



REDECouvrez VOTRE JOURNAL CISSSNERGIE

Des projets immobiliers dans
plusieurs secteurs d'activités



P.4

Ma présence
fait la différence



P.7

L'hygiène des mains :
une priorité qui nous concerne tous!



P.13

SOMMAIRE

DES MOYENS POUR S'INFORMER!

2

ENSEMBLE VERS UNE 4^e ANNÉE!

3

INFRASTRUCTURES

4-5

RESSOURCES HUMAINES

6-7

GRANDS DOSSIERS

8-13

BON À SAVOIR

14

FONDATEURS

15

EN UN CLIN D'ŒIL

16

Le journal organisationnel *ClssssNERGIE* est publié par le Service des communications. Pour joindre l'équipe du journal : cisssnergie.cissslanaudiere@sss.gouv.qc.ca Une version électronique est disponible sur le site Web du CISSS ainsi que dans l'intranet sous l'onglet *Documentation*. Prochaine parution : juin 2018

DES MOYENS POUR S'INFORMER!

Restez informés des actualités, des informations organisationnelles et des divers projets du CISSS, en consultant les outils suivants :



ClssssNERGIE+

Le *ClssssNERGIE+* est transmis par courriel toutes les deux semaines aux membres du personnel et aux médecins ayant accès à la messagerie électronique. Il est également disponible sur le site intranet sous l'onglet *Documentation/ClssssNERGIE*.

Site Web >

www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca



Intranet >



Facebook >

Aimez notre page Facebook

 @CISSSdeLanaudiere





ENSEMBLE VERS UNE 4^e ANNÉE!

Nous vous présentons aujourd'hui votre nouveau *ClsssNERGIE*. Outre une facture visuelle améliorée, vous pourrez en apprendre davantage sur différents dossiers en cours au sein du CISSS, sur des initiatives d'équipe ainsi que sur des enjeux organisationnels. Publié quatre fois par année, le *ClsssNERGIE* sera distribué dans toutes les installations afin de joindre le personnel n'ayant pas de poste informatique. Il sera aussi disponible sur le site Web et sur l'intranet en version électronique. Entre ces parutions, restez à l'affût des nouvelles et des actualités de l'organisation grâce au *ClsssNERGIE +* qui est transmis par courriel toutes les deux semaines.

Dans un autre ordre d'idées, nous ne pouvons passer sous silence que notre organisation amorcera dans quelques jours sa 4^e année. Le comité de direction et les membres du conseil d'administration se joignent à moi pour vous remercier pour le travail au quotidien réalisé par toutes les équipes. Au cours des dernières années, nous avons atteint des résultats probants au bénéfice de la population et ceux-ci sont attribuables au travail des équipes qui contribuent à la mission d'offrir des soins et services de qualité à la population. Nous avons réussi à améliorer l'accès de manière considérable dans plusieurs secteurs d'activités et cette année nous poursuivrons dans ce sens. Pour continuer cette amélioration, chaque personne compte et tous les jours, **voilà votre présence fait la différence**. D'ailleurs, nous vous invitons à découvrir une équipe mobilisée en page 7 de votre journal.

Sachez que nos actions de recrutement se poursuivent pour répondre aux besoins des différents secteurs. Je profite de l'occasion pour souhaiter la bienvenue aux centaines de nouveaux employés qui se sont joints aux équipes du CISSS dans les dernières semaines. Nous tenons également à souligner le travail de tous ceux et celles qui accueillent et intègrent ces nouvelles personnes.

Bonne lecture et bonne continuité à chacun et chacune d'entre vous!

Daniel Castonguay
Président-directeur général



FAISONS CONNAÎTRE LES BONS COUPS!

Nous sommes convaincus que des projets novateurs, de belles initiatives et de bons coups sont réalisés par plusieurs personnes et équipes au sein de notre organisation. **Nous souhaitons partager et reconnaître ces réalisations.**

Faites-nous parvenir vos bons coups et ils pourraient être publiés dans la prochaine édition du journal. Nous comptons sur chacun d'entre vous pour les mettre en lumière et les faire rayonner!

> *Action envers
un collègue
ou un usager*

> *Prix, mention,
reconnaissance*

> *Projet qui
se démarque*

Écrivez-nous à l'adresse suivante :
cissnergie.cisslan@ssss.gouv.qc.ca

LA DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES EN ACTION

Des projets immobiliers dans plusieurs secteurs d'activités

Plusieurs projets immobiliers occuperont les équipes de la Direction des services techniques (DST) au cours des prochains mois. Ces projets ont pour but d'améliorer l'accès et la qualité des services offerts à la clientèle, mais aussi d'améliorer l'organisation et l'environnement de travail des équipes des secteurs visés. Voici un survol de certains projets en cours et à venir :

Agrandissement HPLG

Le projet d'agrandissement de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur (HPLG) est rendu aux étapes de planification de la transition et du concept. À compter de l'automne, les travaux des plans et devis seront réalisés avant de procéder au processus d'appel d'offres.



Hôpital Pierre-Le Gardeur

Construction d'une maison des naissances

Afin d'accueillir le Service de sages-femmes, une maison des naissances sera construite à l'intersection des boulevards Iberville et Louis-Philippe Picard, à Repentigny. La phase des plans et devis est présentement en cours. Les travaux de construction sont prévus l'an prochain.



Centre hospitalier De Lanaudière

Différents projets en cours et à venir

Des transformations débuteront au Centre hospitalier De Lanaudière (CHDL) dans les prochains mois. En voici un aperçu :

- **Relocalisation de la clinique externe de gynécologie-obstétrique et de la clinique externe d'ophtalmologie** au 1-C afin de mieux répondre à la demande de services et de diminuer les listes d'attente, tout en améliorant l'environnement de travail du personnel et des médecins.
- **Agrandissement de la clinique externe de pneumologie et du Pavillon de cardiologie** ce qui permettra l'ajout de bureaux pour les nouveaux médecins spécialistes et l'infirmière clinicienne, de même que des salles d'examen spécialisées pour la clientèle. C'est à la suite du déménagement de la clinique externe d'ophtalmologie au 1-C que ce projet d'agrandissement sera possible.
- **Relocalisation du Service de l'endoscopie** au Bloc F, sous les soins intensifs et coronariens afin de regrouper les services dans un même lieu plus spacieux et mieux adapté. Le projet prévoit également l'ajout de deux salles de traitement, pour un total de six salles.
- **Travaux de construction d'une nouvelle buanderie** prévus pour l'automne prochain. Le processus d'appel d'offres des équipements de buanderie est en cours.
- **Relocalisation du Service de l'hémodialyse** au RC-C est actuellement en développement et a pour but de relocaliser au même endroit les 22 fauteuils de soins et d'améliorer l'aménagement du service pour le bien-être des usagers et du personnel soignant.



