



## Formation du premier groupe de médecine de famille sur le territoire du CSSSAM-N

par Isabelle Gagné, conseillère cadre en communication

La ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, leader parlementaire adjointe du gouvernement et députée de Bourassa-Sauvé, madame Line Beauchamp, annonçait lors d'une conférence de presse tenue le 13 mars, au nom du ministre de la Santé et des Services sociaux, le docteur Yves Bolduc, la formation du groupe de médecine de famille (GMF) Clinique médicale Perrier.

Le CSSSAM-N a accueilli avec grand plaisir cette annonce d'autant qu'il s'agit de la première clinique médicale à être accréditée comme groupe de médecine de famille sur son territoire, celui-ci comptant déjà une clinique-réseau, la Clinique médicale Désy.

Précisons qu'un GMF est un regroupement de médecins qui travaillent en étroite collaboration avec des infirmières dans un environnement favorisant la pratique de la médecine de famille auprès de personnes inscrites, ce qui permet d'assurer la continuité des soins, facilitant grandement le suivi des personnes plus vulnérables aux prises avec une maladie chronique. Le médecin œuvrant au sein d'un GMF est aussi en relation avec d'autres professionnels du réseau de la santé et des services sociaux, soit les centres de santé et de services sociaux (CSSS), les centres hospitaliers, les pharmacies communautaires, etc.

L'accréditation de la Clinique médicale Perrier comme groupe de médecine de famille ne signifie pas l'ajout de médecins supplémentaires pour répondre aux besoins des patients orphelins, mais plutôt un nouveau modèle d'organisation des soins de santé adapté aux besoins de la communauté.



Line Beauchamp, ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, Christian Lauriston, médecin gestionnaire GMF Perrier et Agnès Boussion, directrice générale par intérim du CSSSAM-N

La création de ce premier GMF présente des avantages certains pour la population desservie par le CSSSAM-N : services médicaux avec et sans rendez-vous, vastes plages horaires et réponse adaptée aux personnes dont l'état de santé, tel qu'évalué par leur médecin, exige des modalités particulières d'accès aux services. Il s'agit sans contredit d'un pas de plus vers une meilleure qualité et une meilleure accessibilité des soins et services, et ce, pour le plus grand bénéfice de la population de notre territoire.

Pour sa part, la directrice générale intérimaire, Agnès Boussion, a insisté quant aux efforts réalisés en ce sens, soulignant que le CSSS accueillera sept nouveaux médecins résidents au cours des prochains mois, un recrutement record en la matière.

suite à la page 2



## Nouveau au CSSSAM-N Alcochoix+

par Anik Tremblay, consultante pour le programme Dépendances

La consommation d'alcool fait partie de nos mœurs, plus de 8 adultes sur 10 au Canada indiquent avoir consommé de l'alcool au cours de l'année<sup>1</sup>. Que ce soit pour le goût, pour se détendre, pour diminuer sa timidité, pour se récompenser d'une grosse journée de travail, pour accompagner son conjoint ou ses amis, ou autre, une consommation modérée, un verre ou deux par jour, peut être bénéfique pour la santé. On parle ici de consommation à faible risque.

Il arrive parfois cependant que les raisons de boire se multiplient, que l'habitude s'installe ou que peu à peu la quantité ou la fréquence de sa consommation d'alcool augmentent subtilement. En effet, il semble qu'environ un adulte sur cinq dépasse la norme recommandée par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) de 9 consommations par semaine pour les femmes et de 14 pour les hommes. Les effets bénéfiques sur la santé disparaissent et les risques de conséquences individuelles et sociales augmentent.

Pour les personnes qui considèrent qu'elles boivent un peu trop, mais moins de 35 consommations par semaine, qui se questionnent sur les impacts comme le manque d'énergie, des difficultés relationnelles, la baisse de rendement au travail, le changement dans l'état de santé, l'agressivité ou autres et qui croient être capables de contrôler leur consommation, le programme *Alcochoix+* peut leur être utile.

Maintenant offert dans notre CSSS, ce programme aide les personnes à diminuer leur consommation hebdomadaire selon les objectifs qu'elles se fixent, à se donner une limite maximale quotidienne et à planifier des journées sans alcool. C'est une occasion de faire le point sur l'état de leur consommation, de recevoir de l'information pour faire des choix éclairés, d'identifier des moyens concrets pour améliorer leurs habitudes de consommation. *Alcochoix+* s'adapte aux besoins des personnes en leur offrant le choix d'une formule autonome dans laquelle la personne chemine seule en utilisant le guide et d'une formule dirigée dans laquelle s'ajoutent quelques rencontres avec un intervenant ou une infirmière. Une formule de groupe doit s'ajouter à l'automne.

Pour s'inscrire au programme, la personne doit être référée par un intervenant du CSSS et évaluée afin de s'assurer que le programme convient à ses besoins. L'évaluation peut être faite soit par l'intervenant qui la réfère ou par l'une des intervenantes formées au programme *Alcochoix+*.

Si vous avez des questions concernant le programme, vous pouvez contacter Anik Tremblay au poste 4713.

