

## Le CSSS des Sommets est agréé !

*Félicitations!*



Jacques Morin  
Président du conseil d'administration  
Yves Lachapelle, M.Sc., FCCDSS  
Directeur général

### Agrément Canada confirme la qualité des soins et des services offerts par l'établissement

Agrément Canada a rendu sa décision en marge de la démarche d'agrément amorcée en 2008 au CSSS des Sommets. La conclusion de son rapport : la qualité des soins et des services offerts par notre établissement et notre mode de fonctionnement se comparent avantageusement aux autres établissements performants à travers le pays et c'est pourquoi Agrément Canada est heureux de nous décerner l'agrément, le 2<sup>e</sup> de notre histoire.

Le mérite revient d'abord et avant tout à vous tous ; employés, gestionnaires, médecins et bénévoles du CSSS des Sommets, qui vous investissez quotidiennement auprès de la clientèle et, au nom du conseil d'administration et de la direction, nous tenons à vous féliciter.

Rappelons que du 24 au 28 mai dernier, l'établissement recevait la visite d'experts d'Agrément Canada, ultime étape du processus d'agrément. Les travaux d'autoévaluation réalisés préalablement par les équipes du CSSS des Sommets ont donné une vision honnête et consciencieuse de l'organisation et la visite a permis aux visiteurs de bien saisir les forces du CSSS des Sommets ainsi que ses enjeux et ses vulnérabilités.

Le CSSS des Sommets s'est vu décerner un type d'agrément avec condition, c'est-à-dire que nous disposons de 6 mois pour assurer le suivi des pratiques organisationnelles non conformes ainsi que des critères à risque élevé qui ont été relevés lors



de la visite. Le taux de conformité a été de 84 % ce qui fait de notre démarche d'agrément un franc succès.

Au cours des prochaines semaines, chacune des équipes d'amélioration de la qualité aura l'opportunité de s'approprier le rapport officiel afin d'apprécier les progrès réalisés et de convenir des travaux à accomplir en lien avec les recommandations. Les faits saillants du rapport officiel d'Agrément Canada seront quant à eux publiés, cet automne, à l'intérieur du Point de repère.

## Prévention et contrôle des infections : Le C difficile en baisse pour une 5<sup>e</sup> année consécutive

### Taux d'incidence de DACD nosocomiale par 10 000 jours-présence

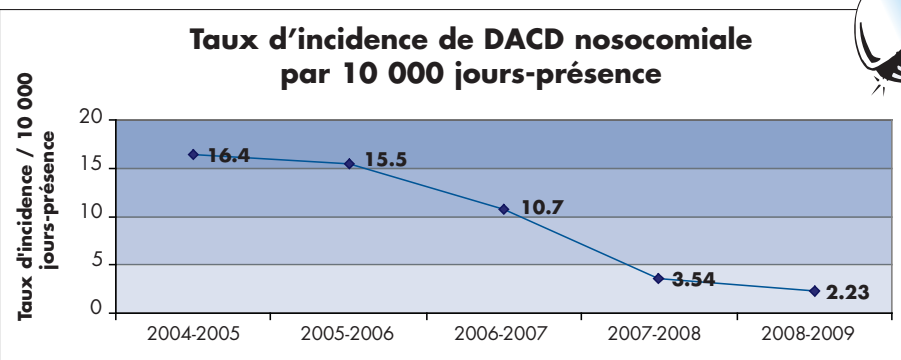
Le taux d'incidence des diarrhées associées à *Clostridium difficile* (DACD) par 10 000 jours-présence a connu une baisse pour une cinquième année consécutive au CSSS des Sommets et s'établissait, au 31 mars 2009, à 2,23. La majorité des mesures instaurées au cours des dernières années et la vigilance accrue des employés, des médecins et des bénévoles continuent de porter ses fruits assurant ainsi la sécurité de la clientèle.

Depuis le début de la participation de l'établissement au programme québécois de surveillance au DACD, en 2004, le taux d'infection nosocomiale a diminué de façon significative passant de 16,4 à 2,23.

