

Centre de services Ambulatoires

Centre de santé et de services sociaux des Sommets

L'accueil clinique prend forme !

Une démarche de communication s'amorce dans le but de présenter aux employé(e)s et aux médecins le projet d'accueil clinique qui aspire à assurer une meilleure accessibilité, continuité et qualité des soins et des services offerts. En peu de mots, l'accueil clinique est une porte d'entrée autre que la salle d'urgence pour la clientèle subaiguë (ex : palpitations, masse au sein, douleur rétrosternale, syncope, etc.) qui provient des cliniques médicales. C'est la *Clinique 201* qui a été

ciblée pour amorcer le projet et proposer les ajustements nécessaires avant que le service ne soit officiellement offert à toutes les cliniques.

Les avantages de l'accueil clinique sont considérables. Il favorisera l'accès aux plateaux diagnostiques et aux consultations en spécialité et permettra une prise en charge optimale de la clientèle. L'infirmière occupera un rôle de premier plan en coordonnant l'ensemble des soins et des services administrés à cette clientèle ciblée qui n'aura plus à attendre à la salle d'urgence. En plus d'améliorer la liaison entre la première ligne (clinique médicale) et la deuxième ligne (services de l'hôpital), l'accueil clinique se veut aussi un moyen bien réel de réduire les visites à l'urgence.

L'implantation de l'accueil clinique au centre de services ambulatoires, situé au rez-de-chaussée de l'hôpital, est prévue en novembre. L'équipe entend profiter du mois d'octobre pour effectuer les derniers préparatifs du projet.

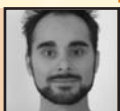


Le Dr Bertrand Bissonnette, chef du département de médecine, M^{me} Annie Paquette, gestionnaire et M^{me} Maude Rousseau, infirmière clinicienne (nos photos) pilotent cet important dossier au CSSS des Sommets. Ils peuvent aussi compter sur le soutien de M^{me} Marie-Pierre Fournier, coordonnatrice clinico-administrative du programme santé physique.

Une salle pour se préparer à sauter dans le « feu de l'action » !

Sacha Beaudoin

Évaluateur et conseiller clinique



C'est bien connu, pour le personnel soignant travaillant dans le réseau de la santé et des services sociaux, le développement des connaissances et des habiletés passe par des activités concrètes, de vraies situations « sur le terrain » et par l'acquisition d'expérience. Pour répondre à ce besoin, la direction de la qualité des soins et des services a mis sur pied une salle appelée « laboratoire » qui sera désormais consacrée à ce genre d'activités. Le CSSS des Sommets s'est doté d'un tel lieu à des fins d'enseignement et de développement des connaissances non seulement pour le nouveau personnel et les groupes de stagiaires mais aussi pour son personnel en place.

Localisée à l'hôpital, cette salle a été inaugurée officiellement les 29 août et 5 septembre derniers par une activité qui se voulait une simulation de l'examen pratique de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ). En effet, six candidates à l'exercice de la profession infirmière (CEPI) ont pris part à une dizaine de situations cliniques différentes. Par exemple, la CEPI devait effectuer de l'enseignement sur les effets secondaires de la vaccination, intervenir auprès d'un client souffrant d'une douleur rétrosternale, évaluer le risque suicidaire d'une cliente dépressive et préparer de la médication pour un enfant. Cet exercice s'est déroulé en présence de deux évaluateurs et d'une actrice qui jouait le rôle d'une patiente.

Ce genre d'exercice est pratiqué depuis quelques années déjà afin de mieux préparer la relève à l'examen professionnel qui leur permettra, à terme, de porter officiellement le titre d'infirmière ou d'infirmier. Cependant, c'est la première fois que les lieux physiques permettent cette qualité de pratique au CSSS des Sommets et nous pouvons en être fiers.

M^{me} Brigitte Desjardins, évaluatrice et coordonnatrice ; M^{me} Stéphanie Legault-Charrette, actrice et infirmière auxiliaire ; M^{me} Jennifer Huneault, CEPI ; M^{me} Audrey Lafrenière, CEPI et M. Sacha Beaudoin, évaluateur et conseiller clinique au CSSS des Sommets.



Clinique de prélèvements sans rendez-vous au CLSC de Mont-Tremblant : c'est parti !



La clinique de prélèvements sans rendez-vous au CLSC de Mont-Tremblant a débuté officiellement ses activités le 16 septembre 2008. Une excellente nouvelle pour la population de Mont-Tremblant et des environs qui n'aura plus à prendre un rendez-vous afin de pouvoir bénéficier de ce précieux service. La clinique de prélèvements est ouverte du mardi au vendredi, de 8 h à 11 h. Les inscriptions seront acceptées dès 7 h 30 le matin. L'établissement demande aux personnes d'avoir en main leur prescription originale.