Rénovation du 339, boulevard Base-de-Roc

Des projets pour la clientèle hébergée

Des projets seront réalisés pour le bénéfice des usagers et des équipes de la Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA). Il s'agit d'abord de la construction de la Maison Sylvie Lespérance. Ce projet de 68 lits s'inscrit dans une démarche visant des travaux de mise aux normes aux centres d'hébergement Saint-Eusèbe et Parphilia-Ferland, tout en maintenant l'accès au même nombre de lits régionalement.

Au Centre d'hébergement Saint-Eusèbe, des travaux visant l'installation de gicleurs aux quatre étages sont également prévus.

Toujours en lien avec la Direction SAPA, le projet de construction d'un nouveau centre d'hébergement de 32 lits à Sainte-Élisabeth est en cours d'évaluation.

Des travaux seront également réalisés au Centre multiservices de santé et de services sociaux Claude-David afin d'y regrouper plusieurs services gériatriques.

Rénovation du 339, boulevard Base-de-Roc

Les travaux de rénovation du 339, boulevard Base-de-Roc avancent. Dès ce printemps, les équipes de la Direction des programmes santé mentale et dépendance du Centre de réadaptation en dépendance (CRD) de Joliette, du suivi intensif dans le milieu (SIM) et du soutien d'intensité variable (SIV) qui sont actuellement logées dans l'édifice du siège social y seront installées.

Un milieu de vie pour les jeunes en difficulté

Un projet de campus destiné à la clientèle « Jeunes en difficulté » est en planification. Ce projet vise à répondre aux besoins grandissants dans le sud de la région. Le nouveau bâtiment accueillera six unités de réadaptation, un gymnase, une cafétéria, des salles de classe, des salles de réunion et des bureaux pour les intervenants. De façon transitoire, un projet d'appel d'offres pour une location d'espace d'un foyer de groupe pour des jeunes de 12 à 17 ans est en préparation. Par la suite, cette clientèle sera rapatriée au nouveau campus.

PROJETS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le CISSS emboîte le pas et fait sa part afin de protéger l'environnement. Nous avons à cœur d'intégrer à nos projets des initiatives vertes qui permettent d'améliorer notre qualité de vie et celles des usagers qui fréquentent nos installations.

Des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique visant une

diminution de 31%

de la facture d'énergie seront réalisés au cours des deux prochaines années. Ces travaux visent l'Hôpital Pierre-Le Gardeur, le Centre d'hébergement de Repentigny, le Centre d'hébergement et de réadaptation en déficience physique de L'Assomption et le CLSC Lamater de Terrebonne.



RECRUTEMENT : des stratégies en ligne!



Le CISSS n'hésite pas à faire usage de différents outils numériques dans ses activités de recrutement. Par exemple, certaines offres d'emploi sont diffusées sur Facebook en plus d'être mises de l'avant sur notre site Web. Aussi, une page est dédiée à cet effet sur l'intranet sous l'onglet *Info RH/Dotation et PMO*. Les technologies permettent de rejoindre autrement les gens, en plus de faciliter le processus de candidature.

Les activités de recrutement se déroulent désormais en continu et grâce au moteur de recherche intégré à notre site, nous recevons des candidatures quotidiennement. Celles-ci sont évaluées en fonction des besoins de l'organisation afin de constituer une liste de candidats potentiels.

N'hésitez pas à inciter votre entourage à soumettre leur candidature afin de faire carrière avec nous! Vous êtes les meilleurs ambassadeurs de notre organisation et la bouche à oreille est un excellent moyen pour faire connaître nos emplois. Il est possible de consulter les offres sur notre site Web : www.ciiss-lanaudiere.gouv.qc.ca

Le CISSS, c'est près de **10 000** employés dans des emplois variés et diversifiés, tels que :

- **Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires** (inhalothérapeute, infirmière-auxiliaire, etc.)
- **Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers** (assistant technique en pharmacie, préposé aux bénéficiaires, cuisinier, etc.)
- **Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration** (agente administrative, magasinier, technicien en informatique, etc.)
- **Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux** (ergothérapeute, technicien en diététique, technicien en éducation spécialisée, etc.)

Nouveau dans l'intranet

Retrouvez les postes vacants après affichage disponibles aux employés du CISSS et à l'externe sous l'onglet *Info RH/Dotation et PMO*.

PRENDRE SOIN DE SES RELATIONS AU TRAVAIL

Beaucoup d'heures sont passées au travail et pour avoir un milieu de vie agréable, il est important d'entretenir des relations de qualité avec nos collègues. La communication joue un rôle essentiel pour cultiver des rapports harmonieux et sains. Toutefois, il n'est pas toujours évident de régler un désaccord, une situation tendue ou un conflit relationnel.

Se parler, c'est la solution!

Le moment venu, il faudra se souvenir qu'avant d'aller vers l'autre, il faut prendre un peu de recul et trouver le bon moment pour parler à la personne concernée.

Étape 1 :

Parler à la personne concernée le plus tôt possible.

Bien qu'il puisse être difficile lorsque la relation est tendue, il est recommandé de faire l'effort d'aller vers l'autre, car nous faisons partie de la solution.

Quoi faire si la situation perdure...

Étape 2 :

Si la situation perdure ou s'il est impossible de demander à l'autre personne de cesser le comportement reproché, il faut en parler avec notre supérieur immédiat afin qu'il puisse nous soutenir dans la résolution de la situation.

Étape 3 :

Si la situation persiste, en tout temps, il est possible de remplir un formulaire de plainte et de l'acheminer à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques.

Le formulaire est disponible sur le site intranet dans l'*Espace employé*.

Il ne faut surtout pas hésiter à aller chercher du soutien auprès de notre gestionnaire, de notre syndicat, d'un agent de gestion du personnel des relations de travail ou d'une personne en qui nous avons confiance.

Il peut aussi être très aidant de communiquer avec un intervenant du programme d'aide aux employés (PAE) au 1 866 398-9505. Un service gratuit et confidentiel est offert, 7 jours sur 7, 24 h sur 24.

Méthode DESC :

Méthode favorisant les échanges constructifs lors de situations conflictuelles

DÉCRIRE la situation en utilisant des faits, des événements ou des actions qui nous font réagir.

EXPLIQUER ce que cela suscite, en utilisant le « JE », sans accusation et en faisant part de nos besoins.

