

L'INTERLIGNE

Votre bulletin d'information du CISSS de Chaudière-Appalaches

La voix de l'utilisateur au niveau stratégique : comment placer les usagers au cœur de l'organisation des services

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

Le partenariat avec les usagers est une culture qui se développe de plus en plus dans l'ensemble de notre établissement et nous en sommes fiers! Nos usagers ont beaucoup à nous apprendre, nous avons pu le constater en les impliquant dans nos instances stratégiques.

Rappelons que dans la volonté de nous engager en tant qu'établissement envers ceux-ci, nous avons adopté, en juin 2018, la Politique de partenariat avec les usagers, les proches et la population.

Pour nous assurer que ce partenariat soit en constante évolution, nous avons mis en place le comité du développement stratégique du partenariat avec les usagers, les proches et la population, qui réunit des représentants de nos directions, de nos instances ainsi que des usagers.

Nous sommes heureux d'annoncer une action majeure découlant de ce comité : la captation de l'expérience usager par le niveau stratégique.



Des directeurs et directeurs adjoints à la rencontre des usagers

Afin que le niveau stratégique puisse « capter » le vécu des usagers, les directeurs et directeurs adjoints du CISSS de Chaudière-Appalaches s'impliqueront de façon active pour aller à la rencontre d'usagers et entendre leurs expériences. Vous pourrez constater cette présence active au cours de la prochaine année. Par cette action, nous rapprochons les usagers de la direction afin que l'organisation des services s'effectue dorénavant avec leur apport. Nous devons mieux comprendre le parcours et l'expérience de nos usagers si nous voulons assurer une prestation humaine des services et répondre aux bons besoins.

Nous mettons donc l'épaule à la roue afin de nous centrer sur des éléments qui importent à nos usagers. Nous pourrions ainsi poser ensemble des actions rapides sur les insatisfactions pour améliorer les services, mais aussi mettre l'accent sur les bons coups.

Différents besoins ou pistes d'amélioration nous seront transmis par les usagers. Nous impliquerons alors les équipes terrain afin de trouver les bonnes solutions à ces besoins et pour leur transmettre l'essence des messages recueillis. Les équipes des secteurs dans lesquels il y aura des actions de captation seront donc mobilisées pour participer à l'amélioration de l'expérience de leurs usagers. Chaque direction planifiera son projet de captation d'ici la fin de l'année. Nous avons hâte de vous présenter, dans L'interligne de janvier, les projets spécifiques de chaque direction de notre établissement.

Novembre 2019

Mot du PDG et du PDGA	2
Les rencontres d'équipe par le PDG et le PDGA	3
Nouvelles des directions	4
Nouvelles des conseils professionnels et des comités	14
Section partenaires	15
Notre CISSS dans les médias	16
Nominations des gestionnaires	16
Activités à venir	18

Le CISSS de Chaudière-Appalaches, maintenant une « organisation apprenante »

À lire en page 3

Les services dentaires préventifs en milieu scolaire, c'est gagnant!

À lire en page 10

Le programme PREV : une porte ouverte et des distinctions

À lire en page 13

Mot du PDG et du PDGA

L'apport indispensable des usagers

Il y a deux ans déjà, le 27 octobre 2017, nous procédions au lancement officiel du partenariat avec les usagers et leurs proches au sein du CISSS de Chaudière-Appalaches. Les usagers présents à cette formidable rencontre d'échanges nous mentionnaient à quel point les petits gestes dans la prestation des soins et services font toute la différence pour les usagers et leurs proches, comment ces derniers désirent être impliqués dans leurs soins et services, mais également comment ils désirent nous aider à améliorer nos services.

Nous en sommes rendu aujourd'hui à une nouvelle grande étape de l'approche avec

la captation de l'expérience usager par le niveau stratégique de l'organisation. Oui, les usagers et leurs proches peuvent s'impliquer dans la prestation des soins et services qu'ils reçoivent des médecins, des spécialistes et des autres professionnels de la santé. Mais maintenant, c'est aussi à l'organisation d'imbriquer leurs avis, leurs points de vue et leurs commentaires à même notre stratégie organisationnelle.

Nous offrons une panoplie de soins et de services de santé. C'est notre raison d'être. C'est pour cela que nous sommes des gens de cœur unis pour le mieux-être de la population de Chaudière-Appalaches.



M. Daniel Paré, président-directeur général, et M. Patrick Simard, président-directeur général adjoint

Cette valeur de collaboration qui nous anime occupe une place primordiale, et avec raison.

*Si nous arrivons à améliorer nos soins et services, c'est que nous ne sommes pas seuls.
Travailler en collaboration avec nos usagers et leurs proches nous incite à nous dépasser dans la prestation des soins et services.*



**Campagne de sollicitation concertée
au profit de Centraide et des fondations**

**Merci
pour vos dons!**



Nouvelles des **directions**

Le CISSS de Chaudière-Appalaches... une « organisation apprenante »

La Direction générale

Par M. Daniel Paré, président-directeur général

C'est avec une grande fierté que le CISSS de Chaudière-Appalaches prend un premier engagement vers la reconnaissance d'une mission universitaire, soit devenir une « organisation apprenante », un acteur incontournable où l'enseignement, la recherche, le transfert et l'application des connaissances sont intégrés et structurés autour de l'excellence des soins et des services offerts aux usagers.

Ainsi, notre établissement de santé et de services sociaux s'engage à s'interroger sur ses pratiques, à innover et à agir pour s'adapter aux nouvelles réalités en tenant compte de l'expérience de l'utilisateur et d'offrir les meilleurs soins et services à notre population. C'est aussi vouloir être

une organisation qui présente une agilité, qui apprend de ses erreurs, qui explore des situations de développement et qui optimise la contribution de son personnel.

Au cours des derniers mois, de par nos actions, de par l'implication importante des usagers partenaires et des pairs aidant ainsi que des collaborations très dynamiques avec vous et nos multiples partenaires, nous avons fait la démonstration que nous étions une organisation apprenante.

La preuve : en septembre dernier, les experts d'Agrément Canada ont souligné dans leur rapport de visite que notre positionnement est déjà observable sur le plan de la prestation de soins et de services et prises de décisions fondées sur des principes éthiques, d'autant plus que l'enseignement universitaire est développé et que plusieurs activités de recherche sont réalisées dans une optique favorisant l'épanouissement des talents.

Cette reconnaissance d'Agrément Canada est riche et porteuse; les bénéfices de ce positionnement vont être profitables pour l'ensemble de nos employés et collaborateurs. Vous êtes tous l'ancrage de notre organisation apprenante.

Belle participation du CUCI de Chaudière-Appalaches au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers

La Direction générale

Par M^{me} Geneviève Gosselin, conseillère cadre au partenariat, comité des usagers et fondations

Du 16 au 18 octobre se tenait le congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) à Rivière-du-Loup. Sous le thème « De la simple collaboration au réel partenariat? », l'objectif de ce congrès visait à mettre en lumière la multiplicité des interactions sous toutes leurs formes qui mènent à l'amélioration effective de la qualité des soins et des services et pour laquelle les comités des usagers et de résidents ont un rôle fondamental à jouer tel que prévu par la loi.