Il s'agit d'une amélioration d'environ 86 % sur une période de cinq ans ce qui permet au CSSS des Sommets de demeurer parmi les meilleurs établissements de même taille au Québec au chapitre de la lutte au *C difficile*.

Les actions additionnelles mises en place au cours de 2008-2009 incluent :

- l'installation d'un appareil «vidoir-laveur-décontaminateur» à l'unité de chirurgie/RFI, à l'unité des naissances de même qu'à l'unité des soins regroupés ;
- la révision et la rédaction de plusieurs techniques en hygiène et salubrité pour le nettoyage et la désinfection d'une chambre ayant accueilli un patient atteint d'une DACD ;
- un programme de formation en hygiène et salubrité pour les employés de ce secteur.



### La prise d'antibiotiques : facteur de risque

Le problème de la prévention et du contrôle des infections à *C difficile* est complexe. On sait que les infections à *C difficile* connaissent une variation en fonction des saisons. Une élévation du nombre d'infections est souvent observée en fin d'hiver et cela est, la plupart du temps, attribuable à une augmentation des expositions aux antibiotiques liées aux infections respiratoires. Ainsi, en plus du renforcement des mesures d'hygiène, une réflexion sur l'utilisation des antibiotiques les plus à risques de favoriser une diarrhée à *C difficile* doit être amorcée. En ce sens, des efforts seront investis au cours de la présente année au CSSS des Sommets.



M. René Laliberté, préposé aux bénéficiaires, s'appête à entrer dans une chambre à l'hôpital.

## Rapport de réorganisation du travail et visite d'appréciation au Pavillon Philippe-Lapointe

Le Pavillon Philippe-Lapointe sous la loupe

Carolle Dallaire  
Chef du module hébergement  
au Pavillon Philippe-Lapointe



Beaucoup de visite au Pavillon Philippe-Lapointe ces derniers mois. En effet, presque simultanément, il y a eu la visite d'appréciation de la qualité par une équipe mandatée par le ministre de la Santé et des Services sociaux qui, souvenons-nous, avait rendu visite au Centre d'hébergement de Labelle en avril 2007, de même qu'une étude commandée par le CSSS des Sommets visant à optimiser la démarche de réorganisation du travail.

La visite d'appréciation ministérielle, réalisée en novembre dernier, s'inscrit dans une démarche entamée en 2004 auprès des centres d'hébergement. Celle-ci découle des orientations stratégiques ministérielles «*Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en centre d'hébergement*».

L'équipe du ministère avait pour mandat d'apprécier l'implantation de l'approche milieu de vie et elle a fait état de son appréciation à l'égard des quatre thèmes suivants :

- l'environnement organisationnel ;
- les services, les activités et les fournitures ;
- l'environnement humain ;
- l'environnement physique.

### Milieu de vie

Lyne Reid  
Conseillère en milieu de vie



Mettre en place des activités qui répondent à un milieu de vie de qualité, ça n'a pas besoin d'être compliqué! En effet, depuis plusieurs années, tous les vendredis, sur chaque étage en alternance, les résidents se voient offrir un copieux petit déjeuner. Au menu : oeufs, bacon, saucisses, fèves au lard et patates rissolées. Le secret de cette réussite rallie quelques éléments. Tout d'abord, le cuisinier de ce festin n'est nul autre que le Dr Marc Paquin. Ce dernier arrive aux aurores et s'attelle à la tâche. Quand les gens sont prêts à déjeuner, vers 8 h, tout est fin prêt. La bonne odeur du déjeuner se répand jusque dans les chambres et met en appétit tous et chacun.



Le mandat de la firme externe était, de son côté, de réviser les processus de travail, s'assurer de leur efficacité et de revoir l'ensemble des effectifs dans un contexte de milieu de vie afin d'optimiser l'utilisation des ressources. Pour ce faire, des comités de travail ont été créés avec des employés «*terrain*».

La clientèle âgée étant en constante croissance, les enjeux pour les prochaines années touchent à la fois l'alourdissement de cette clientèle et le respect des orientations ministérielles en regard de l'implantation d'un milieu de vie. Depuis 2007, les critères d'admissibilité à l'hébergement ont été rehaussés par le ministère. Donc, la clientèle hébergée s'étant alourdie et celle admise étant plus lourde, une réorganisation des soins et services s'imposait. Les différentes insatisfactions émises par les résidents, les familles et les employés ont été prises en considération pour aller de l'avant avec le projet de réorganisation du travail. L'objectif étant d'augmenter la qualité et la satisfaction des soins et services dispensés aux résidents.