SUGGÉRER une solution, mutuellement bénéfique, réaliste et sans arrière-pensée.

CONCLURE en nommant les points positifs que ça procure et s'engager ensemble.

MA PRÉSENCE FAIT LA DIFFÉRENCE



Quelques membres présents de l'équipe: Joannie Éthier, ASI, Monique Cyr, chef d'unité, Marie-Michelle Pilon-Gauthier, PAB, Valérie Chrétien, PAB, Linda Bellemare, agente administrative, Mireille Dupuis, PAB, Mélanie Auger, PAB, Guerline Cléus, Infirmière-auxiliaire, Caroline Lamoureux, ASI

Chaque jour, j'ai le sentiment du devoir accompli quand je vois que tout le monde est satisfait et qu'il ne manque personne au travail. Il y a un grand respect entre tous les employés et notre équipe est très stable.

- Linda Bellemare, agente administrative aux horaires

On rit beaucoup ensemble et on arrive à dédramatiser toutes les situations pour continuer à avoir une bonne ambiance. Ça crée un climat de travail agréable et fait qu'on aime rentrer au travail.

- Marie-Michelle Pilon-Gauthier, préposée aux bénéficiaires

Je suis bien ici, mes collègues sont mes amies et j'ai à cœur de prendre soin de mes résidents. Quand l'une de nous est malade, on envoie même des messages textes pour rassurer les autres tellement notre équipe est proche!

- Mireille Dupuis, préposée aux bénéficiaires

La clientèle me motive à être présente au travail. On connaît bien les résidents et on ne veut pas les pénaliser. Grâce à une belle entraide et un fort sentiment d'appartenance, nous offrons tous les jours les meilleurs soins possibles.

- Joannie Éthier, assistante au supérieur immédiat

Il y a une bonne entraide entre les collègues et l'organisation du travail est exemplaire. Il y a beaucoup d'ouverture, nos idées sont écoutées et on se sent appuyé.

- Mélanie Auger, préposée aux bénéficiaires

Ma porte est toujours ouverte aux employés et nous impliquons le plus possible les gens dans les solutions et les changements. Il y a toujours place à l'amélioration et c'est ensemble que nous réglons les problèmes qui peuvent survenir. En résulte une équipe très stable et unie depuis longtemps où des liens sont créés à la fois entre le personnel et les résidents.

- Monique Cyr, chef d'unité

Nos employés vous partagent leur passion

Une équipe soudée et passionnée est en place au Centre multiservices de santé et de services sociaux Claude-David. Nous avons rencontré quelques employés pour savoir qu'est-ce qui les motive à être présents chaque jour au travail.

Merci à toutes les équipes du CISSS qui sont présentes jour après jour!

Vers une fusion des systèmes de paie/ressources humaines

NOUVEAU!

Au cours des derniers mois, le CISSS a entrepris des travaux importants liés à la fusion des systèmes de paie/ressources humaines. Après un processus de sélection, les services du fournisseur *Logibec* ont été retenus. Cette fusion des cinq systèmes actuels vers un seul système régional touchera plus particulièrement les personnes n'utilisant pas le logiciel de *Logibec*, soit près de 50 % des employés.

Formation à venir

D'ici novembre 2018, date finale de déploiement du projet, une formation sera offerte aux employés touchés pour les accompagner dans cette transition.

Nous vous tiendrons informés de l'évolution de cet important dossier.

L'AMÉLIORATION CONTINUE: ÇA SE VIT AU CISSS DE LANAUDIÈRE

C'est quoi?

Pour reprendre la définition de Linker (2006), l'amélioration continue est un mode de gestion qui favorise l'adoption d'améliorations graduelles, s'inscrivant dans une recherche quotidienne d'efficacité et de progrès, et faisant appel à la créativité de tous les acteurs de l'organisation.

Ce qu'elle vise

Il s'agit d'un mode de gestion qui a pour but de nous amener à faire toujours mieux, et ce, au bénéfice de nos usagers, de nos employés et de notre organisation. Ainsi, l'amélioration continue implique de toujours remettre en question nos façons de faire afin d'accroître notre efficacité et d'atteindre nos objectifs. En bref, ce mode de gestion permet de produire exactement ce dont le patient a besoin, au bon moment et de manière sécuritaire pour lui et pour les intervenants.

Comment ça fonctionne?

Le cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act), aussi appelé roue de Deming, est l'approche privilégiée pour l'actualisation de changements dans le quotidien. Après avoir identifié une problématique, un plan d'action est produit dans le but d'atteindre l'objectif

escompté. Des contrôles s'appliquent également afin de s'assurer que la solution retenue contribue réellement à améliorer la situation et des ajustements sont apportés au besoin.

L'implication des acteurs de différents niveaux hiérarchiques met à profit le potentiel de chacun et assure un leadership mobilisateur duquel émergent des solutions. Les succès remportés sont tributaires de l'identification des buts et des objectifs à atteindre, et ce, en lien avec les objectifs et la planification stratégique de l'organisation.

Des exemples qui parlent d'eux-mêmes

À la pouponnière du CHDL (été 2017)

Constats :

Environnement physique et organisation du travail déficients à la pouponnière du CHDL.

Objectifs visés :

Optimiser la circulation du personnel soignant et l'organisation des méthodes de travail dans le cadre du réaménagement de la pouponnière au CHDL.

Processus :

Après avoir observé et simulé les déplacements du personnel à l'intérieur de la pouponnière et lors de réanimation, des raisons expliquant les problèmes observés ont été identifiées.

Résultats :

Des travaux ont mené à la réorganisation optimale des espaces de travail, d'entreposage et de rangement, le tout à la satisfaction des intervenants et des médecins.

Au Centre de prélèvements Meilleur à Repentigny (hiver 2017)

Constats :

Non-respect des cibles ministérielles en lien avec les délais d'attente et insatisfaction des clients à l'égard de l'attente.

Objectif visé :

Réduire les délais d'attente par l'implantation de processus efficaces, de l'arrivée du patient à l'enregistrement et de l'enregistrement au prélèvement.

Processus :

Le cheminement de l'utilisateur a été cartographié et des éléments problématiques ont été identifiés.

Résultats :

Un travail d'équipe a mené à une standardisation et à une réorganisation des postes de travail des technologistes et des agentes administratives, à la mise en place d'un système de rendez-vous pour les patients à jeun, enfants de moins de 10 ans, suivis de grossesse et patients suivis en hématologie, à l'instauration d'un tableau de gestion visuelle et à la création d'indicateurs de suivis ponctuels.