Le congrès RPCU est une occasion exceptionnelle d'apprentissage, de formation et de réseautage pour les membres des comités de partout au Québec. Diverses conférences et plusieurs ateliers se sont succédés au cours de ces journées qui ont réuni plus de 500 personnes. Notre région était fort bien représentée puisque deux ateliers étaient présentés par des membres de comités d'usagers de Chaudière-Appalaches.

M. Normand Baker, agent de liaison au CU du Centre jeunesse, s'est entretenu avec les participants sur les différents parcours de collaboration en réadaptation. Également, M. Roger Lachance, président du CUCI, en collaboration avec M^{mes} Marielle Fortier, Michelle Cliche, Diane Anglehart et Annie Bernier ont présenté une approche empreinte de tendresse en CHSLD. Ils ont fait part de belles réalisations du CUCI, notamment la mise sur pied de la Table d'hébergement régionale.



Félicitations aux membres participants qui ont travaillé avec cœur et engagement dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des conditions de vie des usagers. Merci à M^{mes} Josée Chouinard, directrice du programme SAPA, Line Côté, chef de service à l'hébergement, et M. Benoit Cantin, agent d'information au Service des communications et des relations publiques, pour leur soutien à la réalisation de cet atelier.

Un nouveau site Web pour le CISSS de Chaudière-Appalaches : pertinent, accessible et convivial

La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Par le Service des communications et des relations publiques

C'est avec plaisir que nous vous annonçons la mise en ligne d'une toute nouvelle version du site Web de notre établissement. Le projet de refonte avait comme trame de fond l'amélioration de l'accès à l'information sur nos soins et services pour les usagers. Nous avons donc revu complètement la présentation et l'organisation du contenu afin d'améliorer la convivialité de la plateforme.

Les sections de l'ancien site Web ont été transférées et adaptées afin de bien s'intégrer au nouvel environnement qui compte un total de 2 900 pages Web. Parmi les nouveautés, le site a été développé en conformité aux standards d'accessibilité Web. L'accessibilité permet aux personnes handicapées et à celles qui ont des difficultés particulières d'avoir accès à l'information sur le Web et de pallier certaines contraintes techniques pour faciliter la navigation. Autre fonctionnalité intéressante, l'affichage de la plateforme s'adapte maintenant aux appareils mobiles (ex. : téléphone, tablette).

Notons également que lors du développement du site, des usagers partenaires ont participé à des tests de navigation, ce qui nous a permis d'apporter des ajustements afin de s'assurer de répondre aux besoins des utilisateurs.

En plus d'offrir une foule d'informations sur les soins et services offerts à la population, le site présente des sections s'adressant aux chercheurs d'emploi ainsi qu'aux médecins, partenaires et professionnels de la santé. L'information organisationnelle est toujours accessible ainsi que celle sur les Fondations et les droits des usagers.

Une nouvelle adresse à retenir pour faciliter l'accès : www.cisssca.com

Le site est maintenant accessible au www.cisssca.com. N'hésitez pas à partager cette adresse aux usagers. Nous avons redirigé plusieurs liens de l'ancienne adresse (www.cisss-ca.gouv.qc.ca) vers le nouveau site. Malgré tout, il est possible que d'anciens liens ne soient plus fonctionnels en raison de la nouvelle structure. De plus, les moteurs de recherche (ex. : Google) mettront un certain temps avant d'afficher les pages de notre nouveau site dans leurs résultats de recherche.

Dans les prochains mois, nous allons continuer d'apporter des ajustements au site. Si vous constatez une erreur (ex. : lien non fonctionnel), n'hésitez pas à nous la signaler par courriel à l'adresse : 12cisss-ca_communication@sss.gouv.qc.ca.

Nous sommes convaincus que cette nouvelle mouture de notre site Web améliorera l'expérience de navigation de nos usagers. Nous remercions toutes les personnes qui ont contribué au projet de refonte.



Accès à l'emploi

La Direction du programme santé mentale et dépendance

Saviez-vous qu'il existe une entente pour soutenir la démarche d'intégration en emploi des personnes présentant des problématiques de santé mentale, psychosociale ou de dépendance? Trajectoire, calendrier de déploiement et entente complète sont accessibles sur la page intranet :

[Accès à l'emploi.](#)

Nouvelles en santé et sécurité au travail

La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Par le Service de la santé et de la sécurité au travail

Du 21 au 25 octobre, nous avons souligné la Semaine de la santé et de la sécurité au travail sous le thème « Évitez les accidents : agissons sur notre environnement ». Plusieurs installations ont été visitées lors de la tournée de notre équipe.

Vous avez été nombreux à nous remercier de cette belle initiative dans vos milieux de travail afin de discuter de santé et de sécurité au travail en plus de recevoir une délicieuse pomme croquante. Nous remercions la CSN d'avoir participé à la distribution des pommes avec nous!

Plusieurs d'entre vous ont participé au concours « Cherche et trouve dans l'intranet » qui vous donnait la chance de gagner l'un des quatre certificats-cadeaux d'une valeur de 50 \$ chez Sports Experts.



Bravo à tous les gagnants du concours!

- M. Stéphane Belleau (Lévis)
- Mme Éliise-Anne Bellemare (Montmagny)
- Mme Manon Laroche (Thetford Mines)
- Mme Mélanie Ferland-Landry (Concorde)

Nous vous donnons rendez-vous l'an prochain! Entre-temps, n'oubliez pas, agissez sur votre environnement de travail, vous y serez gagnant à coup sûr.

Déclarez, prenez action et soyez à l'affût!



Connaissez-vous le DAAT-12?

Non? Remédions à la situation. Le DAAT-12 est le formulaire « Déclaration de l'employé et Analyse d'Accident du Travail ou d'une situation à risque ».

Vous êtes membre du personnel et vous vous êtes blessé? Vous vivez des situations à risque sans être blessé? Vous vivez des agressions verbales ou physiques?

Un seul formulaire pour déclarer votre situation : le **DAAT-12**.

Le formulaire est conçu pour être rempli rapidement par des choix de réponses principalement. Afin d'assurer une prise en charge des événements à risque dans notre établissement et de prioriser les bonnes actions en prévention, nous vous invitons à déclarer les événements qui surviennent au quotidien.

Nous sommes là pour vous aider à améliorer votre environnement de travail et votre bien-être au travail.

- Le Service de la santé et de la sécurité au travail
- Votre comité paritaire en santé et sécurité au travail
- Votre comité sur la prévention de la violence au travail
- Votre comité sur la prévention des troubles musculo-squelettiques
- Votre comité sur la prévention des chutes
- Votre comité sur la santé psychologique

La non-tolérance de l'incivilité des usagers envers les membres du personnel

Le projet pilote sur la non-tolérance de l'incivilité des usagers envers les membres du personnel avance à grands pas. Nous sommes heureux de vous mentionner que des outils sur la prévention et la gestion de la violence sont sur le point d'être diffusés aux équipes ciblées par les travaux.