<sup>1</sup> Sources : Enquête sur les toxicomanies au Canada (ETC), 2005

### Installations du CSSSAM-N

Site web : [www.csssamn.ca](http://www.csssamn.ca)  
Intranet : <http://amn.intranet.mtl.rtsq.qc.ca>

**CLSC d'Ahuntsic**  
1165, boul. Henri-Bourassa Est  
Montréal (Québec) H2C 3K2

**CLSC de Montréal-Nord**  
11441, boul. Lacordaire  
Montréal-Nord (Québec) H1G 4J9

**Centre d'hébergement Laurendeau**  
1725, boul. Gouin Est  
Montréal (Québec) H2C 3H6

**Centre d'hébergement Légaré**  
1615, avenue Émile-Journault  
Montréal (Québec) H2M 2G3

**Centre d'hébergement de Louvain**  
9600, rue Saint-Denis  
Montréal (Québec) H2M 1P2

**Centre d'hébergement Paul-Lizotte**  
6850, boul. Gouin Est  
Montréal-Nord (Québec) H1G 6L7

**Hôpital Fleury**  
2180, rue Fleury Est  
Montréal (Québec) H2B 1K3

**514 384-2000**

# Mais qui sont ces adolescents bénévoles qui sillonnent Montréal-Nord ?

par Johanne Lacoste, directrice, Coup de pouce jeunesse

Ils ont entre 12 et 17 ans. Adolescents comme les autres, ils vivent une période de changements importants dans leur vie. Certains la traversent sereinement tandis que d'autres sont plus ébranlés par ces bouleversements.

Des anges gardiens certainement, mais qui, parfois, deviennent de petits démons ! Des jeunes réservés qui prennent tranquillement leur place en développant leurs talents au contact des gens qu'ils côtoient. Des adolescents débordant d'énergie qui canalisent leur vitalité pour aider. Des jeunes qui proviennent de différentes cultures et qui nous enrichissent de leurs coutumes.

Très appréciés en activités, ils ont le souci de tenir compte des besoins des autres en s'adaptant aux réalités vécues. Somme toute, ce sont des adolescents qui, chemin faisant, se découvrent des capacités d'aider. En prenant le temps de les rencontrer, vous pourriez être surpris de tout ce qu'ils ont à raconter !

Imaginez, chaque semaine, 90 jeunes effectuent minimalement une activité d'entraide. Ils sont fiers de s'engager et heureux de partager des activités avec des personnes qui ont souvent besoin de réconfort et d'attention. Ce sont des jeunes sans histoire ? Parfois. Mais certains sont paralysés par la gêne ou éprouvent des problèmes personnels, scolaires ou familiaux. Voilà le portrait des adolescents qui fréquentent *Coup de pouce jeunesse*.

Qu'est-ce qu'ils trouvent à *Coup de pouce jeunesse* ? Des éducatrices formées pour les guider dans leur engagement bénévole, des activités bien planifiées pour que chacun ait du plaisir, des oreilles attentives pour les écouter lorsqu'ils vivent des difficultés et d'autres adolescents avec qui il est possible de créer des liens d'amitié.

Suite aux événements d'août dernier à Montréal-Nord, il nous apparaît de plus en plus essentiel de permettre aux adolescents d'actualiser leur potentiel relationnel en les mettant à profit auprès de leur communauté. L'adolescent qui passe une soirée à faire de la cuisine avec des personnes handicapées intellectuelles s'ouvre à la différence. Celui qui discute avec les aînés de leur jeunesse développe son écoute. Le jeune arrivé au Canada l'an dernier qui partage des activités d'intégration avec des adolescents fraîchement arrivés développe son empathie et son ouverture à d'autres communautés culturelles. C'est ainsi qu'au fil des semaines les adolescents développent des habiletés indispensables à la vie en société.

Pour que les activités soient une réussite, *Coup de pouce jeunesse* travaille avec de nombreux partenaires. Le *Service de réadaptation l'Intégrale*, entre autres, réfère des adolescents et de jeunes adultes qui ont un handicap intellectuel. Ces derniers manquent parfois de stimulation et surtout de confiance en soi. Lors d'activités d'expression, de cuisine et de sport, des adolescents bénévoles les accompagnent pour qu'ils puissent expérimenter de nouvelles expériences. Ainsi, lors d'une joute de hockey cosom, deux équipes sont formées et des bénévoles sont jumelés à des personnes handicapées. Ils ont comme responsabilité de



s'assurer que leur partenaire sache dans quel but il doit compter, quels sont ses coéquipiers et qu'il demeure toujours bien concentré sur le jeu. Lorsque leur partenaire deviendra plus autonome, il sera classé dans un groupe plus fort mais toujours accompagné par un bénévole. Ainsi, les personnes handicapées intellectuelles raffinent leur jeu et ont la possibilité de passer à un degré supérieur, jusqu'à jouer de façon autonome sans avoir recours au soutien des adolescents.

