

**En action**  
pour combler  
les emplois disponibles

**Opération  
recrutement**  
au CISSS de Lanaudière

5

Des jeunes  
à la rencontre d'itinérants



4

La double identification :  
c'est important



13

Clin d'œil  
sur nos bénévoles



16

# SOMMAIRE

GRANDS DOSSIERS

4

RESSOURCES HUMAINES

8

MA PRÉSENCE FAIT LA DIFFÉRENCE

9

BONS COUPS

10

QUALITÉ ET SÉCURITÉ

12

FONDATEURS

14

IMMOBILISATION

15

EN UN CLIN D'ŒIL

16

Le journal organisationnel CissNERGIE est publié par le Service des communications. Des idées? Des commentaires? Écrivez à l'adresse suivante :  
cissnergie.cisslan@ssss.gouv.qc.ca  
Une version électronique du journal est disponible sur le site Web du CISSS ainsi que sur l'intranet sous l'onglet *Documentation*.

**Prochaine parution : printemps 2020**

## Bon à savoir

### La protection des biens personnels des usagers Il faut y voir!

La *Procédure sur la protection des biens de valeur et des effets personnels des usagers*, accessible sur l'intranet sous *Info administrative/Registre - règlements, politiques, directives et procédures*, présente les types de protection possibles des biens de valeur et des effets personnels des usagers par rapport à leur degré d'autonomie. Elle inclut également la marche à suivre lors du constat de la perte ou du vol de biens de valeur ou d'effets personnels.

Il est important d'informer adéquatement les usagers de leur responsabilité envers leurs biens de valeur et leurs effets personnels au cours de leur séjour dans nos installations. Nous devons aussi prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des biens de valeur et des effets personnels des usagers qui nous sont confiés.

Retenons que, de façon générale, l'établissement ne peut pas être tenu responsable de la perte ou de la disparition des biens de valeur ou de tout effet personnel des usagers aptes qui décident de les garder en leur possession durant leur séjour. Il faut donc s'assurer d'informer ces usagers des mesures offertes pour protéger leurs biens.



Cette affiche est disposée à la vue des usagers dans les installations. Un signet a également été produit pour être remis aux usagers.

#### Quelques statistiques

En 2018-2019 :

- 155 demandes de réclamation pour perte d'effets personnels ont été traitées (appareils auditifs, prothèses dentaires, lunettes, vêtements, etc.);
- L'établissement a remboursé 45 000 \$ d'effets personnels aux usagers;
- 307 déclarations de perte d'effets personnels ont été compilées, ce qui constitue une augmentation par rapport à 2017-2018.

## Des questions cliniques?

Composez le  
450 759-8222,  
poste 5709

Dans un souci d'amélioration des pratiques et de soutien aux équipes en soins infirmiers, une boîte vocale a été créée à la Direction des soins infirmiers afin de répondre aux questionnements cliniques du personnel. Celle-ci est administrée par l'équipe des conseillères-cadres de la direction. Plusieurs modalités de réponses sont possibles en fonction du questionnement : retour d'appel individualisé, courriel envoyé aux gestionnaires qui feront le suivi de la réponse aux équipes, dépôt sur la foire aux questions sur l'intranet, etc. Prendre note que le délai de réponse est de 48 h.



## Nouvelle campagne de recrutement

Au cours des dernières semaines, j'ai eu l'opportunité de rencontrer des équipes dans différents secteurs de notre organisation. Ces rencontres ont été des occasions d'échanger et de recueillir des éléments sur différents facteurs pour améliorer l'organisation du travail, le climat dans certaines équipes et la transmission efficace de l'information. Soyez assurés que les échanges et les pistes de solutions entendues feront partie de l'analyse et des actions qui seront déployées à court et à moyen termes.

D'ailleurs, comme notre enjeu prioritaire demeure le recrutement et la rétention du personnel, je vous informe que nous lançons une nouvelle opération de recrutement qui, nous l'espérons, aura des retombées positives. Plus de 1 200 emplois sont offerts à la grandeur de notre organisation en ce moment. Vous serez à même de constater, à la lecture de la page 5, que nos équipes de recrutement, incluant des gestionnaires et des membres du personnel des secteurs, sont en action et présentes dans plusieurs activités de recrutement. De plus, des actions sont en déploiement pour accroître notre visibilité et faire connaître nos possibilités d'emplois. Je vous annonce aussi que nous vous ferons connaître prochainement notre programme de référencement qui sera associé à de beaux prix! Soyez à l'affût! Merci de votre participation en devenant ambassadeur!

Dans un autre ordre d'idées, notre organisation a récemment reçu la visite d'Agrément Canada dans les programmes jeunesse, santé mentale et dépendance, du 9 au 14 février. Je tiens à remercier les gestionnaires et les équipes ayant contribué à ces visites. Nous vous tiendrons informés des résultats de cette visite au cours des prochains jours. Je vous invite à prendre connaissance des sujets présentés aux pages 12 et 13. Ces derniers témoignent que notre organisation est continuellement dans un processus d'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts.

Ce numéro reflète aussi le dynamisme et l'engagement de nos équipes. Au fil de votre lecture, vous en apprendrez davantage sur de belles réalisations qui contribuent au rayonnement de notre organisation. Merci à chacun et à chacune d'entre vous pour votre contribution.

Aussi, à la page 16, ne manquez pas la rubrique En un clin d'œil, consacrée à nos bénévoles, qui nous illustre les différentes actions effectuées au profit des usagers. Je tiens à les remercier sincèrement de leur présence parmi nous, de leur implication et de leur dévouement.

En terminant, je vous rappelle qu'en plus du CISSSNERGIE, d'autres moyens sont mis à votre disposition pour rester informés des actualités, des informations organisationnelles et des projets en cours : l'infolettre CISSSNERGIE+, le site intranet, le site Web et la page Facebook du CISSS. Je vous invite à les consulter!

**Sur ce, bonne lecture!**

**Daniel Castonguay**  
Président-directeur général

## Comité environnement : c'est parti!

Les membres du comité paritaire en environnement du CISSS, chapeauté par la Direction des services techniques, se sont rencontrés à 2 reprises depuis la fin novembre 2019. Dynamique et engagé, ce nouveau comité est composé de représentants de plusieurs directions du CISSS, des syndicats, du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) et du comité des usagers. Les premières rencontres ont permis de mettre la table en précisant son mandat et en listant les actions qui pourraient être entreprises par l'établissement afin de permettre l'adoption de meilleures pratiques environnementales.

À partir des actions identifiées, un plan sera élaboré. C'est à cette tâche que sera consacrée la prochaine rencontre du comité paritaire, laquelle se tiendra en février 2020.