À la fin du projet pilote, une analyse sera effectuée afin d'exporter les solutions mises en place à l'ensemble du personnel de notre organisation. Surveillez les communications.

Le comité sur la prévention de la violence au travail : Mme Emmanuelle Cloutier, Mme Christyne Côté, Mme Karolanne Cyr, Mme Annie Dubois, Mme Manon Douville-Cadrin, Mme Jessica Falardeau, Mme Isabelle Joseph, Mme Jennifer Larose, M. Martin Lemieux, M. Alexandre Pelletier, Mme Louise-Andrée Poulin, Mme Patricia Pouliot et Mme Joannie Roy

Création du comité menu

La Direction de la logistique

Par M^{mes} Marie-Claude Pigeon, nutritionniste en gestion, et Annie Laforest, chef de service des activités d'alimentation

Au cours des derniers mois, la Direction de la logistique a mis sur pied un comité menu qui a pour mandat d'assurer l'évolution positive de l'offre alimentaire harmonisée du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Le comité est formé d'une technicienne en diététique, de chefs de service alimentaire et de nutritionnistes ayant chacun un rôle à jouer : la technicienne en diététique, par son contact privilégié avec l'utilisateur au moment des repas, peut faire part des préférences de la clientèle, les chefs de service alimentaire s'assurent d'une production alimentaire de qualité et conforme aux normes et les nutritionnistes portent une attention particulière à la qualité nutritive des mets. Tous ont à cœur d'offrir des repas variés, sécuritaires et satisfaisants pour la clientèle.

La responsabilité du comité menu est de planifier les menus saisonniers, les menus festifs, comme ceux du temps des Fêtes, et les menus thématiques tel que le repas « cabane à sucre ». Chaque menu est évalué et adapté en fonction des différentes textures d'aliments requises pour la clientèle. Ainsi, ceux qui nécessitent des aliments de texture molle, hachée ou purée bénéficient également d'une variété de mets sécuritaires et de grande qualité.



L'évolution du menu ne serait pas possible sans le travail des cuisiniers qui développent et standardisent de nouvelles recettes afin d'offrir un menu savoureux, nutritif, sécuritaire et réconfortant à l'ensemble de la clientèle.



Collation de Noël

Partageons un moment ensemble!

Profitez de cette pause pour aller à la rencontre de vos collègues et échanger de bons vœux en dégustant une succulente bouchée de sucre à la crème et/ou de barre santé.

Le jeudi 5 décembre 2019

En cas de tempête, reportée au jeudi 12 décembre.



Thetford Mines a accueilli son premier colloque interprofessionnel en soins respiratoires

La Direction des services multidisciplinaires

Le CISSS de Chaudière-Appalaches a tenu, le 1^{er} novembre, son premier colloque interprofessionnel en soins respiratoires, à la Cache du Domaine, à Thetford Mines.

L'événement a permis de rassembler des médecins, inhalothérapeutes, infirmières, résidents en médecine et étudiants afin de partager les meilleures pratiques et d'acquérir de nouvelles connaissances dans le domaine. À cet effet, six conférenciers chevronnés ont partagé leur expertise, ce qui a permis de nourrir la réflexion des invités en matière de soins respiratoires et de fournir des outils pertinents à leur pratique au quotidien.

« Cette initiative locale provient d'une équipe passionnée par son domaine et qui a à cœur d'offrir des soins et des services de qualité à la population. Dans le contexte où les connaissances se développent sans cesse, que les pratiques et les stratégies d'intervention se raffinent, le partage réalisé aura, sans aucun doute, des impacts bénéfiques pour les professionnels de la santé,

mais aussi pour les usagers », a indiqué M^{me} Marie-Claude Bélanger, directrice des services multidisciplinaires.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches remercie le comité organisateur et ses précieux partenaires pour la réussite de cet événement.

Membres du comité organisateur et la directrice des services multidisciplinaires



De gauche à droite : M^{mes} Nancy Veilleux, chef de service, Sandra McCutcheon, Marie-Claude Bélanger et D^{re} Cindy Bouchard. Absente : M^{me} Vanessa Laquerre

Renseignements de tiers

La Direction des services multidisciplinaires

Savez-vous ce que la loi stipule concernant les renseignements de tiers?

« Un tiers est toute autre personne à l'exception de l'utilisateur lui-même ». Un usager n'a pas le droit d'être informé de l'existence d'un renseignement ou de recevoir un renseignement contenu dans son dossier qui a été fourni par un tiers, s'il en résulte une possible identification du tiers, à moins que ce dernier ait consenti par écrit à ce que ce renseignement et sa provenance soient révélés à l'utilisateur (LSSSS, art. 18; Loi sur l'accès, art. 88).

Cependant, une telle restriction ne s'applique pas lorsque le tiers en question est un professionnel de la santé ou des services sociaux ou un employé dans l'exercice de

ses fonctions. À noter qu'un stagiaire étudiant est assimilé à un professionnel de la santé ou des services sociaux (LSSSS, art. 18, 2^e al.).

Chaque situation est différente, il faut constamment exercer son jugement professionnel. En cas de doute, n'hésitez pas à vous référer à l'archiviste médicale.

En résumé, les critères obligeant l'archiviste médicale à cacher une information :

- Le renseignement a été fourni par un tiers : prohibition absolue de transmettre ce type de renseignement et absence du droit d'être informé de l'existence de ce type de renseignement;
- L'absence d'autorisation de ce tiers : nous devons respecter la vie privée de ce tiers à moins que celui-ci autorise la divulgation;
- L'information de l'existence ou la communication de ce renseignement permettrait d'identifier ce tiers : en cas de doute, le principe de la protection de la confidentialité prévaut;
- Ce tiers n'est pas un professionnel de la santé ou des services sociaux ni un employé d'un établissement du réseau.

Accès aux renseignements confidentiels par un policier

La Direction des services multidisciplinaires

Saviez-vous que l'autorisation écrite de l'usager est requise pour communiquer de l'information le concernant à un policier?

À défaut de cette autorisation, le policier doit fournir une ordonnance de communication

(mandat de perquisition) émise par le tribunal excepté lors d'une situation d'urgence, c'est-à-dire lorsqu'il y a un motif sérieux de croire que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiables est en danger.

Dans ce cas, seuls les renseignements nécessaires pour leur porter secours peuvent être communiqués par une personne autorisée à le faire (Loi sur l'accès, art. 59 al.4 et 59.1; LSSSS, art. 19.0.1).

Échange d'informations intra-installations concernant un usager

La Direction des services multidisciplinaires

Saviez-vous qu'il est possible pour les professionnels de la santé, qui travaillent dans nos différentes installations d'échanger des informations relatives à un usager, et ce, sans son autorisation?