*Coup de pouce jeunesse* travaille avec une approche de pairs aidants. Il est de plus en plus recommandé que des interventions de type préventif auprès des adolescents soient effectuées par d'autres adolescents. Trois programmes ont été développés. Dans le cadre de *Bien joué !* des jeunes sensibilisent d'autres adolescents sur les dépendances possibles aux jeux de hasard et d'argent. Ce programme a été travaillé en collaboration avec les écoles secondaires Calixa-Lavallée et Henri-Bourassa afin de le développer et de le faire vivre dans leurs établissements respectifs. L'activité *J'arrive* est fort populaire auprès des élèves de l'école Henri-Bourassa. Ces derniers accueillent des élèves nouvellement arrivés au Canada et les aident à favoriser leur intégration dans la communauté de Montréal-Nord. Le dernier programme se déroule à l'école Calixa-Lavallée. Vingt adolescents pairs aidants sont formés pour faciliter le passage des élèves du primaire au secondaire ainsi que de favoriser l'intégration des élèves inscrits dans les classes d'accueil. Avec le soutien d'une éducatrice, ils accueillent ces élèves dans un local qui leur est réservé. Une fois par semaine, ils aident aussi les élèves dans leurs travaux scolaires. Des activités et des sorties sont organisées.

Si vous connaissez des adolescents qui ont le goût de partager des activités avec des enfants, des aînés, des personnes handicapées intellectuelles ou avec d'autres adolescents, n'hésitez pas à leur donner nos coordonnées.

**Téléphone : 514 321-8054**



## Travailleuse sociale primée

par Danielle Fréchette, chef d'administration des programmes accueil, évaluation, orientation et Équipe Quartier

*Que signifie pour vous, oser le travail social ?  
Comment, au quotidien, osez-vous le travail social ?*

C'est à cette audacieuse question que Pascale Hamet, travailleuse sociale à l'accueil psychosocial de Montréal-Nord (AEOR) a répondu. Pour une deuxième année consécutive, l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ) invitait ses membres à produire une réflexion sur le thème du colloque 2009 : Oser et Agir. Rappelons que ce colloque est organisé dans le cadre de la *Semaine des travailleuses sociales et travailleurs sociaux du Québec*. Trois finalistes ont vu leur texte paraître dans le numéro 107 du Bulletin de l'Ordre. C'est avec fierté que nous avons appris que Madame Hamet a mérité le premier prix. Félicitations Pascale. Que sa réflexion nous pousse à toujours Oser et Agir !

« *J'ose, au travers de cette puissante machine à référer que notre société a fabriquée, l'ouverture à l'autre, l'accueil. Parce que je crois au dialogue, à ses potentialités, à la résilience. Parce que je crois aussi en ma bienveillance.* » extrait du texte de Pascale Hamet.



Pascale Hamet

### Mission de l'accueil psychosocial (AEOR) en CLSC

L'accueil psychosocial en CLSC offre à la population une porte d'entrée pour des services adaptés à ses besoins. Les personnes s'adressent à l'AEOR en mode ambulatoire ou par téléphone, avec ou sans rendez-vous, pour différents besoins : dépannage, problème de santé mentale, urgence suicidaire, conflits parents enfants, itinérance, toxicomanie...

L'accueil psychosocial, après analyse des besoins, pourra offrir des services de consultations psychosociales en court terme, ou encore pourra orienter les demandes de service vers les programmes spécifiques du CSSS ou vers des partenaires. En ce sens, l'AEOR, qui fait partie des services généraux en CLSC, fait de l'accueil, de l'évaluation, de l'orientation, réfère des demandes et peut offrir un suivi court terme.

# COMITÉ DE PROMOTION ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

## CAMPAGNE DÉFI CLIMAT 2009

par Julie Boucher, directrice locale de santé publique



Cette année, à l'instar de près de 200 organisations montréalaises, le CSSSAM-N a décidé d'être partenaire de la campagne Défi Climat

2009. Organisée par le Conseil régional de l'environnement de Montréal, l'organisme Équiterre et la Conférence régionale des élus de Montréal, cette vaste campagne de mobilisation vise à encourager la population à poser des gestes concrets pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES). La deuxième édition de cette campagne de lutte contre les changements climatiques se déroulera dans les milieux de travail du 23 mars au 24 avril 2009. Le Défi Climat compte d'ailleurs sur la collaboration des entreprises privées, institutions publiques et organismes montréalais pour sensibiliser leurs employés à l'impact de leurs actions en matière de changements climatiques.

Surveillez les communiqués à cet effet ou allez sur l'intranet dans la rubrique *Mon CSSS/Comités/Promotion de la santé et développement durable* pour adhérer en ligne à la campagne... Il suffit simplement de choisir une ou plusieurs actions que vous souhaitez poser pour réduire vos émissions de gaz à effet de serre (GES).

N'oubliez pas... chaque geste compte !



### COMITÉ DE PROMOTION DE LA SANTÉ ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ICI ON S'OCCUPE DE VOTRE SANTÉ !

par Claude Narcisse, agente de gestion en santé sécurité

Le comité a pour objectif principal, d'amener les employés du CSSSAM-N à s'engager à prendre soin de leur santé physique et psychologique par leur participation à différentes activités en santé.

