée de beaucoup de changements à divers niveaux, mais le comité a malgré tout réussi à poursuivre du mieux qu'il a pu sa mission d'informer, guider et protéger.

Les usagers ont des droits. Continuer d'informer la population sur ses droits était donc toujours une priorité pour nous. Répondre aux appels d'usagers et les diriger au mieux pour qu'ils obtiennent satisfaction, organiser des événements pour qu'ils soient informés le plus possible de leurs droits et obligations, et veiller à leur bien-être au sein de ce nouveau réseau.

Enfin, parmi les plus grandes fiertés du comité cette année, une tournée des ressources institutionnelles de notre région afin de les informer que le comité est aussi là pour eux et l'organisation de deux cafés-citoyens pour la population, nous a permis de poursuivre notre mission de se faire connaître et d'informer les usagers sur leurs droits et obligations.

Pour la prochaine année, nos objectifs demeureront les mêmes et nos énergies seront concentrées à poursuivre la promotion des droits et responsabilités des usagers, à positionner le Comité des usagers comme un partenaire de qualité dans notre nouveau réseau transformé. Le comité tentera de contribuer de toutes les façons possibles à l'amélioration de la qualité des services en ce qui a trait au savoir-être du personnel et des usagers, ainsi qu'à l'enjeu de l'accessibilité au réseau de la santé.

### Alors merci!

- Merci à chacun des membres du comité pour leur générosité.
- Merci à M<sup>me</sup> Raymonde Lapointe pour ses efforts acharnés à bien servir la population.
- Merci à M<sup>me</sup> Rachel Bouchard pour son support et son souci du travail bien fait.
- Merci à la direction pour leur ouverture et leur collaboration.
- Et surtout, merci à tous les usagers qui s'impliquent au niveau de leur santé et celle de leurs proches, qui se soucient de se maintenir en santé et qui prennent le temps de faire comprendre l'envers de la médaille, celui du point de vue des usagers.

Ensemble, nous contribuons à l'amélioration continue de la qualité des services.

## PARTON DON : Un voyage à Cayo Santa Maria



Félicitations à M<sup>me</sup> Marthe Bisson de la Direction du programme santé mentale et dépendance, secteur Etchemins.

Elle remportait le 3 juin, un voyage pour deux personnes à destination de Cayo Santa Maria à Cuba, d'une valeur de 1 850 \$. Il s'agissait du dernier voyage attribué dans le cadre de l'édition 2016 de la loterie Parton Don de la Fondation TEDICA, dont la mission est de soutenir le programme déficience intellectuelle – trouble du spectre de l'autisme du CISSS de Chaudière-Appalaches. Nous vous remercions de votre appui et félicitations à tous nos gagnants!



## La Fondation Hôtel-Dieu de Lévis se distingue aux Pléiades de la Chambre de commerce de Lévis

À l'occasion de la 15<sup>e</sup> édition du gala des Pléiades - Prix d'excellence, édition 2016, la Fondation Hôtel-Dieu de Lévis a remporté le prix « Le Distinctif (organisme et fondation) », présenté par Énergie Valero inc. – Raffinerie Jean-Gaulin. Cette catégorie s'adresse à un organisme ou une fondation s'étant distingué de façon particulière, notamment au cours de la dernière année, dans la mise en marché de ses produits/services, son rayonnement, l'organisation d'un événement ou d'une activité caritative.

La Fondation est très fière de cette distinction qui repose sur sa campagne majeure de financement. La candidature exposait l'envergure de la campagne, les retombées médiatiques, la créativité déployée pour créer des partenariats entre divers milieux ainsi que la mobilisation exceptionnelle s'opérant avec plusieurs groupes, notamment le milieu des affaires et la communauté médicale.

Le concours Les Pléiades – Prix d'Excellence est organisé par la Chambre de commerce de Lévis depuis 2001. Ce concours corporatif vise à reconnaître les entreprises, organismes et individus s'étant démarqués au courant de la dernière année. La soirée de gala réunit chaque année plus de 700 personnes de la communauté d'affaires de la région.

Merci au jury, aux administrateurs, aux membres du cabinet de campagne et aux donateurs qui ont contribué à VOUS RAPPROCHER DE LA GUÉRISON!



Remis à la Fondation Hôtel-Dieu de Lévis, représentée par M. Bernard Couture, président (milieu) et M. Denys Légaré, directeur général (droite). Les lauréats sont accompagnés de M<sup>me</sup> Martine Péroquin, Énergie Valéro inc., partenaire de la catégorie (à gauche).