LANCEMENT D'UN LIVRE POUR M. JOSEPH GRAHAM



Avant connu un succès remarquable dans sa version anglaise, le livre de M. Joseph Graham, membre du conseil d'administration du CSSS des Sommets, sur l'histoire des Laurentides est maintenant disponible en français. Publié en 2005 sous le titre «*Naming the Laurentians: A history of place names up north*», le livre a vite grimpé au palmarès des best-sellers de la Gazette, où il s'est maintenu pendant 12 semaines. Le lancement officiel de la version française aura lieu à la Bibliothèque municipale Gaston-Miron, au 83, rue Saint-Vincent à Sainte-Agathe-des-Monts, le vendredi 26 septembre à 17 h.

«*Nommer les Laurentides: La petite histoire des cantons du nord*», traduit par M^{me} Michelle Tisseyre, accompagné d'une préface par l'anthropologue sociale M. Pierre Anctil et entièrement illustré de cartes géographiques et de cartes postales d'époque, est un recueil fascinant qui trace l'évolution des Laurentides.

Bravo M. Graham !

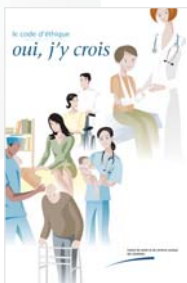
Il suffisait d'y penser !



Ceux et celles qui ont eu l'occasion de se rendre au Centre d'hébergement de Labelle savent à quel point le terrain est escarpé. M. Claude Thibault, ouvrier de maintenance, fait preuve d'ingéniosité pour tondre la pelouse en utilisant un système qui s'apparente à un treuil pour descendre et remonter la tondeuse sans risquer de se blesser.

Saviez-VOUS que ?

Le code d'éthique : oui, j'y crois ! La version imprimée du code d'éthique sera distribuée en octobre prochain. Toutefois, le service des communications vient de le rendre disponible électroniquement et vous pouvez le télécharger directement à partir de la section « actualité » de notre site Internet au www.csss-sommets.com.



Semaine mondiale de l'allaitement maternel : une occasion en or de célébrer l'obtention de la certification internationale «Amis des bébés» !

Plusieurs activités à caractère familial sont organisées
du 1^{er} au 11 octobre 2008



L'équipe de Nourri-Source, secteurs Mont-Tremblant/Labelle et Sainte-Agathe/Val-David ainsi que le CSSS des Sommets invitent toutes les mamans qui allaitent ainsi que les parents et ami(e)s qui soutiennent et encouragent l'allaitement maternel à participer aux activités prévues dans le cadre de l'édition 2008 de la *Semaine mondiale de l'allaitement maternel*, du 1^{er} au 11 octobre. Le thème de cette année : «*Le soutien aux mères : un cadeau en or*». Ce sera aussi l'occasion de célébrer, avec tous nos partenaires de la communauté, l'obtention de la certification internationale «*Amis des bébés*». Le *Grand défi allaitement* est au nombre des activités organisées et celui-ci aura lieu le samedi 11 octobre, précisément à 11 h, à la Place Lagny à Sainte-Agathe-des-Monts de même qu'un peu partout dans plusieurs pays du monde de manière simultanée. Activités familiales, prix de présence, animation, maquillage pour les enfants seront au rendez-vous entre 10 h et 12 h ce jour là.

Le calendrier des activités de la *Semaine mondiale de l'allaitement maternel 2008* est disponible sur notre site Internet au www.csss-sommets.com.

Le Programme d'aide aux employé(e)s (PAE) est là pour vous...



Comité de la Santé
et Sécurité au Travail



Votre comité santé et sécurité du travail tient à vous rappeler que le CSSS des Sommets met à la disposition de son personnel, ainsi qu'aux membres de leur famille immédiate (conjoint et enfants à charge de moins de 18 ans), un programme d'aide aux employé(e)s. Ce service de consultation vous est offert par la firme *Delorme & Lussier* et comprend les professionnels suivants : psychologues, travailleurs sociaux, conseillers juridiques et financiers. Le service est gratuit et strictement confidentiel. Une personne-ressource peut être rejointe en composant le 1 877 435-1092. Une ligne d'urgence est également accessible 24 h/jour et 7 jours/semaine au 1 877 250-2250.

