



# L'INTERLIGNE

Votre bulletin d'information du CISSS de Chaudière-Appalaches

30 novembre 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. ....	3
Nouvelles des directions .....	3
Section partenaires .....	19
Notre CISSS dans les médias.....	21
Le saviez-vous? .....	21
Nominations des gestionnaires .....	22
Activités à venir .....	23



Mot du

**PDG**

M. Daniel Paré

et du

**PDGA**

M. Patrick Simard



## Des valeurs bien vivantes!

Nous avons identifié récemment les valeurs qui guideront les actions ainsi que les prises de décision et de position de tous et chacun au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches. Bien plus que des paroles et des mots, l'humanisme, la collaboration et l'équité sont déjà à l'œuvre. Ces valeurs qui ont été choisies avec justesse à l'occasion d'une consultation rigoureuse, incarnent qui nous sommes et véhiculent concrètement comment nous voulons faire les choses. En voici la preuve en quelques exemples que vous trouverez dans les pages de ce journal.

Au cours des prochains jours, l'établissement vous offrira de nouveau la collation du temps des Fêtes! Pour une deuxième année consécutive, les services alimentaires vous concocteront un succulent sucre à la crème que vous savourerez à l'occasion d'une pause au cours de laquelle vous pourrez échanger quelques propos entre collègues et amis. Profitez bien de ce moment de détente et de fraternisation que vous offre cette activité **humaniste**. Il est très important et amplement mérité à quelques semaines de la fin de l'année 2016.

La deuxième phase des travaux de construction du Centre régional intégré en cancérologie (CRIC) du CISSS de Chaudière-Appalaches, situé sur les terrains de l'Hôtel-Dieu de Lévis, a été lancée au début du mois de novembre en présence de nombreux dignitaires.

Cette nouvelle installation consolidera non seulement l'offre de service en radio-oncologie d'ici quelques années, mais fournira aussi chez nous des services à notre couleur et des soins de proximité offerts de façon beaucoup plus **équitable** à notre population.

Nous prenons au sérieux l'amélioration continue au sein de notre organisation dans le but d'offrir les meilleurs soins et services possibles. À ce sujet, onze employés du CISSS de Chaudière-Appalaches viennent de recevoir leur certification « ceinture verte Lean » de l'Université du Québec à Trois-Rivières. Ces nouveaux « experts » de la gestion Lean montreront l'exemple en prônant le travail de **collaboration** avec les gens sur le terrain en misant sur la recherche d'innovations.

Vous voyez, les valeurs que nous défendons occupent déjà une place de choix. Et ce n'est là qu'un début. Pour les ancrer encore davantage dans notre réalité quotidienne, nous entreprendrons des consultations auprès des directions afin de traduire ces valeurs en comportements et en actions dans nos milieux respectifs. Il découlera de cet exercice un « guide des valeurs » qui viendra façonner nos prises de décision et nos actions entre nous, à l'égard des usagers et de la population. Voilà une façon concrète de faire vivre nos valeurs!

## Rencontres des équipes par le PDG et le PDGA

### *Équipe des services courants du CLSC de Disraeli*

Direction des soins infirmiers

Services offerts par l'équipe : Soins de plaies, services généraux, ATIVAD, etc.



### *Équipe du CHSLD René-Lavoie*

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

Services offerts par l'équipe : Soins infirmiers, soins d'assistance, entretien ménager, service alimentaire, activités dirigées.



### *Équipe de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services*

Direction générale

Services offerts par l'équipe : Assurer la promotion du régime d'examen des plaintes auprès des usagers, résidents, employés et toute la population du territoire.



**Nouvelle politique, procédure et son formulaire disponibles dans l'intranet :**

- [Politique sur les frais de déplacement et de représentation](#)
- [Procédure pour l'introduction d'un nouveau produit et de petits équipements](#)
- [Formulaire d'introduction d'un nouveau produit et de petits équipements](#)

Vous pouvez consulter ces documents dans l'onglet [Outils de travail](#) de l'intranet.

## Faits saillants de la séance du conseil d'administration du CISSS de Chaudière-Appalaches du 16 novembre 2016

Les membres du conseil d'administration (C.A.) du CISSS de Chaudière-Appalaches se sont réunis, dans le cadre d'une séance publique régulière, le 16 novembre au CLSC et CHSLD de Lac-Etchemin.

En ouverture de séance, dans son rapport, le président-directeur général (PDG), M. Daniel Paré, a mentionné que le CISSS de Chaudière-Appalaches était fier de participer, encore cette année, à la campagne Centraide 2016 et que nos 12 000 employés ont été invités à être généreux pour la cause qui soutient plusieurs organismes de la région avec qui notre établissement est partenaire. Il a rappelé la tenue de la séance publique annuelle de l'établissement, où notre premier rapport annuel de gestion y a été déposé et les faits saillants de l'année y ont été présentés. Un article publié plus loin dans la présente édition de *L'interligne* présente d'ailleurs ces faits saillants.

Notre PDG a aussi rappelé la tenue de la campagne de vaccination contre la grippe qui se tient depuis le début novembre partout dans la région.

Il a aussi été question, dans ce rapport verbal de début de séance, du lancement de la Politique gouvernementale en matière de prévention de la santé qui guidera nos actions en ce sens, au cours des prochaines années. Il a finalement rappelé l'existence du Guichet d'accès aux médecins de famille, le GAMF et le lancement d'une ligne téléphonique régionale (1 844 309-0630), où les citoyens peuvent obtenir du soutien dans le processus d'inscription au guichet.

Le cadre sur l'organisation et le fonctionnement des comités d'éthique organisationnelle et clinique a été déposé pour adoption. Ces comités s'attarderont aux questions éthiques qui peuvent avoir un impact sur la clientèle ou ses proches dans un contexte d'évolution des valeurs sociales et des pratiques professionnelles. Ces comités seront au nombre de quatre au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches soit un comité « santé physique », un comité « DI-TSA/DP-SAPA », un comité « santé mentale/dépendance-jeunesse » et un comité « organisationnel/stratégique ». La liste des membres de ces comités a par ailleurs été adoptée par les administrateurs.

Le plan régional des effectifs médicaux a été déposé pour l'information des membres. Ainsi, en 2017, ce sont 22 nouveaux médecins omnipraticiens qui feront leur arrivée dans notre région, ce qui représente une excellente nouvelle. Les médecins, qu'ils soient finissants ou déjà en pratique, seront répartis de façon à ce que les MRC puissent bénéficier d'un accès le plus équitable possible afin de répondre aux besoins de la population. Dans le même ordre d'idée, mais cette fois pour les médecins spécialistes, ce sont 20 nouveaux médecins dans des spécialités comme l'anesthésiologie, la chirurgie, la médecine interne, la radiologie, la psychiatrie et la gériatrie notamment qui feront leur arrivée.

La prochaine séance du C.A. du CISSS de Chaudière-Appalaches se tiendra le 14 décembre prochain exceptionnellement à 16 h 30, et ce, au siège social, au 363, route Cameron, à Sainte-Marie.

## Nouvelles des directions

### Nouvelles dénominations de certaines installations

#### La Direction générale

Nous vous informons que la phase 1 du déploiement de la « Stratégie de mise en œuvre visant l'harmonisation de la dénomination des installations publiques du CISSS de Chaudière-Appalaches » est maintenant complétée. Les nouvelles appellations des installations ont été déterminées selon un cadre de gestion ministériel, lequel précise les normes à respecter. Vous trouverez dans l'intranet un [tableau présentant les nouvelles dénominations et les coordonnées des installations concernées](#) par cette première phase.

Nous avons procédé à la mise à jour des [gabarits de papeterie en fonction des nouvelles dénominations](#). Ils sont disponibles dans l'onglet « Outils de travail/Identité visuelle » de l'intranet.

Dans les prochains jours, nous procéderons à une série de mises à jour : site Web, bottin téléphonique, affichage des nouveaux permis, etc.

En ce qui concerne l'affichage extérieur, nous sommes toujours en attente des autorisations nécessaires pour pouvoir procéder.

La phase 2 du déploiement de la dénomination des installations publiques exploitant plus d'une mission est prévue pour le début de l'année 2017.

Si vous avez des questions, écrivez-nous au :  
[12ciyss-ca\\_communication@ssss.gouv.qc.ca](mailto:12ciyss-ca_communication@ssss.gouv.qc.ca)

Merci de votre collaboration.

# De belles avancées pour la première année du CISSS de Chaudière-Appalaches

## La Direction générale

Le rapport annuel de gestion du CISSS de Chaudière-Appalaches est maintenant disponible sur le site Web de l'établissement. Il a été adopté par le conseil d'administration le 14 juin 2016 et présenté à l'occasion de la séance publique annuelle qui se tenait à Sainte-Marie le 2 novembre. Le rapport dresse un bilan positif de la première année d'existence de la nouvelle organisation.

« Construire et réaliser la transition. C'est le défi auquel les intervenants de notre établissement se sont investis au cours des derniers mois et nous pouvons affirmer avec satisfaction que c'est un défi relevé! », confirment M<sup>me</sup> Brigitte Busque, présidente du conseil d'administration et M. Daniel Paré, président-directeur général du CISSS de Chaudière-Appalaches dans les premières pages du rapport qui résume les résultats obtenus au cours de l'année 2015-2016 qui prenait fin au 31 mars.

Des avancées intéressantes ont été réalisées, notamment une diminution des listes d'attente en chirurgie et des temps d'attente aux services d'urgences. De plus, au 31 mars 2016, près de 87 % des citoyens de Chaudière-Appalaches étaient inscrits auprès d'un médecin de famille, ce qui dépasse l'objectif fixé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Enfin, la mise en place d'un guichet unique au programme de déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme et au programme de déficience physique, a permis de concerter les approches thérapeutiques afin d'éviter les doublons et de diminuer les temps d'attente pour un premier service.