Grâce à ce plan d'action :

- réduction du délai d'attente pour les patients avec rendez-vous de 90 min à 25 min (baisse de 72 %);
- réduction du délai d'attente pour les patients sans rendez-vous de 90 min à 40 min (baisse de 55 %);
- augmentation de la satisfaction des usagers.

VERS UNE PREMIÈRE CERTIFICATION D'AGRÉMENT CANADA

Le CISSS poursuit ses activités liées à la démarche d'agrément. D'une durée de cinq ans, ce premier cycle de certification par *Agrément Canada* mettra à contribution toutes les équipes de l'organisation. Il s'agit d'une démarche rigoureuse à laquelle vous êtes tous conviés, dans le but d'améliorer la qualité des soins et des services offerts à la clientèle.

Mais qu'est-ce que l'agrément?

L'agrément est la reconnaissance par une autorité externe compétente (*Agrément Canada*, en ce qui nous concerne), de l'engagement d'un établissement dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et services.

Dans le secteur de la santé, il s'agit d'une obligation légale en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

L'agrément s'obtient à la suite d'une évaluation systématique d'un ensemble de processus organisationnels et de normes qui renvoient aux meilleures pratiques requises et à la qualité des services, telles que voulues.

L'agrément permet d'évaluer et de mesurer l'amélioration des établissements, de mobiliser le personnel, les gestionnaires et les administrateurs autour d'un projet commun. Ce processus est centré sur l'amélioration continue de la qualité des services, sur la recherche et le développement d'une culture d'excellence, dans la gestion, comme dans la prestation sécuritaire des soins et services. Cette démarche favorise une approche de soins centrés sur l'utilisateur et la famille.

Des soins centrés sur l'utilisateur et la famille

Selon *Agrément Canada*, les soins centrés sur l'utilisateur et la famille constituent une approche qui oriente tous les aspects de la planification, de la prestation et de l'évaluation des services. Elle a pour fondement des partenariats mutuellement bénéfiques entre les usagers, les familles et les prestataires de services.

C'est donc dans cette perspective que notre prestation de soins et de services sera observée et évaluée :

- en soutien à l'autonomie des personnes âgées;
- en santé mentale et dépendance;
- en jeunesse;
- en santé physique;
- en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique;
- ainsi qu'en santé publique.

Tout au long de cette démarche rigoureuse, des communications régulières vous seront transmises pour vous tenir informés des étapes franchies et à venir. Tous seront impliqués de près ou de loin dans cette démarche mobilisatrice dont l'objectif premier est d'améliorer la qualité des soins et services offerts à la clientèle.

Il s'agit d'une démarche rigoureuse à laquelle vous êtes tous conviés, dans le but d'améliorer la qualité des soins et des services offerts à la clientèle.

NOS VALEURS ORGANISATIONNELLES

Des guides pour orienter nos manières d'être et d'agir au quotidien

Pour en savoir davantage sur les valeurs de notre organisation, nous vous invitons à consulter le document détaillé à ce sujet disponible sur l'intranet et le site Web du CISSS.

- > Respect et bienveillance
- > Rigueur et imputabilité
- > Collaboration et solidarité
- > Équité et transparence

TRÈS
BIENTÔT!

Outlook comme nouveau système de messagerie électronique

À compter du début avril, le système de messagerie Outlook viendra remplacer Lotus Notes et sera déployé graduellement au sein de notre organisation.

Pour en savoir plus sur le projet, consultez le site intranet. Vous y trouverez :

- foire aux questions;
- capsules de formation en ligne;
- information pour du soutien et de l'accompagnement;
- calendrier de déploiement.

BUDGETS DE DÉVELOPPEMENT REÇUS EN 2017-2018

Au cours de la dernière année, des investissements ont été réalisés afin de réduire les listes d'attente et ainsi améliorer l'accès aux soins et services à la population.

Ces investissements ont notamment permis l'ajout de personnel dans les équipes et la révision des façons de faire. Grâce à l'implication et le dévouement des personnes dans chacun des services, des résultats significatifs ont été enregistrés dans la dernière année. Merci à chacun d'entre vous!

Voici l'ensemble des secteurs concernés :

Soutien aux personnes ayant un
trouble du spectre de l'autisme
1 701 700 \$

Allocation additionnelle pour
ajout de lits afin de diminuer
l'attente dans les hôpitaux
1 683 300 \$

Allocation pour les services
de soutien à domicile
3 758 528 \$

Allocation en santé mentale
(suivi premier épisode psychotique, soutien
intensité variable et suivi intensif dans le milieu)
2 497 727 \$

Bonification des services
d'hygiène aux résidents en CHSLD
1 419 200 \$

Services de psychologie
aux jeunes en difficulté
928 000 \$

Nous avons également reçu un
montant pour l'équité interrégionale
4 248 900 \$

De plus, des montants additionnels sont attendus en lien avec l'ajout de services en chirurgie, en endoscopie et pour certains examens d'imagerie médicale afin de réduire les listes d'attente.

CRISTAL-NET : Déploiement du Dossier Clinique Informatisé (DCI)

Déploiement de Cristal-Net



Comme nous l'avons déjà annoncé, le ministère de la Santé et des Services sociaux a retenu Cristal-Net comme DCI pour l'ensemble de la province. Cette solution informatique sera déployée progressivement dans l'ensemble des installations du CISSS d'ici le 31 décembre 2018.

Un outil efficace pour le personnel des établissements de santé

Cristal-Net permettra un accès rapide et multisite à un dossier centralisé pouvant être consulté simultanément par différents intervenants. Avec ce système, toutes les informations sur les patients seront disponibles aux médecins et aux autres professionnels de la santé à travers tout le CISSS via une seule application permettant ainsi d'optimiser les soins offerts. La recherche d'information sera simplifiée grâce à un classement par discipline. En plus de faire un pont vers le Dossier Santé Québec (DSQ), Cristal-Net s'intègre aux applications techniques déjà existantes dans les établissements.

Cristal-Net : un « plus » pour les patients

La centralisation des renseignements (profil du patient, notes médicales, résultats de laboratoire, etc.) et leur accessibilité facilitent et accélèrent la prise de décision de l'équipe soignante pour le bien du patient. En tout temps, la vie privée du patient est prise en considération grâce à une gestion confidentielle de l'information.

Un important travail d'équipe

Un travail colossal de l'équipe de déploiement, composée de professionnels et de cliniciens, est actuellement en cours afin de permettre l'implantation du DCI Cristal-Net. Merci à tous ceux qui participent à cet important projet depuis plusieurs mois!