#### Les réalisations 2008-2009 ont été :

- Kiosque promotionnel pour les programmes : DÉFI J'ARRÊTE J'Y GAGNE et DÉFI 5/30 en mars
- La marche O POMMES en octobre
- L'inscription comme entreprise au programme AU CŒUR DU TRAVAIL de la Fondation des maladies du cœur du Québec
- Le sondage sur les HABITUDES DE VIE en décembre

Pour 2009-2010, les objectifs du comité pour la SANTÉ, dont certains sont déjà en œuvre, sont les suivants :

- Transmettre les résultats du sondage de décembre 2008, bâtir un plan d'action qui découlera de l'analyse des données.
- Kiosque promotionnel pour les programmes : DÉFI J'ARRÊTE J'Y GAGNE et DÉFI 5/30 en février
- Publicisation et promotion des centres Entraînement SANTÉ (Énergie Cardio – Nautilus, etc.)
- Programme AU CŒUR DU TRAVAIL : événement / thématique / promotion mensuelle (exemple : mars, mois de la NUTRITION – conférences, etc.)
- Rendre le comité SANTÉ homogène par la présence de représentants d'unité/secteur

Si la promotion de la santé dans notre milieu de travail provoque l'adoption de saines habitudes alimentaires, la pratique de l'activité physique et le maintien d'une bonne hygiène mentale, chacun y gagnera, et ce, au bénéfice de l'équipe.



### TASSE QUI ROULE N'AMASSE PAS LA STYRO- MOUSSE

par Richard Barolet, conseiller cadre aux approvisionnements

Sanctionnée le 18 avril 2006, la Loi 118 sur le développement durable propose de veiller à l'instauration d'un nouveau cadre de gestion administratif permettant au gouvernement de devenir plus responsable en matière de développement durable. Il est ainsi prévu que les principes édictés par cette loi en viennent également à s'appliquer à l'ensemble des institutions publiques du milieu de la santé. Le CSSSAM-N ne s'est pas fait tirer l'oreille, puisqu'il posait déjà des gestes concrets pour l'environnement dans ses installations. La direction de l'établissement a favorisé la création d'un comité de promotion de la santé et du développement durable sous l'œil attentif de Julie Boucher, directrice locale de santé publique. Les différentes directions du CSSS y sont représentées et des professionnels d'organismes externes en font partie dont le Regroupement national des conseils régionaux de l'environnement du Québec (RNCREQ). Les thèmes abordés par le comité traitent autant de la santé des personnes que de la planète.

Il y a quelques mois, le comité a offert à chaque employé une tasse en plastique réutilisable afin d'éviter l'utilisation de verre de polystyrène (styromousse). Fier de l'implication des employés, on s'est demandé s'il n'était pas temps de faire un procès à la vaisselle de polystyrène. La croyance populaire veut que la mousse de polystyrène soit dommageable pour l'environnement. Qu'en est-il ?

Il n'y a pas de solution parfaite avec la vaisselle à usage unique. Trois choix s'offrent à nous : le carton, la vaisselle biodégradable et la mousse de polystyrène. Chacun possède ses avantages et ses inconvénients, mais si on parle d'environnement, ils laissent tous une trace dont il est difficile de se débarrasser lorsque déposés dans un site d'enfouissement.

À première vue, la vaisselle biodégradable semble le meilleur choix, mais, déposée dans un site d'enfouissement sous des tonnes de déchets et privée d'oxygène, la matière organique dont elle est composée, produira des biogaz. La solution serait le compostage, mais nos installations n'ont ni le personnel ni les unités de compostage pour pallier à ce problème.

Le carton quant à lui présente un gros handicap. Il est perméable et requiert un revêtement de polyéthylène ou autres produits non biodégradables et par conséquent, il se dégradera moins rapidement que s'il était fait de carton seulement.

Ailleurs au Canada, on observe une nouvelle orientation. Par exemple, à Toronto, la ville va bientôt bannir dans les restaurants les tasses de carton au profit des verres de mousse de polystyrène. Si le carton enduit de polyéthylène n'est pas recyclable, à l'inverse, le verre de mousse de polystyrène et son couvercle sont faits de matière pétrochimique et peuvent être recyclés ensemble. Toutefois, cette alternative ne peut être retenue pour le Québec qui ne dispose pas d'infrastructure adéquate. En effet, il est seulement possible de recycler la styromousse à Toronto, car la seule usine la recyclant se situe à Mississauga..

Il y a toutefois plusieurs façons de faire sa part pour notre planète.

L'important est de toujours travailler à réduire à la source la production de déchets. C'est pourquoi, votre tasse en plastique réutilisable est un excellent choix!





« L'utilisateur s'inscrit au cœur de nos préoccupations et nous continuerons à demeurer centrés sur le mieux-être de notre population, et ce, en collaboration avec nos nombreux partenaires. C'est pourquoi notre engagement à améliorer l'accessibilité, la continuité et la qualité des soins et services est au premier plan de nos actions », a conclu Madame Boussion lors de cette conférence de presse.