« Des dossiers majeurs se sont démarqués en cours d'année tels que l'annonce de la construction d'un Centre régional intégré de cancérologie (CRIC) et la mise en application de la Loi concernant les soins de fin de vie, soulignent M<sup>me</sup> Busque et M. Paré. Le CISSS de Chaudière-Appalaches a aussi rayonné. En effet, des distinctions ont été décernées en cours d'année. Mentionnons le Grand prix Innovation clinique de l'Ordre des infirmiers et infirmières du Québec, décerné au constat de décès à distance par les infirmières ainsi que le Prix québécois de cancérologie 2015, décerné au département de pharmacie régional. Notre expertise en matière de gestion du risque incendie dans les résidences pour personnes âgées s'est démarquée à la grandeur du Québec, puisque nous assumons avec fierté le leadership en la matière grâce à un programme de formation destiné aux propriétaires ainsi qu'aux résidents. »

Par ailleurs, différents travaux de réaménagement des installations ont été réalisés pour un total de 20 millions. Parmi ceux-ci, mentionnons les travaux réalisés sur le parement extérieur de l'Hôpital de Thetford Mines, les travaux d'amélioration au CHSLD de Sainte-Croix, ainsi que le réaménagement de l'Unité de médecine de jour de l'Hôtel-Dieu de Lévis.

Au 31 mars 2016, le CISSS de Chaudière-Appalaches a terminé l'année en équilibre budgétaire. Au total, ce sont plus de 12 000 employés qui offrent des services de santé et de services sociaux à la population de Chaudière-Appalaches dans plus de 90 installations réparties sur tout le territoire, et ce, avec collaboration, équité et humanisme.

« La prochaine année s'annonce tout aussi fructueuse en projets et avancées. Fort du bilan de cette première année d'opération, c'est avec enthousiasme que nous l'entamons », complètent M<sup>me</sup> Busque et M. Paré.

« Construire et réaliser la transition. C'est le défi auquel les intervenants de notre établissement se sont investis au cours des derniers mois et nous pouvons affirmer avec satisfaction que c'est un défi relevé! »

« La prochaine année s'annonce tout aussi fructueuse en projets et avancées. Fort du bilan de cette première année d'opération, c'est avec enthousiasme que nous l'entamons! »

Vous pouvez consulter le rapport en cliquant sur ce lien : [Rapport annuel!](#)

**RAPPORT  
ANNUEL  
DE GESTION**

**2015 - 2016**

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

Québec



## La deuxième phase des travaux de construction du CRIC débute à l'Hôtel-Dieu de Lévis

### La Direction générale

Les travaux de construction du Centre régional intégré en cancérologie (CRIC) du CISSS de Chaudière-Appalaches de l'Hôtel-Dieu de Lévis, un projet destiné à améliorer et à consolider l'offre de service en radio-oncologie pour la clientèle de la région, ont été lancés le 7 novembre en présence de nombreux dignitaires.

« La première phase s'est déroulée à une bonne cadence, ce qui a pour résultat que les travaux se sont terminés plus rapidement que prévu », a mentionné M. Daniel Paré, président-directeur général du CISSS de Chaudière-Appalaches.

« Le début de ces travaux vient concrétiser un projet attendu par toute la population de l'est du Québec, qui pourra maintenant bénéficier d'un meilleur accès à des services de cancérologie, grâce à l'ajout de ce treizième centre de radio-oncologie au Québec. Ce projet témoigne de l'importance que notre gouvernement accorde au soutien de projets d'infrastructures et de services qui ont un impact positif majeur sur la qualité de vie et la santé des Québécoises et des Québécois », a fait savoir M. Gaétan Barrette, ministre de la Santé et des Services sociaux, par l'entremise de la ministre responsable du Travail, ministre responsable de la région de la Chaudière-Appalaches et députée de Bellechasse, M<sup>me</sup> Dominique Vien, qui a parlé en son nom.

Les travaux qui s'amorcent, d'un investissement global de 157 743 000 \$, consistent en la construction d'un nouveau bâtiment de 12 238 mètres carrés sur le terrain de l'Hôtel-Dieu de Lévis. Le CRIC regroupera les principaux services spécialisés offerts en cancérologie. On y retrouvera notamment des salles de consultations médicales et professionnelles, de même que des services d'hémo-oncologie, de radio-oncologie et de pharmacie en oncologie. Le service de radio-oncologie disposera également d'un tomographe par émission de positrons (TEP-SCAN), qui sera aménagé sur une superficie de 902 mètres carrés, au-dessus de l'unité de l'urgence, dans le bâtiment existant.

« Le Centre régional intégré en cancérologie sera bénéfique sur le mieux-être de la population de Chaudière-Appalaches qui profitera de la proximité de ces services. Dans un contexte où les cas de cancers sont en augmentation un peu partout au Québec, il s'agit d'une excellente nouvelle », a déclaré M<sup>me</sup> Vien.

**En avance sur l'échéancier, la direction croit pouvoir offrir les nouveaux services en cancérologie dès 2019.**



De gauche à droite : M. Bernard Couture, président de la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Lévis, M. Robert Maranda, maire suppléant de la Ville de Lévis, M<sup>me</sup> Brigitte Busque, présidente du C. A. du CISSS de Chaudière-Appalaches, M<sup>me</sup> Dominique Vien, ministre responsable de la région de Chaudière-Appalaches, M. Daniel Paré, président-directeur général du CISSS de Chaudière-Appalaches.

## « Le secteur de Montmagny-L'Islet est un pilier pour notre CISSS! »

### La Direction générale

M. Daniel Paré, président-directeur général (PDG) du CISSS de Chaudière-Appalaches, a pris la parole récemment à Montmagny à l'occasion d'un dîner-conférence qui réunissait une quarantaine de personnes de la communauté d'affaires de la Chambre de commerce de Montmagny, intéressées aux grandes orientations de santé et de services sociaux.

M. Paré a rappelé l'importance des services de santé et des services sociaux dans Montmagny-L'Islet. Avec un budget de 106 millions et une masse salariale de 73,5 millions, le secteur de la santé représente un moteur économique important.

Le PDG du CISSS de Chaudière-Appalaches a précisé que l'établissement de santé a procédé au recrutement de six nouveaux médecins, qu'il a développé la chirurgie bariatrique et a planifié la rénovation du CHSLD de Montmagny et du CLSC de Saint-Jean-Port-Joli.

« Le secteur de Montmagny-L'Islet est un pilier pour notre CISSS! », a indiqué M. Paré au terme d'une conférence qui a suscité des échanges forts intéressants avec les participants présents.



# Améliorer l'offre alimentaire pour nos usagers grâce à un partenariat avec la Capitale-Nationale

La Direction de la logistique

Le mercredi 23 novembre, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, le CHU de Québec-Université Laval, l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec-Université Laval et le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches ont présenté aux députés et aux médias leur projet d'harmonisation et d'amélioration de l'offre alimentaire pour la clientèle.

L'objectif de ce projet est d'améliorer la qualité des aliments, le goût, la variété, la valeur nutritive et la sécurité alimentaire dans nos installations. Depuis deux ans, une tournée des quatre établissements a été effectuée pour en inventorier les recettes les plus populaires. Il s'avérait essentiel de placer le goût et les besoins des clients au cœur de ce projet. Nous sommes maintenant rendus à standardiser les recettes, après quoi ce projet sera implanté de façon progressive en 2017, selon les enjeux de chaque établissement.

L'harmonisation de l'offre alimentaire a permis d'élaborer 72 recettes, ce qui assurera une grande rotation des menus. Ces derniers seront adaptés pour répondre aux besoins des différentes clientèles, tant les personnes atteintes d'un problème de dysphagie que la clientèle jeunesse. Pour y arriver, des cuisiniers, des nutritionnistes, des usagers, des gestionnaires et des membres du personnel des soins ont été mis à contribution pour analyser rigoureusement la composition des menus et leur cycle.



« Ce projet de menu régional des établissements de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches s'inscrit dans la réflexion globale ayant mené au Forum sur les CHSLD qui a eu lieu à la mi-novembre. En effet, il s'agit d'un autre bel exemple qui démontre que les pratiques exemplaires peuvent contribuer à améliorer les services offerts et, tout particulièrement, ceux qui sont destinés aux aînés. Il s'agit d'une approche novatrice que nous désirons implanter dans les établissements du Québec. La démarche que nous mettons de l'avant aujourd'hui s'effectue dans l'esprit de la réforme du réseau qui crée un climat propice aux innovations et au partage des meilleures pratiques », a fait savoir le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Gaétan Barrette.

L'harmonisation de l'offre alimentaire a permis d'élaborer **72 recettes** qui seront adaptées pour répondre aux besoins des **différentes clientèles**, tant les **personnes atteintes d'un problème de dysphagie** que la **clientèle jeunesse**.





# Sondage sur la mobilisation, la santé et le mieux-être : Voici les résultats!

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

Par M<sup>me</sup> Mélanie Lambert, chargée de projet de la démarche Entreprise en santé



Ainsi, chaque fois que nous allons déployer nos efforts dans ces deux premières priorités, nos actions auront un double impact, à la fois sur le mieux-être du personnel et sur la qualité des soins et services rendus.

Nous connaissons maintenant les résultats du sondage sur la mobilisation, la santé et le mieux-être qui s'est déroulé cet été. Au total, 280 membres du personnel choisis aléatoirement y ont participé. Cet échantillon inclut un nombre significatif d'employés de toutes les catégories d'emplois, directions et secteurs géographiques. Les résultats traduisent donc fidèlement ce que pense le personnel du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Les experts du Conseil québécois d'agrément (CQA) ont compilé et analysé les réponses de façon confidentielle. Ils ont obtenu un portrait des priorités du personnel qui favoriseraient la qualité des services à l'utilisateur ainsi que la santé et le bien-être du personnel.

La démarche répond donc aux attentes des organismes d'agrément et aux exigences de la certification Entreprise en santé.

Au terme de l'analyse, nous avons eu une belle surprise! Nos deux premières priorités, tant pour le volet de la qualité que pour la santé et le mieux-être au travail, concordent, soit le leadership organisationnel et la communication.

À la lumière de ces résultats, le comité santé et mieux-être a retenu deux grandes sphères pour élaborer le plan d'action de la démarche Entreprise en santé :

- Les pratiques de gestion;
- Les habitudes de vie.