Bien sûr, l'accès à ces informations doit être nécessaire et pertinent à l'exercice de vos fonctions et doit être utilisé uniquement pour la bonne continuité des services offerts à l'usager. Bien que l'échange d'informations à l'intérieur de notre établissement soit permis, nous avons l'obligation de nous assurer de la protection de ces informations concernant l'usager.

Pour obtenir des informations contenues au dossier de l'usager, vous devez obligatoirement remplir le formulaire « Demande d'accès à l'information au dossier de l'usager intra-installations du CISSS de Chaudière-Appalaches » et l'adresser aux archives de l'installation concernée.

Par contre, si vous recevez des demandes verbales provenant des professionnels de la santé de notre établissement afin de recevoir des informations ou des documents, nous vous invitons à inscrire une note au dossier mentionnant le contexte entourant la demande d'informations ainsi que le contenu des informations communiquées, et ce, afin d'en conserver une trace.

Pour tous les détails concernant ce partage d'informations qui concerne uniquement les installations du CISSS de Chaudière-Appalaches, veuillez [consulter l'intranet](#).

Prendre note que ce partage d'informations ne s'applique pas aux informations obtenues en application de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), laquelle prévoit un régime particulier en ce qui a trait à la confidentialité.

Filière confidentielle – Dossier sous clé

La Direction des services multidisciplinaires

Savez-vous qu'il est possible de placer un dossier sous clé?

Tout à fait! L'objectif est de préserver l'intégrité des dossiers à caractères exceptionnels, de protéger les renseignements concernant l'usager et d'éviter le risque de consultation par des personnes non autorisées.

La demande de la mise sous clé, adressée à l'archiviste médicale de votre installation, peut être faite par l'usager lui-même, sa

famille, un employé, le commissaire aux plaintes, le gestionnaire des risques, le directeur des services professionnels ou des services multidisciplinaires ou le responsable de l'accès à l'information.

Voici des raisons pour lesquelles un dossier peut être mis sous clé :

- À la suite d'une plainte ou d'une poursuite contre l'établissement;
- À la suite d'une plainte ou d'une poursuite contre un employé de l'établissement;

- Afin d'assurer un contrôle supplémentaire quant à l'accès d'un dossier ou d'une partie d'un dossier;
- Dossier d'adoption;
- Personnalité connue.

Bien sûr, la mise sous clé d'un dossier doit être une mesure d'exception et doit être justifiée. Référez-vous à l'archiviste médicale de votre installation pour plus de détails à ce sujet.



**L'information en santé:
CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ
vont de pair**

La protection des renseignements personnels

La Direction des ressources informationnelles

Le CISSS de Chaudière-Appalaches prodigue chaque année des soins à des dizaines de milliers de personnes. Toutes possèdent un dossier médical dans notre établissement et nous sommes les gardiens de ces dossiers.

- N'accédons qu'aux renseignements en lien avec notre travail;
- Évitions d'expédier des renseignements personnels par courriel;
- Verrouillons notre ordinateur lorsque nous quittons notre poste de travail, même pour un court moment;
- Fermons notre session de travail lorsque nous quittons l'établissement;
- Déclarons rapidement à notre supérieur toute erreur ou tout incident dont nous sommes témoins;

- Rangeons les dossiers confidentiels sous clé, à l'abri des regards indiscrets;
- Ne laissons jamais un patient seul devant un ordinateur affichant des données à l'écran;
- Conservons notre mot de passe confidentiel afin d'éviter une usurpation d'identité;
- Naviguons sur des sites Internet qui concernent notre travail;
- Soyons vigilants avec les personnes inconnues qui flânent ou qui posent trop de questions.

Ce n'est pas parce que nous avons accès au dossier patient électronique (DPE) que nous pouvons consulter tous les dossiers. Que ce soit le nôtre, celui de notre enfant, notre

conjoint, notre sœur, notre frère, voire celui de notre voisin, une seule règle s'applique : c'est interdit si ce n'est pas en lien avec le travail. Les archives sont les gardiens du dossier patient : cela était et cela restera ainsi même si le support a changé. Des autorisations ont toujours été nécessaires pour consulter des données médicales. Sur ce point, rien n'a changé.

Soyez vigilant, car toute action est journalisée dans le DPE et des accès non autorisés peuvent entraîner des mesures disciplinaires.

Les risques de la communication par courriel

La Direction des ressources informationnelles

Que ce soit pour rester en contact avec nos proches ou pour travailler efficacement, le courriel a révolutionné nos façons de communiquer. En effet, nous utilisons le courriel tous les jours depuis de nombreuses années et il serait difficile de s'en passer.

Par contre, sommes-nous conscients du chemin parcouru par notre courriel?

Lorsqu'un employé de notre établissement envoie un courriel à un collègue de l'organisation ou du réseau de la santé et des services sociaux, le message est sécurisé par

une méthode de chiffrement. Cela veut dire qu'il est en quelque sorte protégé et que son envoi se fait de façon directe, sans passer par d'autres serveurs, ce qui évite toute interférence possible entre l'auteur et son destinataire. Toutefois, un courriel envoyé à l'extérieur du réseau de la santé et des services sociaux équivaut à envoyer une carte postale. De ce fait, toute sécurité est perdue, car ce courriel passe par plusieurs serveurs avant d'arriver à destination. Les risques d'espionnage électronique et de perte de données sont donc réels.

Qu'advient-il si un usager désire communiquer avec un intervenant de notre établissement?

Vous devez faire signer à l'usager concerné un formulaire de consentement. Il est disponible sur le partage « P » pour les commander par le biais des approvisionnements et aussi en format DCI.

Communication d'informations cliniques par courrier électronique

La Direction des ressources informationnelles

Saviez-vous que la Politique de sécurité de l'information du CISSS de Chaudière-Appalaches émet des règles concernant la communication d'informations cliniques d'un usager par des moyens électroniques?

En effet, [la politique](#) stipule que la transmission de renseignements personnels ou confidentiels par courrier électronique (Internet, texto ou autre) est interdite, à moins que :

- L'utilisateur ait pris les mesures requises de chiffrement prévues par l'organisme;

- Ce moyen ait été jugé sécuritaire à la suite d'une évaluation des risques de sécurité qui a été effectuée au préalable par le responsable de sécurité de l'information, ce qui est le cas pour le courrier électronique entre les adresses prénom.nom@ssss.gouv.qc.ca seulement;
- L'usager ait préalablement consenti par écrit à ce que l'on communique ses informations à d'autres intervenants du réseau (autre que les intervenants du CISSS de Chaudière-Appalaches) ou avec lui par ce moyen, sauf dans les cas où cette communication est autorisée par la loi.

Il est obligatoire d'avoir l'autorisation de l'usager avant d'envoyer toute communication par un moyen électronique. Pour ce faire, le CISSS de Chaudière-Appalaches a élaboré un formulaire nommé : « [Formulaire d'autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique](#) ». La page 2 du formulaire doit être présentée à l'usager pour que son autorisation soit valide. Cette autorisation demeure valide jusqu'au moment où l'usager vous signifie qu'il retire son autorisation.