Conférence sur l'alimentation

M^{me} Dominique Béliveau, nutritionniste-diététiste au CSSS des Sommets, prononcera une conférence gratuite intitulée «*La reprogrammation alimentaire : voie d'équilibre pour retrouver la santé et l'autonomie alimentaire*». Cet événement se tiendra le 24 septembre, à compter de 19 h 30, à la Place Lagny à Sainte-Agathe-des-Monts. Un rendez-vous à ne pas manquer !



Congrès annuel 2008 : un rendez-vous important !

C'est le temps d'inscrire à votre agenda cette activité de formation continue qui se tiendra les 27 et 28 novembre prochains à l'Hôtel Mont-Gabriel. Des invités de marque présenteront des sujets d'actualité dans le cadre de conférences médicales et professionnelles. Pour les professionnels, les activités seront concentrées en une seule journée soit le 27 novembre. Les sujets pour les conférences médicales sont déjà disponibles et ceux pour les professionnels le seront sous peu dans la section «*formation continue*» du site Internet du CSSS des Sommets à l'adresse www.csss-sommets.com.

Saviez-que VOUS ?

Depuis le 1^{er} janvier 2008, l'équipe des ressources humaines a réalisé un total de **251 entretiens** de sélection pour différents titres d'emploi.



Participation record aux dîners populaires 2008

La reconnaissance :
une culture à promouvoir

Dire bonjour, remercier, prendre le temps d'écouter, de se connaître, de se rendre disponible, de souligner les bons coups, d'informer sur les projets organisationnels et le tout agrémenté d'un repas santé... À bien y penser, c'est aussi simple que ça les dîners populaires !
Merci d'avoir été si nombreux à répondre à l'invitation !

Projet «Carrière-Étude» au Centre d'hébergement de Mont-Tremblant

Depuis quelques années déjà, M^{me} Line Pagé, technicienne en loisirs et responsable des bénévoles pour le secteur de Mont-Tremblant et M^{me} Kathleen Gagnon, psychoéducatrice au centre de services externes s'unissent pour présenter un projet «Carrière-Étude» d'une durée de 10 semaines. Cette année, grâce à l'implication et au dynamisme de M^{me} Valérie Simard, les résidents du Centre d'hébergement de Mont-Tremblant ont profité encore davantage de sorties à l'extérieur sur la merveilleuse terrasse aménagée à l'avant. Également, M^{me} Simard a mis sur pied des activités visant à développer la créativité des résidents et a assisté M^{me} Gagnon dans le cadre de ses fonctions de psychoéducatrice au CSSS des Sommets.



M^{me} Valérie Simard en compagnie de résidents du Centre d'hébergement de Mont-Tremblant.

Services de garde en milieu de travail : évaluation des besoins des employé(e)s et des médecins



Alain Paquette
Conseiller aux communications
et à la qualité des services à la clientèle
Éric Rousseau
Technicien en travail social
et représentant des partenaires syndicaux

Une nouvelle rafraîchissante pour le CSSS des Sommets qui avait déposé un projet de CPE sur le terrain de l'hôpital conjointement avec le CPE Bambouli. Cinquante places ont été attribuées par le ministère de la Famille et un minimum de 40 % d'entre elles, soit un total de vingt, seront réservées aux employés et aux médecins de notre établissement.

La directrice générale du CPE Bambouli, M^{me} Sylvie Dufresne, doit recevoir au cours des prochaines semaines des orientations plus pointues de la part du ministère pour nous guider dans la toute la démarche. Également, le service des communications diffusera sous peu un sondage, réalisé à partir de celui initié par les partenaires syndicaux, dans le but de préciser les besoins de notre personnel en matière de services de garde et de faciliter la planification de ce projet d'envergure. Cette collecte de données nous permettra, entre autres, de faire un pas de plus par l'évaluation du nombre de places requises par groupes d'âge, de jour ou de soir par exemple.

La direction des services techniques et informatiques du CSSS des Sommets travaillera de pair avec l'architecte du projet mandaté par le CPE Bambouli et la Ville de Sainte-Agathe-des-Monts pour identifier l'emplacement le plus adéquat, concevoir les plans et coordonner la construction du bâtiment.

D'ores et déjà, les personnes intéressées à inscrire leurs enfants sur la liste d'attente peuvent le faire en contactant directement le CPE Bambouli au 819 322-1022. Le nouveau CPE doit, en principe, ouvrir ses portes en septembre 2010. D'autres détails vous seront communiqués au fur et à mesure qu'ils seront disponibles.