### Présentation du Groupe de médecine de famille (GMF) Perrier

Le GMF Perrier comporte deux points de service sur le territoire d'Ahuntsic et Montréal-Nord : 10 794, rue Lajeunesse à Montréal et au 6892, boulevard Guoin Est à Montréal-Nord

L'équipe est composée de : 13 médecins omnipraticiens et 8 médecins spécialistes, 1 infirmière pour le sans rendez-vous et 2 infirmières pour le GMF, 3 secrétaires et 3 réceptionnistes

Les services offerts sont : radiologie générale, analyses de sang (laboratoire privé), électrocardiogramme, traitement des varices, gynéco-obstétrique

Le GMF Perrier est géré par les docteurs Christian Lauriston, Louis-Charles Levros et Fritz St-Hilaire.

# Les activités de gestion des risques se poursuivent



par Lucie Allard, conseillère cadre à la prévention et à la gestion des risques

Les priorités retenues par le comité de gestion des risques du CSSSAM-N, en octobre 2008, sont toujours en vigueur et donnent lieu à de nombreuses activités.

#### Activités pour l'instauration d'une culture de sécurité

1. Adoption et diffusion de la procédure de déclaration d'incidents et d'accidents au formulaire AH-223 (disponible sur intranet). Vous trouverez le bilan des 10 premières périodes de l'année 2008-2009 dans le tableau ci-contre.
2. Sensibilisation à la prévention et à la gestion des risques offerte à tout le nouveau personnel lors de la journée d'accueil, soit 156 personnes depuis octobre 2008.
3. Formation sur la gestion des risques et la procédure de déclaration des incidents et accidents aux infirmières de l'Hôpital Fleury et des centres d'hébergement, conjointement à la formation sur le « plan thérapeutique infirmier » entre octobre 2008 et février 2009. Près de 150 infirmières ont été formées.
4. Formation sur la divulgation offerte le 16 décembre dernier aux membres du CMDP et au personnel de gestion.
5. Production d'indicateurs au tableau de bord du conseil d'administration tels que le nombre d'incidents et d'accidents par période, de chutes, etc.
6. Diffusion des rapports trimestriels d'incidents et d'accidents avec les usagers au personnel de gestion.

#### Activités de prévention des erreurs de médicaments

1. Production de statistiques sur les erreurs de médicaments à l'aide de notre registre de déclaration informatisé « Gesrisk ».
2. Formation du comité stratégique en octobre 2008 pour la mise en place du bilan comparatif des médicaments à l'admission de l'Hôpital Fleury. Ce dernier permet de comparer la liste des médicaments avant l'admission avec la liste des médicaments prescrits à l'admission et de faire les ajustements requis.
3. Formation d'un comité multidisciplinaire au Centre d'hébergement Paul-Lizotte pour faire une analyse prospective sur l'administration de l'insuline. Cela consiste à regarder un processus afin d'en faire ressortir les défaillances possibles pour l'améliorer par la suite et le rendre plus sécuritaire.
4. Les activités de gestion des risques sont beaucoup plus nombreuses que celles énumérées dans cet article. Il y a les gestes posés au quotidien par chacun d'entre vous, que ce soit pour prévenir un incident ou un accident ou pour limiter les dommages lorsque l'évènement se produit.

### Bilan global des incidents et accidents déclarés au CSSSAM-N

Du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 3 janvier 2009

	Chute	Diète	Médication	Test diagnostique	Traitement	Effets personnels	Matériel	Aggression-abus-harcèlement	Autres	
Installation										
CLSC d'Ahuntsic	1	10	1	4	2	3	3	3		
CLSC de Montréal-Nord			10	1					1	
Centre d'hébergement Laurendeau	367	1	177	93	3		21	12	108	
Centre d'hébergement Légaré	117		27	18			6	1	18	
Centre d'hébergement Paul-Lizotte	256		82	45	2		17	8	36	
Centre d'hébergement de Louvain	222		140	57	1		1	12	104	
Hôpital Fleury	184	3	381	41	51	2	10	9	39	
<b>Total</b>	<b>1147</b>	<b>4</b>	<b>827</b>	<b>256</b>	<b>61</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	<b>42</b>	<b>308</b>	<b>2702</b>

### Bilan global des erreurs de médicaments déclarées au CSSSAM-N

Du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 3 janvier 2009

	Dosage excédentaire	Dosage insuffisant	Médicament non administré	Horaires d'administration non appropriés	Identité de l'utilisateur	Nature du médicament administré	Autres
Installation							
CLSC d'Ahuntsic	3		1	1	1	1	3
CLSC de Montréal-Nord	3	2	1				4
Centre d'hébergement Laurendeau	20	13	76	24	8	6	30
Centre d'hébergement Légaré	1	2	21			2	1
Centre d'hébergement Paul-Lizotte	11	9	21	8	5	12	16
Centre d'hébergement de Louvain	13	10	87	1	3	5	21
Hôpital Fleury	51	18	137	24	17	52	82
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>54</b>	<b>344</b>	<b>58</b>	<b>34</b>	<b>78</b>	<b>827</b>

# RAPPEL le party

C'EST LE VENDREDI 1<sup>ER</sup> MAI 2009 !