Les services dentaires préventifs en milieu scolaire, c'est gagnant!

La Direction de santé publique et la Direction du programme jeunesse

Comme la carie dentaire demeure toujours la maladie qui affecte le plus d'enfants en bas âge, plusieurs actions sont prises par le CISSS de Chaudière-Appalaches afin de diminuer ce problème. Parmi ces actions, un dépistage systématique de tous les enfants de maternelle pour identifier les enfants à risque élevé de carie est proposé afin de leur offrir un suivi préventif individualisé comprenant l'acquisition de bonnes habitudes d'hygiène dentaire, de saines habitudes alimentaires et l'application de produits fluorés.

De plus, diverses activités de dépistage pour le besoin de scellant dentaire sont aussi effectuées à différents niveaux scolaires pour sceller les faces à risque des premières et deuxième molaires permanentes.

En collaboration avec le milieu scolaire, le CISSS de Chaudière-Appalaches a voulu mesurer le taux de satisfaction des parents concernant cette offre de service à l'école par l'entremise d'un sondage dont voici les résultats. Forte de ces résultats, la Direction de santé publique compte bien consolider et maintenir son offre de services dentaires préventifs en milieu scolaire au primaire et l'accroître au secondaire.

Questions	Très en accord et plutôt en accord
Êtes-vous favorable à la présence d'une hygiéniste dentaire à l'école?	97 %
Êtes-vous favorable à ce que les services dentaires offerts aux enfants se donnent et continuent de se donner à l'école durant les heures de classe?	96 %
Est-ce que vous considérez être bien informé sur la nature des traitements qui sont administrés à votre enfant (suivis préventifs, scellants, etc.)?	93 %
Est-ce que vous êtes satisfait des services d'application de fluorure et de scellants donnés à votre enfant?	97 %
Souhaitez-vous que le CISSS de Chaudière-Appalaches continue d'offrir des services de santé dentaire en milieu scolaire?	97 %

Des commentaires très favorables ont complété ce sondage.

Il s'agit d'un suivi précieux que vous offrez à nous, parents, et à nos enfants. Merci beaucoup!

Merci énormément d'aider les familles qui sont beaucoup moins en moyen.

Ça aide à conscientiser encore plus l'enfant à prendre soin de ses dents.

Je trouve que c'est une ressource indispensable. Chaque fois que mon fils voit l'hygiéniste dentaire à l'école, il redouble d'ardeur sur son hygiène dentaire. Merci!



De jeunes joueurs de hockey choyés par Bauer

La Direction du programme jeunesse

Plusieurs jeunes, hébergés au Centre de réadaptation et d'adaptation pour jeunes en difficulté de Lévis, ont été gâtés par Bauer. En effet, l'entreprise a fait don de matériel pour jouer au deck hockey tel que bâtons, balles, buts en plus d'équipement pour gardien de but : jambières, mitaines, blocks, plastrons et masques. Depuis plusieurs années, le deck hockey est devenu un sport populaire au Centre de réadaptation et les jeunes y jouent plusieurs fois par semaine.

En plus de ce matériel très prisé par les jeunes, l'un d'eux a reçu un équipement complet de gardien de but. Il rêvait d'avoir son propre équipement de gardien en vue de s'inscrire dans une ligue à l'extérieur du Centre de réadaptation. Grâce à Bauer, son rêve est exhaussé.

Par le deck hockey, le hockey ou un autre sport, les jeunes apprennent à avoir de saines habitudes de vie et le sport est un incontournable pour eux. Le sport est utilisé pour travailler avec les enfants l'ensemble des objectifs. Ils vont apprendre à gérer leurs émotions dans le sport. Ils vont vivre des réussites, apprendre leurs intérêts ainsi que développer leur motricité. Les intervenants les amènent à se dépasser et à apprendre à travailler en équipe.

Au total, ce sont plus de 200 jeunes annuellement qui pourront utiliser le matériel de deck hockey offert par Bauer.

Un merci spécial à M. Alexandre Guay, éducateur spécialisé, pour sa grande contribution au projet.



De gauche à droite : M. Philippe Jean, de Bauer, et M. Alexandre Guay, éducateur spécialisé, Programme jeunesse

Du nouveau à l'Hôtel-Dieu de Lévis

La Direction des soins infirmiers, la Direction des services professionnels et la Direction des services techniques

Bonne nouvelle! Les travaux en lien avec le projet de réaménagement de l'unité vasculaire intégrée, de l'unité coronarienne, de l'unité des soins intensifs-intermédiaires et de l'unité des soins palliatifs avancent à grands pas. Toutes les équipes sont à pied d'œuvre et mettent la main à la pâte pour que tout se déroule comme prévu. Et ça fonctionne...

Nouveau salon de la famille aux soins intensifs

Un tout nouveau salon de la famille a vu le jour à l'unité des soins intensifs à la mi-novembre. Ce nouveau salon, deux fois plus grand que le précédent, est séparé en deux sections qui permettent d'isoler une famille en deuil ou en crise à la suite d'une annonce de diagnostic ou autre par un médecin. De plus, il est doté d'un frigo, d'une cafetière et d'une télévision qui sont à la disposition des familles.

Déménagement prévu des soins palliatifs et de fin de vie dans leurs nouveaux locaux

L'unité des soins palliatifs et de fin de vie ainsi que la Direction de la recherche et de l'enseignement universitaire déménageront dans leurs nouveaux locaux au quatrième étage du Pavillon Lemoine et une partie dans le Pavillon des Augustines, dès le 9 décembre prochain. L'unité est réaménagée de façon à offrir un environnement plus adapté et confortable tout en permettant un accompagnement mieux personnalisé pour les personnes en fin de vie. De plus, elle sera située dans un endroit mieux isolé permettant ainsi davantage de moments de plénitude et d'intimité aux usagers et leur famille.

Enfin, l'espace laissé vacant par l'unité des soins palliatifs et de fin de vie, au cinquième étage, permettra l'ajout d'espaces pour la relocalisation des lits de santé physique.

Enfin, les travaux de l'unité coronarienne au 7 000 devraient débuter en février prochain.

Nous en profitons pour remercier toutes nos équipes interdisciplinaires qui travaillent fort sur le terrain pour mener à bien l'avancement des travaux. Merci également à la Fondation Hôtel-Dieu de Lévis pour son implication dans ce projet.

Pour plus d'information sur ce grand projet, lisez « [Info-Travaux](#) » dans l'intranet.

Première édition de la Journée des référents du CRIC

La Direction des services professionnels

Par le comité scientifique de l'événement

Le 1^{er} novembre se tenait la première Journée des référents du CRIC au Centre de congrès et d'expositions de Lévis. Plus de 75 référents (médecins et professionnels), en provenance de l'ensemble du territoire de Chaudière-Appalaches, se sont donnés rendez-vous afin de venir assister à cette première édition qui avait pour objectif de faire connaître l'offre de service du CRIC pour la clientèle de cancérologie de la région.