NOUVEAUX OUTILS DE CHEMINEMENTS CLINIQUES INFORMATISÉS : Pour des suivis simplifiés!

L'application informatique RSIPA* sera bientôt remplacée par de nouveaux outils de cheminements cliniques informatisés (OCCI) afin d'améliorer le suivi de la clientèle adulte en perte d'autonomie liée au vieillissement, vivant avec une déficience intellectuelle ou physique ou vivant avec un trouble du spectre de l'autisme.

Effectuée à l'échelle provinciale, l'intégration de ces outils vise l'amélioration des pratiques en proposant une démarche plus structurée et systématique. Ultiment, elle a pour but de soutenir l'autonomie de l'utilisateur afin qu'il puisse demeurer le plus longtemps possible à son domicile.

Le déploiement est prévu au printemps 2018 pour le territoire du sud et à l'été 2018 pour le territoire du nord de Lanaudière. L'implantation des OCCI constitue un changement important pour lequel une équipe dédiée est à pied d'œuvre, sous la responsabilité de la direction SAPA. Plusieurs d'entre vous seront mis à contribution pour faire de ce projet une réussite au bénéfice de la population de la région.

Pourquoi ce changement?

Les outils de cheminements cliniques informatisés permettront de mieux faire face au vieillissement de la population et à la présence grandissante de pathologies multiples, de maladies chroniques et d'incapacité chez la clientèle. Le suivi des besoins évolutifs des personnes ayant une déficience en sera également simplifié.

Les OCCI offrent des guides pour l'évaluation, la détermination des besoins et la planification des services tout en permettant l'interaction avec d'autres logiciels liés au dossier de l'utilisateur.

Les données générées permettront au ministère de la Santé et des Services sociaux de dégager une vision globale de l'évolution des services requis ainsi que des coûts engendrés afin d'anticiper les besoins de la population québécoise et être en mesure de mieux y répondre.

De façon plus précise, les OCCI :

- > visent à soutenir la personne et à optimiser son fonctionnement dans toutes les sphères de sa vie;
- > établissent une standardisation de la séquence de l'offre de service;
- > incluent des actions de promotion et de prévention;
- > mettent l'accent sur l'autonomie, le maintien et la récupération fonctionnelle;
- > permettent le choix de soins et de services parmi l'ensemble des ressources publiques, privées et communautaires;
- > favorisent une approche globale, individualisée et centrée sur la personne et ses proches aidants.

* RSIPA : Réseau de services intégrés pour les personnes adultes.

TRAVAUX DE FERMETURE DES INTRANETS LOCAUX

Comme annoncé récemment, des travaux sont en cours en prévision de la fermeture en juin 2018 des intranets locaux des anciens établissements. Un comité tripartite formé de représentants du Service de la *gestion documentaire*, de la *DRI LLL* et du *Service des communications* est à l'œuvre afin de planifier les différentes étapes de ce projet.

Le contenu « transversal » des intranets locaux, c'est-à-dire qui s'adresse à une majorité d'utilisateurs, et qui n'avait pu être transféré lors de la première phase du nouvel intranet, sera regroupé sur l'intranet du CISSS. Cela évitera les allers-retours entre différents intranets ainsi que les doublons susceptibles de générer de la confusion.

Plusieurs personnes prêtent main forte au projet afin d'évaluer la pertinence du contenu, planifier son transfert vers l'intranet du CISSS, son archivage ou son déplacement vers une plateforme mieux adaptée aux besoins dans le cas des fichiers de gestion documentaire.

Vous êtes responsable d'une section ou d'un outil disponible sur l'un des intranets locaux des anciens établissements? Vérifiez auprès de votre direction si des mesures sont prises pour en assurer le transfert, si requis, vers l'intranet du CISSS.

Il est aussi possible d'écrire à : communications.cisslslan@ssss.gouv.qc.ca

Pour toute question liée à la gestion documentaire et l'archivage, veuillez écrire à : dominique.phaneuf@ssss.gouv.qc.ca



L'intranet du CISSS qui est en place depuis plus d'un an est en constante évolution pour répondre aux besoins du personnel et de l'organisation. Merci de contribuer à l'amélioration de cette plateforme!

LA CONFIDENTIALITÉ DE L'INFORMATION

Des questions, des réponses

La confidentialité et la sécurité des renseignements personnels des usagers sont au cœur de nos préoccupations et sont bien encadrées par diverses lois. Il peut toutefois nous arriver d'être confrontés à des situations où la protection de ces renseignements est compromise.

Voici des exemples de situations problématiques et quelques pistes de réponses.

1 > Des collègues discutent d'un usager dans l'ascenseur. Que dois-je faire?

C'est notre responsabilité à tous de protéger les renseignements personnels des usagers et de se le rappeler entre collègues.

Que ce soit près du photocopieur, dans un corridor, aux toilettes, dans les escaliers ou ailleurs, aucun membre du personnel ne peut discuter des renseignements personnels d'un usager dans un endroit commun ou public, ou en présence d'une personne non autorisée à obtenir ces renseignements. Toute conversation au sujet d'un usager devrait avoir lieu derrière des portes closes. Utiliser la fonction « mains libres » du téléphone quand on échange de l'information confidentielle ou discuter avec un usager sans fermer la porte est aussi à proscrire. Même si le nom de l'usager n'est pas mentionné, des renseignements personnels pourraient permettre de l'identifier.

« Et si c'était de moi, de mon enfant ou de ma mère dont il était question? »



2 > Un collègue veut de l'information sur un usager auquel je donne des services, car il va également lui offrir des services sous peu. Puis-je lui fournir?

Il n'est pas requis d'obtenir le consentement écrit de l'usager avant de transférer des renseignements personnels entre les intervenants du CISSS si ceux-ci sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, sauf dans le cas d'usagers en suivi auprès de la Direction de la protection de la jeunesse.

En effet, tout renseignement recueilli dans le cadre de l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et de la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescent* ne peut être divulgué sans l'autorisation des parents ou de l'enfant de 14 ans et plus. Toutefois, le directeur de la protection de la jeunesse et les personnes qu'il autorise peuvent recevoir de l'information des autres directions du CISSS de Lanaudière.

Enfin, le cas échéant, il est recommandé d'informer l'usager que des renseignements pourraient être transmis vers les autres installations, services ou programmes du CISSS si leur communication est nécessaire pour assurer un bon suivi de son dossier et la continuité de ses services.

3 > Un usager veut devenir mon ami Facebook. Est-ce que j'accepte?