Les deux groupes de visiteurs, ont émis des similitudes dans leurs observations et leurs recommandations, ils feront l'objet d'un suivi conjoint. Pour

les recommandations de la visite ministérielle, un plan d'amélioration distinct a été produit, car l'Agence de santé et des services sociaux des Laurentides est responsable de transmettre au ministère les résultats de la visite et les mesures qui sont prises pour réaliser les pistes d'amélioration.

Pour la réorganisation du travail, certaines mesures sont déjà implantées, tandis que d'autres s'échelonneront dans le temps. Les équipes de coordination ont regroupé l'ensemble des propositions dans un plan de mise en œuvre qui tient compte des contraintes actuelles et de l'évolution du milieu.

Il va sans dire que beaucoup de travail a été fait et que les équipes y ont participé avec enthousiasme. Toutefois, il en reste encore à faire et nous devons poursuivre sur cette voie. L'implantation du milieu de vie au Pavillon Philippe-Lapointe doit demeurer une préoccupation constante pour tous les intervenants car il en va de la qualité des soins et des services dispensés aux résidents. De plus, lors de sa rencontre en mai dernier, la direction a réitéré à tout le personnel l'importance qu'elle accorde à l'approche milieu de vie pour l'ensemble de la clientèle hébergée au CSSS des Sommets.

Le Dr Paquin est non seulement un excellent cuisinier mais sa bonne humeur est contagieuse. C'est un bonheur de travailler avec lui. Lorsque malheureusement il ne peut être présent, nous avons le privilège de pouvoir compter sur la présence de deux bénévoles : M. Jean Marie Dujour ou Mme Annette Miron. Il est extrêmement agréable de côtoyer ces bénévoles au grand cœur qui savent transmettre leur joie de vivre. Cette activité, fort appréciée, est organisée par le service des loisirs. Elle est rendue possible grâce à la participation du Dr Paquin et des bénévoles mais également du service alimentaire et du personnel des étages. Ces derniers font preuve de souplesse dans l'organisation du travail afin d'offrir aux résidents un moment de vie agréable. Bravo à tous pour ces petits instants de grand bonheur au Pavillon Philippe-Lapointe !



### Mieux comprendre le fonctionnement du CSSS des Sommets

#### Qui sont les membres du comité de prévention des infections ?

D<sup>re</sup> Nathalie Ménard, médecin (présidente); D<sup>r</sup> Luc Bailey, microbiologiste-infectiologue; M<sup>me</sup> Sandra Savery, coordonnatrice en prévention et contrôle des infections; M<sup>me</sup> Guylaine Fillion, conseillère en prévention et contrôle des infections; M<sup>me</sup> Maryse Lepage, conseillère en santé et sécurité au travail; M<sup>me</sup> Danyelle Morin, technicienne de laboratoire de microbiologie;

M<sup>me</sup> Mireille Dufort, assistante-chef du service du bloc opératoire et de la centrale de stérilisation; M. Robert Turpin, chef du service d'hygiène et de salubrité; D<sup>r</sup> Stéphane Poulin, directeur des services professionnels; M. Dominic Labranche, directeur des soins infirmiers et de la qualité; M. Patrick Levasseur, chef du service de la pharmacie.

Voici un aperçu des constats et des recommandations émis dans les deux rapports.

### Les forces identifiées aux équipes du Pavillon Philippe-Lapointe :

- une approche chaleureuse et respectueuse avec la clientèle ;
- le respect de l'intimité du résident ;
- le système téléphonique de réponse aux cloches d'appel ;
- la réalisation d'une pochette d'accueil ;
- la nomination d'un intervenant accompagnateur ;
- la qualité des activités de loisirs et spirituelles ;
- la mise en place d'un comité opérationnel de prévention et de contrôle des infections ;
- la présence d'un code d'éthique ;
- la gestion des attitudes et des comportements inacceptables des employés.

