

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

*Une présentation de la Direction des
ressources humaines, des communications et
des affaires juridiques*

OBJECTIFS DU PROGRAMME D'ACCUEIL

- Découvrir et en apprendre davantage sur notre organisation
- Obtenir l'information et les outils nécessaires pour débiter vos nouvelles fonctions
- Faciliter votre intégration

POUR COMMENCER, NOUS VOUS PROPOSONS UN SURVOL DE
L'ORGANISATION QUE VOUS JOIGNEZ.
NOUS VOUS INVITONS À VISIONNER
[LA VIDÉO DU CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES](#)
EN CLIQUANT SUR LE LIEN.

LE CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

- Sa mission : Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de Chaudière-Appalaches en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique de la région
- Sa vision : Des gens de cœur unis pour votre mieux-être!
- Ses valeurs : Humanisme – Collaboration – Équité

Vous en saurez davantage en consultant le

« [Guide de valeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches](#) »

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

Québec 

CARTE DU TERRITOIRE



Avec l'autorisation de :
 tourisme
 Chaudière-Appalaches

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

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

LE CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

Le CISSS de Chaudière-Appalaches :

- Quatre (4) hôpitaux
- 35 centres d'hébergement et de soins de longue durée
- 22 CLSC
- Une (1) maison de naissance
- Deux (2) unités de médecine familiale
- Plus d'une cinquantaine d'installations adaptées aux besoins spécifiques : jeunesse, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, déficience physique, dépendance, services externes pour aînés, etc.
- Intervention à domicile, en milieu scolaire et dans les groupes de médecine familiale
- Bureaux administratifs

DIRECTIONS CONSEIL

Plaintes et qualité
des services



Recherche



Services techniques



Enseignement



Ressources humaines,
communications
et affaires juridiques



Ressources informationnelles
et de la gestion de l'information



Ressources financières
et approvisionnement



Qualité, de l'évaluation, de
la performance et de l'éthique



Logistique



DIRECTIONS CLINIQUE

Programme DI-TSA et DP



Services professionnels



Protection de la jeunesse



Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées



Programme jeunesse



Santé publique



Soins infirmiers



Programme de santé mentale et dépendance



Services multidisciplinaires



L'USAGER, CELUI QUI REÇOIT DES SOINS ET SERVICES SOCIAUX, EST AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Les comités des usagers :

- Visent la défense, la protection et le respect des droits des usagers
- Sont des porte-parole des usagers auprès des instances de notre organisation
- Peuvent accompagner ou assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend

LES CONSEILS PROFESSIONNELS :

Votre implication est importante

Il existe différents conseils que vous pouvez joindre afin, par exemple, d'émettre des recommandations, d'avoir de l'influence, de donner votre avis et effectuer des recommandations sur l'organisation technique et scientifique du centre et sur la distribution appropriée des soins et services. :

- Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
- Conseil des infirmières et infirmiers (CII)
Comité des infirmières et infirmiers auxiliaires (CIIA)
- Conseil multidisciplinaire (CM) | Professionnels de la catégorie 4 et les inhalothérapeutes

Les mandats de chacun varient mais ils visent tous la qualité des services offerts aux usagers.

Pour plus de détails, consulter la section intranet :

- onglet CISSS/Conseils professionnels et comités



LE SERVICE DES COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS PUBLIQUES

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



IL EXISTES DES MOYENS DE COMMUNICATIONS DYNAMIQUES

- Intranet (accessible à tous les postes de travail) :
<http://cisssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/>
 - Permet d'en savoir plus sur l'organisation
 - Présente des actualités
 - Offre des accès rapides
 - Bottin
- Site Internet (s'adresse surtout à la population de Chaudière-Appalaches). Visitez-le à l'adresse suivante: <http://www.cisssca.com>



II EXISTE DES MOYENS DE COMMUNICATIONS DYNAMIQUES

- Journal interne L'Interligne: mensuel qui résume l'information organisationnelle
- Communications courriels (chaîne de communication hebdomadaire)

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

Ce message s'adresse à : Toutes les agentes administratives du CISSS de Chaudière-Appalaches