M. Pierre Choinière, directeur des services techniques et informatiques, M. Yves Lachapelle, directeur général et M^{me} Héléne Lalande, infirmière et présidente du syndicat (catégorie 1) au CSSS des Sommets nous montrent un des emplacements potentiels pouvant accueillir le futur CPE. Celui-ci est situé à proximité du Pavillon Jacques Duquette et serait accessible, pour la population, par la rue des Ardoises. Absente au moment de la photo : M^{me} Isabelle Lachaine, directrice des ressources humaines et codirectrice de programmes.

Info-Travaux

Du pain sur la planche !

Le plan de conservation et de fonctionnalité Limboblère triennal a été adopté par le conseil d'administration. Plusieurs projets seront réalisés en 2008-2009 dont : le poste infirmier au Centre d'hébergement de Labelle, la réfection des toitures des pavillons Grignon et Albert-Joannette, le remplacement d'une génératrice, les soins palliatifs, la pharmacie et l'unité de psychiatrie. D'autres projets sont en cours tels que l'agrandissement du Centre d'hébergement de Mont-Tremblant et la réfection des pavillons Grignon, Jacques Duquette et Foyer Sainte-Agathe. Les projets de la réadaptation et de l'unité des naissances sont quant à eux à l'étape du concept et devraient être réalisés d'ici 2011.



Des travaux seront notamment réalisés au poste infirmier du Centre d'hébergement de Labelle dans le but que celui-ci soit conforme aux normes en matière de respect de la confidentialité. Sur la photo, M^{me} Francine Côté, infirmière et M. Desneiges Forget, préposée aux bénéficiaires qui ne ménagent aucun effort pour offrir des soins et des services de qualité aux résidents et aux familles.

Le Point de repère, c'est votre journal !

Vous avez des questions ou des suggestions à formuler au sujet du journal *Point de repère* ou avez des nouvelles à nous soumettre ? Osez faire connaître vos réalisations ! Nous pouvons vous aider. Contactez le service des communications au poste 4088.



Saviez-vous que VOUS



Processus d'agrément : Faites-vous entendre !

À compter du 1^{er} octobre, chaque personne qui œuvre au CSSS des Sommets pourra remplir les questionnaires d'autoévaluation en ligne en référence aux normes d'excellence établies par Agrément Canada. Ces questionnaires sont anonymes et non nominatifs. Toute la démarche d'agrément repose sur les résultats de l'autoévaluation d'où l'importance de bien répondre aux questions et de ne pas hésiter à vous référer, en cas de besoin, à votre supérieur immédiat pour demander des éclaircissements. Le plan d'action qui en découlera aura ainsi les meilleures chances de refléter la réalité et les défis propres à notre établissement.

«Questions et Réponses» pour mieux comprendre le processus d'agrément

Qu'est-ce que l'agrément ?

L'agrément est la reconnaissance, par une autorité externe compétente, du fait qu'un établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de ses services. L'agrément est maintenant une démarche obliga-

toire pour tous les établissements de santé et de services sociaux. Un peu à l'image de la norme ISO pour les entreprises, il permet à un établissement de santé et de services sociaux de comparer ses services et son mode de fonctionnement par rapport à un ensemble de normes nationales, et de s'y conformer.

Pourquoi participons-nous à nouveau à une démarche d'agrément ?

L'agrément est un processus prévu tous les 3 ans.

À quoi sert l'autoévaluation ?

Ce processus vise à déterminer si nous répondons ou non à certaines normes établies par Agrément Canada. L'autoévaluation nous permettra de bien saisir les forces et les opportunités d'amélioration de notre établissement pour ensuite élaborer un plan de travail en vue de nous préparer à la visite des experts en avril 2009.

Qui m'expliquera la marche à suivre et les modalités d'accès ?

Votre supérieur immédiat identifiera les questionnaires pertinents pour vous et vous indiquera la marche à suivre.

Quand et où pourrons-nous remplir les questionnaires en ligne ?

La période ciblée, à l'échelle du CSSS, est entre le 1^{er} et le 22 octobre 2008. Des locaux et des ordinateurs ont été identifiés dans toutes nos installations pour faciliter la démarche.

Mon employeur connaîtra-t-il mes réponses ?

Non, aucunement. Les questionnaires d'autoévaluation sont anonymes et non nominatifs. Un mot de passe par questionnaire (et non par personne) sera attribué. La confidentialité sera au cœur de la démarche.

Suis-je payé pour répondre aux questionnaires ?

Oui. Les employé(e)s compléteront les questionnaires durant leurs heures de travail. Votre supérieur immédiat saura vous guider.