# Une expérience valorisante pour des jeunes en unité de réadaptation

L'automne dernier, 7 usagers de l'unité l'Étincelle du Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA) de Joliette se sont rendus au centre-ville de Montréal pour offrir un repas à des itinérants. L'objectif était de faire vivre à ces jeunes une expérience marquante pour les sensibiliser à la réalité de ces personnes en situation de grande vulnérabilité.

C'est Elisabeth Drouin, psychoéducatrice au Centre de réadaptation en dépendance de Joliette, qui a eu l'idée de cette activité. Travaillant auprès des usagers de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) hébergés dans les unités de réadaptation en internat, elle souhaitait ainsi sensibiliser les adolescents au phénomène de l'itinérance tout en leur faisant vivre une expérience positive avec des policiers.

L'activité a été réalisée grâce à la collaboration de tous les intervenants de l'unité l'Étincelle. Quant aux jeunes de l'unité, ils ont été impliqués tout au long du projet, tant dans sa planification que dans la préparation et la distribution des sandwiches (plus d'une centaine en moins de 2 heures) aux itinérants.

Les policiers impliqués ont profité de l'activité pour informer le groupe sur la situation de l'itinérance à Montréal et pour faire visiter aux jeunes un refuge pour personnes sans-abris ou à faibles revenus. La présence des jeunes a également été profitable pour leur travail, puisqu'elle a favorisé le rapprochement des policiers et des intervenants auprès de cette clientèle en difficulté.

L'activité a été une occasion pour les participants d'échanger avec les personnes itinérantes sur leur réalité et leur parcours de vie. Elle a aussi permis à ces jeunes de se sentir reconnus et valorisés.

**Bravo pour cette belle initiative!**

## Qu'est-ce que l'unité l'Étincelle?

L'Étincelle est une unité de réadaptation en internat de troisième ligne du CRJDA de Joliette (Campus Joliette) qui offre un programme spécialisé aux jeunes ayant une double problématique, soit un trouble de l'adaptation aigu et une dépendance.



Des jeunes et des personnes itinérantes, en compagnie des intervenants accompagnateurs : à gauche, Bianca Dumont-Corbeil, éducatrice spécialisée à l'unité l'Étincelle, au centre, Elisabeth Drouin, psychoéducatrice au CRD, et, à droite, Érik Audet, éducateur spécialisé à l'unité l'Étincelle



Les policiers du SPVM grâce à qui l'activité a pu se tenir à Montréal : Patricia Drouin, agente conseillère au dossier itinérance, et Carlo De Angelis, agent de liaison autochtone



© Gouvernement du Québec, 2019

## Surveillez la campagne à venir

La campagne de sensibilisation « Ici, la maltraitance, c'est NON », qui vise à prévenir la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité, nous concerne tous. **Aucune forme de maltraitance ne doit être tolérée!** Le personnel est invité à demeurer vigilant et à passer à l'action en dénonçant toute situation de maltraitance.

### À qui en parler?

À votre gestionnaire ou au commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

450 759-5333 ou

1 800 229-1152, poste 2133

[plaintes.cissslan@sss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.cissslan@sss.gouv.qc.ca)

## Centre d'hébergement Sylvie-Lespérance : les 68 lits maintenant tous occupés

Bravo à tous les membres du personnel du Centre d'hébergement Sylvie-Lespérance pour les efforts soutenus déployés depuis l'ouverture du centre. Grâce à la contribution, à la mobilisation et au dévouement de chacun, tous les résidents sont maintenant intégrés. De plus, dans un souci d'amélioration continue, une rencontre avec les résidents et leur famille a eu lieu en novembre dernier afin de s'assurer que le milieu de vie répond bien aux besoins des résidents.

**Merci au personnel pour sa grande collaboration et son professionnalisme!**

## Opération recrutement

# Le CISSS en action pour combler les emplois disponibles

Afin de faire connaître les nombreuses possibilités d'emplois dans notre organisation, le CISSS lance une importante opération de recrutement. Que ce soit par une visibilité dans les médias régionaux ou spécialisés et dans les médias sociaux, par de l'affichage dans nos installations et sur des panneaux routiers ou par une participation à des événements de recrutement, tout est mis en œuvre afin de nous démarquer comme employeur.



Exemple d'un des panneaux qui seront installés aux abords de certaines voies d'accès dans la région

**À SURVEILLER!**

- > 2<sup>e</sup> édition de notre Boutique de recrutement aux Galeries Joliette. Entrevues sur place. Restez à l'affût de cet événement.
- > Opération recrutement aux 3 gares de train de la région en prévision des travaux du Réseau express métropolitain.

## Promotion des formations menant à un emploi en santé et services sociaux

### Partenariat avec le Centre multiservice des Samares

Le Centre multiservice des Samares a récemment déployé une campagne visant à faire connaître ses programmes de formation pouvant mener à un emploi en santé :

- DEP - Assistance à la personne en établissement et à domicile, incluant possibilité d'obtenir une bourse de 7 500 \$;
- DEP - Assistance technique en pharmacie;
- DEP - Santé, assistance et soins infirmiers.

Ces formations, offertes notamment au Carrefour d'excellence en santé de Lanaudière, situé à proximité du CHDL, représentent de belles opportunités de recrutement pour l'organisation. Le CISSS soutiendra donc cette campagne par différents moyens et poursuivra les travaux avec ce partenaire.



### Partenariat avec le Cégep régional de Lanaudière

Le CISSS, en partenariat avec le Cégep régional de Lanaudière à Joliette, offrira une formation permettant aux infirmières auxiliaires d'accéder à un programme de formation menant au diplôme d'études collégiales en soins infirmiers. Des séances d'information se tiendront prochainement afin de présenter les modalités. Un programme de bourse sera également offert.

## À l'agenda

Faites connaître les différentes possibilités d'emplois offertes dans notre organisation aux membres de votre entourage et invitez-les à nous rencontrer!

**7 mars :**

Salon de l'emploi 2020  
de la MRC de L'Assomption  
Centre de formation professionnelle  
des Riverains, Repentigny

**12 mars :**

Salon de l'emploi de Montcalm  
Salle L'Opale, Saint-Lin-Laurentides

**14 mars :**

Défi Ski Nicoletti  
Station touristique Val Saint-Côme

**21 mars :**

Salon de l'emploi  
de la MRC de Joliette  
Hôtel Château Joliette

**4 avril :**

Salon de l'emploi des Moulins  
Centre de formation professionnelle  
des Moulins, Terrebonne

Salon de l'emploi  
de la MRC de D'Autray  
École secondaire Pierre-de-Lestage,  
Berthierville

Aussi, 2 journées d'embauche pour les préposés à l'entretien ménager et les préposés aux services alimentaires se tiendront au gymnase du Centre hospitalier De Lanaudière (CHDL) le 21 mars prochain et à l'Auditorium Gisèle-Boyer de l'Hôpital Pierre-Le Gardeur (HPLG) le 4 avril.