Cette diffusion est autorisée par : Geneviève Dion, chef du Service des communications et des relations publiques

Bonjour,

- Affichage sur les babillards
- Infolettre (pour les gestionnaires)

L'INTERLIGNE
Votre bulletin d'information du CISSS de Chaudière-Appalaches

Mai 2017

DANS CE NUMÉRO

Mot du PDG et de PDGA	1
Newsletters de C.A.	2
Newsletters des directeurs	3
Newsletters des conseils professionnels et comités	19
Section partenaires	20
Mes Boies cogés	23
Le savoir-voilà?	24
Notre CISSS dans les médias	24
Nominations des gestionnaires	25
Activités à venir	26
Calier spécial	27

Mot du **PDG**
M. Daniel Poiré

et du **PDGA**
M. Patrick Sémeard

Une culture de la reconnaissance

Nous venons de célébrer, à l'occasion de deux soirées de reconnaissance, les 25 ans de service et le départ à la retraite de nombreux et loyaux employés de CISSS de Chaudière-Appalaches. Des membres du conseil d'administration et de la direction ont souligné leur contribution exceptionnelle et leur dévouement remarquable. Que d'émotions!

Cet événement des 26 et 27 avril marqua en quelque sorte le coup d'envoi de notre programme de reconnaissance. Vous savez, nous avons choisi comme organisation de s'investir dans la reconnaissance de tous et chacun et d'en faire une priorité. Nous jugeons primordial de créer une telle culture.

La reconnaissance stimule les rapports humains harmonieux et encourage la mobilisation, l'engagement et la satisfaction au travail. Notre vision organisationnelle et notre valeur d'humanité insistent sur la reconnaissance de la valeur primordiale des personnes qui composent notre établissement. De même, la philosophie de gestion que nous venons d'adopter, nous invite à apprécier au quotidien le savoir-être des personnes, leurs pratiques, leurs investissements et leurs résultats.



Vision, valeurs, philosophie de gestion: il s'agit d'un engagement sérieux et cohérent de toutes les sphères de l'organisation envers cette culture de la reconnaissance que nous souhaitons instaurer.

Nous nous octroyons donc le rôle de créer nos occasions de reconnaissance. Et ce n'est qu'un début. Au cours des prochains mois, avec toutes les activités que nous mettrons en place grâce au programme de reconnaissance, nous offrirons aux équipes les outils nécessaires pour favoriser la reconnaissance des pairs. Surveillez de près notamment la Semaine de la reconnaissance qui aura lieu plus tard cette année et dont nous vous reparlerons en détails incessamment.

L'organisation se fait donc le devoir de reconnaître la contribution et l'expertise des employés sur le plus collectif. Mais cette reconnaissance se vit aussi dans votre quotidien et lorsque vous soulignez l'anniversaire d'un membre de votre équipe, partagez le bon coup d'un collègue, saluez votre entourage ou soutenez un collaborateur dans des moments plus difficiles. Autant de petits gestes qui peuvent faire la différence. Autant de petits gestes qui, au cumul, insufflent à notre organisation un vent de reconnaissance, d'enthousiasme et de mieux-être.

Québec

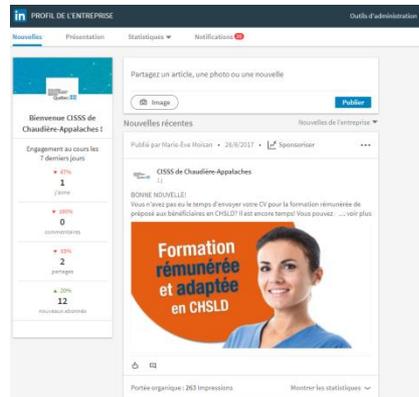
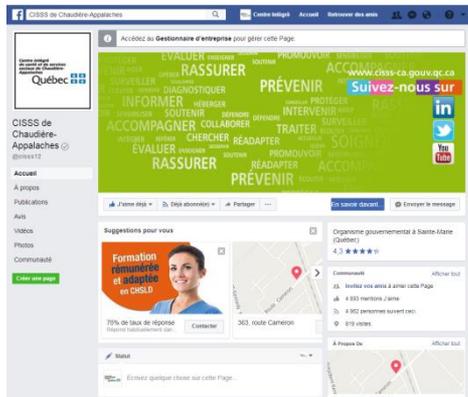
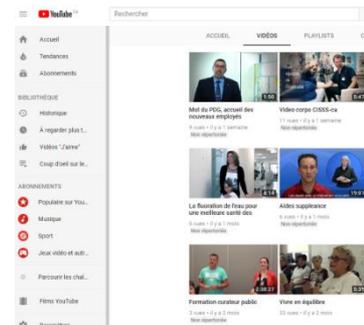
Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec

II EXISTE DES MOYENS DE COMMUNICATIONS DYNAMIQUES

Groupe privé Facebook :
« Employés du CISSS de Chaudière-Appalaches
(officiel) »

Pages publiques dans les médias sociaux :
Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube



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



POLITIQUE SUR LES COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES

Chacun a des responsabilités en matière de communication

- Tous les membres du personnel :
 - ont la responsabilité d'agir en personnes autonomes, imputables et responsables et de **se tenir au fait des orientations et des objectifs organisationnels** qui pourraient avoir de l'influence sur leur travail
 - se doivent d'**informer le Service des communications et des relations publiques des situations à potentiel médiatique**
 - **à la demande de leur gestionnaire, peuvent agir comme porte-paroles médias** sur les sujets relevant de leurs expertises ou représenter l'établissement sur des comités et tables de partenaires
 - sont invités à **informer le Service des communications et des relations publiques d'implications personnelles qui auraient un impact** professionnel ou un impact sur l'image de l'organisation
- Pour écrire au Service des communication: une seule adresse courriel :

12cisss-ca_communication@ssss.gouv.qc.ca

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

Québec 

D'AUTRES RÈGLES LIÉES AUX COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES

Fiche synthèse de l'utilisation des médias sociaux :

Pour plus d'information et des exemples de bonnes pratiques sur les médias sociaux, veuillez consulter la fiche synthèse de la directive d'utilisation des médias sociaux ci-incluse.

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 relayé sur les médias sociaux;
- Préserver 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 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 et envers, tel qu'énoncé dans la directive. Les bonnes pratiques en la matière vous sont suggérées au verso du présent document.

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 garder, 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 (humanisme, équité, collaboration) et les engagements de l'établissement d'une façon honnête, exacte et transparente.

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.



D'AUTRES RÈGLES LIÉES AUX COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES

Utilisation des médias sociaux :

- L'information publiée sur vos comptes médias sociaux est accessible aux usagers du CISSS. Il est suggéré d'y aller avec parcimonie à propos de nombreuses informations que vous publiez. Suggestion de rendre vos profils « privés »
- Être un « ami Facebook » avec un usager ou un ancien usager du CISSS **n'est pas acceptable**
- Les commentaires sur les médias sociaux portant sur la description d'une journée de travail, le comportement ou les problématiques des usagers sont non-éthiques et appellent à la **vigilance quant aux renseignements personnels et à la confidentialité**
- **Tout jugement ou propos désobligeant**, vexant, médisant, blessant ou calomnieux à l'endroit d'un collègue, de l'établissement, d'un usager ou de toute autre personne, est **proscrit**



LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

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



POLITIQUE DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Politique de **sécurité de l'information**

du CISSS de Chaudière-Appalaches

Points saillants

Le 22 mars 2017, le CISSS de Chaudière-Appalaches a adopté sa nouvelle Politique de sécurité de l'information. Cette politique découle de directives ministérielles qui encadrent la sécurité de l'information au sein de tous les organismes relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Objectifs de la politique

- Respect de la vie privée des individus et la confidentialité des renseignements personnels relatifs aux usagers et au personnel du CISSS de Chaudière-Appalaches.
- Sécurité de l'information au regard de l'utilisation des réseaux informatiques : Internet, informatique, courrier électronique du Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM).
- Conformité aux lois et règlements gouvernementaux, normes et orientations gouvernementales.
- Sensibilisation et responsabilisation accrues du personnel quant aux risques et enjeux entourant l'utilisation de l'information.