Les participants ont eu l'occasion d'en apprendre davantage sur différents sujets tels que les traitements de base en radiothérapie, l'investigation et l'oncologie pulmonaire, la recherche clinique en oncologie, les approches thérapeutiques en cancer du sein ainsi que la gestion des effets secondaires des thérapies systémiques.

Cette journée fut un franc succès. Nous remercions chaleureusement les conférenciers de cette première édition, de même que les commanditaires grâce auxquels l'événement a été rendu possible.

C'est avec plaisir que nous vous donnons rendez-vous l'automne prochain, pour la deuxième édition de la Journée des référents du CRIC.



Réaménagement de la clinique externe de gastroentérologie de l'Hôtel-Dieu de Lévis

La Direction des services professionnels

La clinique externe de gastroentérologie de l'Hôtel-Dieu de Lévis a bénéficié du réaménagement de certains espaces au courant des derniers mois. Quelques détails restent à peaufiner. Le réaménagement de cette unité vient de se terminer. Dans l'optique des valeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches, ces travaux permettront à l'utilisateur de bénéficier d'un parcours de soins plus facilitateur et dans le respect de la confidentialité dont l'utilisateur doit bénéficier dans son parcours de soins (accueil,

évaluation et attente en pré-examen, récupération en post-examen).

Pour les travailleurs, le décloisonnement de la salle de recouvrement permettra d'évoluer dans un environnement ouvert et permettant d'avoir une vue d'ensemble sur les usagers à partir du poste de garde. Le système Triax sera disponible dans tous les espaces cliniques afin de faciliter l'approvisionnement et la disponibilité du matériel de soins.

Nous tenons à remercier tous les professionnels liés au projet ainsi qu'au personnel de l'unité ayant grandement contribué à la réalisation de ce projet.

Connaissez-vous votre Politique sur le consentement aux soins, aux services et à la recherche?

La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique et les comités d'éthique clinique et organisationnelle

Cet article est une suite de ceux publiés dans les éditions de juin et de septembre 2019. Vous y trouverez les réponses aux questions posées dans l'article de septembre.

Le consentement doit être libre

Un consentement est libre lorsqu'il est donné par une personne, de son plein gré, en pleine possession de ses moyens, alors qu'elle est en mesure de recevoir l'information sur les soins ou la recherche, et d'exprimer une décision sans crainte ni menace ni pression. Dans certains contextes, on peut être tenté d'associer l'adhésion à des valeurs autres que les nôtres (religieuses ou culturelles), mais la liberté de conscience et de religion fait partie de nos libertés fondamentales.

Aussi, à la demande de l'utilisateur ou du participant à la recherche, le personnel peut exprimer son opinion, mais sans pression ni insistance. Le jugement professionnel est très important, mais doit demeurer uniquement dans cette sphère. En recherche, il est important d'éviter la méprise ou le malentendu thérapeutique.

Le droit de refus

L'utilisateur ou le participant à la recherche peut accepter le soin ou la recherche proposé ou le refuser. Le refus n'est pas une

manifestation de l'inaptitude ou de l'incompréhension. Il est avant tout l'expression de l'autonomie de la personne. Tout comme le consentement, le refus doit être libre et éclairé. Dans certaines circonstances (mineurs et majeurs inaptes), des exigences légales sont à respecter.

Les décisions de l'utilisateur peuvent être différentes, voire contraires de ce à quoi s'attend le professionnel. Ce dernier peut vivre un inconfort, un malaise éthique, mais dans ce conflit de valeurs – protection contre autonomie – c'est l'autonomie qui est à prioriser si l'utilisateur est apte à consentir aux soins (ou si le consentement substitué est fait dans l'intérêt du majeur représenté).

Le consentement doit être éclairé

Un consentement éclairé signifie que la personne a reçu toute l'information nécessaire pour prendre sa décision, à savoir consentir ou refuser le soin ou la recherche proposé. Ensuite, il faut s'assurer que l'information a été comprise. Le langage utilisé doit être clair et compréhensible selon le niveau de littératie de l'utilisateur. On définit la littératie comme étant la capacité d'une personne à lire et à comprendre un texte, lui permettant de maîtriser suffisamment l'information écrite pour être fonctionnelle en société. Il existe des méthodes pour vérifier la compréhension. Il faut retenir que l'obligation d'informer incombe au professionnel de la santé et des services sociaux.

Question

Est-ce que la signature sur un formulaire de consentement est suffisante pour protéger un professionnel contre une plainte?

Vous trouverez la réponse dans le prochain et dernier article de cette série portant sur le consentement aux soins, aux services et à la recherche.



Le programme PREV : une porte ouverte et des distinctions

La Direction des soins infirmiers

Par M^{me} Fanny Rouleau, kinésiologue

Le programme PREV (prévention secondaire et réadaptation cardiovasculaire) du CISSS de Chaudière-Appalaches a tenu ses portes ouvertes, le 6 novembre, au CLSC de Lévis. Cet événement se voulait une occasion de faire connaître le programme et ses services à tous les professionnels de la santé, médecins et gestionnaires. Plusieurs employés ont répondu à l'appel et ont pu discuter avec les membres de l'équipe du PREV et d'anciens usagers. L'événement a aussi été l'occasion d'en apprendre davantage sur la réadaptation cardiaque et ses bénéfices sur la santé des usagers. De plus, un tirage a eu lieu, et ce sont M^{mes} Geneviève Dumont et Julie Gagné qui ont mérité un chandail aux couleurs du programme et un podomètre.

Le programme se distingue!

Le programme PREV s'est vu remettre deux prix au Gala d'excellence du CISSS de Chaudière-Appalaches, le 24 octobre, dans les catégories « Amélioration de l'accessibilité aux soins et services » et « Innovation, apprentissage et rayonnement ». Toute l'équipe en est très fière et continue de viser l'excellence des soins pour les usagers. Rappelons que le programme PREV a le mandat d'offrir des services afin d'aider les usagers ayant une maladie vasculaire à recevoir des soins et services en réadaptation cardiaque. Mis sur pied en janvier 2016, il aide les usagers à prendre en charge leur maladie et à diminuer les risques de récurrence et/ou de détérioration de leur état de santé.

Une équipe de kinésiologues, infirmières, nutritionniste, pharmacien, cardiologue et neurologue collabore à traiter la clientèle vasculaire efficacement en toute sécurité, et ce, depuis sa mise sur pied. Une offre de service exemplaire et adaptée à la clientèle a permis au programme de devenir une référence dans le domaine de la réadaptation cardiovasculaire. Le programme PREV a été bâti selon les recommandations canadiennes et les indicateurs de qualité en vigueur.

De par ces services de haute qualité, il rayonne au Québec et au Canada. En janvier 2020, ce sont 1 400 usagers qui auront bénéficié du programme.

Merci à tous les visiteurs!



Félicitations au programme PREV qui s'est vu remettre deux prix au Gala d'excellence



Une infirmière prête à relever des défis!