### Les pistes d'amélioration :

- revoir l'offre de services pour les activités de la vie quotidienne (repas, hygiène, marche) et du maintien de l'autonomie par les intervenants afin de les personnaliser avec flexibilité et souplesse ;
- implanter l'approche interdisciplinaire avec la participation du résident et de sa famille et assurer le suivi du plan d'intervention retenu. Faire connaître et rendre accessible les plans d'intervention ;
- informer en temps opportun les familles en regard des mesures de contrôle et des solutions de remplacement ;
- clarifier le mandat et le rôle du comité des résidents et du comité des usagers ;
- aménager le travail et les horaires en fonction des besoins des résidents (heures de la médication, heures des repas, respect du sommeil, etc.) ;

- respecter les espaces de vie des résidents (le personnel prend ses pauses et repas aux endroits qui leur sont réservés) ;
- augmenter l'encadrement et le soutien au personnel ;
- mettre en place des rencontres régulières des équipes de travail sur les unités et sur tous les quarts de travail.

## Saviez-VOUS que?

**Besoin urgent de bénévoles pour aider les résidents du Pavillon Philippe-Lapointe à s'alimenter lors des repas, principalement pour les soupers.**

Formation offerte. Information :  
M<sup>me</sup> Linda Giroux, responsable des bénévoles  
(secteur Sainte-Agathe-des-Monts) :  
819 324-4000, poste 4239.

## Saviez-VOUS que?

*L'importance de porter en tout temps sa carte d'identité*

Le port en tout temps de la carte d'identité est obligatoire, bien évidemment pour souligner l'appartenance à notre établissement, mais également et surtout, par respect pour la clientèle en ce qui concerne leur sécurité. En effet, les objectifs visés par le port de la carte sont d'identifier clairement les personnes autorisées à circuler dans les différentes installations du CSSS des Sommets et de contrôler l'accès et la circulation. Vous avez perdu ou endommagé votre carte ? Adressez-vous à M. Eric Verville, technicien en administration (volet dotation), au poste 3507. Son bureau est situé au Pavillon Grignon à Sainte-Agathe-des-Monts.



Nouvelle conférence de  
**Richard Aubé**  
pour l'équipe  
du CSSS des Sommets :

*« L'attitude détermine l'altitude ! »*

Le mercredi 30 septembre 2009  
Deux représentations :  
13 h à 14 h 30 et 19 h à 20 h 30  
Théâtre le Patriote  
Sainte-Agathe-des-Monts

Gratuit pour les employés,  
les médecins et les bénévoles  
du CSSS des Sommets  
Invités : 5 \$

Prix de présence  
Bienvenue !



### Qui est Richard Aubé ?

Richard est bien plus qu'un auteur et un conférencier d'inspiration. C'est un homme passionné, à l'humour contagieux, qui parcourt l'Amérique du Nord dans le but d'inciter les gens à sortir du conformisme collectif, à redécouvrir leurs rêves et leurs passions, pour ainsi être plus heureux dans leur vie personnelle et professionnelle.

Praticien en neurolinguistique, ce dernier a développé, ces 20 dernières années, une théorie sur le comportement des gens qui réussissent et qui sont pleinement heureux. Il a emmagasiné une quantité incroyable d'anecdotes, d'histoires et d'expériences vécues au fil des ans, ayant lui-même mis en pratique et validé ces principes fondamentaux de succès et de bonheur.

Il en a résulté un livre intitulé *Sortez de vos pantoufles en béton* qui est maintenant publié chez Les Éditions Quebecor et distribué dans toute la francophonie.

Par sa fougue, sa touche philosophique et son style unique, Richard espère de tout cœur contribuer au mieux-être de la collectivité et à l'accomplissement de chacun. Car selon lui : *« Vivre, c'est s'épanouir afin de se réaliser pleinement »*. C'est pourquoi il offre aujourd'hui des ateliers et des conférences axés sur le capital humain, qui est de loin, une ressource à la fois précieuse et inestimable.