D'ici l'élaboration du plan d'action, une dernière étape doit être franchie, soit celle des groupes de discussion qui se tiendront en décembre. Les 80 participants qui ont été sélectionnés à la suite d'un appel d'intérêt à tous y partageront leur opinion sur leurs besoins et les pistes d'amélioration en matière de santé et de mieux-être au travail.

C'est à suivre!

Priorités élevées – Qualité (Agrément)	Priorités élevées – Santé et mieux-être (Entreprise en santé)	
1. Leadership organisationnel	1. Leadership organisationnel	} Pratiques de gestion
2. Communication	2. Communication	
3. Sécurité	3. Activité physique	→ Habitudes de vie
	4. Réalisation	→ Pratiques de gestion

## Offre de formation à la supervision de stagiaires à l'hiver 2017

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

### Vous souhaitez développer vos compétences de superviseur de stage?

L'équipe de la Direction de l'enseignement et du développement de la mission universitaire de la DRHCAJDE est heureuse d'offrir des ateliers de formation à la supervision.

Ces ateliers d'une journée visent à outiller les superviseurs sur les compétences suivantes :

- Accompagner l'étudiant en stimulant sa réflexion;
- Évaluer l'étudiant.

Les superviseurs pourront ainsi favoriser chez l'étudiant le développement de son autonomie, de ses apprentissages et de son sentiment de confiance.

### Intéressés?

Surveillez une prochaine note de service pour en savoir davantage, consultez l'intranet et signalez votre intérêt à votre gestionnaire.

### Inscriptions en décembre!

Les participants auront la chance de bénéficier de l'expertise de formateurs chevronnés, tout en profitant d'échanges enrichissants entre collègues.

# Recherche-action pour soutenir la santé psychologique des intervenants et gestionnaires en protection de la jeunesse

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

Par M<sup>me</sup> Julie Boucher, chargée de projet pour la certification Entreprise en santé - Élite de l'ancien Centre jeunesse Chaudière-Appalaches (CJCA) et membre du comité consultatif RIPOST

Un groupe de soutien à l'intervention, composé d'intervenants cliniques, de gestionnaires et de représentants syndicaux locaux, est actuellement à l'œuvre dans les installations de l'ancien Centre jeunesse afin de développer des interventions préventives pour soutenir les équipes qui font quotidiennement face à un travail émotionnellement exigeant. Pour ce faire, les membres du groupe de soutien à l'intervention vont consulter leurs collègues de travail afin d'élaborer des actions préventives innovatrices qui répondront vraiment aux besoins des intervenants.

Les interventions de ce groupe de soutien s'inscrivent à l'intérieur d'un projet paritaire de recherche-action né en 2013 au CJCA. En effet, la direction et les deux syndicats locaux partageaient alors le même besoin de mieux comprendre les impacts psychologiques de l'exposition des intervenants cliniques à une clientèle présentant des troubles graves du comportement. Pour obtenir un éclairage objectif et complet de la situation, la direction et les syndicats ont convenu de s'associer à un groupe de chercheurs spécialisés dans les projets de recherche-action en milieu de travail : le groupe RIPOST.

Jusqu'ici, les chercheurs du groupe RIPOST ont réalisé une collecte de données par des entrevues individuelles, des groupes de discussion et un questionnaire auxquels les intervenants cliniques et gestionnaires ont participé. Cette première partie de l'évaluation est concluante et démontre que le travail émotionnellement exigeant des intervenants cliniques et des gestionnaires a effectivement des conséquences sur leur santé psychologique.

Le groupe de soutien à l'intervention entre maintenant en scène et il développera des actions préventives originales en utilisant des facteurs de protection scientifiquement reconnus comme l'augmentation de la reconnaissance au travail et le maintien du fort soutien social en place. L'hypothèse veut que les actions du groupe de soutien aient des effets bénéfiques sur la santé psychologique des intervenants. C'est ce que RIPOST viendra évaluer dans une deuxième phase prévue à l'été 2017.

Nous vous tiendrons au courant des actions préventives qui seront déployées dans les prochains mois et de leurs résultats.

Ce projet de recherche-action est inclus au plan de mise en œuvre de la certification Entreprise en santé - Élite de l'ancien CJCA.



De gauche à droite : M<sup>me</sup> Patricia Poulin (chef de service), M<sup>me</sup> Audrey Duchesne (RIPOST), M<sup>me</sup> Annick Lehoux (ARH, AEO), M<sup>me</sup> Valérie Blais (éducatrice), M<sup>me</sup> Marie-Hélène Bergeron (SPCJCA), M<sup>me</sup> Martin Mercier (surveillant en établissement), M<sup>me</sup> Marie-Hélène Tremblay (chef de service), M<sup>me</sup> Manon Trudel (DRHCAJDE, service de la santé et de la sécurité au travail), M<sup>me</sup> Nathalie Jauvin (RIPOST), M. Andrew Freeman (RIPOST), M<sup>me</sup> Chantale Couture (ARH, application des mesures), M. Sébastien Baribeau (SECJCA).

Wooooo!!!! Quelques membres de l'équipe du Service des activités de remplacements (axe Nord) de la DRHCAJDE ont revêtu leurs plus beaux costumes le jour de l'Halloween en quête de friandises.





# Assurer une prestation sécuritaire des soins et des services est l'affaire de tous

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

Le 6 juin s'amorçaient les rencontres de certains comités de prestation sécuritaire des soins et services (CPSSS) au CISSS de Chaudière-Appalaches. Un CPSSS est un comité qui s'intéresse à la prestation sécuritaire des soins et services pour un continuum de soins et services spécifique (ex. : SAPA).

Ces comités régionaux ont pour rôle de participer à l'identification et l'analyse de risques et de contribuer à l'amélioration de processus, et ce, afin de prévenir la survenance et la récurrence d'incidents et d'accidents chez les usagers. Un CPSSS peut s'intéresser aux risques s'étant réalisés ou ayant un potentiel de se réaliser dans d'autres continnum et dans d'autres régions (ex. : risque d'étouffement avec des poches de thé s'étant réalisé dans une autre région).



Chaque CPSSS est composé :

- De membres du personnel clinique œuvrant au sein du continuum concerné en provenance de différentes installations de différents secteurs sur le territoire de Chaudière-Appalaches et ayant des compétences diversifiées (ex. : ergothérapeute au SAD des Etchemins, préposée aux bénéficiaires à l'Hôpital de Montmagny, etc.);
- D'un membre de l'équipe de l'Agrément du CISSS;
- D'une conseillère à la gestion intégrée des risques et à la prestation sécuritaire des soins et services;
- D'un directeur adjoint ou d'un coordonnateur du continuum.

La diversification des membres du comité et la proximité avec la réalité quotidienne des soins et services permettent une meilleure identification des risques pour une meilleure prévention. Cette nouveauté au sein du réseau de la santé pour la région de Chaudière-Appalaches, servira sans l'ombre d'un doute, de levier pour promouvoir la culture de sécurité qui nous est chère à tous.

N'hésitez pas à communiquer avec l'équipe de la Gestion intégrée des risques et de la prestation sécuritaire des soins et services pour toute question au numéro centralisé suivant : **418 386-3566** ou au **643566**. Visitez [Gestion des risques](#) dans l'onglet des accès rapides de l'intranet!

# Une formation pour outiller les gestionnaires dans la réalisation d'une démarche d'amélioration continue de type Kaizen

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

Par M<sup>me</sup> Julie Mercier, directrice adjointe

Au cours des dernières décennies, le concept de l'amélioration continue a beaucoup évolué. Il est passé de mesures temporaires et limitées concernant des aspects particuliers de la production à une démarche générale visant à mobiliser les employés de façon continue autour d'objectifs qui touchent l'ensemble d'un organisme. Aujourd'hui, l'amélioration continue s'inscrit dans une culture organisationnelle. Une culture qui valorise les suggestions, reconnaît le droit à l'erreur, laisse une certaine initiative pour le choix des processus d'analyse et de changements et valorise les résultats obtenus, même si ces derniers ne se matérialisent pas à court terme (Secrétariat du travail, 2016).

Ainsi, l'amélioration continue est une démarche progressive qui sollicite la participation, l'interaction et la coopération active du personnel dans différents domaines et issu de divers niveaux hiérarchiques (Secrétariat du travail, 2016). Elle constitue l'une des façons courantes d'introduire régulièrement de petites innovations dans les méthodes et les processus de travail, tel un processus d'amélioration continue de type Kaizen, basé sur des actions simples et concrètes (Hohmann, C., 2009).



L'appellation Kaizen est la fusion de deux mots kai et zen qui signifient respectivement « changement » et « meilleur ». La traduction courante est « amélioration continue ». En fait, cette activité s'apparente à la « corvée d'entraide », où un groupe d'individus s'entraident pour régler rapidement un problème. Au lieu d'un projet qui dure des mois, deux à cinq jours sont suffisants pour cartographier un processus, développer le nouveau processus, en faire une analyse détaillée, développer les nouvelles instructions de travail, préparer le plan d'implantation et

faire un plan de communication. Le Kaizen tend à inciter chaque travailleur à réfléchir sur son lieu de travail et à proposer des améliorations (Hohmann, C., 2009).

Reconnaissant la portée du Kaizen dans le renforcement d'une culture d'amélioration

continue organisationnelle, une première cohorte de onze employés du CISSS de Chaudière-Appalaches recevait, le 16 septembre, leur certification « ceinture verte Lean » de l'Université du Québec à Trois-Rivières. Par cette formation d'une durée de six jours, ces personnes ont été habilitées à piloter des projets Lean, dont la réalisation de Kaizen. Félicitations à tous et bonne chance à la nouvelle cohorte qui a débuté à la fin de ce même mois.

# Connaissez-vous le bureau de l'éthique clinique et organisationnelle?

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

Le bureau de l'éthique clinique et organisationnelle relève de la Direction de la qualité, de l'évaluation de la performance et de l'éthique (DQEPE). Il est la porte d'entrée des demandes de consultation en éthique clinique et organisationnelle et assure le soutien administratif des quatre comités d'éthique, soit un comité d'éthique organisationnelle stratégique (CEOS) et trois comités d'éthique clinique et organisationnelle thématiques (CECO), qui relèvent du conseil d'administration (C. A.) de l'établissement.