Pour le calendrier complet et les différentes modalités des activités de recrutement auxquelles le CISSS participe, consultez le site du CISSS sous *Carrières/Activités de recrutement*.

## Soins buccodentaires en CHSLD

En cours d'implantation

Depuis l'automne 2019, le Programme québécois de soins buccodentaires et de soins d'hygiène quotidiens de la bouche en CHSLD est en cours de déploiement dans les centres d'hébergement Parphilia-Ferland et Claude-David. Les autres CHSLD seront intégrés au programme en différentes phases qui s'étaleront jusqu'en mars 2020. Dans le cadre de ce programme, les résidents des CHSLD pourront recevoir gratuitement un examen annuel réalisé par un dentiste ou un denturologiste ainsi que des soins préventifs fournis par les nouvelles hygiénistes dentaires oeuvrant en CHSLD. Une formation est aussi offerte au personnel qui offrira les soins d'hygiène buccale aux résidents.

## Réduction des antipsychotiques en CHSLD : poursuite du projet

Au cours de l'année 2020, la phase 3 du projet **OPUS-AP\*** sera implantée dans l'ensemble des CHSLD du CISSS. Cette phase s'étendra jusqu'en août 2021.

Rappelons que ce projet, mené dans le cadre du programme ministériel OPUS-AP, vise à réduire l'usage des antipsychotiques chez les résidents. La phase 1 a eu lieu au Centre d'hébergement de L'Assomption en 2018 et la phase 2, dans l'ensemble des unités du Centre d'hébergement de L'Assomption ainsi qu'aux centres d'hébergement de Repentigny, Saint-Antoine-de-Padoue et Saint-Eusèbe en 2019.

Parmi les résultats observés, on note des impacts positifs sur les résidents, les proches et le personnel. La réalisation de ce projet est rendue possible grâce à l'implication et à la collaboration du personnel, des pharmaciens et des médecins.

### Effets de la déprescription

Au Québec, 40 à 60 % des résidents hébergés prennent des antipsychotiques, soit le plus haut taux au pays. La surmédication est associée à une augmentation des chutes, à des accidents vasculaires cérébraux et à de la mortalité. Or, il a été démontré que la déprescription des antipsychotiques entraîne des effets positifs chez la plupart des résidents : humeur plus agréable, meilleure participation à la conversation et aux activités sociales, etc.

\* Signification de cet acronyme : optimiser les pratiques, les usages, les soins et les services – antipsychotiques

## Relance des actions adaptées à une clientèle âgée

Ces derniers mois, le CISSS a relancé les différents chantiers concernant l'approche adaptée à la personne âgée (AAPA), les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) et le plan Alzheimer. Ces travaux ont pour but de poursuivre le développement d'une culture adaptée à la personne âgée dans l'ensemble des milieux de soins et de diminuer le recours précoce à l'hébergement.

### Approche adaptée à la personne âgée

Des travaux se poursuivent notamment en lien avec l'AAPA. Cette approche vise une prestation de soins et de services prenant davantage en considération les caractéristiques et les besoins qui sont propres au vieillissement (ex. : besoin de bouger, de se reposer, de s'hydrater, de s'orienter, etc.).

Ainsi, depuis le début janvier, des conseillères en soins dédiées à l'AAPA œuvrent dans différents secteurs et unités du CHDL et de l'HPLG. Leur rôle est de soutenir, de renforcer et de consolider l'implantation de l'approche auprès des équipes et des usagers. Leurs interventions ciblent la clientèle âgée de 75 ans et plus ou ayant un profil gériatrique.



### Vers un CISSS sans fumée

Le paysage des installations dont le CISSS est propriétaire ou locataire exclusif changera progressivement d'ici le printemps. En effet, dans le cadre de la démarche vers des environnements sans fumée, des affiches seront apposées et les cendriers seront déplacés. Des actions seront également entreprises afin que tous comprennent bien le contexte et les objectifs de cette démarche visant à offrir un environnement favorable à la santé pour tous.



## Contact peau à peau Du nouveau pour les mères et leur bébé

Le contact peau à peau est un moment privilégié entre la mère et son nouveau-né lors de la naissance. Il comporte de nombreux avantages, tels que : stabiliser la température du nouveau-né, faciliter l'allaitement maternel et favoriser le lien d'attachement. Depuis plusieurs années, les mamans qui donnaient naissance à l'unité de natalité du CHDL pouvaient bénéficier du peau à peau lors de leur accouchement. Aujourd'hui, le projet franchit une étape supplémentaire en permettant aux femmes donnant naissance par césarienne de vivre cette expérience unique avec leur bébé.

En effet, dans un souci d'amélioration de la qualité des soins, les équipes de la natalité, du bloc opératoire et de la salle de réveil du CHDL ont collaboré afin d'instaurer cette pratique au bloc opératoire et à la salle de réveil, à l'automne 2019, auprès de toutes les usagères ayant une césarienne planifiée. À moyen terme, les équipes envisagent le déploiement du projet pour l'ensemble de la clientèle devant subir une césarienne, qu'elle soit urgente ou planifiée.

**Félicitations à ces équipes qui ont déployé des efforts considérables pour la réalisation de ce projet!**

# Hygiène des mains Pour se protéger des infections courantes



Apprenons aux usagers, aux visiteurs ainsi qu'à nos enfants et à nos proches à bien se laver les mains. Et encourageons-les à le faire souvent!

L'hygiène des mains, cela va de soi. Mais à y regarder de plus près, ce n'est pas si simple que ça! On peut facilement transmettre certains « germes » (virus et bactéries) en touchant une autre personne. On peut aussi être affecté par des germes si l'on touche des objets ou des surfaces contaminés (ex. : ordinateur, bureau, dossier de l'utilisateur) puis qu'ensuite on se touche le visage, la bouche, les yeux et le nez. Se laver les mains demeure la meilleure façon de prévenir la propagation des infections courantes chez soi et chez les autres.

## Quand est-il le plus important de se laver les mains?

### Dans notre vie quotidienne

- **Avant :**
  - De manipuler de la nourriture;
  - De manger;
  - De prendre ou de donner des médicaments;
  - De mettre ou d'enlever des verres de contact.
- **Après :**
  - Avoir manipulé de la nourriture;
  - Avoir toussé ou éternué;
  - S'être mouché ou avoir mouché un enfant;
  - Être allé aux toilettes;
  - Avoir changé la couche d'un enfant;
  - Avoir manipulé des ordures;
  - Avoir touché un animal domestique ou ses jouets;
  - Avoir fréquenté un lieu public.

### Dans le cadre de notre travail

- **Avant :**
  - Tout contact avec un usager ou son environnement;
  - Une procédure aseptique.
- **Après :**
  - Tout contact avec un usager ou son environnement;
  - Un risque de contact avec des liquides biologiques ou lors du retrait des gants.