# PROMOTION DE LA SANTÉ DÉVELOPPEMENT DURABLE

## Sondage sur les habitudes de transport et les habitudes de vie

### Bilan

par Julie Boucher, directrice locale de santé publique

La compilation du sondage sur les habitudes de transport et les habitudes de vie est enfin complétée. Plus de 500 répondants, 506 pour les amateurs de précision, issus de toutes les installations du CSSSAM-N ont complété le questionnaire. Nous vous présentons ici quelques faits saillants.

#### Généralités :

- 79 % femmes, 21 % hommes
- 63 % des répondants ont entre 35 et 54 ans

#### Questions sur le transport :

- 57 % des répondants habitent à Montréal, 23 % à Laval, 14 % couronne Nord et 6 % couronne Sud
- Parmi les modes de transport utilisés, 63 % répondants utilisent la voiture comme mode de transport principal, 15 % le transport en commun, 4 % le vélo et 6 % le covoiturage.
- 76 % des répondants se disent d'ailleurs plutôt satisfaits ou très satisfaits des conditions actuelles de déplacements domicile-travail.
- Parmi les répondants, ceux qui résident à Montréal démontrent une ouverture à utiliser le transport en commun tandis que les résidents des couronnes Nord et Sud favoriseraient le covoiturage.

#### Questions sur les habitudes de vie :

- Fréquence des activités physiques : seulement 19 % des répondants effectuent 5 fois par semaine ou davantage plus de 30 minutes d'activités physique/jour (fréquence recommandée); 30 % effectuent 30 minutes d'activités physiques 3 à 4 fois par semaine, 37 % entre 1 à 2 fois par semaine et 14 % ont répondu ne faire aucune activité physique.
- Les mesures souhaitées pour favoriser l'activité physique sont principalement en lien avec des aménagements divers pour réaliser les activités (matériel, local, cours/laissez-passer ou tarifs réduits);
- Alimentation : seulement 40 % des répondants consomment en moyenne 5 fruits et légumes ou plus par jour;
- Parmi les mesures souhaitées pour améliorer l'alimentation, celles donnant accès facilement aux produits santé directement dans les installations sont privilégiées par les répondants, notamment le choix de collations saines dans les machines distributrices, disponibilité de fruits frais, fontaines d'eau, disponibilité de four à micro-ondes en nombre suffisant, etc.
- Finalement, bien que plus de 68 % des répondants ont mentionné ressentir aucun ou peu/occasionnellement du stress au travail, les répondants favoriseraient des mesures en lien avec des massages, ainsi que des cours de techniques de relaxation et des lieux pour se détendre tels des salles de repos.

Les éléments recueillis lors de ce sondage permettront au comité de promotion de la santé et du développement durable de définir un plan d'action pour 2009-2010.

## DÉFIS, DÉFIS !

par Étienne Dumais-Roy, conseiller à la promotion de la santé

Pour une troisième année, une tournée de promotion du *Défi santé 5/30* et du *Défi j'arrête j'y gagne* a eu lieu en février 2009, dans nos 7 installations.

Plus de 400 employés, bénévoles, visiteurs ou usagers ont manifesté un intérêt à relever le défi de manger 5 fruits et légumes et bouger 30 minutes par jour, au minimum 5 jours par semaine.

Que ce soit à titre personnel ou pour aider un être cher, plus de 100 personnes ont aussi montré un intérêt pour le *Défi J'arrête j'y gagne*, défi qui s'adresse aux fumeurs qui aimeraient gagner leur combat contre la cigarette.

C'était aussi une occasion rêvée pour remettre de l'information générale sur l'alimentation, l'activité physique et le tabagisme et pour proposer des ressources à ceux et celles qui souhaitaient être accompagnés dans leur démarche. En espérant que cette tournée vous aura incités à prendre un virage santé, nous vous disons bonne continuation et à l'année prochaine !



Les kiosques sont un moment privilégié pour donner de l'information

Caisse Desjardins du Sacré-au-Récollet  
Caisse populaire Desjardins du Centre d'Ahuntsic  
Caisse Desjardins Domaine Saint-Sulpice  
Caisse populaire Desjardins Saint-Simon-Apôtre de Montréal  
Caisse populaire Saint-André-Apôtre  
Caisse populaire Desjardins de Montréal-Nord  
Caisse populaire Saint-Camille de Montréal-Nord



Conjuguer avoirs et êtres



# CÔTÉ FONDATION

par Claudine Lefebvre, directrice générale et Catherine St-Amour, directrice générale adjointe



## RAPPROCHEZ-VOUS DES GENS QUE VOUS AIMEZ TOUT EN AIDANT VOTRE COMMUNAUTÉ!

Saviez-vous qu'il existe un fournisseur de services de télécommunication de la plus haute qualité qui offre des tarifs extrêmement compétitifs et qui, surtout, remet un pourcentage de ses revenus à votre Fondation ? Voilà l'approche novatrice que propose *Charitel Inc.* pour supporter votre CSSS.