La Direction des soins infirmiers

Par la Direction des soins infirmiers et le comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers (CECII)

Nous vous présentons une jeune infirmière qui a deux ans d'expérience, mais qui se démarque déjà par son travail. Il s'agit de M^{me} Anabelle Roussel, infirmière à l'Unité de médecine-chirurgie de l'Hôpital de Montmagny.

M^{me} Roussel est une personne positive qui a une bonne capacité d'analyse, un bon jugement clinique et qui est très responsable. Malgré son jeune âge, elle a gravi les échelons jusqu'à occuper la fonction d'assistante infirmière-chef sur son unité pendant une certaine période l'été dernier, et ce, sans avoir suivi de formation spécifique. Cela démontre toute sa capacité à relever des défis et à s'adapter à différentes situations. M^{me} Roussel a à cœur les usagers : « Ils sont le centre de mon travail, ils méritent l'excellence des soins. »

Personne très humaine, elle aime échanger avec eux, les guider et croit qu'ils méritent le plus grand des respects. Pour ce faire, elle cherche toujours à en apprendre davantage sur les meilleures pratiques qu'elle peut mettre en application pour améliorer l'état de santé des usagers.

Elle aime également le travail d'équipe et les échanges avec ses collègues : « Je crois beaucoup au travail d'équipe. C'est la clé du succès. C'est ce qui permet de développer la confiance en soi et une bonne ambiance de travail. Les échanges avec les collègues, que ce soit des infirmières ou d'autres professionnels de la santé, lui donnent aussi l'occasion d'acquérir de nouvelles connaissances, ce qui nourrit sa soif d'en savoir toujours plus sur son métier.

Enfin, voulant continuellement se dépasser et étant prête à relever de nouveaux défis et à diversifier ses expériences, M^{me} Roussel poursuit ses études pour obtenir son baccalauréat en soins infirmiers. Dans l'un de ces travaux scolaires qu'elle a pu concrètement mettre en pratique dans son travail sur son unité, elle a développé, en collaboration avec une collègue, une fiche technique pour la réalisation de prélèvement sanguin par ponction capillaire. Cela va permettre de guider les employés sur la réalisation de cette technique.

Félicitations à vous et merci pour votre travail! Nous vous souhaitons une longue carrière au CISSS de Chaudière-Appalaches.



Pour être mieux informé sur les soins palliatifs et de fin de vie

La Direction des services professionnels

Par M^{me} Manon Lapointe, conseillère cadre en soins infirmiers spécialisés clientèle médecine, services diagnostics, hémodialyse, lutte au cancer et soins palliatifs et de fin de vie

La Loi concernant les soins de fin de vie a été adoptée en décembre 2015 par le gouvernement du Québec. Depuis ce temps, de nombreuses actions ont été menées au CISSS de Chaudière-Appalaches (ajustement de l'offre de service, formation du personnel, etc.) pour offrir à nos usagers les soins palliatifs et de fin de vie selon les orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Il y a trois ans, le MSSS a réalisé une campagne d'information sur la nouvelle loi. Afin de continuer à informer et à sensibiliser nos employés sur ce sujet, nous allons diffuser dans les dix prochaines éditions de L'interligne des mythes et des réalités associées aux soins palliatifs et de fin de vie.

Vous voulez obtenir plus d'information sur les soins palliatifs et de fin de vie? Nous vous invitons à consulter le site [Web du MSSS](#) sur ce sujet.

Les membres du comité d'outils cliniques soins palliatifs et de fin de vie



Mythe entourant les soins palliatifs et de fin de vie

**Mythe n°1 :
Les soins palliatifs précipitent la mort.**

Réalité : Les soins palliatifs n'ont pas pour effet de précipiter la mort. Ils visent à assurer le confort de l'utilisateur et à optimiser sa qualité de vie, depuis le diagnostic d'une maladie avancée jusqu'à la fin de vie.

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

Nouvelles des **conseils professionnels** et des **comités**

Des nouvelles du conseil multidisciplinaire

Par le comité organisateur

Saviez-vous que le conseil multidisciplinaire (CM) est toujours à la recherche de répondants?

Un répondant est un membre du CM qui agit à titre d'agent de liaison entre les membres du CM sur le terrain et les membres du

comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM). Il permet de faciliter l'échange d'information et d'assurer au CECM de prendre le pouls du terrain sur l'ensemble du territoire. Le temps d'implication estimé pour ce rôle est de six heures par année : il devient donc possible de s'impliquer sans se sur-

charger. De plus, devenir répondant est une belle occasion de créer de nouveaux liens avec des professionnels des autres horizons et de bénéficier d'une plateforme de réseautage interdisciplinaire supplémentaire. Pour plus de renseignements, contactez myriam_rousseau@ssss.gouv.qc.ca



JE SUIS CM (Conseil multidisciplinaire) ET TOI?

Du 25 novembre au 13 décembre, **courez la chance de gagner une des trois cartes-cadeaux de 25\$ chez Sports Experts!** Un sondage par semaine, une chance de gagner à chaque participation.

Bonne chance à tous!

Présentation d'un comité de pairs

Le comité de pairs de M^{me} Marie-Pier Blais et ses collègues ont réalisé une vidéo qui s'adresse au personnel de soins en hébergement afin de démystifier la dysphagie. La vidéo est accessible dans l'intranet en cliquant sur [ce lien](#).

Section **partenaires****Activité reconnaissance de la Fondation de l'hôpital de la région de Thetford**

La Fondation de l'hôpital de la région de Thetford a tenu une activité reconnaissance en l'honneur de ses donateurs, le 11 novembre. C'est en présence des représentants de la communauté d'affaires, médicale et politique, que la Fondation a remercié tous les acteurs ayant contribué au succès de sa campagne qui a permis d'amasser un montant de plus de 220 000 \$ afin d'acquérir de nouveaux équipements pour l'hôpital.

« Nous voulons vous présenter avec beaucoup de fierté et de satisfaction deux réalisations majeures pour l'hôpital. Elles permettent aux gens de chez nous de recevoir les meilleurs soins et à notre établissement de demeurer parmi les meilleurs en région »,

a rapporté le président bénévole de la Fondation, M. Henri Therrien.

Ophthalmologie et médecine nucléaire

Ces dons ont permis de faire l'acquisition de nouveaux appareils dans le département d'ophtalmologie qui a accueilli, en mai dernier, une nouvelle ophtalmologiste à temps complet. De plus, une partie des dons a contribué au réaménagement complet du Service de médecine nucléaire qui a acquis une nouvelle caméra à la fine pointe de la technologie. Cette dernière permet d'effectuer certains examens radiodiagnostics de façon plus rapide et d'obtenir des résultats plus précis.

« La Fondation a toujours cru avec conviction en l'amélioration des soins et des services de santé. À preuve, elle donne son appui, depuis déjà bon nombre d'années, aux projets majeurs mis en place à l'Hôpital de Thetford Mines et j'en profite aujourd'hui pour remercier ce partenaire si précieux et tous les acteurs impliqués », a rapporté le président-directeur général du CISSS de Chaudière-Appalaches, M. Daniel Paré.