**Il faut également s'assurer qu'il y a du savon ou un produit antiseptique dans notre environnement : aux toilettes, dans notre lieu de travail et aux endroits où nous mangeons.**



## Pour la santé et la sécurité des usagers



Les plus récents audits d'hygiène des mains en milieu hospitalier et en hébergement révèlent qu'une amélioration a été observée. En effet, le taux global de conformité d'hygiène des mains se chiffre à 66 %, comparativement à 64 % pour les audits précédents.

Pour connaître les meilleures pratiques en matière d'hygiène des mains, consultez l'intranet sous *Info clinique/Soins infirmiers/Prévention des infections*.



Travailler en collaboration avec d'autres personnes au quotidien peut comporter plusieurs défis de communication. Nos personnalités et notre tempérament nous amènent à comprendre différemment les situations qui se présentent, et ce, malgré un bagage de connaissances pédagogiques similaires. Il peut être délicat de se prononcer sur certains sujets qui nous irritent. Il est toutefois important de ne pas les accumuler. Voici quelques conseils pour mettre en place une rétroaction constructive.

Évidemment, nous préférons tous recevoir des récompenses, des compliments et de la reconnaissance pour un bon coup plutôt que des pistes d'amélioration qui nous bousculent dans nos habitudes. D'un autre point de vue, une rétroaction, bien qu'elle touche l'ego, est une façon de se développer, d'apprendre sur soi et sur l'autre. C'est une question de perspective, d'ouverture et de bienveillance. **En fait, tout se dit, mais de la bonne manière.**

### Avantages d'une rétroaction constructive

La rétroaction permet de :

- Bâtir une confiance mutuelle et de soutien;
- Démontrer son ouverture à comprendre les opinions, les émotions et les besoins de l'autre;
- Clarifier des situations et trouver des objectifs communs;
- Désamorcer un conflit potentiel.

### Une rétroaction, ce n'est pas...

- Vouloir changer l'autre (et croire que l'on a raison à tout prix);
- Porter des jugements;
- Parler de plusieurs sujets à la fois;
- Minimiser les émotions (ex. : « Prends le pas personnel, mais... »).

### Comment préparer une rétroaction constructive?

1. Se baser sur des faits clairs et précis (« De quoi est-ce que je veux parler? »);
2. Parler de comportements et non d'éléments de la personnalité;
3. Être orienté vers le futur (« La prochaine fois, on voudrait quoi? »);
4. Choisir le bon moment et donner la rétroaction dans le respect;
5. Être orienté vers les solutions et non vers les causes.



### Une bonne pratique : solliciter de la rétroaction

N'hésitez pas à demander de la rétroaction à des collègues en qui vous avez confiance. Cela leur permet de mieux vous connaître et vous aide à développer votre potentiel. En prenant les devants, vous choisissez le moment qui vous convient.

<sup>1</sup> Sources : <https://ordrecrha.org/ressources/revue-rh/archives/l-art-delicat-d-offrir-une-retroaction-porteuse-de-changement>, [http://pierrtetedesrosiers.com/documents/OUTIL\\_donner\\_critique\\_constructive\\_JG.pdf](http://pierrtetedesrosiers.com/documents/OUTIL_donner_critique_constructive_JG.pdf), [Boostalab-Comment-demander-et-recevoir-du-feedback.pdf](https://www.boostalab.com/Comment-demander-et-recevoir-du-feedback.pdf)

## Des communications améliorées au Service hygiène et salubrité



Dans le cadre d'une démarche du virage prévention dans l'équipe du Service hygiène et salubrité - secteur Nord, il est ressorti que les communications entre l'équipe de gestion et le personnel nécessitaient certaines améliorations. Un comité « communication » a été constitué, dont la première rencontre a eu lieu en novembre dernier. Des pistes d'amélioration par rapport à la diffusion et au partage des informations y ont été proposées. Un système de tableaux d'affichage divisé en catégories a par la suite été mis en place. Très apprécié du personnel, il permet à l'équipe d'être plus efficace dans ses communications.

## Tandem infirmières-infirmières auxiliaires : une combinaison gagnante en natalité

Au cours de la dernière année, l'HPLG a connu une augmentation significative du nombre d'accouchements en natalité et de bébés en néonatalogie. Afin de répondre à cette croissance qui, jumelée au manque de ressources, créait une pression importante sur l'équipe de soins commune aux 2 secteurs, des infirmières auxiliaires ont été intégrées au personnel de la natalité en août 2019.

Pour faciliter la transition, un plan d'accueil et d'accompagnement a été mis en place en collaboration avec la Direction des soins infirmiers. De plus, des rencontres régulières entre les employés, la direction et le syndicat se sont tenues afin d'informer le personnel, de répondre aux différentes préoccupations et d'identifier avec les équipes des ajustements et des améliorations possibles.

Le travail en dyade infirmière-infirmière auxiliaire est maintenant intégré et apprécié par l'équipe de soins.

**Merci au personnel d'avoir fait preuve d'adaptation au cours de l'implantation, en période estivale, de ce changement dans l'organisation des soins.**

# MA PRÉSENCE FAIT LA DIFFÉRENCE

## Service d'endoscopie - secteur Sud

Relevant de la Direction des services professionnels, le service d'endoscopie - secteur Sud regroupe une équipe de 24 personnes, constituée d'infirmières, de préposés aux bénéficiaires, d'agentes administratives et d'une chef d'unité, qui travaillent en collaboration avec 26 médecins spécialistes.

Chaque jour, jusqu'à 70 usagers y sont reçus pour des examens ou des interventions en pneumologie, en urologie et en gastroentérologie. Malgré le nombre de demandes d'examens qui dépasse les capacités quotidiennes, les membres de l'équipe rencontrés affirment tous arriver à offrir les meilleurs services grâce à leur esprit d'entraide. Durant la dernière année, les efforts de chacun ont d'ailleurs permis de réduire considérablement la liste d'attente.

Qu'est-ce qui motive les membres de cette équipe à être présents au travail? Voici la réponse de quelques-uns d'entre eux.