Il n'est pas recommandé d'accepter une telle demande. Il faut toujours agir avec prudence lorsque nous acceptons un nouvel ami sur Facebook ou tout autre réseau social. **Tout en tenant compte de notre éthique professionnelle**, il faut se rappeler que les médias sociaux sont publics et que la notion de renseignement personnel n'existe pas. Tout ce qu'on y dit ou fait peut être partagé à grande vitesse et échapper à notre contrôle. Si l'on devient ami avec un usager qui reçoit ou a reçu des services de santé ou des services sociaux de notre part, il peut devenir ardu de maintenir la distance professionnelle nécessaire puisqu'on a, de part et d'autre, accès à des informations privées, des commentaires personnels, etc. Vous n'avez qu'à penser à un usager « ami » qui refuserait de continuer à recevoir vos services parce qu'il est en désaccord ou mal à l'aise avec certains de vos propos publiés.

Petits rappels utiles à mettre en application!

1. Lorsque je quitte mon poste de travail, même si ce n'est que pour quelques minutes, je verrouille mon ordinateur et je range les informations confidentielles loin des regards indiscrets.
2. Si disponible, j'utilise la fonction d'impression sécurisée pour l'impression de documents à caractère confidentiel.
3. Je déchiquette les informations confidentielles ou j'en dispose dans les bacs de récupération verrouillés prévus à cet effet plutôt que de les laisser dans la boîte de recyclage de mon bureau.
4. J'utilise des informations confidentielles uniquement si j'y suis autorisé et seulement lorsque c'est nécessaire dans l'exercice de mes fonctions.

Pour en savoir plus

Pour plus d'information, consultez la *Politique sur l'accès aux renseignements personnels de l'usager et leur protection*, disponible sur intranet sous *Info-administrative/Politiques, directives, procédures et règlements/CISSS de Lanaudière*.

L'HYGIÈNE DES MAINS:

Une priorité qui nous concerne tous!

Les audits d'hygiène des mains réalisés à l'automne 2017 nous ont démontré un taux de conformité de 47 % pour l'ensemble du CISSS. Il faut savoir que la cible ministérielle attendue est établie à 70 % pour l'année 2017-2018 et à 75 % pour 2018-2019. Plusieurs actions sont en cours pour accroître la pratique de l'hygiène des mains et ainsi atteindre le taux de conformité attendu. En atteignant cette cible, les impacts seront positifs pour le personnel et pour les usagers, tout en jouant un rôle important sur la prévention des infections. Nous y gagnerons tous!

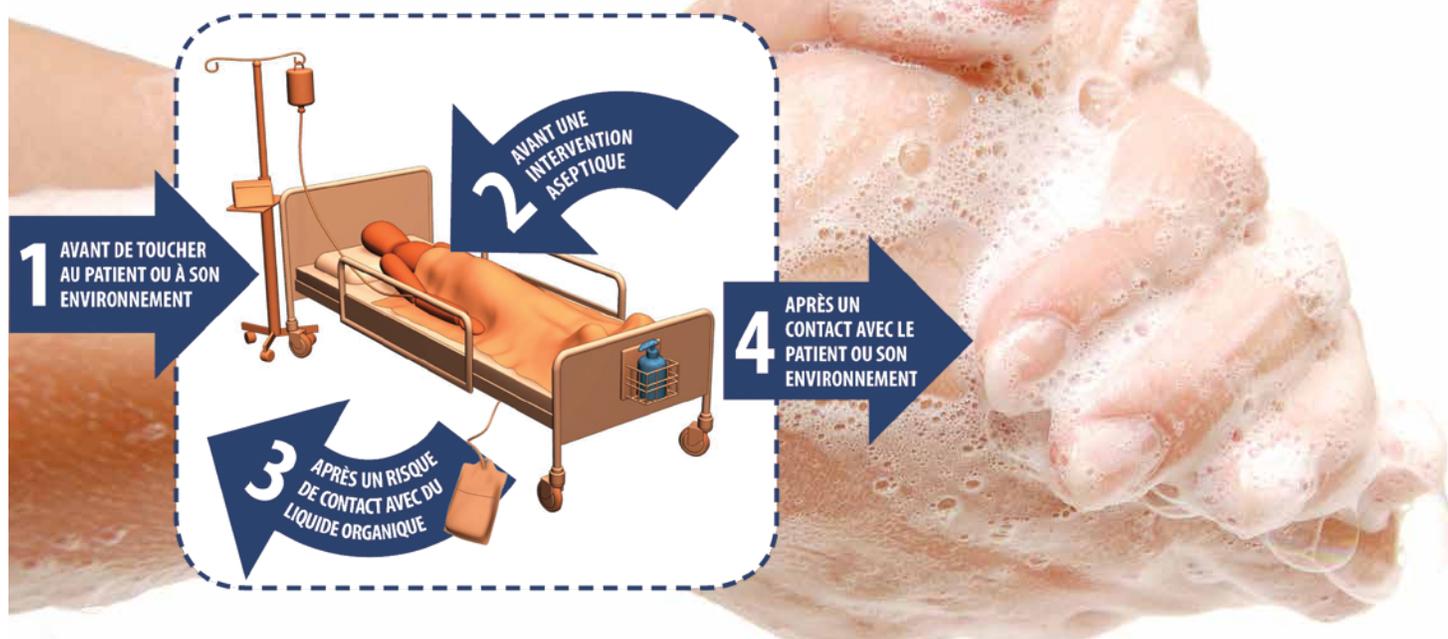
Les audits de l'hiver sont présentement en cours et nous vous tiendrons informés des résultats lorsqu'ils seront disponibles.

Actions déployées et en développement

Voici quelques actions qui seront mises en oeuvre pour répondre aux attentes et ainsi assurer des soins et services sécuritaires pour les usagers fréquentant notre organisation :

- > formation et intégration de préposés à l'hygiène des mains;
- > formation d'auditeurs et de champions de l'hygiène des mains dans les différents secteurs;
- > élaboration d'une politique harmonisée;
- > activités dans le cadre de la Journée mondiale d'hygiène des mains le 5 mai prochain.