Priorité à l'organisation des soins et du travail

Diane St-Georges

Directrice des soins infirmiers par intérim



Fusions, intégrations des soins, réseautage des services avec en toile de fond, la recherche de performance et d'efficacité, voilà le mandat au quotidien des gestionnaires de la santé. Cependant, pour actualiser ces projets, les équipes doivent tenir compte d'éléments importants tels que, le vieillissement de la population, l'augmentation de la demande de soins, la pénurie de personnel de la santé, particulièrement chez les infirmières. Après le virage ambulatoire, il n'est pas exagéré d'affirmer que l'organisation des soins et du travail est devenue le dossier majeur à gérer si l'on veut continuer d'assurer à la population, sans rupture, les soins et services de santé qu'elle requiert.

Stabiliser les équipes et enrichir les pratiques professionnelles

Depuis quelques semaines, enrichi des nombreuses expériences des autres établissements, un projet de réorganisation du travail s'est mis en branle au CSSS des Sommets. Dans le contexte de pénurie de ressources humaines, ce projet répond à une volonté de stabiliser les équipes et il vise à rehausser et enrichir les pratiques professionnelles dans un mode de distribution de soins valorisant le travail en équipe. Plus spécifiquement, cette démarche vise à :

- actualiser la vision contemporaine de la pratique infirmière caractérisée par le leadership et l'autonomie professionnels, la collaboration et la concertation intra et interdisciplinaire ;
- recentrer l'infirmière sur ses responsabilités professionnelles et préciser la contribution de tous les membres de l'équipe de soins ;

- favoriser l'utilisation optimale des ressources professionnelles et non professionnelles en complémentarité et en fonction de l'expertise de chacun et selon les besoins de la clientèle ;
- s'assurer que la répartition et la mixité des ressources dans les services tiennent compte du niveau d'intensité et de complexité des soins à dispenser.

Qui fait quoi ?

C'est le secteur de l'observation générale de l'urgence qui a été choisi pour débiter le projet. Un groupe de travail représentant les différents intervenants qui composent l'équipe de soins de l'urgence collabore à celui-ci. Pour amorcer l'exercice, nous utilisons une grille de Classification des Interventions de Soins Infirmiers (CISI ou NIC) énumérant toutes les activités de soins (plus de 400) qui peuvent être posées par le personnel dans une urgence générale. Les intervenants du groupe de travail doivent répartir ces activités, par titre d'emploi, en fonction de qui fait chacune de ces activités présentement à l'urgence générale. C'est : le qui fait quoi ?

Qui devrait faire quoi ?

Par la suite, un autre groupe de travail s'appuyant sur la littérature professionnelle et l'expérience des autres centres (DQSS, chef de service, etc.) révisé les grilles pour déterminer qui pourrait et qui devrait faire chacune des activités selon son champ d'expertise professionnelle (loi 90) et le cadre d'une description de fonction. C'est l'étape de : qui devrait faire quoi ? en tenant compte du profil de la clientèle et des ressources. Les résultats de cet exercice sont présentés aux intervenants de l'urgence pour discussions.



M^{me} Annie Bélanger, conseillère-cadre demeure la personne-ressource pour ce dossier. On peut la contacter au poste 4332.

Puis, les structures de postes, les modes de distribution de soins et les descriptions de rôle et fonctions sont révisées et adaptées aux résultats des deux exercices précédents et diffusées au personnel. Finalement, l'établissement actualise les recommandations qui découlent des travaux du groupe de travail en procédant aux changements et aux adaptations nécessaires, s'il y a lieu.

Après avoir lancé le projet de l'urgence, le projet de révision et de réorganisation du travail s'étendra à d'autres secteurs d'activités du CSSS. La collaboration et la participation de chacun sont essentielles.



Les membres du comité qui se sont penchés sur l'organisation du travail à la salle d'urgence : M^{me} Lynn Muir, infirmière ; M^{me} Catherine Rake, préposée aux bénéficiaires ; M^{me} Lisette Vigneault, commis réceptionniste ; M^{me} Nicole Boudreau, chef du module ambulatoire, urgence et gestion des séjours et M^{me} Amélie Godmer, assistante infirmière-chef (assise). Absent(e)s au moment de la photo : M^{me} Lucie Fillion, infirmière auxiliaire ; M^{me} Roxanne L'Écuyer, assistante infirmière-chef par intérim et M. Nicolas Larente, assistant infirmier-chef par intérim. Bravo à toutes et à tous pour votre implication !