Les trois CECO sont associés aux programmes suivants :

1. Programme santé physique générale et spécialisée;
2. Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA);
3. Programme santé mentale et dépendance, programme jeunesse, programme déficience intellectuelle - trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA et DP).

## Les rôles

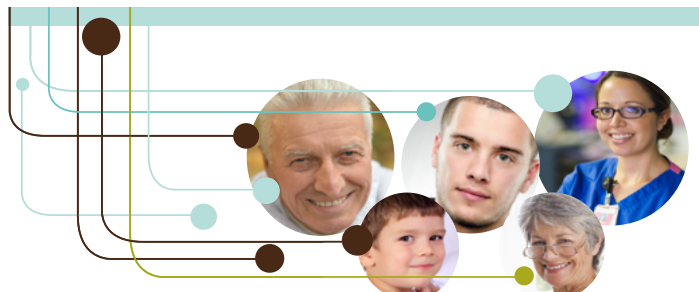
Le bureau de l'éthique clinique et organisationnelle a deux rôles principaux, soit d'apporter du soutien à toute personne œuvrant dans l'établissement et aux usagers en matière d'éthique clinique et organisationnelle et de soutenir administrativement les quatre comités d'éthique clinique et organisationnelle.

## Les services

Voici les services offerts par le bureau :

Services	Objectifs
Consultation en éthique	Offrir un accès équitable et approprié à la consultation en éthique.
Démarche de délibération éthique	Contribuer au développement des compétences éthiques en aidant les équipes à s'approprier la démarche de délibération éthique.
Valeurs organisationnelles	Contribuer à l'intégration des valeurs organisationnelles au quotidien.
Développement en éthique clinique et organisationnelle	Contribuer au développement et au maintien d'une culture éthique.

Pour en savoir davantage sur le bureau de l'éthique clinique et organisationnelle, consultez la section [Comité éthique](#) dans l'intranet du CISSS de Chaudière-Appalaches.



## Le CEOS et les CECO

Puisque la composition de chacun des comités a été adoptée par le C. A., les comités d'éthique ont commencé leur activité. La liste des membres de chacun des comités est accessible dans la section [Comité éthique](#) de l'intranet. Merci à chacun pour votre implication.

## Faire découvrir, intégrer et vivre nos valeurs organisationnelles - Soyez au rendez-vous!

En mai dernier, à la suite d'un exercice qui a rassemblé plusieurs employés, gestionnaires, médecins et des usagers, le CISSS de Chaudière-Appalaches s'est doté de trois valeurs organisationnelles : l'humanisme, la collaboration et l'équité. Tout comme cela se passe dans notre propre vie, ces valeurs sont des sources d'inspiration qui vont guider les actions, les prises de décision et de position des dirigeants et employés du CISSS de Chaudière-Appalaches. Elles résument ce que nous sommes et ce que nous cherchons à promouvoir dans nos actions quotidiennes entre nous, à l'égard des usagers ainsi que de la population. Mais comment intégrer et faire vivre ces valeurs dans le cadre de nos pratiques professionnelles et de gestion?

C'est ainsi que le personnel de la DQEPE ira à votre rencontre pour vous entendre sur le « comment faire vivre et intégrer nos valeurs ». Une tournée de toutes les directions est commencée et elle se terminera en février 2017. Cette rencontre, qui aura lieu dans votre milieu, vous offrira une occasion de réfléchir et d'échanger en compagnie du directeur, d'un cadre intermédiaire et d'une quinzaine d'employés.

Voici les objectifs de la rencontre :

- Réfléchir sur le sens perçu des valeurs organisationnelles;
- Sensibiliser les membres du personnel à la portée de l'éthique dans leur vécu professionnel;
- Développer la capacité d'utiliser les valeurs organisationnelles comme outil de réflexion;
- Favoriser l'engagement personnel dans la prestation de services de qualité.

Cette tournée servira également à recueillir les propos pertinents à l'élaboration du guide des valeurs (code d'éthique) de l'établissement qui devrait être publié au courant du printemps 2017.

Bienvenue à toutes et à tous!

# 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 l'équipe de l'amélioration et évaluation des programmes et services

Le [Guide sur les meilleures pratiques en intégration des services](#) est maintenant disponible dans l'intranet du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Il vise à développer une vision commune de l'intégration et à intégrer nos services de façon cohérente. Il s'adresse à toutes les directions cliniques et administratives. Nous vous invitons à vous l'approprier et à l'utiliser dans la transformation de vos services.

## La collaboration entre les intervenants : Un facteur important à considérer

Dans notre article précédent du 30 juin 2016, nous vous avons parlé des perspectives de l'intégration des services selon les différents acteurs. Aujourd'hui, nous vous présentons un des axes de l'intégration des services qui est celui de « l'intensité de l'interdépendance » entre les acteurs. Cet axe définit le type de collaboration nécessaire entre intervenants afin d'offrir une bonne prestation de service. Cette collaboration peut se traduire par de la liaison, de la coordination ou de la haute coordination et même par une fusion d'équipe.

La littérature nous indique que ce n'est pas tous les services qui doivent être hautement intégrés. L'intensité de l'intégration doit plutôt s'ajuster aux besoins des usagers. Ceux-ci peuvent se regrouper dans quatre grands profils qui vont du besoin ponctuel aux besoins persistants avec une condition sévère (voir les profils A à D dans le tableau).

Ainsi, il y a des services qui doivent avoir simplement une liaison efficace entre les intervenants (profil A), d'autres qui doivent assurer une bonne coordination (profil B) ou une très bonne coordination (profil C) et enfin, certains se doivent d'être hautement intégrés ou fusionnés (profil D).

Tout cela va à contre-courant de la tendance à organiser les services en fonction des usagers qui ont les plus grands besoins, ceux avec plus de chronicité et d'incapacités. Bien sûr, il est important de planifier l'organisation des services en ayant en tête cette clientèle, mais il faut également considérer les usagers qui ont d'autres types de profils avec moins de besoins afin que ceux-ci aient accès à des ressources adaptées à leur situation et non aux services spécifiques destinés aux usagers avec de grands besoins.

Ainsi, même si les intervenants pivots et les équipes interdisciplinaires sont de bonnes pratiques, elles ne sont pas requises pour toutes les équipes, ni pour tous les profils de besoins. Il est important de se questionner à ce sujet pour être une organisation intelligente, qui utilise de façon optimale les ressources et qui favorise une cohérence organisationnelle.

Afin de favoriser cette cohérence organisationnelle, la Direction générale a présenté, le 28 octobre, le plan de transformation du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'ensemble des gestionnaires du CISSS lors de la journée de l'équipe de Leadership. Une des neuf actions du plan est d'identifier les stratégies assurant l'intégration des services en utilisant comme moyen, entre autres, la réalisation d'une démarche diagnostique. Les concepts du guide servent de base à la réflexion en cours au sein de chacune des directions. Cette démarche permettra d'identifier nos opportunités et de les traduire dans un plan d'action global pour l'organisation.

	Liaison	Coordination	Haute coordination Intégration complète	
Profils de besoins	Profil A Besoins ponctuels ou à court terme	Profil B Besoins persistants Condition chronique légère à modérée	Profil C Besoins multiples Condition chronique modérée à sévère	Profil D Besoins multiples Condition chronique sévère
Capacité d'adaptation de l'utilisateur	Bonne	Bonne à modérée	Modérée à faible	Faible
Types de services	Accès aux services	Soutien régulier à fréquence variable	Soutien régulier, fréquent et coordonné	Accompagnement constant



# Merci de votre participation à la Semaine nationale de la sécurité des patients

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

Par l'équipe de la gestion des risques (DQEPE) et de la prévention contre les infections (DSI)

C'est du 24 au 28 octobre qu'a eu lieu la Semaine nationale de la sécurité des patients à travers le Canada. Dans le cadre de cette semaine, les établissements de santé étaient invités à organiser des activités sous le thème « Des questions qui sauvent des vies ». C'est ainsi que l'équipe de la gestion des risques, accompagnée de l'équipe de la prévention contre les infections du CISSS de Chaudière-Appalaches, ont organisé des activités pour sensibiliser les employés face à leur propre sécurité et celle des usagers.

Afin de rencontrer et d'échanger avec les employés et les usagers, une vingtaine de kiosques ont été tenus dans différentes installations de l'établissement. Lors de ces rencontres et échanges, nous avons comme objectif de soulever des questionnements, mais également de sensibiliser et responsabiliser les employés sur leur propre sécurité et sur celle des usagers.

Les gens ont également été invités à réfléchir sur la thématique de l'hygiène des mains. Près de 500 personnes (employés et usagers) ont été rencontrées, dont le président-directeur général du CISSS de Chaudière-Appalaches, M. Daniel Paré, qui nous a laissé une question. Nous avons apprécié vous rencontrer et discuter avec vous tous.

Également, deux concours ont été lancés, dont un premier pour proposer une question qu'un employé pourrait poser à un patient pour rendre les soins et services plus sécuritaires et un second, pour identifier ce qui est fait ou ce qui pourrait être fait en tant qu'équipe pour rendre les soins et services plus sécuritaires. Des cartes-cadeaux et un prix de 100 \$ ont été remis aux gagnants.

Quels ont été les sujets qui ont été les plus mentionnés pour les questions? Les allergies, la double identification, l'hygiène des mains, les médicaments, la prévention des chutes et la prévention du suicide. En raison de leur pertinence, nous vous invitons à consulter la liste des questions qui ont été proposées. Elle se trouve dans l'intranet sous l'onglet [Direction/Qualité, évaluation, performance et éthique/ Gestion des risques/Semaine nationale de la sécurité des patients](#). Elles pourraient susciter des réflexions au sein de vos équipes et ainsi amener des améliorations concrètes pour rendre les soins et services plus sécuritaires pour nos usagers et pour les employés du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Merci d'avoir pris le temps d'être venu nous visiter à un kiosque ou d'avoir participé aux concours. Nous vous disons à l'an prochain et nous vous invitons à poursuivre la réflexion sur la sécurité avec vos usagers.



## Concours pour les employés

Plus de 260 questions ont été acheminées par courriel ou déposées dans les kiosques. Le tirage de cinq cartes-cadeaux d'une valeur de 20 \$ a été fait au hasard parmi tous les participants.