Une partie des membres de l'équipe du service d'endoscopie situé à l'HPLG

« J'ai un sentiment d'appartenance à l'HPLG. J'y suis depuis 28 ans et j'aime toujours mon métier. Je suis venu travailler en endoscopie il y a 3 ans, car l'horaire correspondait mieux à mes besoins et à mon rythme de vie familiale et professionnelle. »

- Pierre Fillion,  
préposé aux bénéficiaires

« Arrivée en endoscopie il y a 4 ans, j'ai retrouvé le feu sacré. C'est entre autres l'esprit d'équipe et notre complicité qui me motivent. On a une équipe dévouée. Aussi, ça me stimule quand il y a des urgences, qu'il faut être sur un pied d'alerte et relever des défis. »

- Caroline Charbonneau,  
infirmière, assistante au  
supérieur immédiat

« C'est une équipe mature et dynamique. Malgré le volume important de travail, chacun joue son rôle avec rigueur et enthousiasme. Les usagers disent d'ailleurs à quel point les membres de notre équipe sont accueillants, souriants et rassurants. Je suis toujours là pour eux et je prends le temps de leur dire merci pour leurs efforts. »

- Fannie Dubé, chef d'unité de  
soins infirmiers - endoscopie  
et oncologie (HPLG)

« L'ambiance, l'équipe, l'entraide. Ici, tout le monde s'encourage et se soucie des autres. On n'hésite pas à se donner un coup de main. Quand une personne de l'équipe a une mauvaise journée, on est toujours là pour elle. »

- Jessica Garcia, infirmière

« Quand je suis arrivée il y a quelques mois, l'équipe m'a super bien intégrée. J'apprécie que les médecins nous expliquent leurs interventions, qu'ils nous laissent le temps d'assimiler les nouvelles notions et qu'ils prennent en compte notre avis. Quand je pars à la fin de la journée, j'ai toujours le sourire. »

- Marie-Claude Laporte,  
infirmière

« L'équipe fait la différence. Ici, peu importe le corps de métier, on travaille ensemble, car on reconnaît qu'on dépend les uns des autres pour réussir à accomplir nos tâches quotidiennes. On communique pour mieux organiser notre travail et on peut compter sur nos collègues. On a vraiment une belle dynamique. »

- Stéphanie Nadeau,  
agente administrative

Cette équipe utilise des instruments appelés « endoscopes » pour visualiser l'intérieur d'organes ou de structures du corps afin, par exemple, de prélever des tissus, d'établir ou de préciser un diagnostic ou de traiter une maladie ou un traumatisme.

Merci à toutes les équipes du CISSS qui sont présentes au quotidien.

# BONS COUPS



## Un employé du CISSS parle de son histoire

Steven Miruho, infirmier auxiliaire au Centre d'hébergement Saint-Eusèbe, a livré un témoignage touchant dans le cadre du documentaire *Le vrai nouveau monde* produit par Grégory Charles. Originaire de la République démocratique du Congo, il y exprime la satisfaction qu'il retire de son travail auprès de la clientèle hébergée. Le documentaire a été présenté en décembre à Radio-Canada, mais on peut le visionner en ligne sur le site d'ICI TOU.TV à l'adresse <https://ici.tou.tv/le-vrai-nouveau-monde>.

**Bravo pour ce témoignage!**

## Prix Leadership remis à Étienne Meunier

Étienne Meunier, infirmier clinicien au soutien à domicile, est l'un des 4 lauréats du prix Leadership remis à des infirmières et à des infirmiers qui se démarquent par la qualité de leur encadrement clinique, dans le cadre du colloque Marie-France Thibaudeau de la Faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal. C'est la stagiaire Kim Roy qui a soumis sa candidature afin que soient reconnus son leadership dans l'exercice de la profession d'infirmier ainsi que le modèle de rôle qu'il a su lui transmettre.

**Félicitations pour ce prix et merci pour le travail au bénéfice de la relève!**



Étienne Meunier en compagnie de la stagiaire Kim Roy et de Nadia Perreault, directrice adjointe des soins infirmiers

## Partenariat avec le réseau communautaire en santé mentale : Lanaudière se démarque

Dans le cadre du colloque de l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP) en novembre dernier, la directrice des programmes santé mentale et dépendance, Annie Plante, a participé comme panéliste à un atelier sur le partenariat entre le réseau de la santé et des services sociaux et les organismes communautaires. Les résultats d'une étude réalisée par le Réseau communautaire en santé mentale auprès des 22 CISSS et CIUSSS et des 16 regroupements communautaires y ont été présentés et ont alimenté une intéressante discussion. La région de Lanaudière a été nommée comme un exemple à suivre en termes de partenariat avec le milieu communautaire, en raison des actions mises en place au cours des dernières années.

**Toute notre reconnaissance à l'équipe en santé mentale et à ses partenaires pour cette collaboration fructueuse au profit de la clientèle!**



Marie Côté (debout), stagiaire responsable du projet, et Marie-Claude Saulnier, travailleuse sociale, accueillent des personnes à l'événement

## À livres ouverts • Pour diminuer la stigmatisation

Le 4 décembre dernier avait lieu, au CHDL, le premier événement À livres ouverts, qui visait à diminuer la stigmatisation vécue par les personnes ayant un problème de santé mentale et leurs proches, en favorisant l'échange entre ces personnes et les employés. À cette occasion, 8 participants ont dévoilé leur histoire de vie et ont présenté un message d'espoir et de résilience concernant la réalité des problèmes de santé mentale. Ce projet a été réalisé par Marie Côté, stagiaire de maîtrise en travail social de l'Université du Québec en Outaouais, en collaboration avec la Direction des programmes santé mentale et dépendance, la clinique externe de psychiatrie du CHDL et les organismes communautaires en santé mentale de Lanaudière.

**Chapeau pour cette initiative ayant permis de poursuivre le combat contre les stéréotypes, les préjugés et la discrimination en santé mentale!**

## Présence remarquée du CISSS au congrès de l'OIIQ



Valérie Chaplain et Luce Martineau devant leur affiche

Le CISSS a eu une présence remarquée lors du congrès annuel de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ), tenu à la fin novembre à Montréal. Les infirmières stomothérapeutes, Valérie Chaplain et Luce Martineau, ont fait valoir, par le biais d'une présentation par affichage, l'étendue de la pratique de l'infirmière stomothérapeute et de son expertise clinique en vue d'une plus grande reconnaissance au sein du réseau. De plus, la tenue d'un kiosque, pendant le congrès, a permis une visibilité accrue de l'établissement et le recrutement d'infirmières.

**Merci aux employés présents sur place, dont les représentants de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, qui ont uni leurs efforts pour faire connaître les avantages de travailler au CISSS. Beau travail d'équipe!**

## Une initiative innovante pour les usagers en santé mentale

Dans un objectif de développer un nouveau système de renforcement des comportements, une « boutique thérapeutique » a été mise en place aux unités de soins de longue durée psychiatrique du CHDL. Ainsi, les usagers dont on souhaite récompenser les efforts et les réussites ainsi que ceux dont c'est l'anniversaire peuvent aller à la boutique pour se choisir un cadeau. Les articles disponibles, soit bijoux, casquettes, DVD, produits d'hygiène, etc., ont été amassés grâce à des dons. Depuis la mise en place de la boutique, en mars 2019, près de 80 articles ont été remis aux usagers et ceux-ci sont très enchantés et mobilisés.