## Activité estivale de la Fondation Santé Beauce-Etchemin



Joignez vous à la Fondation Santé Beauce-Etchemin pour le tournoi de golf au club de golf de Beauceville le 19 août et pour le triathlon du Lac-Poulin le 20 août.

Pour plus d'information et inscription, visitez notre site Web : [www.fondationsantebe.com](http://www.fondationsantebe.com) ou communiquez avec nous au 418-228-2031, poste 37936.

Bienvenue à tous et au plaisir de vous accueillir!





# Nominations des gestionnaires



## **Dr Daniel Lefrançois, directeur adjoint des services professionnels**

### **Direction des services professionnels**

Dr Lefrançois occupe ses nouvelles fonctions, à raison de deux jours/semaine. Il compte plus de 35 années d'expérience dont plus de 15 ans à titre de directeur ou directeur adjoint.



## **Dr<sup>e</sup> Annie Tremblay, directrice adjointe des services professionnels**

### **Direction des services professionnels**

Dr<sup>e</sup> Annie Tremblay occupe ses nouvelles fonctions, à raison de trois jours/semaine. Elle compte plus de 22 années d'expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux. Elle occupait depuis 2015 ce poste de façon intérimaire.



## **M<sup>me</sup> Julie Paquet, chef technologue du service de radio-oncologie**

### **Direction des services professionnels**

M<sup>me</sup> Paquet détient une technique en radio-oncologie. Elle possède plus de 17 années d'expérience dans le réseau de la santé. Depuis 2015, elle occupe la fonction de chef de service administratif au département de radio-oncologie du CHU de Québec – Université Laval. Sa date d'entrée en fonction a été fixée à une date ultérieure.



## **M<sup>me</sup> Véronique Dussault, chef de programme (Beauce et Etchemins) - poste intérimaire**

### **Direction du programme santé mentale et dépendance**

M<sup>me</sup> Dussault remplacera M<sup>me</sup> Véronique Veilleux. M<sup>me</sup> Dussault est titulaire d'un baccalauréat en service social. Depuis 2014, elle occupe le poste de coordonnatrice professionnelle (AAOR, suivi communautaire). Elle possède plus de 12 années d'expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux. Elle entrera en fonction le 11 juillet 2016.



## **M. Jean-Claude Bouchard, chef en réadaptation – RAC Côteau et RAC 11<sup>e</sup> Rue**

### **Direction du programme DI-TSA et DP**

M. Bouchard est détenteur d'un baccalauréat en Service social. Il travaille dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis près de cinq ans. M. Bouchard occupait un poste de spécialiste en activités cliniques au CISSS de Chaudière-Appalaches. Depuis 2015, il occupait, de façon intérimaire, le poste de chef de service en réadaptation au programme DI-TSA et DP.



## **M. Julien Roux, chef de service accueil, admission et centrale de rendez-vous (Alphonse-Desjardins et Montmagny-L'Islet) - poste intérimaire**

### **Direction des services multidisciplinaires – Volet services thérapeutiques, pratiques professionnelles et développement clinique**

M. Roux est titulaire d'une maîtrise en gestion de projet (deuxième cycle) et est certifié « ceinture verte » Lean. Il possède cinq années d'expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux en tant que chargé de projet, chef d'équipe ou coordonnateur de projets.



**Mme Josée Plamondon, chef de service des ressources professionnelles en santé physique et relation avec les bénévoles (Alphonse-Desjardins et Montmagny-L'Islet)**

**Direction des services multidisciplinaires**

Mme Plamondon détient une maîtrise en psychologie et un diplôme d'études supérieures spécialisées (D.E.S.S.) en administration publique de l'École nationale de l'administration publique (ENAP). Elle évolue dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis plus de 20 ans et cumule près de 10 ans d'expérience à titre de gestionnaire. Son entrée en fonction est prévue à une date ultérieure.



**Mme Geneviève Audet, conseillère cadre en développement des pratiques professionnelles - Services psychosociaux - poste intérimaire**

**Direction des services multidisciplinaires**

Mme Audet remplacera Mme Marie-Ève Monfette pendant son absence. Mme Audet détient une maîtrise et un baccalauréat en psychoéducation. Elle possède plus de huit années d'expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux. Mme Audet occupe la fonction d'agente de planification, de programmation et de recherche au Centre jeunesse.