Les 4 moments pour l'hygiène des mains



1 AVANT de toucher au patient ou à son environnement	QUAND? Nettoyez-vous les mains en entrant: <ul style="list-style-type: none"> • avant de toucher le patient ou • avant de toucher tout objet ou meuble dans l'environnement immédiat du patient POURQUOI? Pour protéger le patient et son environnement des germes nuisibles que vous pourriez avoir sur les mains.
2 AVANT une intervention aseptique	QUAND? Lavez-vous les mains immédiatement avant une intervention aseptique. POURQUOI? Pour protéger le patient contre les germes, y compris ses propres germes, pouvant envahir son organisme.
3 APRÈS un risque de contact avec du liquide organique	QUAND? Lavez-vous les mains immédiatement après un risque de contact avec du liquide organique (et après avoir enlevé les gants). POURQUOI? Pour vous protéger et protéger l'environnement des germes du patient.
4 APRÈS un contact avec le patient ou son environnement	QUAND? Nettoyez-vous les mains en sortant: <ul style="list-style-type: none"> • après avoir touché le patient ou • après avoir touché tout objet ou meuble dans l'environnement immédiat du patient POURQUOI? Pour vous protéger et protéger l'environnement des germes du patient.

LE CLUB SOCIAL DU CISSS

Saviez-vous que le CISSS a un club social?

Le Club social a pour mission de rassembler les membres, les employés et les retraités, lors d'événements culturels et récréatifs variés. Les nombreuses activités organisées contribuent à développer un sentiment d'appartenance au milieu de travail et à susciter des relations interpersonnelles positives.

L'année 2018 présente un calendrier diversifié et intéressant. Plus de 50 activités seront proposées au cours des prochains mois.

Tout employé ou retraité peut adhérer au Club social, qui compte présentement 2 400 membres actifs. La cotisation des membres est de seulement un dollar (1 \$) par paie.

Des rabais sont offerts et s'appliquent aux membres ainsi qu'à leur conjoint(e) de fait et leurs enfants de moins de dix-huit (18) ans.

Pour plus de détails, consultez le site intranet du CISSS sous l'onglet *Espace employé/Club social* ou composez le 450 759-8222 poste 2666. Le bureau est situé au Centre hospitalier de Lanaudière, au RC-D 42.

DÉCOUVREZ LES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE DU CISSS

Saviez-vous que vous pouvez accéder à tous les services de la bibliothèque du CISSS à partir du site Web du CISSS et de l'intranet? En fait, il est possible d'y accéder via l'onglet *Documentation/Bibliothèque*. Vous pouvez également visiter le : bibliocisslanaudiere.visard.ca

La collection de la bibliothèque compte plus de 12 000 documents en santé (médecine générale, médecine spécialisée, soins infirmiers, professions multidisciplinaires), services sociaux, psychologie, informatique, gestion et administration, sous différents formats :

- livres imprimés;
- livres numériques;
- documents audiovisuels;
- revues d'intérêt général;
- revues spécialisées imprimées et en ligne;
- bases de données spécialisées.

Les services sont variés et adaptés à vos besoins. Ils sont accessibles gratuitement à tous les employés, les médecins, les pharmaciens, les stagiaires et les bénévoles de l'organisation. Il suffit de s'abonner à la bibliothèque en communiquant à l'adresse suivante : bibliotheques.cisslan@ssss.gouv.qc.ca

En vous abonnant, vous aurez automatiquement accès au prêt de documents et recevrez une infolettre des nouveautés en lien avec vos intérêts professionnels. Vous pourrez également avoir accès à d'autres services au besoin : demandes d'articles de revues spécialisées, recherches spécialisées, veilles informationnelles et formations.

Tous les services sont offerts à distance. Pour une visite, deux points de service sont à votre disposition :

- > Bibliothèque CHDL : RC-C-2C
- > Bibliothèque HPLG : B2-401

Des espaces de travail y sont réservés pour vous. N'hésitez pas à faire appel à nous pour vos besoins d'information! Nous sommes là pour vous aider et vous documenter!

DES OUTILS ET DES GABARITS POUR NOUS AIDER

L'arrivée du CISSS en avril 2015, a nécessité la révision de tous nos outils de communication internes et externes afin de les rendre conformes à notre nouvelle identité.

Les normes prescrites sont regroupées dans le Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (PIV) qui dicte les règles graphiques concernant l'utilisation des logos et de l'image gouvernementale partout où ils apparaissent : papeterie, dépliants, documents organisationnels, signalisation, affichage extérieur, flotte automobile, vêtements de travail, etc.

Afin de nous aider à respecter ces normes, le Service des communications a produit plusieurs outils et gabarits en respect du PIV, tels que : *Guide des normes visuelles et des communications organisationnelles*, lettres des installations, présentations PowerPoint, affiches, documents, etc. Il est important de s'y référer dès les premières étapes d'un projet impliquant l'utilisation de l'image gouvernementale et du logo du CISSS.

Pour toute question particulière concernant l'utilisation du logo ou des gabarits, n'hésitez pas à communiquer avec Maryse Bérubé, agente d'information répondante pour le PIV, par courriel à maryse.berube@ssss.gouv.qc.ca ou par téléphone au 450 759-8222, poste 2456. Vous pouvez également vous adresser aux agentes administratives et techniciennes en administration de vos services respectifs.

Consultez la
Boîte à outils
sur intranet avant
de débiter tout
nouveau projet
d'affiche,
de présentation,
de dépliant, etc.

DES NOUVELLES DE NOS FONDATIONS

Restez informés des activités et des nouveautés des trois fondations du CISS. N'hésitez pas à visiter leurs sites Web respectifs afin d'en savoir davantage!



**CAMPAGNE
MAJEURE DE
FINANCEMENT
2016-2020**

donnezavecceur.com



Fondation pour la Santé
du Nord de Lanaudière

POUR UNE 6^e ANNÉE, À VOTRE RYTHME EST DE RETOUR!



L'équipe de la Fondation de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur vous met au défi de vous inscrire à la 6^e édition de la course *À Votre Rythme!*

Devenue une tradition au sein des employés et collaborateurs de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur et de ses composantes, la course *À Votre Rythme* est de retour en force cette année, au plus grand plaisir de nos quelques 1 000 participants.

Conçu pour être accessible à tous, cet événement vous permet de choisir la distance qui vous convient, à la course ou à la marche : 1 km, 2,5 km, 5 km, 10 km, ou 15 km. Le dernier choix étant disponible à la course seulement.

Les inscriptions et le décompte sont déjà commencés. N'hésitez plus et visitez notre site Web pour en savoir plus et vous inscrire : courseavotrythme.com

Plus d'informations :

Il s'agit d'un événement pour petits et grands! En plus de faire votre défi, nous vous invitons à visiter les différents kiosques qui se trouvent sur le site, pendant que les enfants profitent de notre zone exclusive avec jeux gonflables, maquillage et de nombreuses surprises. Ils aiment courir eux aussi? Pourquoi ne pas les inscrire à la course de 1 km pour les enfants? Ils recevront également une médaille pour souligner leurs efforts!