**Merci à tous ceux qui ont fait des dons pour la boutique thérapeutique!**



### Nouveau comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers (CII)

La toute nouvelle équipe du comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers (CECII) et du comité des infirmières et infirmiers auxiliaires (CIIA) est à pied d'œuvre, sous la présidence d'Audrey Hamelin, infirmière. N'hésitez pas à joindre un membre du CII-CIIA pour toute suggestion ou demande en lien avec la pratique infirmière ou avec la qualité et la sécurité des soins au sein du CISSS. Référez-vous à la section *Conseils professionnels/ Conseil des infirmières et infirmiers (CII)* de l'intranet ou communiquez avec le CECII au 450 759-8222, poste 2573. Il est également possible pour le personnel en soins infirmiers d'adhérer au groupe privé de la page Facebook CECII-CIIA du CISSS de Lanaudière.



### Le CECII-CIIA en tournée

Dans le cadre de leur tournée, en janvier, les membres du CECII-CIIA ont rencontré du personnel en soins infirmiers des secteurs Prévention/Promotion 0-5 ans et du Soutien à domicile du CLSC Lamater de Terrebonne. Cette visite a été l'occasion d'échanger avec ces professionnels et de les informer sur le mandat du CII-CIIA.

## Appel de candidatures

Date limite :  
28 février  
2020

### Prix de reconnaissance du conseil multidisciplinaire (CM)

Vous êtes membre du CM et vous avez contribué à l'amélioration des soins, des services ou de la qualité de vie des usagers? Votre projet a permis le rayonnement de votre profession? Soumettez votre candidature aux prix de reconnaissance du CM. C'est une occasion de mettre en lumière les réalisations innovatrices et l'excellence du travail accompli durant l'année. Tout membre du CM peut soumettre sa candidature ou présenter un groupe ou un autre membre dans les catégories suivantes :

- Innovation
- Comité de pairs
- Rayonnement
- Projet interdisciplinaire
- Relève
- Gestionnaire

Pour plus d'information, rendez-vous sur l'intranet sous *Conseils professionnels/Conseil multidisciplinaire (CM)/Prix de reconnaissance*. Il y a un prix à gagner dans chaque catégorie!

## Ensemble pour aller plus loin!

### Premier forum commun des conseils professionnels

Le CISSS de Lanaudière était bien représenté lors du premier forum des associations de 3 conseils professionnels des établissements de santé et de services sociaux du Québec, soit celles des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), des conseils multidisciplinaires (CM) et des conseils des infirmières et infirmiers (CII), en novembre dernier.

Des PDG de CISSS et de CIUSSS, des présidents de CA, des présidents de 7 ordres professionnels, des directeurs des directions cliniques (Direction des services multidisciplinaires, Direction des soins infirmiers et Direction des services professionnels) ainsi que les présidents des différents conseils professionnels des CISSS et des CIUSSS étaient présents en grand nombre.

Des conférences enrichissantes y ont été présentées concernant le leadership clinique, la gouvernance clinique, des dossiers communs comme le travail interdisciplinaire, la vision par rapport au partage de connaissances et l'importance de travailler ensemble ainsi que le pouvoir d'influence commun.

Rappelons que les établissements du réseau doivent constituer ces conseils professionnels en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.



### Collaboration des conseils professionnels au CISSS

Les conseils professionnels du CISSS ont amorcé une démarche de travail commun sur la qualité et la pratique professionnelle avec la collaboration des directions. Une prochaine rencontre à ce sujet est prévue au cours de l'hiver 2020.

Des représentantes du CISSS au forum : Julie Boudreau, présidente du CM, Caroline Ducharme, directrice des services multidisciplinaires, Pascale Perreault, directrice des soins infirmiers, et Audrey Hamelin, présidente du CII



## Charte du milieu de vie

### Faire vivre notre engagement au quotidien

Une nouvelle *Charte du milieu de vie* en hébergement est déployée depuis décembre 2019 dans les CHSLD du CISSS. Elle exprime notre engagement à :

- Donner des soins et des services de qualité qui répondent aux besoins du résident dans un environnement ouvert sur la communauté;
- Harmoniser le travail de l'intervenant et la vie du résident, tout en favorisant la collaboration et l'implication de la famille et des proches;
- Maintenir et développer l'approche « milieu de vie ».

La Charte aborde plusieurs thèmes, dont l'autonomie de la personne hébergée, le respect de ses choix et de ses goûts et la nécessité de l'informer des sujets qui la concernent. Elle énonce également que la bienveillance est une responsabilité collective, qu'il s'agisse du personnel, des bénévoles, des familles ou des proches ainsi que des résidents.

Ce document s'inspire d'outils existants et a fait l'objet d'une consultation auprès des comités des usagers. L'équipe de gestion, en collaboration avec le comité Milieu de vie de chaque centre, veillera à ce que l'engagement exprimé se traduise au quotidien dans les décisions et les actions.

NOUVEAU



#### Guide d'accueil du résident en centre d'hébergement

Ce guide, qui reflète la réalité du CISSS et les nouvelles politiques de l'établissement, a été produit afin de faciliter l'intégration de la personne hébergée dans son nouveau milieu de vie. On y présente les différents services offerts en centre d'hébergement ainsi que les ressources et les mesures consacrées à sa santé, à son bien-être et à sa sécurité.

La Charte ainsi que le Guide sont accessibles sur l'intranet sous *Info clinique/Programme SAPA/Documentation et références*.

### Lésions de pression et plaies : de nouveaux outils disponibles

La Direction des soins infirmiers annonce le déploiement de différents outils visant à encadrer la pratique liée à la prévention des lésions de pression et au traitement des plaies. Ces outils, aide-mémoire et documents de référence permettent de soutenir les équipes appelées à jouer un rôle dans les soins de la peau et des plaies et d'assurer une prestation de soins sécuritaires, de qualité et adaptés à la condition globale de la personne soignée. En plus de permettre l'uniformisation des pratiques dans le CISSS, cette démarche répond à 2 obligations de l'Agrément. Consultez ces outils sur l'intranet sous *Info clinique/Soins infirmiers/Pratique clinique/Soins spécifiques/Plaies et pansements*.

### Visites d'accréditation des laboratoires des 2 hôpitaux : des échos positifs

À la fin de 2019, les laboratoires des 2 hôpitaux du CISSS ont été évalués par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) dans le cadre des visites d'accréditation des laboratoires. Ils ont reçu une bonne appréciation et ont même obtenu des mentions d'excellence dans certains secteurs d'activités. Des rapports de ces visites ont été acheminés aux 2 laboratoires, lesquels devront assurer un suivi dans les mois à venir.