Auteur du best-seller :



## Festival des Bateaux-Dragons : toute une expérience pour les participants !

Le CSSS des Sommets était bien représenté lors de la seconde édition du Festival des Bateaux-Dragons, le 8 août dernier, à Saint-Adolphe-d'Howard. En effet, deux bateaux ont pris part à cette compétition amicale favorisant l'esprit d'équipe et visant à amasser des fonds pour la Fondation médicale des Laurentides et des Pays-d'en-Haut. L'un était composé d'employés de l'établissement et l'autre avait à son bord des membres du comité d'expression anglaise du CSSS des Sommets appelés les «*Têtes Carrées*». Les équipes ont terminé respectivement en 11<sup>e</sup> et en 3<sup>e</sup> position et une somme de plus de 4 000 \$ a été récoltée par les bénévoles de la communauté anglophone en soutien à la mission de la Fondation. Toutes nos félicitations aux membres des deux équipes !



## Protection de l'environnement : le conseil d'administration devient «sans papier» !

Grâce à la collaboration de l'équipe de la direction des services techniques et informatiques et de la direction générale, les séances publiques du conseil d'administration du CSSS des Sommets se déroulent maintenant «*sans papier*». Les membres du conseil d'administration disposent d'un ordinateur portable et ont un accès en ligne aux documents relatifs à leurs rencontres et à des documents d'information générale. L'accès sécurisé leur permet de se connecter depuis leur lieu de travail ou leur domicile. Une plate-forme similaire sera notamment exploitée pour le développement du futur site Intranet de notre établissement qui vise à améliorer la qualité de la communication à l'interne et diminuer la consommation de papier.



Capsule santé  
et sécurité  
Comité de la Santé  
et Sécurité au Travail



## Nouveauté au Centre d'hébergement de Labelle

Afin d'assurer la santé et la sécurité du personnel dans le cadre de leurs fonctions, les membres du comité de santé et de sécurité au travail ont priorisé cette année l'achat d'un levier à station debout pour le personnel du Centre d'hébergement de Labelle. Le Centre d'hébergement de Mont-Tremblant et le Pavillon Philippe-Lapointe disposent d'ailleurs déjà de cet équipement. Nous sommes convaincus que ce nouvel équipement sera apprécié.



De gauche à droite : M<sup>me</sup> Martine Piché, infirmière et M<sup>me</sup> Desneige Forget, préposée aux bénéficiaires

## Autres nouvelles du CSSS des Sommets, en bref...

- **Situation financière : équilibre historique**  
Le CSSS des Sommets termine l'année financière 2008-2009 avec des revenus et des dépenses équilibrés, une première depuis la fusion du Centre hospitalier Laurentien et du CLSC-CHSLD des Trois-Vallées. Bravo à toutes et à tous ! Malgré le contexte économique difficile, un budget équilibré a été présenté à l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides pour l'année 2009-2010.
- **Lutte contre le cancer : une autre étape est franchie**  
Le CSSS des Sommets est officiellement désigné «*Équipe interdisciplinaire de lutte contre le cancer*» par l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides. Notre établissement

s'engage donc à mettre en place le *Programme québécois de lutte contre le cancer* et à offrir des soins et des services s'intégrant dans un processus d'amélioration continue de la qualité.

■ **Conseil multidisciplinaire**  
Lors de l'assemblée générale du 4 et 5 juin dernier, M<sup>mes</sup> Michèle Claing, Kathleen Longpré et Nicole Corbeil ont été élues par acclamation pour un mandat de deux ans. Le comité exécutif tient également à souligner l'implication soutenue et de longue date de M<sup>me</sup> Lise Pagé. Cette dernière a désiré laisser sa place à de nouvelles personnes qui désiraient s'impliquer. Merci Lise pour tes nombreuses années de dévouement !

### Événements à venir

- Dîners populaires et tirages de la Loto-Voyage (du 2 au 4 septembre)
- Séance publique du conseil d'administration (15 septembre)
- Conférence au Théâtre le Patriote (30 septembre)



Activités au profit de la Fondation médicale  
des Laurentides et des Pays-d'en-Haut :

- Omnim de golf (26 août)
  - Soirée Casino (27 août)
  - Spectacle Country (28 août)
- Information : 819 323-4565