Voici le nom des gagnantes :

- M<sup>me</sup> Carol Mussard
- M<sup>me</sup> Chantal Boulet
- M<sup>me</sup> Lucie Céleste
- M<sup>me</sup> Nancy Joncas
- M<sup>me</sup> Jamie Robichaud

## Concours pour les équipes

Le prix de 100 \$ a été remis à l'équipe de soir du CHLSD Paul-Gilbert, unité du Jardin.

Voici l'action qui sera posée par l'équipe : Afin d'éviter de faire des chutes en se prenant les pieds dans le fil de la cloche d'appel dans chacune des chambres, attacher le fil à la table de chevet.

***Félicitations à toutes et à tous!***



## Bourses TD : Promotion de la formation et du développement professionnel en soins infirmiers

### La Direction des soins infirmiers

Grâce au financement de 10 000 \$ de la Banque Toronto-Dominion (TD), le Conseil des infirmières et infirmiers et la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Lévis offrent un montant de 10 000 \$ qui sera divisé en bourses d'un minimum de 500 \$ à un maximum de 2 000 \$. Ces bourses visent à appuyer et promouvoir la formation et le développement professionnel des infirmières et infirmiers du CISSS de Chaudière-Appalaches ayant comme port d'attache l'Hôtel-Dieu de Lévis. Elles faciliteront la participation à des ateliers, des formations, des colloques ou la poursuite d'études en lien avec la pratique infirmière au cours de l'année 2016-2017.

Des discussions sont en cours afin d'évaluer la possibilité d'étendre les bourses TD à l'ensemble des infirmières et infirmiers du CISSS de Chaudière-Appalaches lors du prochain concours.



Pour connaître la procédure à suivre et les documents à soumettre pour obtenir une bourse, communiquez avec **M<sup>me</sup> Sandra Gagné** au poste **107113**.

Les candidatures doivent être remises **avant le 9 décembre 2016, à 17 h**, à la Direction des soins infirmiers.

## Modifications à l'offre d'hébergement dans Montmagny-L'Islet

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

La Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA) souhaite vous informer de deux modifications importantes à son offre d'hébergement dans Montmagny-L'Islet.

Le 14 novembre, l'Unité de soins de longue durée (USLD) de l'Hôpital de Montmagny mettait fin à ses activités. Un milieu hospitalier étant jugé difficilement adaptable en un milieu de vie de qualité pour les usagers, notamment au regard des orientations ministérielles, d'autres milieux tels les CHSLD et les hébergements dans la communauté proposent un environnement plus propice. Le CISSS de Chaudière-Appalaches tient à remercier le personnel de l'USLD pour leur travail auprès des usagers et tous les efforts mis à rendre leur hébergement le plus agréable possible.

De plus, la Direction du programme SAPA annonce la création d'une unité spécifique en hébergement de longue durée au CHSLD de Saint-Eugène. Il s'agit d'une unité développée pour répondre aux besoins des personnes présentant des comportements qui sont difficilement gérables, car non sécuritaires pour l'usager lui-même, pour les autres et pour l'environnement, des comportements socialement inacceptables ou dont le plan d'intervention dans le milieu n'a pas donné l'effet escompté. Les résidents de l'unité spécifique seront entourés d'une équipe de préposés aux bénéficiaires, d'infirmières, d'infirmières auxiliaires et de techniciens en éducation spécialisée et évolueront dans un milieu chaleureux, offrant intimité et stabilité. Les premiers résidents seront accueillis graduellement, et ce, sur référence du mécanisme d'accès à l'hébergement dans Montmagny-L'Islet.



La Direction du programme SAPA annonce la création d'une unité spécifique en hébergement de longue durée au CHSLD de Saint-Eugène.

## Le choix de chambre lors d'une hospitalisation : Une décision qui revient à l'utilisateur

La Direction des ressources financières et de l'approvisionnement et la Direction des services multidisciplinaires

Par M<sup>me</sup> Hélène Lessard, coordonnatrice à la Direction des ressources financières et de l'approvisionnement, et M. Mattieu Audet, coordonnateur à la Direction des services multidisciplinaires

La nouvelle Procédure de choix de chambre et modalités de facturation des suppléments est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre dans l'ensemble des hôpitaux du CISSS de Chaudière-Appalaches. Cette procédure vient définir les modalités entourant le choix de chambre donné à l'utilisateur, le processus de facturation ainsi que les rôles et responsabilités du personnel impliqué (admission, unités de soins, comptabilité).



Le choix d'une chambre lors d'une admission appartient à l'utilisateur et que celui-ci (ou sa compagnie d'assurance) est toujours facturé en fonction de ce choix et de la chambre réellement occupée.

En gros, elle stipule que le choix d'une chambre lors d'une admission appartient à l'utilisateur et que celui-ci (ou sa compagnie d'assurance) est toujours facturé en fonction de ce choix et de la chambre réellement occupée. Pour en savoir plus, consultez la procédure dans l'[intranet](#) ou encore la [page Web créée à l'intention des usagers](#).

Il est important de souligner que cette procédure harmonisée est le fruit de plusieurs mois d'efforts et d'un travail de collaboration entre la Direction des ressources financières et de l'approvisionnement et la Direction des services multidisciplinaires.

Les équipes locales ont été appelées conjointement à revoir leurs façons de faire, à identifier les zones d'amélioration et à définir des stratégies de réponse uniformes. De l'analyse à la rédaction et à la formation, plusieurs membres du personnel ont été impliqués. Mentionnons aussi la participation du comité des usagers, lequel a été invité à donner son opinion sur le nouveau formulaire de choix de chambre destiné aux usagers.

En terminant, rappelons que le régime québécois d'assurance-hospitalisation défraie en totalité les coûts d'hospitalisation d'un usager occupant une chambre de trois lits ou plus (salle) mais ne couvre pas les frais supplémentaires encourus pour une chambre privée (1 lit) ou semi-privée (2 lits). En effet, l'hébergement en chambre privée et semi-privée lors d'hospitalisation est, en principe, payant dans toutes les unités, que ce soit pour des soins intensifs, palliatifs ou autres.

## Adoption d'une politique de frais de déplacement harmonisée

La Direction des ressources financières et de l'approvisionnement

La Politique sur les frais de déplacement et de représentation, qui harmonise les règles en ce sens au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches, est maintenant en vigueur. Celle-ci s'adresse à tous les employés, gestionnaires, bénévoles, stagiaires et médecins, de même qu'aux membres du conseil d'administration qui souhaitent effectuer une demande de remboursement.

Vous êtes invités à consulter la section dédiée aux frais de déplacement et de représentation dans l'intranet, sous l'onglet [Guichet des employés](#). Elle contient, entre autres, la liste des indemnités remboursables, la charte de kilométrage entre les installations, ainsi que la liste des installations offrant un service de cafétéria.

Pour terminer, prenez note que dans le cas où la politique diffère des dispositions nationales et locales des conventions collectives applicables, ces dernières auront préséance sur le texte de la politique pour le personnel syndiqué.

La Politique sur les frais de déplacement et de représentation, qui harmonise les règles en ce sens au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches, est maintenant en vigueur.





# Les approvisionnements : Tout ce qu'il faut savoir est dans l'intranet

La Direction des ressources financières et de l'approvisionnement

Par M. Jean-Claude Bergeron, adjoint au directeur des ressources financières et de l'approvisionnement

Connaissez-vous la bonne façon de faire pour effectuer une réquisition auprès du Service des approvisionnements et de la gestion contractuelle?

Saviez-vous que le processus n'est pas le même selon l'ancien établissement d'où vous arrivez et le produit que vous souhaitez commander?

Êtes-vous au fait que toutes les commandes doivent passer par le Service des approvisionnements et de la gestion contractuelle?

Pour vous aider à vous y retrouver et éviter tout faux pas, une section de référence vous expliquant chacune des trajectoires a été mise en ligne dans l'intranet sous l'onglet [Outils de travail/Gestion des réquisitions](#).

Cette section vous guidera étape par étape pour répondre à votre besoin en matière de réquisition. Vous y trouverez également les coordonnées de la personne ressource qui vous est attribuée, en plus d'une foule de renseignements entourant les produits et services à commander, la réception des factures, les retours et les rappels de marchandise.

Ceux et celles qui veulent obtenir de l'information encore plus précise peuvent se référer à la [Politique d'approvisionnement](#) qui a été adoptée avant l'été. Elle détermine notamment le cadre entourant le processus d'approvisionnement et statue les responsabilités de chacun afin d'éviter toute poursuite juridique. Nous vous invitons à consulter le tout dès maintenant.

## « WikiDécision » : Mieux collecter et partager l'information

La Direction des ressources informationnelles et de la gestion de l'information

L'Université Laval accueillait du 4 au 6 novembre, le Marathon d'innovation santé 2016, un événement qui rassemblait des professionnels de la santé, patients, développeurs, designers et entrepreneurs. L'objectif de ce carrefour : créer en équipe multidisciplinaire des prototypes innovants en matière de santé.

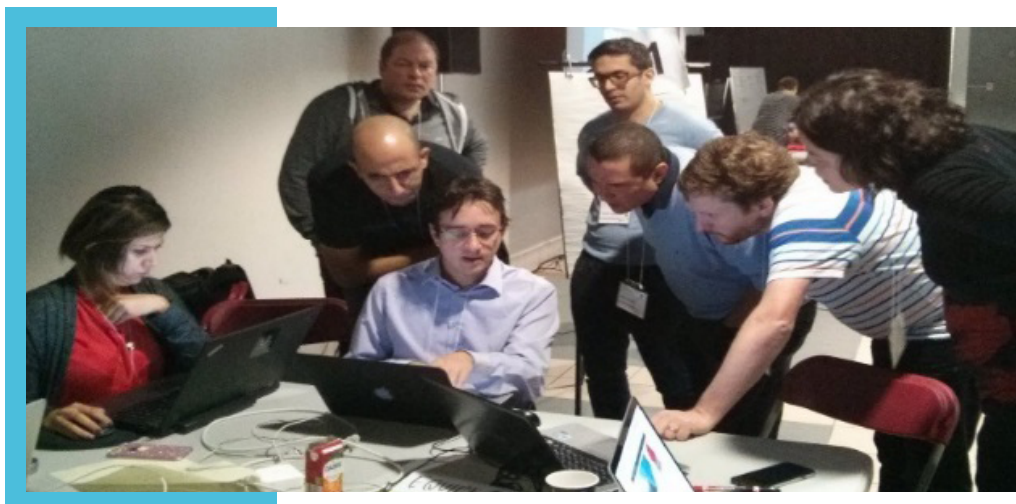
Des représentants du CISSS de Chaudière-Appalaches étaient sur place pour prendre part à l'expérience. Il s'agit de M. Jean-Guy Blais, analyste en informatique et M. Patrick Archambault, médecin et aussi chercheur clinicien intégré, boursier des Instituts de recherche en santé du Canada. Dr Archambault était accompagné des membres de son équipe de recherche : M. Dario Gomez, doctorant en sciences de l'administration sous sa co-direction et M<sup>me</sup> Carrie Anna McGinn, coordonnatrice.