Depuis sa création, en 1985, la Fondation de l'hôpital de la région de Thetford a généré, grâce aux nombreux donateurs, pas moins de 19 M\$ qui ont permis l'achat d'équipements spécialisés.



Photo : Courrier Frontenac – Jean-Hugo Savard



Votre généreuse contribution a permis d'amasser 45 380\$ pour les jeunes athlètes du Défi Sportif AlterGo. Merci!

TOUR CYCLISTE DES POLICIERS DU SPVM

**DÉFI SPORTIF
ALTERGO**



**TOUR
CYCLISTE
DES POLICIERS
DU SPVM**



Notre CISSS dans les médias

Le CISSS de Chaudière-Appalaches est très présent sur la place publique et fait l'actualité toutes les semaines. 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 au cours des dernières semaines :

- La campagne de vaccination contre la grippe de retour
- Comment rendre les mets texturés plus attrayant en CHSLD
- 151 dossiers de maltraitance envers les aînés à Québec et en Chaudière-Appalaches
- Cent personnes assistent à une conférence sur les abus envers les aînés
- La Roche à Veillon s'invite au CHSLD de Saint-Jean-Port-Joli
- 20 nouveaux médecins de famille dans la région
- La ministre Marguerite Blais en visite à Thetford Mines
- Plus de ressources et de signalements à la DPJ
- Pauvreté des femmes en Chaudière-Appalaches : une problématique préoccupante

Pour plus de détails, consultez la revue de presse régionale disponible toutes les semaines dans l'intranet du CISSS de Chaudière-Appalaches, sous l'onglet [Publications/Revue de presse](#).



Nominations des gestionnaires



Mme Nellie Roy, coordonnatrice des services de la planification de la main-d'œuvre et de la dotation, des activités de remplacement et du développement des compétences

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Mme Roy est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires - gestion des ressources humaines et elle étudie actuellement pour l'obtention d'une maîtrise en développement des organisations. Elle cumule plus de sept années d'expérience à titre de gestionnaire dans le réseau de la santé et des services sociaux.



Mme Marie-Ève Pelchat, chef de service performance et reddition de comptes

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

Mme Pelchat étudie présentement pour l'obtention d'un microprogramme en développement des organisations et est détentrice d'un microprogramme en performance financière. Elle est membre de l'Ordre des CPA et CGA du Québec. Elle travaille dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis 2012. Elle a occupé les fonctions de spécialiste en procédés administratifs pour le CISSS de Chaudière-Appalaches. De plus, elle possède plusieurs années d'expérience dans le secteur privé.



Mme Nancy Croteau, coordonnatrice du guichet jeunesse, réadaptation professionnelle, RTF et pédopsychiatrie

Direction du programme jeunesse

Mme Croteau est détentrice d'une maîtrise en développement des organisations et d'un baccalauréat en service social. Elle évolue dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis plus de 25 ans et compte plusieurs années d'expérience à titre de gestionnaire.



Mme Anne-Marie Goulet, conseillère cadre en soins infirmiers spécialisés – Clientèle jeunesse

Direction des soins infirmiers

Mme Goulet est détentrice d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sciences infirmières ainsi que d'un diplôme d'études supérieures en administration des affaires. Elle évolue dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis plus de 15 ans.



M. André Collin, chef de secteur hygiène et salubrité - secteur Alphonse-Desjardins
Direction des services techniques

M. Collin évolue dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis plus de sept ans.



Mme Josée Plamondon, coordonnatrice en réadaptation – Adulte DI-TSA et DP (intérimaire)
Direction du programme déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique

Mme Plamondon détient une maîtrise en psychologie et une maîtrise 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 12 ans d'expérience à titre de gestionnaire.



Mme Marie-Laurence Bégin, chef de programme de l'Unité de courte durée gériatrique (UCDG) et de l'équipe de liaison, de l'équipe ambulatoire trouble de comportement, de l'hôpital de jour et de la programmation clinique de l'Unité transitoire de récupération fonctionnelle (UTRF) pour le secteur Alphonse-Desjardins ainsi que du mécanisme d'accès régional

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

Mme Bégin possède un baccalauréat en sciences infirmières et une maîtrise en administration des affaires - gestion des services de santé. Elle évolue dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis plus de sept ans.



M. Jean-François Lachance, chef de programme au soutien à domicile – Secteur Thetford Mines
Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées

M. Lachance est titulaire d'un baccalauréat en service social et possède plus de 25 années d'expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux.



M. Sébastien Simard, coordonnateur clinico-administratif pour les secteurs de Lotbinière et Nouvelle-Beauce
Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées

M. Simard est détenteur d'une maîtrise en psychologie et d'une maîtrise en administration de la santé. Il possède plus de 17 années d'expérience comme gestionnaire en CHSLD, en CLSC et comme coordonnateur de projet à l'Agence de Montréal, et également comme clinicien et en coaching de gestion dans les régions de Montréal et Québec.



M. Éric Samson, chef de service des ressources professionnelles en santé physique et relation avec les bénévoles (intérimaire)

Direction des services multidisciplinaires

M. Samson est détenteur d'un baccalauréat en sciences de la santé et d'une maîtrise en gestion et développement des organisations. Il évolue dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis plus de 20 ans.



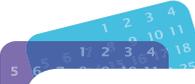
Mme Véronique Lessard, chef de service régional pour les GMF-U de Lévis et des Etchemins
Direction des services professionnels

Mme Lessard est titulaire d'un baccalauréat en travail social et possède plus de 17 ans d'expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux.



Mme Amélie Marois, chef de programme pour le volet hébergement de Cap-Saint-Ignace par intérim
Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées

Mme Marois assumera les fonctions de chef de programme pour le volet hébergement de Cap-Saint-Ignace, par intérim, en remplacement de Mme Aurélie Michaud.



Activités à venir

Décembre

- 1^{er} décembre :** Journée mondiale du sida
- 3 décembre :** Journée internationale des personnes handicapées
- 5 décembre :** Journée internationale des bénévoles
- 6 décembre :** Journée nationale de commémoration et d'action contre la violence faite aux femmes
- 10 décembre :** Journée des droits humains



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.

Pour publier votre information, écrivez au 12ciyss-ca_communication@ssss.gouv.qc.ca.

Pour joindre la rédaction ou pour soumettre un texte



Écrire à l'attention de L'interligne à l'adresse suivante :

12ciyss-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 signataires. Vous trouverez aussi dans le gabarit, un espace pour rédiger directement votre texte ou encore y glisser celui que vous souhaitez faire paraître (environ 300 mots).

La prochaine parution de L'interligne aura lieu au plus tard le **23 décembre 2019**.

La date limite pour soumettre un texte est le vendredi **6 décembre à 16 h**.

ÉQUITÉ

HUMANISME

COLLABORATION

Des gens de cœur unis pour votre mieux-être!

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

Québec 

www.ciysca.com