**Félicitations aux équipes pour leur engagement dans cette démarche.**

### Mesure de la qualité des pratiques infirmières En temps réel!

Afin de poursuivre la mise en place d'une culture de qualité, la Direction des soins infirmiers a développé, en collaboration avec la Direction générale - volet performance organisationnelle et information de gestion, une méthodologie permettant de mesurer l'application des bonnes pratiques en soins infirmiers et en gestion des risques. Ainsi, un programme d'audit a été élaboré, ciblant des indicateurs spécifiques liés à la qualité.

L'audit se fait par l'observation en temps réel des pratiques appliquées par les intervenants. Un accompagnement clinique et une rétroaction personnalisés peuvent ainsi être effectués en direct auprès des équipes.

Un projet pilote a eu lieu dans 2 unités des centres hospitaliers, où la démarche a été des plus appréciées. Le déploiement du programme s'est poursuivi dans 3 autres unités des centres hospitaliers ainsi que dans 3 CHSLD et s'étendra de façon progressive à l'ensemble des unités et des CHSLD.

**Merci aux gestionnaires, aux assistantes des supérieurs immédiats et aux équipes de soins des unités impliquées dans le projet pilote qui, par leur précieuse collaboration, ont contribué au développement de ce programme!**

# Visite de l'OIIAQ

## Plan d'amélioration actualisé

Chaque année, l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (OIIAQ) effectue des visites d'inspection de la pratique professionnelle dans certains établissements de santé publics et privés. À la suite de la visite de 5 CHSLD de la région ainsi que du CHDL et de l'HPLG, à la fin 2018, la Direction des soins infirmiers a produit un plan d'amélioration faisant état des moyens ayant été mis en place pour répondre aux différentes recommandations reçues. Ce plan a été déposé à l'OIIAQ en décembre 2019. Nous tenons à souligner la précieuse collaboration des équipes de soins infirmiers dans l'actualisation de ce plan d'amélioration.

Pour toute question concernant des pratiques cliniques, n'hésitez pas à parler à votre gestionnaire ou à contacter l'équipe-conseil de la Direction des soins infirmiers au 450 759-8222, poste 5709 (voir l'article p. 2).

**Merci d'offrir aux usagers des soins sécuritaires et de qualité selon les meilleures pratiques!**

## La prochaine visite

L'OIIAQ procédera en mars prochain à une visite d'inspection générale pour les milieux n'ayant pas été visités lors de la première visite, soit :

- Les centres d'hébergement de Saint-Gabriel-de-Brandon, de Saint-Donat, de Saint-Jacques, de Saint-Liguori, Alphonse-Rondeau, Brassard, Saint-Antoine-de-Padoue et Sylvie-Lespérance;
- Les CLSC de Berthierville, de Saint-Esprit et de Joliette.

## Démarche d'Agrément

### Pour en savoir plus, visitez l'intranet

En action pour l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts à la clientèle

Les personnes intéressées à en savoir davantage sur la démarche d'agrément sont invitées à consulter l'intranet, notamment la section *Info administrative/Qualité et performance/Agrément au CISSS* qui contient un grand nombre de documents pertinents. Explication de la démarche, calendrier des visites, rapports des démarches antérieures et bonnes pratiques sont autant d'informations que vous pouvez y trouver.

Le document *Une première visite d'Agrément - Comment se préparer?* regroupe de façon succincte les démarches concrètes à mettre en œuvre en préparation de l'arrivée des visiteurs d'Agrément Canada.

Il importe de se rappeler que la démarche d'agrément vise à obtenir un regard externe sur la qualité de nos services et à témoigner des efforts entrepris par l'organisation pour en assurer l'amélioration.

## Des visites en février

La plus récente visite d'Agrément Canada a eu lieu du 9 au 14 février dans les secteurs de la protection de l'enfance et de la jeunesse, du programme jeunesse et des programmes santé mentale et dépendance. Nous vous tiendrons informés de la suite de cette visite.

## L'importance de la double identification des usagers

Dans un souci de dispenser des soins et des services sécuritaires et de qualité, les membres du personnel ont la responsabilité d'offrir **la bonne intervention, le bon soin et le bon service au bon usager**. Pour ce faire, avant d'effectuer une intervention ou d'offrir des soins ou des services, il est important de bien identifier la personne, en partenariat avec elle et ses proches, et ce, à l'aide d'au moins 2 identificateurs uniques à cette personne.

**Un identificateur unique, c'est un élément d'identification propre à une personne, comme son nom et son prénom, sa date de naissance ou son numéro d'assurance maladie.**

Pour connaître les bonnes pratiques en la matière, n'hésitez pas à vous référer à la *Politique sur l'identification des usagers au CISSS de Lanaudière* sur l'intranet sous *Info administrative/Registre - règlements, politiques, directives et procédures*.



## Pourquoi utiliser 2 identificateurs?

Parce qu'il peut arriver que 2 personnes aient le même nom et qu'une erreur survienne. En utilisant 2 identificateurs uniques, on élimine ce risque.

## Et si je connais l'usager?

Dans la majorité des cas, il faut quand même lui demander 2 identificateurs. Pour connaître les cas d'exception, il faut se référer à la politique.

# Inscrivez-vous!



Fondation pour la Santé  
du Nord de Lanaudière  
Fonds Pier-Luc Morin



## SAMEDI 14 MARS 2020

[WWW.DEFISKINICOLETTI.COM](http://WWW.DEFISKINICOLETTI.COM)



FONDATION  
SANTÉ  
SUD DE LANAUDIÈRE

**INSCRIVEZ-VOUS  
MAINTENANT**  
[courseavotrythme.com](http://courseavotrythme.com)

**TARIFS RÉDUITS**  
jusqu'au 21 mars 2020



LOTÉRIE  
**VOYAGES**



# 80 000 \$ en prix

**Billets tous vendus. MERCI!**

## 1 700 fois merci!

La Fondation pour la Santé du Nord de Lanaudière et la Fondation Santé Sud de Lanaudière sont très fières d'annoncer que les 1 700 billets mis en vente dans le cadre de la Loterie-Voyages 2020 ont tous été vendus. Les organisateurs tiennent à remercier chaleureusement tous les employés du CISSS pour leur grande participation à cette Loterie-Voyages. Nous vous rappelons que 80 000 \$ en prix seront remis pendant l'année et que le premier tirage aura lieu le 28 février. Surveillez votre boîte aux lettres ou votre boîte courriel, les billets seront distribués sous peu!

Encore une fois MERCI de contribuer à la réalisation de projets pour la santé des Lanaudoises et des Lanaudois.

# Projets immobiliers en cours

## CHDL

- Les travaux de démolition et de renfort structural pour la nouvelle clinique de gynécologie et la nouvelle clinique de l'œil se termineront cet hiver. Les travaux d'aménagement de ces 2 cliniques seront entamés en février.
- Les travaux (phase 1) de réaménagement des départements de pneumologie et de cardiologie sont en cours.
- Les travaux de construction pour l'aménagement des salles de simulation pour la Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche au 5-D seront bientôt complétés. Les aménagements des équipements médicaux de simulation et le déménagement des équipements existants devront être complétés d'ici le printemps.
- Les aménagements de la clinique externe de psychiatrie au 1-D seront améliorés par des travaux de construction en multiples phases. Ceux-ci se poursuivent en 2020.