**Mme Marilène Gosselin, conseillère cadre en développement des pratiques professionnelles - Réadaptation**

**Direction des services multidisciplinaires**

Mme Gosselin est détentrice d'un baccalauréat en enseignement en adaptation scolaire, d'un baccalauréat en ergothérapie, d'une maîtrise en médecine expérimentale, codirection en sciences de l'éducation et d'un doctorat en psychopédagogie. Elle travaille dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis près de 16 ans. Mme Gosselin est présentement conseillère au développement des pratiques et à la recherche. Son entrée en fonction est prévue à une date ultérieure.



**Mme Cynthia Morin, conseillère cadre en développement des pratiques professionnelles - Technique de la santé**

**Direction des services multidisciplinaires**

Mme Morin détient un baccalauréat en physiothérapie. Elle évolue dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis près de cinq ans. Mme Morin était titulaire d'un poste de physiothérapeute au CSSS Montmagny-L'Islet. Depuis 2014, elle répondait à deux mandats, soit celui de chargée de projet pour la norme « Entreprise en santé » et de conseillère auprès des gestionnaires des programmes de réadaptation DP-DI-TED et FEJ. Son port d'attache sera à Montmagny.



**Mme Chantal Kroon, directrice adjointe - Services gériatriques, hôpital de jour, mécanismes d'accès et coordination RNI**

**Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées**

Mme Kroon détient un baccalauréat en sciences infirmières et une maîtrise en éthique et en droit médical. Elle possède plusieurs années d'expérience dans le réseau de la santé dont plus de 10 ans comme gestionnaire. Elle occupait, depuis 2013, le poste de conseillère cadre à la Direction de la planification de la main-d'œuvre et du soutien au changement, au sein du Comité patronal de négociation en santé services sociaux. Elle entrera en fonction le 4 juillet 2016.



## « Et si c'était moi... »

Par *M<sup>me</sup> Lucie Céleste, chef d'unité, et M<sup>me</sup> Marie-Josée Poiré, membres du comité « Milieu de vie » du CHSLD de Lévis*

Les principes « Milieux de vie » jouent un rôle important dans l'organisation du travail en centre d'hébergement. Pour rappeler leur importance, les membres du comité Milieu de vie du CHSLD de Lévis ont organisé pour les différentes équipes du CHSLD, une activité ludique « Si c'était moi » basée sur des mises en situation et des expérimentations à partir des principes « Milieux de vie ». Celle-ci a eu lieu les mardi 10 et jeudi 12 mai, pendant les dîners et soupers des équipes.

« Et si c'était moi... » qui se retrouvait en fauteuil roulant, qui avait besoin d'aide pour l'alimentation, qui ne pouvait se mettre au lit seule? Tour à tour, intervenants et intervenantes ont expérimenté le lever et le coucher avec un levier. Ils ont pu vérifier l'inconfort de départs trop brusques et de déplacements trop rapides en fauteuil roulant avec la vue diminuée. Jumelés en équipe de deux ne sachant pas ce que leur partenaire allait faire, ils ont eu à se mettre dans la peau d'un intervenant donnant à manger ou d'un résident recevant de la nourriture, dans différentes situations : champ visuel restreint, résident agité, intervenant distrait par une conversation. Ils ont découvert l'effet de la dysphagie sur la déglutition.



Une trentaine de membres du personnel, infirmières, infirmières auxiliaires, préposés et professionnels ont participé à l'activité. Les commentaires positifs entendus et recueillis ont surtout montré que l'objectif visé avait été atteint : « Je ne déplacerais plus quelqu'un en fauteuil de la même façon »; « Se faire lever alors que la tête est complètement à plat, c'est très désagréable »; « Il faudrait refaire une activité comme celle-là à chaque année, pour tout le monde ». Qui sait, peut-être cela deviendra-t-il un rendez-vous annuel...

## Serpents échelles

Par *M<sup>me</sup> Marjorie Lord, préposée en réadaptation*

*Programme déficience intellectuelle - trouble du spectre de l'autisme et déficience physique*

Dans le cadre des activités organisées par des intervenants de l'Unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI) pour le Groupe AVC, les ergothérapeutes ont fait une demande particulière à M. Alain Chabot, menuisier du CRDP : construire un jeu Serpents échelles grandeur nature. Alain a mis tout son cœur, a pris plusieurs de ses pauses et de ses dîners pour réaliser ce jeu.