La mission de cette entreprise montréalaise est d'offrir les meilleurs services de télécommunications tout en aidant ses clients à réduire considérablement leurs dépenses et en appuyant les organismes voués activement au mieux-être collectif. *Charitel* dessert autant les marchés résidentiels que commerciaux à des tarifs exceptionnellement bas, une diminution de 50 % en moyenne, tout en leur permettant d'aider un organisme à but non lucratif. Vous pourriez donc aisément soutenir votre Fondation en ne faisant rien de plus que d'échanger avec vos proches ! Et soyez assurés qu'aucun compromis n'est fait sur la qualité de leurs services. Ils se sont alliés à des partenaires de grande renommée afin de garantir des services de la plus haute qualité. Lorsque vous vous inscrivez à *Charitel* au profit de la Fondation du CSSSAM-N, l'entreprise versera jusqu'à 5 % de vos factures à la Fondation, et ce, sans que vous n'ayez à verser un sou de plus. À ce jour, plusieurs centaines de milliers de dollars ont été distribués à des œuvres de bienfaisance par ce biais !

Coordonnées de la Fondation du CSSSAM-N :  
Hôpital Fleury  
Rez-de-chaussée  
2180, rue Fleury Est  
Montréal (Québec) H2B 1K3  
fondation.csssamn@ssss.gouv.qc.ca  
Tél. : 514 383-5083

### Les différents services offerts :

- Lignes téléphoniques résidentielles et commerciales
- Internet de basse et haute vitesse (câble et DSL)
- Plan avantageux pour vos services interurbains
  - 3,6 ¢ la minute au Canada et aux États-Unis
  - Aucun contrat
  - Aucun changement à votre ligne téléphonique
  - Aucun numéro à signaler avant vos appels
  - 24 heures par jour / 7 jours par semaine

Vous pouvez vous inscrire en téléphonant au 514 940-6070 ou en remplissant le formulaire d'inscription disponible au bureau de la Fondation.



# Charitel

*L'entreprise de télécommunication qui a du coeur*

## ACTIVITÉ DE RESSOURCEMENT ET DE RECONNAISSANCE POUR LES AUXILIAIRES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

par Lucie Madore, chef du Service de la formation et du développement organisationnel

Le Service de la formation et du développement organisationnel en collaboration avec le syndicat des travailleurs et travailleuses du CSSSAM-N (CSN 2) a convenu de souligner et de reconnaître l'apport des auxiliaires de santé et services sociaux qui œuvrent dans les équipes de soutien à domicile, ou encore dans différents programmes de notre organisation. Leur travail, bien que solitaire est essentiel pour notre clientèle. De plus, ils sont souvent confrontés à toutes sortes de situations pas toujours faciles, voire même complexes. Il est donc important de valoriser leur travail ainsi que les compétences qu'ils actualisent dans leur relation d'aide et de soutien. Ainsi, les 24 et 26 février derniers, nous leur avons offert l'opportunité de participer à une activité de ressourcement et de reconnaissance.

Par le biais du monde créé par Hergé, les participants ont reconnu leurs différents talents. Ils ont pu examiner les caractéristiques des différents personnages qui prennent vie et se déploient dans ces bandes dessinées. De plus, ils ont été sensibilisés aux spécificités et aux questionnements amenés et aux façons d'interagir de leurs clients que ceux-ci soient Tintin, Haddock, Milou, Tournesol ou Dupondt. Ils disposeront donc maintenant de certains outils de communication, permettant à la fois de relativiser certaines situations et de mieux comprendre les besoins et l'univers de l'autre.

Ces demi-journées sous le signe de la détente, de l'humour et de la fantaisie ont rejoint près de 70 % des auxiliaires. La majorité des gestionnaires de ces équipes ont aussi participé à cette activité. Cela permet d'obtenir des bases communes sur lesquelles ils peuvent s'interpeller et ainsi être plus efficaces, dans leur travail de tous les jours et dans leur vie personnelle.

### Voici quelques commentaires de participants recueillis en fin de journée lors de l'évaluation.

- *J'ai été agréablement surprise ! Bon après-midi de détente et de relaxation.*
- *Cela me servira dans ma vie personnelle et professionnelle.*
- *Très bel après-midi ! Nous n'avons jamais assez de formation pour mieux se connaître et se comprendre, cela fait du bien.*
- *Félicitation ! Formation enrichissante, merci. La formatrice était excellente, accessible et généreuse.*



Lors de l'activité de ressourcement et de reconnaissance du 26 février 2009

# Pandémie, toujours et plus que jamais d'actualité



par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication

On ne peut pas savoir quand surviendra la prochaine pandémie d'influenza, pas plus que prévoir son ampleur et sa sévérité. On est certain, cependant, que le réseau de la santé et des services sociaux serait alors confronté à une augmentation importante de la demande de services. Si 35 % de la population était infectée – un scénario réaliste –, 1,4 million de personnes consulteraient vraisemblablement un médecin et 34 000 d'entre elles seraient hospitalisées. Il faudrait alors optimiser le recours aux ressources existantes du réseau, mais aussi compter sur des services additionnels afin de répondre aux besoins accrus.