Les membres de cette équipe, aux côtés d'autres experts, ont développé « WikiDécision ». Il s'agit d'un gestionnaire interactif et éditable par les cliniciens de formulaires électroniques collaboratifs. L'objectif d'un tel modèle est de pallier au manque d'intégration d'outils de prise de décision partagée pour les niveaux de soins dans les dossiers des patients.

### Comment pourrait-on utiliser « WikiDécision » ?

Un exemple concret : un médecin au chevet d'un patient en fin de vie, aux soins intensifs, prend sa tablette et informe la personne des différentes options disponibles pour l'aider à mieux déterminer ses objectifs de soins et prendre une décision par rapport aux options thérapeutiques qui existent. L'information colligée peut ensuite être partagée avec les proches de la personne si elle le désire, son médecin de famille ou autre.

« WikiDécision », si elle venait à être développée, permettrait ainsi de saisir les données du patient de manière efficiente, serait accessible sur appareils mobiles, exportable et partageable avec d'autres milieux. Une innovation au potentiel très intéressant!



# Mise en place d'une centrale de transport et révision des routes de transport de matières

La Direction de la logistique

## La criticité clinique au cœur de nos nouvelles routes de transport

Au cours des derniers mois, la Direction de la logistique a réalisé, de concert avec les équipes du laboratoire, de la pharmacie et cliniques, la révision des routes de transport de Montmagny, de Thetford Mines, des Etchemins et de la Beauce afin d'assurer des pratiques uniformes et sécuritaires pour les transports de différentes matières. Le secteur Alphonse-Desjardins est, quant à lui, en cours de réalisation. Il est important de comprendre que l'évaluation des routes est faite dans le but de répondre aux respects des délais des échantillons prélevés dans les différentes vocations, en CLSC ou à domicile, afin d'assurer la qualité et la conformité de ceux-ci.

Les routes de transport de matières de la région ont été revues selon les priorités cliniques recueillies lors de nos visites dans l'ensemble des installations. Cette analyse a été réalisée avec les informations recueillies et les routes implantées seront modifiées au besoin, selon l'état d'avancement des différents projets du CISSS de Chaudière-Appalaches ou du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Principes directeurs de ce projet :

- Assurer la sécurité de l'utilisateur et des équipes cliniques;
- Respecter le niveau de service et de criticité clinique;
- Respecter la confidentialité et les lois en vigueur;
- Libérer le personnel clinique des tâches de logistique;
- Répondre au besoin de transport afin d'améliorer et d'assurer le service offert à la clientèle.

## Dates à retenir

**PHASE 1 :** Harmoniser et uniformiser les pratiques de transport de matières dans l'ensemble des secteurs (31 décembre 2016);

**PHASE 2 :** Intégrer les vocations régionales aux routes de transport existantes (CRDP, CRDI, CJCA et santé publique) (15 février 2017);

**PHASE 3 :** Intégrer la gestion complète des envois postaux et externes à la centrale de transport régionale au Centre Paul-Gilbert (31 mars 2017).

## PHASE 1

Cette phase en est une de standardisation des pratiques, du mode de fonctionnement et de la prise en charge de l'ensemble des flux logistiques de transport de matières. Nous voulons, de concert avec les différents laboratoires de la région, assurer le respect du transport et des délais de conservation des différents prélèvements. Chacun des secteurs a été intégré à notre centrale de transport afin d'assurer un suivi rigoureux des besoins et une coordination

des transports en dégageant les équipes cliniques. L'objectif est de réduire au minimum les demandes de transport de type ponctuel, car celles-ci sont onéreuses. Lors de la révision des routes du secteur Alphonse-Desjardins, nous mettrons en place le site de transbordement régional au Centre Paul-Gilbert.

À ce moment, il sera possible, par exemple, de transporter un colis ou du courrier du secteur de Montmagny vers Thetford dans des délais de moins de 48 heures, et ce, sans frais additionnel pour l'ensemble des installations du CISSS de Chaudière-Appalaches.

## PHASE 2

À la suite de la mise en place de la centrale de transport régionale au Centre Paul-Gilbert et de la révision des routes de l'ensemble du territoire, nous pourrions y intégrer les vocations régionales (CRDI, CRDP, CJCA et santé publique) afin d'offrir un service de manutention de matières entre leurs différents sites.

### Saviez-vous que :

- Plus de 20 000 km sont parcourus par semaine par nos transporteurs;
- Plus de 125 000 analyses sont traitées dans la région chaque semaine, dont plus de 85 % nécessitent un transport;
- La révision des routes de transport généreront des économies de 20 à 25 % tout en augmentant l'offre de service.



Pour toute question, un seul numéro :

**1 888 559-0630, poste 3393**

et choisir l'**option 2** pour le transport des matières

## PHASE 3

Nous prévoyons, avant le 31 mars 2017, intégrer tous les besoins de transports externes à notre centrale de transport. Alors, l'ensemble des activités de timbrage ou de transport du lendemain par des fournisseurs externes (Dicom) seront faites à la centrale de transport régionale au Centre Paul-Gilbert.

Ceci nous permettra de mutualiser nos envois et d'utiliser le bon service, à savoir nos routes internes régionales, le courrier postal ou un transporteur externe.

**« Ensemble, tout est possible! »**



### Des nouvelles du CMDP

Par Dr Martin Arata, président

Il me fait plaisir, en ce début de nouvelle année de mandat à titre de président du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), de vous présenter les membres du nouvel exécutif. Comme vous pourrez le constater, nous retrouvons des personnes dans tous les sites et de formations variées, permettant ainsi d'avoir une expertise de haut niveau.



Première rangée à l'avant, de gauche à droite :

- D<sup>re</sup> Monique St-Pierre, directrice des services professionnels
- D<sup>r</sup> Donald Rivest, 2<sup>e</sup> vice-président - site Alphonse-Desjardins
- D<sup>r</sup> Martin Arata, président du CMDP du CISSS de Chaudière-Appalaches
- D<sup>re</sup> Caroline Labbé, 1<sup>re</sup> vice-présidente - site Alphonse-Desjardins

Deuxième rangée :

- M<sup>me</sup> Cindy Jacques, technicienne en administration du CMDP
- D<sup>re</sup> Annie Hébert, conseillère - site Beauce
- M<sup>me</sup> Micheline Vigneault, conseillère - site Thetford Mines
- D<sup>re</sup> Marie-Josée Godbout, conseillère - site Alphonse-Desjardins
- D<sup>re</sup> Manon Robitaille, conseillère - site Montmagny-L'Islet

Dernière rangée :

- M. Daniel Paré, président-directeur général du CISSS de Chaudière-Appalaches
- D<sup>r</sup> Bobby Senay, délégué - site Thetford Mines
- D<sup>r</sup> Alexis Carrier, secrétaire-trésorier - site Montmagny-L'Islet
- D<sup>r</sup> André Villeneuve, conseiller - site Alphonse-Desjardins

Absentes sur la photo :

- D<sup>re</sup> Patricia Caron, conseillère - site Beauce
- D<sup>re</sup> Martine Poulin, déléguée - site Beauce
- D<sup>re</sup> Éloïsia Proulx, déléguée - site Montmagny-L'Islet

Nous ferons de la qualité des soins et de l'accès une priorité pour l'année à venir. Nous souhaitons être à la hauteur de vos attentes et sommes disponibles pour supporter le CISSS dans sa mission de desservir adéquatement la population de Chaudière-Appalaches.

### Des nouvelles du CECM

À la suite du départ de deux membres élus au comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM), deux nouvelles personnes se sont jointes à l'équipe, soit M<sup>me</sup> Karine Courcy, agente de planification, de programmation et de recherche à la DQEPE, et M<sup>me</sup> Karine Boily-Grant, intervenante à l'application des mesures au programme jeunesse au bureau de Lévis. Nous leur souhaitons la bienvenue. Nous soulignons par le fait même l'engagement des deux personnes qui ont dû quitter le CECM, M<sup>me</sup> Cécile Bonneau et M<sup>me</sup> Maude Dutil.

#### Connaissez-vous les comités de pairs?

Le conseil multidisciplinaire souhaite vous rappeler la possibilité pour tout groupe de membres de demander la formation d'un comité de pairs ou interdisciplinaire. Les objectifs visés par la création d'un de ces comités sont :

- D'apprécier et améliorer la qualité des pratiques professionnelles;
- D'améliorer la qualité des soins et des services aux usagers;
- D'identifier les problèmes reliés à la dispensation des soins et des services et intervenir pour corriger la situation;
- D'élaborer des standards et des critères réalistes qui contribueront à poser un regard critique sur la qualité de l'activité professionnelle;
- De favoriser le transfert des connaissances et la diffusion de nouvelles pratiques selon les résultats probants;
- De collaborer à la promotion de la mise en place d'activités d'enseignement et de recherche;
- De donner aux professionnels les outils nécessaires pour atteindre un niveau de qualité préconisé par le programme d'amélioration continue de la qualité du CISSS de Chaudière-Appalaches, par les normes d'agrément et les ordres professionnels;
- D'assumer, à la demande du comité exécutif, tout autre mandat ayant trait à la pratique professionnelle.