Le 16 juin prochain, nous vous attendons en grand nombre afin d'être, une fois de plus, tous réunis pour une seule et même cause : lutter contre le cancer dans notre région!

Pour plus d'information :
www.fondationcsssrl.com



HÔPITAL
PIERRE-LE GARDEUR

FONDATION CLAUDE-ÉDOUARD HÉTU

Paniers de Noël 2017 :

Nous sommes fiers de partager la joie et les sourires des 634 enfants qui ont eu le plaisir de recevoir des cadeaux personnalisés, des lettres d'encouragement et des attentions de toutes sortes lors de notre impressionnante campagne de Noël 2017-2018.

Nous remercions les trois équipes des points de service de Mascouche, Repentigny et du siège social qui ont travaillé fort afin d'offrir plus de 150 paniers de Noël aux familles de la région.

Également, nous tenons à remercier les 637 participants de la Loto Globe-Trotteur pour leur soutien.

Activités de financement à venir :

**La campagne de levée de fonds
Vins de prestige est de retour!**

1^{er} prix :

Un cellier de 155 bouteilles, incluant une sélection de 96 grands vins d'une valeur de 8 379\$.

2^e prix :

Un cellier de 28 bouteilles, incluant une sélection de 18 grands vins d'une valeur de 2 015\$.

3^e au 10^e prix :

Découverte de 8 grands vins. Une valeur approximative de 100\$ chacun et plus.

Seulement 260 billets au coût de 100\$. Tirage le 23 avril 2018.

La quatorzième édition de notre tournoi de golf se déroulera vendredi le 11 mai au Club de golf Rawdon. Les billets sont en vente au coût de 100\$ et comprennent goûter de bienvenue, droit de jeu, voiturette et souper.

La *Soirée Reconnaissance à l'effort exemplaire*, soulignant les progrès remarquables de nos jeunes, aura lieu le 21 juin 2018 à l'auditorium du siège social.

Finalement, nous vous invitons à un dîner hot dog le 14 juin à midi, au siège social. L'activité est offerte au profit des paniers de Noël.

Pour plus d'information :

www.fondationcehetu.org



LA FONDATION CLAUDE-ÉDOUARD HÉTU
... pour les Centres Jeunesse de Lanaudière

EN UN CLIN D'OEIL

La population de Lanaudière et certaines de ses caractéristiques

Une population jeune, mais vieillissante

- Près de 510 000 résidents
- Taux de croissance prévu de la population supérieur à celui du Québec
- Une moyenne de 5 170 naissances chaque année
- Espérance de vie à la naissance de 78,9 ans pour les hommes et de 83,1 ans pour les femmes
- Dès 2025, une proportion d'aînés qui surpasserait celle des jeunes de moins de 18 ans

Une scolarité qui s'améliore

- Diminution du taux de décrocheurs au secondaire
- Baisse de la proportion d'adultes de 25 à 64 ans sans diplôme d'études secondaires depuis 15 ans
- Augmentation du pourcentage de diplômés d'études postsecondaires

Une pauvreté présente

- 27 645 personnes vivent sous le seuil de faible revenu après impôts (5,7% de la population totale)
- Près de 25 600 adultes vivent une situation d'insécurité alimentaire par manque d'argent (5,5% de la population adulte)
- Environ 22 400 personnes reçoivent des prestations d'assistance sociale (5,4% des moins de 65 ans)

Des habitudes de vie et des comportements à améliorer

- **Parmi les jeunes fréquentant le secondaire :**
 - > 8,7% sont des fumeurs de la cigarette
 - > 26% ont consommé du cannabis dans la dernière année
 - > 26% sont sédentaires
 - > 69% ne mangent pas assez de fruits et de légumes
 - > 28% ont consommé quotidiennement au moins une sorte de boisson sucrée
- **Chez les adultes :**
 - > 22% sont des fumeurs de la cigarette
 - > 21% sont des buveurs excessifs d'alcool
 - > 16% ont consommé du cannabis dans la dernière année
 - > 34% sont sédentaires
 - > 54% consomment moins de 5 fois par jour des fruits et des légumes
 - > 23% ont consommé quotidiennement au moins une sorte de boisson sucrée

Un état de santé préoccupant

- En 2^e année du primaire, 42% des élèves ont au moins une carie
- Parmi les 1-24 ans, 5,4% sont diagnostiqués avec le TDAH
- **Parmi les jeunes fréquentant le secondaire :**
 - > 20% ont un surplus de poids
 - > 9,3% ont un diagnostic d'anxiété
 - > 4,3% ont un diagnostic de dépression
- Un nombre élevé de nouveaux cas de chlamydia et de gonorrhée, particulièrement chez les jeunes de 15 à 24 ans
- **Chez les adultes :**
 - > 95 800 font de l'hypertension artérielle (25% de la population de 20 ans et plus)
 - > 38 600 ont un diagnostic de diabète (10% de la population de 20 ans et plus)
 - > plus de 2 500 nouveaux cas de cancer sont diagnostiqués chaque année
 - > trois personnes sur cinq de 18 ans et plus présentent un surplus de poids
 - > 47 000 ont reçu un diagnostic de troubles mentaux (12% de la population adulte)
 - > 28% de la population de 18 ans et plus déclarent éprouver un stress quotidien élevé

Des problèmes sociaux et de développement répandus

- 41% des 2 462 signalements retenus par la DPJ concernent les abus physiques
- Plus d'un élève du secondaire sur trois dit avoir été victime de violence à l'école ou sur le chemin de l'école
- En moyenne, 78 suicides se produisent chaque année
- 23% des enfants inscrits à la maternelle sont considérés vulnérables dans au moins un domaine de leur développement

Consultez également le bulletin ***On surveille pour vous*** produit par le Service de surveillance, recherche et évaluation de la Direction de santé publique. Il est disponible sur le site Web du CISSS dans la section *Documentation-Santé publique* et offre une synthèse des informations et des données les plus récentes sur un éventail de sujets en lien avec la population lanaudoise.

Pour en savoir davantage, il est possible de joindre le Service de surveillance, recherche et évaluation de la Direction de santé publique, en composant le 450 759-6660, poste 4410.

Ces chiffres sont basés sur les données les plus récentes disponibles. Ces données se retrouvent sur l'Intranet du CISSS, sous *Documentation/Santé publique/SYLIA statistiques régionales*.

Dans le prochain numéro, un autre dossier *En un clin d'œil* vous sera présenté!

Un sujet vous intéresse?

Faites-nous en part à l'adresse suivante: ci:sssnergie.ci:ssslan@sss.gov.qc.ca