À qui la politique s'adresse

Toute personne autorisée à avoir accès aux actifs informationnels détenus ou sous la responsabilité du CISSS de Chaudière-Appalaches. L'information visée par la politique est celle que le CISSS de Chaudière-Appalaches détient dans l'exercice de sa mission, que sa conservation soit assurée par lui-même ou par un tiers.

Pour les situations exceptionnelles, les gestionnaires peuvent s'adresser au responsable de sécurité de l'information pour déterminer comment celles-ci peuvent être gérées tout en respectant notre cadre légal et réglementaire.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches doit mettre en œuvre des mesures de sécurité de l'information visant notamment à assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de celle-ci et des actifs informationnels sur lesquels elles sont traitées et conservées.

Québec

[Voici la Politique sur la sécurité de l'information.](#)

Cliquez pour la consulter.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

La sécurité de l'information et la confidentialité.

Je ne peux pas emmagasiner de l'information concernant un usager (photos, résultats de laboratoires, etc.) sur mes appareils personnels.

-Vrai (il y a des risques de perte, de vols, par exemple).

Tout employé ou stagiaire, quelle que soit sa fonction, est tenu à la confidentialité.

-Vrai (cela concerne tout individu, c'est la loi).

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

Tout membre du personnel clinique a libre accès à tous les dossiers.

-Faux (accès aux dossiers assignés seulement).

Un manquement à la confidentialité peut apporter des sanctions.

-Vrai (condamnation au civil à réparer le préjudice, amende ou suspension par votre ordre professionnelle, suspension ou congédiement, etc.).

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

Je peux déposer dans le bac de récupération la liste des usagers rencontrés.

-Faux (il faut déchiqueter en utilisant les bacs spéciaux indiqués).

Je ne peux être tenu responsable des actions mal intentionnées d'une autre personne ayant utilisé mon mot de passe ou mon compte réseau.

-Faux (vous êtes responsable de votre identifiant, ne laissez pas de « post-it » avec vos mots de passe).

DES INFORMATIONS UTILES

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

Québec 

TENUE VESTIMENTAIRE

- Optez pour une tenue professionnelle en fonction du type d'emploi occupé
- Optez pour une tenue ne représentant aucun risque pour votre santé et sécurité
- Lisez à ce sujet [la Politique sur l'apparence personnelle](#), la tenue vestimentaire et le décorum au CISSS de Chaudière-Appalaches
- N'hésitez pas à vous référer à votre supérieur immédiat pour précisions

AUTRES RENSEIGNEMENTS

- Port de la carte d'identification en tout temps: 12 000 employés, c'est beaucoup de monde!
On doit pouvoir vous identifier
- La carte d'accès est nécessaire pour circuler dans certaines installations
- Pour des accès informatiques demandés par le supérieur immédiat, vous devez faire une demande Octopus au besoin (sur tous les postes informatiques se trouvent une icône)
- Différents services peuvent être offerts dans votre milieu (cafétéria, guichet automatique, garderie, etc. Informez-vous)

LA DIRECTION DE LA RECHERCHE ET DE L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE (DREU)

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

Québec 

LE CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES: UNE ORGANISATION APPRENANTE

Nous avons pris l'**engagement** d'être une **organisation apprenante**, qui développe sa **mission universitaire**, en valorisant l'**enseignement**, la **recherche** et l'**application des connaissances**, pour offrir les meilleurs soins et services aux usagers et à leurs proches.

Être une organisation apprenante, c'est miser sur le **développement** et la **contribution de ses ressources humaines**, s'interroger sur ses pratiques, innover et agir pour s'adapter aux nouvelles réalités en tenant compte de l'**expérience-usager**.

Vous tous contribuerez à notre **organisation apprenante** !

De par vos expériences et vos connaissances,
vous détenez une grande richesse.

PARTAGEZ VOS SAVOIRS !