Des libérations de 30 heures par groupe sont prévues afin de réaliser les travaux des comités de pairs autorisés par le CECM. Afin d'avoir accès au guide de référence ainsi qu'au formulaire de demande de comité de pairs, nous vous invitons à consulter la section [Comité de pairs ou interdisciplinaire](#) qui se trouve sous l'onglet du conseil multidisciplinaire (CM) dans l'intranet. Cette section contient également de l'information sur la liste des comités de pairs de l'année en cours ainsi que celle de l'année dernière et les documents qu'ils ont produits.

Nous vous invitons également à consulter le [Plan d'action 2016-2017](#) qui se trouve dans l'intranet et qui vous informera sur les activités prévues dans les prochains mois.

#### Des membres se distinguent

En terminant, le conseil multidisciplinaire tient à souligner les réalisations de certains de ses membres qui ont été reconnus dans le cadre des prix reconnaissance remis lors du colloque annuel de l'Association des conseils multidisciplinaires du Québec qui a eu lieu le 14 novembre :

- M<sup>me</sup> Brigitte Rousseau, travailleuse sociale, a été finaliste dans la catégorie « Rayonnement » pour le Programme étude québécoise de l'intervention parentale chez les enfants;
- M. Francis Jutras, M<sup>me</sup> Émilie Lacasse et M<sup>me</sup> Stéphanie Martel, physiothérapeutes, ont été finalistes dans la catégorie Comité de pairs pour leurs travaux sur le thème « Optimisation de la prise en charge des usagers avec conditions lombalgiques ».

Nos sincères félicitations à vous quatre!

## Des nouvelles du CECII

Par M<sup>me</sup> Amélie Pion, présidente

À la suite de la rencontre d'octobre, nous sommes heureux de vous annoncer que tous les postes du comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers du CISSS de Chaudière-Appalaches (CECII) ont été comblés. Soucieux que ce comité soit composé de personnes qui représentent la diversité des milieux cliniques du CISSS de Chaudière-Appalaches, nous avons le plaisir d'accueillir deux membres cooptés, soit M<sup>me</sup> Virginie Breton qui a une expertise en chirurgie et M<sup>me</sup> Julie Noël Hunter qui se spécialise en soins critiques.

**Merci à toutes les personnes qui ont accepté de s'impliquer au sein du CECII.**

À l'an deux de la création du CISSS, le CII en est à bâtir des liens avec différents partenaires comme les maisons d'enseignement. Dans un avenir rapproché, vous entendrez parler du comité de la relève infirmière et du comité des préposées aux bénéficiaires et auxiliaires familiales. Comme le CII, ces comités seront des canaux de communication avec la direction en ce qui a trait aux préoccupations sur la réalité terrain des jeunes infirmières et des préposées aux bénéficiaires.

Pour en savoir davantage sur ces comités et sur les activités du CII, je vous invite à consulter la [section du CII](#) de l'intranet du CISSS.

*Votre implication fait la force du CII.*

## Des nouvelles de votre CIAA transitoire

Par le comité CIAA

Le comité exécutif du comité des infirmières et infirmiers auxiliaires du CISSS de Chaudière-Appalaches est fonctionnel depuis janvier 2016.

Les membres se rencontrent une fois par mois. Il est composé des personnes suivantes :

- M<sup>me</sup> Suzie Breton, présidente (CHSLD de Saint-Gervais);
- M<sup>me</sup> Réjeanne Caron, vice-présidente (CHSLD Saint-Eugène);
- M<sup>me</sup> Jinny Lessard, secrétaire (Hôpital de Saint-Georges et CHSLD de Beauceville);
- M<sup>me</sup> Guylaine Landry, conseillère et représentante au CECII (URFI Beauceville);
- Siègne vacant.

Rappelons que les mandats du CIAA sont :

- Apprécier la qualité des soins infirmiers;
- Donner son avis sur les moyens à prendre pour évaluer et maintenir la compétence des infirmières et infirmiers auxiliaires;
- Faire des recommandations sur la distribution appropriée des soins.

Nous vous invitons à visiter la [section du CIAA](#) dans l'intranet pour en savoir davantage sur le comité et ses activités.

Vous pourrez, entre autres, consulter le plan d'action 2016-2017, les comptes rendus des rencontres, les règlements de régie interne et plusieurs autres documents.



## Outils pour soutenir les proches aidants de langue anglaise

Vous êtes-vous déjà trouvé dans une situation où une personne aimée se fait dire qu'elle souffre d'Alzheimer, d'un cancer ou de toute autre maladie grave? Le professionnel de la santé vous fournit toute l'information désirée en français, qui est votre langue maternelle, et malgré tout, vous ne reprenez pas 50 % de ce qui vous est dit.

Maintenant, imaginez la même situation, mais l'information vous est fournie en anglais. Même si vous êtes bilingue, votre capacité de rétention de l'information sera encore plus réduite, parce que, alors que vous êtes dans un état de grand stress ou de grande fatigue, on ne vous parle pas dans votre langue maternelle. C'est ce qui se passe pour les proches aidants anglophones.

Le rôle de proche aidant est exigeant et épuisant, que ce soit sur une période qui s'étend sur plusieurs années ou dans les cas de fin de vie. Pour les proches aidants de langue anglaise, la barrière linguistique est un défi de plus à surmonter.

L'organisme communautaire CASE (Centre for Access to Services in English), basé à Drummondville et soutenu par le CIUSSS Mauricie et Centre-du-Québec, a en main une série d'outils pour aider les proches aidants anglophones à mieux comprendre leur rôle, à prendre soin d'eux tout en prenant soin de l'autre et à trouver les ressources nécessaires pour les soutenir.

- **« A Guide for Caregivers » :**  
Ce guide est destiné à ceux qui doivent prendre soin d'une personne aimée et qui désirent améliorer leur qualité de vie.
- **« Choosing a Nursing Home » :**  
Ce livret est rempli d'informations et de trucs pour aider à choisir une résidence de soins de longue durée.
- **« Passeport Santé » :**  
Cet outil aide à la préparation d'une visite avec un professionnel de la santé surtout dans les situations d'urgence.



Ces outils sont disponibles en ligne sur le site de notre partenaire, la MCDC, au [www.mcdc.info](http://www.mcdc.info). On peut aussi en obtenir des copies papier en communiquant avec M<sup>me</sup> Shannon Keenan, agente d'information à CASE. À l'occasion, dans les cas d'urgences, alors qu'aucun interprète ou professionnel de la santé bilingue n'est disponible, Shannon peut également servir d'interprète à distance, par téléphone.

**Vous pouvez la joindre du lundi au jeudi, de 9 h à 17 h,  
au numéro suivant : 1 855 609-9009**

Les proches aidants sont importants. Laissez-nous vous aider à aider les proches aidants de langue anglaise!

## Journée pour l'élimination de la pauvreté : Des actions vers une sécurité alimentaire

Le Groupe de réflexion et d'action sur la pauvreté de Lotbinière (GRAP) soulignait la « Journée pour l'élimination de la pauvreté », le jeudi 20 octobre, sous le thème de la sécurité alimentaire. Les quelques 160 personnes présentes au Complexe des seigneuries de Saint-Agapit ont été mises à contribution afin de compléter un portrait de l'offre alimentaire dans Lotbinière.

Après le visionnement de la vidéo « [Déséquilibre](#) » qui se trouve sur le site [vimeo.com](http://vimeo.com), le Centre-Femmes Lotbinière a présenté un portrait de l'offre alimentaire dans Lotbinière. Il se veut un outil pour permettre à notre région de réfléchir et agir pour contribuer à la sécurité alimentaire de tous.

Ce portrait a établi les bases pour donner la chance aux personnes présentes d'échanger afin de faire connaître les initiatives existantes, mais également de discuter pour trouver des stratégies qui bonifieraient l'offre alimentaire sur notre territoire.

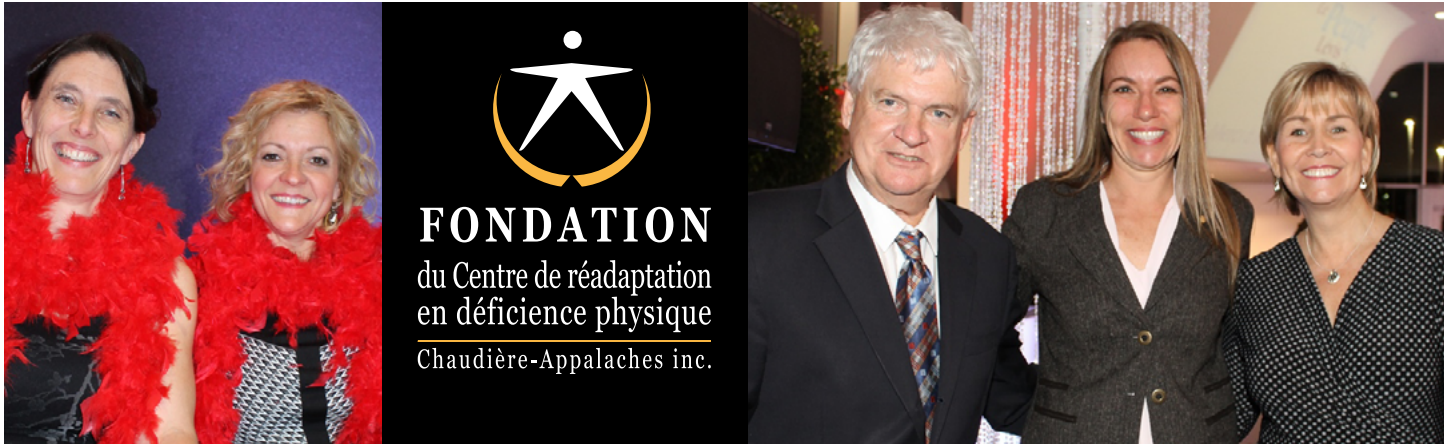
Le GRAP de Lotbinière a comme objectif de lutter contre les inégalités sociales. Il est composé de : Centre-Femmes Lotbinière, CDDS Lotbinière, CLSC de Laurier Station du CISSS de Chaudière-Appalaches, Carrefour jeunesse-emploi Lotbinière, Oasis Lotbinière, Aide alimentaire Lotbinière et CDC Lotbinière.