## HPLG

- L'automne dernier, des travaux d'ajout de prises électriques sur l'alimentation d'urgence assurant le maintien du courant, même lors de pannes d'électricité, ont été réalisés dans les unités de débordement. Malgré que tous les lits de débordement soient maintenant sur l'alimentation d'urgence, certains travaux restent à compléter pour l'unité RDP.
- La planification des travaux en vue de l'agrandissement de l'HPLG est en cours. Un chargé de projet volet immobilier ainsi qu'une chargée de projet volet clinique, soit Mathieu Hébert et Myriam Gauthier, ont été nommés, au début février, pour la mise en œuvre de ce grand projet organisationnel.

## Centre d'hébergement de Repentigny

Les travaux de mise à niveau du réseau d'eau domestique suivent l'échéancier planifié. Ce projet vise à remplacer les conduites d'alimentation en eau domestique (eau froide et eau chaude) afin de contrer les dégâts d'eau dans cette installation.

## Nouvelle buanderie

Les travaux suivent l'échéancier planifié. La fin de ceux-ci est prévue à l'été 2020. Une période de rodage d'au moins 3 mois sera nécessaire une fois les travaux terminés.



## CLSC Meilleur (1124, rue Iberville)

Les travaux d'aménagements du centre de prélèvements au rez-de-chaussée se poursuivront cet hiver et les nouveaux locaux seront accessibles ce printemps.

## CLSC de Chertsey

La phase 2 des travaux de rénovation est en planification. L'étendue des travaux et l'échéancier restent à préciser.

## Centre multiservices de santé et de services sociaux Claude-David

Travaux terminés

- Les travaux d'aménagements transitoires afin d'accueillir une partie de l'équipe du GMF-U ont pris fin en décembre 2019.
- Les travaux d'aménagement du Centre d'investigation gériatrique ambulatoire (CIGA) de l'HPLG au Centre multiservices sont terminés depuis décembre 2019. Le service est fonctionnel.



La cérémonie d'inauguration du CIGA a eu lieu le 11 février en présence des membres de l'équipe interdisciplinaire de gériatrie, de représentants de la Fondation Santé Sud de Lanaudière ainsi que de plusieurs partenaires et donateurs

## Info-Santé à Saint-Esprit

Les travaux d'aménagement de la nouvelle centrale d'appels pour la campagne de vaccination contre la grippe sont terminés. Ils ont été réalisés avant le début de la période critique afin de répondre à la forte demande saisonnière.

## CHDL

La transformation des ateliers de l'aile K en bureaux (dans le stationnement P 4 de l'hôpital) est terminée. À la suite de l'installation des équipements et du mobilier, une partie de l'équipe de la Direction des services techniques y déménagera ses activités. L'objectif est de libérer des espaces au CHDL pour d'autres travaux d'aménagement à réaliser au RC-C et au RC-D.

# EN UN CLIN D'ŒIL

## Les bénévoles dans notre organisation

Le CISSS compte de nombreux bénévoles qui, par leurs actions, contribuent à améliorer le bien-être des usagers. Ces derniers œuvrent auprès de différentes clientèles dans l'un ou l'autre de nos 2 centres hospitaliers, dans les différents CHSLD ainsi que dans les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse. Ces bénévoles, répartis sur tout le territoire, font une différence auprès de la clientèle grâce à leur engagement et à leur passion au quotidien.

## Où œuvrent les bénévoles

### • Centres hospitaliers

La Corporation des bénévoles du CHRDL et l'Association des bénévoles du C.H. Pierre-Le Gardeur sont des organismes à but non lucratif qui ont pour objectifs de faciliter l'implication des bénévoles et de promouvoir le bénévolat tout en contribuant à l'amélioration continue de la qualité des services. Ces 2 entités organisent également de nombreuses activités au profit de la clientèle.

### • Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse

Les bénévoles y sont actifs au niveau du transport. Ils ont pour mandat d'assurer les déplacements de la clientèle de manière sécuritaire du point A au point B.

### • CHSLD

En centre d'hébergement, les bénévoles ont pour rôle d'accompagner les résidents et de leur apporter du réconfort dans leur vie quotidienne par leur écoute et leur présence. Ils peuvent répondre à certains besoins des résidents, en complémentarité avec l'équipe de soins. Ils contribuent à l'amélioration de la qualité de vie en accompagnant les résidents dans diverses activités quotidiennes et peuvent s'impliquer dans certains comités en place dans le milieu.

**Merci à tous les bénévoles pour leur présence jour après jour!**

### Des activités de financement au bénéfice de la clientèle

De nombreuses activités de financement sont organisées par les équipes de bénévoles et tous les profits ainsi que les dons recueillis servent à répondre aux besoins de la clientèle. Par exemple, des sacs à bandoulière ont été remis aux usagers en traitement d'oncologie à l'HPLG, des fauteuils roulants supplémentaires ont été offerts à la salle d'urgence et des cadeaux de Noël ont été offerts aux usagers en CHSLD.

#### Quelques exemples d'activités de financement :

- Vente de livres au CHDL;
- Vente de café ou de journaux;
- Bazar communautaire;
- Boutique cadeaux dans les 2 centres hospitaliers.

## UNE CONTRIBUTION APPRÉCIÉE

#### Voici des exemples de services rendus par les bénévoles :

- > Accompagner des personnes en perte d'autonomie (loisirs et visites sociales);
- > Accompagner des patients à leurs traitements (soins palliatifs, oncologie, etc.);
- > Accueillir la clientèle et les visiteurs;
- > Œuvrer à la boutique cadeaux, au terminal de Loto-Québec ou à la cantine mobile;
- > Servir le café dans les différentes salles d'attente;
- > Agir à titre de chauffeur pour le transport et l'accompagnement d'enfants en centres de protection de l'enfance et de la jeunesse;
- > Visiter des patients;
- > Participer à des activités de loisirs.

Total :  
**951**

## Les bénévoles en quelques chiffres

HPLG : **325**

CHDL : **192\***

Bénévoles au transport : **40**

Bénévoles en CHSLD : **394**

\* Ce nombre comprend les bénévoles des centres d'hébergement Saint-Eusèbe et Parphilia-Ferland.



Marcelle Boucher, Nicole Perreault et Marjolaine Bibeau, des bénévoles offrant leur temps à la boutique cadeaux du CHDL

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 : [cissnergie.cisslan@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cissnergie.cisslan@ssss.gouv.qc.ca).