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

Québec 

L'ENSEIGNEMENT POUR PARTAGER SES SAVOIRS ET SA PASSION

- Plus de 3 000 stagiaires accueillis annuellement. Votre implication est encouragée!
- Plusieurs avantages à superviser au CISSS de Chaudière-Appalaches: un **programme de soutien et de reconnaissance généreux et novateur**, offert aux superviseurs de stage
- De l'intérêt à superviser un stagiaire ? Besoin de plus d'informations ?
Écrivez-nous à : enseignement.cisssca@ssss.gouv.qc.ca
ou allez sur l'intranet: Accès rapides / Stages

LA RECHERCHE POUR INNOVER ET AMÉLIORER LES SOINS ET SERVICES

- Un Centre de recherche pour un système apprenant en santé et services sociaux (SASSS)
- La recherche intégrée, pour l'innovation et l'application des connaissances au service des usagers et des communautés

Site web du Centre de recherche :

cr.cisssca.com

Envie de t'impliquer ? Des questions ?

recherche.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca



SASSS

Centre de recherche
du CISSS de
Chaudière-Appalaches



LA BIBLIOTHÈQUE POUR L'ACCÈS AUX CONNAISSANCES

Plusieurs services offerts à distance aux employés, médecins, étudiants, chercheurs et usagers :

- Emprunt de livres
- Demande d'articles scientifiques
- Service de tables des matières
- Recherche documentaire
- Formation à l'utilisation des bases de données
- Accès gratuit à des bases de données et à une bibliothèque virtuelle avec ClinicalKey et OVID

Pour consulter notre catalogue ou pour plus d'informations:

Intranet : Accès rapides / Bibliothèque ou
biblio.cisssca@ssss.gouv.qc.ca



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

Québec 

LE SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

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

Québec 

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- Le développement des compétences est important pour le CISSS de Chaudière-Appalaches.
- Nos choix de formation visent prioritairement la sécurité et la qualité des soins offerts à notre clientèle ainsi que la santé, la sécurité et le mieux-être de nos employés.
- La majorité des formations sont offertes par le CISSS. C'est votre gestionnaire qui vous invitera aux formations. Vous pouvez aussi signifier votre intérêt à votre gestionnaire.
- Les plans de formation pour la prochaine année sont disponibles sur Intranet/Guichet des employés/Formations/Documents utiles

L'APPRÉCIATION DE LA CONTRIBUTION

Une occasion pour l'employé et son supérieur immédiat de prendre un **moment privilégié afin d'échanger** sur le travail de l'employé ainsi que sur son développement professionnel.

Les rencontres d'appréciation :

- Évaluation de la probation
- Contribution périodique (appréciation annuelle ou aux deux ans)
- Évaluation de la période d'essai

Un « Guide à l'intention des employés » est également disponible pour bien vous préparer à votre rencontre d'appréciation

Consultez : [Intranet/Guichet des employés/Formations/Appréciation de la contribution](#)

NOUS ASPIRONS TOUTES ET TOUS À UN
MILIEU DE TRAVAIL HARMONIEUX.
CETTE [VIDÉO SUR LA CIVILITÉ](#) VOUS PROPOSE
DES PISTES DE SOLUTION EN CAS DE CONFLIT
DANS VOTRE ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.

VOTRE PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE)

Votre PAE est un **service gratuit, confidentiel et facultatif** de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement. Vous pouvez obtenir un soutien immédiat et confidentiel correspondant à vos besoins.

Votre programme comprend un maximum de six (6) heures par année, soit du 1^{er} avril au 31 mars

Type de professionnels disponibles :

- Psychologues
- Travailleurs sociaux
- Conseillers d'orientation
- Sexologues
- Psychothérapeutes

Comment accéder (en tout temps) :

1 800 361-2433

Travailsantevie.com

[Accédez au dépliant](#)

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

Québec 

LA DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS (DSI)

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

Québec 

PRÉVENIR LES INFECTIONS, C'EST UNE PRIORITÉ AU CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

- Une infection nosocomiale est une infection acquise au cours d'un épisode de soins administrés par un établissement de santé.
- Elle vient au 4^{ième} rang des causes de décès.
- Une façon simple de prévenir les infection, c'est la pratique de l'hygiène des mains, une priorité organisationnelle.
- [Voici un dépliant sur l'hygiène des mains](#)
- [Regardons cette vidéo sur l'hygiène des mains](#)