Toujours disponible et impliqué, talentueux, débrouillard et minutieux, Alain a réalisé bien des projets pour les usagers et le centre de réadaptation. Un merci particulier à M. David Lacombe pour son don de tapis de sol qui a permis de diminuer les coûts de ce nouvel accessoire de thérapie. Précisons également que ce jeu sera fort apprécié par les enfants du programme déficience motrice enfant (DME) lors de leurs interventions.

Chapeau et encore mille fois merci Alain!





## Le marathon à relais « Des coups de vent » : Un succès phénoménal



Préoccupés par le rythme auquel progresse l'augmentation des problèmes reliés au poids, plusieurs gouvernements, dont celui du Québec, ont fait de la promotion des saines habitudes de vie et de la prévention des problèmes reliés au poids une préoccupation gouvernementale. Grâce à ce travail, les différents milieux de vie sont de plus sensibilisés aux saines habitudes de vie et démontrent le désir de porter cette préoccupation au sein de leurs organisations.

Une activité organisée par l'École Aux Quatre-Vents, le marathon à relais « Des coups de vent » qui s'est tenue le 27 mai en est un bel exemple. 153 élèves de la Commission scolaire des Appalaches et diverses directions d'écoles, titulaires, enseignants d'éducation physique, parents et grands-parents ont participé à cette randonnée à relais de 42,75 km.

Bien que l'équipe locale de promotion des saines habitudes de vie n'ait pas contribué directement à la planification et à la réalisation de cet événement, nous sommes à constater que le travail de promotion et de sensibilisation ainsi que le soutien apporté pour la mise en œuvre d'actions et de projets, dans le milieu scolaire, portent fruits.

En tant qu'agents de changement dans les milieux, il nous fait plaisir de contribuer au rayonnement d'actions innovantes, porteuses et inspirantes en lien avec les saines habitudes de vie dans notre MRC.



Le CISSS de Chaudière-Appalaches est très présent sur la place publique et fait l'actualité toutes les semaines. À chaque édition de ce journal interne, nous vous présentons quelques sujets qui ont fait la manchette dans les médias et qui parlent de nous, de nos succès, des nouveautés, de nos programmes et services.

Voici quelques sujets qui ont retenu l'attention :

- Chaudière-Appalaches se distingue aux Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux;
- Bilan annuel DPJ : les mauvais traitements psychologiques, un mal silencieux;
- Nouvelle Unité de médecine de jour à l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- 20 500 \$ amassés par le tournoi de golf de la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Montmagny;
- Les performances des urgences lévisiennes saluées par le Commissaire à la santé et au bien-être;
- La ville octroie 1 M \$ à la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- Cure de rajeunissement pour l'unité psychiatrique de l'Hôpital de Thetford;
- Don à la Fondation santé Beauce-Etchemin;

- Le laboratoire de l'Hôpital de Montmagny sera reconstruit;
- Cyclisme : le Tour du silence;
- 13 000 \$ pour la santé dans l'Islet;
- Biomasse aux Etchemins;
- Nouveaux locaux à l'Hôpital de jour psychiatrique de Saint-Georges;
- Assemblée générale du comité des usagers;
- 3 M \$ en rénovations à l'Unité de médecine de jour de l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- Performance remarquable de l'urgence de l'Hôtel-Dieu de Lévis;
- Contrat de pelouse : région de Thetford;
- Transfert de professionnels en GMF.

Pour plus de détails, consultez la revue de presse régionale disponible toutes les semaines dans l'intranet du CISSS dans l'onglet « Publications/Revue de presse ».



## Zone travaux

### Des travaux à votre installation?

Problème d'ascenseur, fermeture de stationnement, ventilation défectueuse, plomberie déficiente, etc. Autant de situations qui pourraient survenir dans votre installation et affecter votre quotidien au travail.

Informez le personnel du CISSS de Chaudière-Appalaches des travaux en cours ou à venir dans la « Zone travaux » située en page d'accueil de l'intranet.

Publiez votre information en écrivant au :  
[12cisss-ca\\_communication@ssss.gouv.qc.ca](mailto:12cisss-ca_communication@ssss.gouv.qc.ca)



## De retour en septembre!

Pour joindre la rédaction ou encore pour soumettre un texte, écrivez à l'attention de L'interligne à l'adresse courriel suivante :  
[12cisss-ca\\_communication@ssss.gouv.qc.ca](mailto:12cisss-ca_communication@ssss.gouv.qc.ca).

Notez que L'interligne fait relâche pour la période estivale.  
De retour en septembre!

Bon été!

*L'équipe de rédaction de L'interligne*