Le comité organisateur se composait de M<sup>me</sup> Martine Turgeon, M<sup>me</sup> Esther Baillargeon, M<sup>me</sup> Michelle Tardif, M<sup>me</sup> Judith Riopel, M<sup>me</sup> Édith Lambert, M. Jason Bergeron et M<sup>me</sup> Claudia Croteau.



## 35 250 \$ en dons pour la Fondation du CRDP-CA lors du Party de Filles au garage Audi Lévis



Le « Party de Filles au garage », tenu le 26 octobre chez Audi Lévis, a permis à la Fondation du Centre de réadaptation en déficience physique Chaudière-Appalaches (CRDP-CA) de recueillir 35 250 \$ en dons qui profiteront à la clientèle qui reçoit des services de réadaptation en déficience physique en Chaudière-Appalaches.

De gauche à droite: M. Michel Lapointe, président de la Fondation du CRDP-CA, M<sup>me</sup> Martine Levasseur, directrice principale Desjardins Entreprises Québec-Capitale, partenaire majeur de la soirée, M<sup>me</sup> Marie-Josée Bégin, présidente du Centre Porsche Québec Capitale, Audi Ste-Foy, Audi Lévis et présidente d'honneur du Party de Filles au garage Audi Lévis.

Plus de 200 personnes ont pris part à cette soirée bénéfice mode des plus *glamour*.

Pour plus de détails, lisez la suite ici : [Party de filles au garage](#)

## Ça marche Doc!

Venez marcher le **samedi 17 décembre à 10 h** en compagnie de la **D<sup>re</sup> Michèle Morin, gériatre** au CISSS de Chaudière-Appalaches et des membres de la Maison des aînés de Lévis.

Découvrez avec nous les impacts de l'aménagement urbain sur votre santé lors de cette marche animée.

Explorez Lévis sous un nouvel angle en compagnie d'experts de la santé.

Pour en savoir plus, consulter le site : [Ça marche doc!](#)



## Conférence

**D<sup>re</sup> Michèle Morin**  
médecin gériatre

**Judi 1<sup>er</sup> décembre à 13 h 30**  
Maison de la Culture de Thetford Mines



**: tout un avantAGE!**





# Notre CISSS dans les médias



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 depuis octobre 2016 :

- Campagne de vaccination contre la grippe
- 22 nouveaux médecins et 20 spécialistes s'installeront en Chaudière-Appalaches
- La Fondation du CRDP-CA s'enrichit
- Fondation HDL - nouvelles éditions des loteries
- CLSC d'Armagh : fini les soins infirmiers, mais davantage de prélèvements

- L'autopsie virtuelle, exit le scalpel
- Le CISSS souligne ses bons coups depuis sa création
- Début des travaux au futur Centre de cancérologie de Lévis
- Rapport annuel du CISSS de Chaudière-Appalaches
- Barrette annonce 1 150 travailleurs de plus dans les CHSLD
- Une montagne d'argent pour la Fondation de l'Hôtel-Dieu de Lévis
- Le CISSS de Chaudière-Appalaches dévoile sa nouvelle offre alimentaire

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



## Le saviez-vous...



## Utilisation permise des médias sociaux au CISSS de Chaudière-Appalaches

Nous vous invitons à consulter la [Fiche synthèse de la directive d'utilisation des médias sociaux](#) du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Ce document reprend les informations générales et les bonnes pratiques concernant l'utilisation des médias sociaux.



**FICHE-SYNTHÈSE**  
**UTILISATION PERMISE DES MÉDIAS SOCIAUX AU CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES**

Notre établissement possède une Directive sur l'utilisation des médias sociaux pour toutes les personnes œuvrant au CISSS de Chaudière-Appalaches. Chaque personne est responsable de la lire, de se l'approprier et d'en respecter ses principes.

**Ses principes généraux visent à :**

- Garantir le respect des droits des usagers telle la confidentialité de leur dossier et la protection de leurs renseignements personnels;
- Assurer une meilleure sécurité et une meilleure protection des renseignements personnels des utilisateurs de l'établissement et au caractère public de ce qui est échangé sur les médias sociaux;
- Préservier l'image et la crédibilité de l'établissement auprès des usagers et de la population;
- Sensibiliser tout utilisateur de l'établissement sur l'exercice de ses libertés et de ses droits fondamentaux dans le respect de ceux d'autrui et du bien-être général et selon les bonnes pratiques;
- Mettre en œuvre des mesures préventives et dissuasives pour assurer un environnement respectueux des libertés et droits individuels.

**Vos tâches/fonctions qui requièrent l'utilisation des médias sociaux**

Vous devez préalablement avoir obtenu l'autorisation du Service des communications et des relations publiques de l'établissement pour agir sur les médias sociaux à des fins professionnelles sur vos heures de travail, au nom du CISSS de Chaudière-Appalaches. Les utilisateurs autorisés le font en tout respect de la directive ainsi que de la Nétiquette et de la Charte éditoriale des médias sociaux de l'établissement (documents disponibles dans l'intranet). Le professionnel doit guider, en tout temps, l'utilisateur autorisé lorsqu'il a recours aux médias sociaux, car il a des obligations de réserve, de confidentialité et de déontologie à l'égard des usagers, des collègues et de l'établissement. Il agit au nom de l'établissement en faisant ressortir les valeurs organisationnelles (humainisme, équité, collaboration) et les engagements de l'établissement d'une façon honnête, exacte et transparente.

**Vos tâches/fonctions qui ne requièrent pas l'utilisation des médias sociaux**

Vous pouvez accéder aux médias sociaux lorsque cet accès est fait à l'extérieur de l'établissement, sur vos appareils personnels et en dehors de vos heures de travail. Par contre, chaque utilisateur de l'établissement doit en faire une utilisation modérée, à le devoir de respecter la confidentialité de certains renseignements détenus par l'établissement et d'agir avec loyauté envers ce dernier, tel qu'énoncé dans la directive. Les bonnes pratiques en la matière vous sont suggérées au verso du présent document.

**Procédure pour signaler un contenu inapproprié concernant un usager ou un employé**

Tout contenu inapproprié concernant un usager ou un employé doit être transmis au supérieur immédiat de l'employé de façon imprimée ou numérique (capture d'écran) afin qu'il assure un suivi auprès du Service des communications et des relations publiques. Des sanctions administratives, voire disciplinaires allant de la simple réprimande, au retrait de privilèges jusqu'au congédiement peuvent alors être prises en fonction de la gravité et des conséquences reliées à ces actes.



# Nominations des gestionnaires



**M. François Giroux, coordonnateur clinico-administratif**  
**Direction du programme de santé mentale et dépendance**

M. Giroux est titulaire d'un baccalauréat en récréologie, d'un certificat en toxicomanie et d'une maîtrise en administration publique. Il occupait jusqu'à tout récemment le poste de coordonnateur de projets au siège social de Sainte-Marie. Il possède plus de 24 années d'expérience en toxicomanie et dépendance dont neuf ans dans le réseau de la santé et des services sociaux.



**M. Pascal Carrier, chef de service des centres d'hébergement de Saint-Anselme et de Sainte-Claire**  
**Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées**

M. Carrier est détenteur d'un baccalauréat en psychoéducation et termine un microprogramme en développement des organisations. Il travaille dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis plus de 15 ans. Avant sa nomination, M. Carrier agissait à titre de chef de programme pour le programme jeunesse, et ce, depuis cinq ans.



**Mme Julie Jacques, conseillère cadre en soins infirmiers – Volet soins critiques**  
**Direction des soins infirmiers**

Mme Jacques détient un baccalauréat en sciences infirmières et étudie présentement afin d'obtenir un DESS en sciences infirmières. Elle possède plus de 15 années d'expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux. Depuis 2011, elle œuvre au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches à titre de conseillère en soins infirmiers pour la clientèle de médecine.



**Mme Véronique Drouin, chef de service – Centrale Info-Santé**  
**Direction des soins infirmiers**

Mme Drouin est détentrice d'un baccalauréat en sciences infirmières. Elle possède plus de 10 années d'expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux. Depuis 2012, Mme Drouin a occupé différentes fonctions de façon intérimaire comme coordonnatrice de programme, courtière de services en maladies chroniques et conseillère clinique.



**Mme Sonia Leblanc, chef de service du bloc opératoire, salle de réveil, chirurgie d'un jour, planification chirurgicale, clinique préopératoire, URDM et endoscopie (Hôpital de Montmagny)**  
**Direction des services professionnels**

Mme Leblanc détient un baccalauréat en sciences infirmières et étudie présentement pour l'obtention d'une maîtrise en gestion et développement des organisations. Elle occupait déjà le poste de chef de service au bloc opératoire de façon intérimaire, et ce, depuis septembre 2015. Elle possède plus de 17 années d'expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux.



**Mme Nathalie Bouchard, chef de secteur de production et distribution alimentaire (Hôtel-Dieu de Lévis)**  
**Direction de la logistique**

Mme Bouchard occupe ses nouvelles fonctions à raison de trois jours semaine. À compter du 9 janvier 2017, elle occupera son poste à temps complet. Mme Bouchard détient un baccalauréat en nutrition. Elle travaille dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis plus de 24 ans.



## Activités à venir

### Décembre

- 1<sup>er</sup> Journée mondiale de lutte contre le SIDA
- 3 Journée internationale des personnes handicapées
- 5 Journée internationale des bénévoles



## 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 dans L'interligne.

Pour joindre la rédaction ou pour soumettre un texte, écrivez à l'attention de L'interligne à l'adresse suivante :

**12cisss-ca\_communication@ssss.gouv.qc.ca**



Vous trouverez un gabarit dans la section « Publications – Journal interne » de l'intranet pour faciliter la rédaction de vos textes. Ce canevas inclut les éléments de base à insérer dans les textes à publier tels la date, le titre, le ou les directions, le ou les signatures. Vous trouverez aussi dans le gabarit, un espace pour rédiger directement votre texte ou encore y glisser celui que vous souhaitez faire paraître.

La prochaine parution de L'interligne aura lieu avant Noël.

La date limite pour soumettre un texte est le 9 décembre à 16h.