## SNT : trois lettres pour désigner une ressource d'appoint indispensable

L'ouverture de *sites non traditionnels (SNT) de soins* apparaît dans ce contexte comme une solution complémentaire destinée à répondre à une demande accrue de soins et de services dans une période exceptionnelle comme celle d'une pandémie. Ces ressources s'ajouteraient aux autres mesures identifiées par le *Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza – Mission santé* qui prévoit déjà, qu'au moment de la pandémie, les communautés auront accès à des soins et à des informations médicales, tels le *Guide autosoins*, la ligne téléphonique Info-Santé, les groupes de médecine de famille (GMF), les cliniques médicales, les urgences et les centres hospitaliers de courte durée.

Le *SNT de soins* pourra exercer deux vocations. Ses soins seront offerts sur un mode ambulatoire ou ils nécessiteront l'admission des usagers : selon le cas, le *SNT de soins* sera alors connu sous le nom de *SNT de soins ambulatoires* ou de *SNT soins et admission*. Tous les *SNT* seront sous la responsabilité d'un CSSS ayant une mission de centre hospitalier ou d'un CSSS ayant conclu une entente avec un centre hospitalier du territoire. Ces ressources d'appoint desserviront la clientèle présentant un syndrome d'allure grippale ou souffrant d'influenza en période de pandémie.

Texte extrait du bulletin d'information « Info Pandémie Influenza » du ministère de la Santé et de Services sociaux du Québec, Février 2009 / No 8



## Côté pratique au CSSSAM-N

Le CSSSAM-N a par conséquent travaillé à l'organisation des soins et services sur son territoire et déposera son plan d'action SNT le 31 mars 2009 à l'Agence. Deux SNT ambulatoires ont été définis : le CLSC de Montréal-Nord et le Centre de jour de la Résidence Angelica. Leur mode de fonctionnement et leurs services seraient donc modifiés lors de la passation en mode SNT. Dans un prochain *Cercle*, nous vous transmettrons des informations supplémentaires.

Le 12 mars 2009, le CSSSAM-N avait également invité D<sup>re</sup> Lucie-Andrée Roy, coordonnatrice du Bureau des mesures d'urgence de la Direction de santé publique de Montréal et responsable du volet Santé publique au sein du comité directeur de pandémie d'influenza à l'Agence. Lors de sa conférence, elle a permis aux auditeurs présents de différencier grippe aviaire, grippe saisonnière et grippe pandémique. D<sup>re</sup> Roy a également présenté les informations de base sur l'état de situation mondiale et le risque appréhendé. La carte des foyers d'infection, principalement aviaire (oiseaux infectés), était impressionnante. Des pistes de réflexion en matière de planification des mesures à mettre en place en cas de pandémie ont également été amorcées.



D<sup>re</sup> Lucie-Andrée Roy de la Direction de santé publique de Montréal

## Appel à tous ! Reconnaissance au quotidien



par Lucie Madore, chef du Service de la formation et du développement organisationnel

Notre organisation, soucieuse d'offrir des soins et des services de qualité à la population, est tout aussi préoccupée par le personnel qui, chaque jour, œuvre à l'intérieur et à l'extérieur de ses murs. Elle est convaincue que c'est la présence accueillante de chacun, les talents et les compétences de tous ainsi que la synergie qui se crée par les interactions, qui font la différence. C'est cela qui permet que notre CSSS soit un milieu stimulant où il fait bon travailler et se développer professionnellement.

Pour ce faire, notre organisation veut favoriser la mise en place d'une culture de la reconnaissance au quotidien. Rien de moins ! Tout un défi qui nous interpelle, où que nous soyons dans les diverses installations et quel que soit notre mandat, car la reconnaissance, loin d'être uniquement une responsabilité de gestion, devient l'affaire de tous !

Comment ? En soulignant l'apport d'un collègue, la créativité d'un autre, la collaboration et l'entraide entre les membres d'une équipe, l'inspiration d'un confrère, la contribution unique d'une personne, la participation exceptionnelle de partenaires, les encouragements de camarades, l'ingéniosité d'une idée, etc. Bref, quelqu'un de votre entourage se démarque ou vous impressionne, et bien que souvent dans l'ombre, cette personne est indispensable à la bonne marche d'une équipe. Il vous revient maintenant de nous faire connaître cette « perle rare ». Faites nous parvenir son nom, son installation et quelques mots pour dire en quoi elle se distingue des autres.

Grâce à vous, nous mettrons régulièrement en lumière différentes personnalités de notre organisation dans *Le Cercle*. Le défi vous est maintenant lancé ! À vos crayons, nous attendons vos suggestions, car ce sont celles-ci qui garniront cette rubrique.

Nous vous informons par ailleurs qu'un comité de travail constitué de représentants de différentes directions se met actuellement en place. Son mandat : penser, suggérer et actualiser diverses stratégies permettant de favoriser la reconnaissance au quotidien. Or, pour que ce souhait se réalise, il est clair que la participation de tous est vitale. Le « Flash reconnaissance » est un premier pas dans cette direction. Au cours des mois à venir, nous vous tiendrons au courant de nos travaux mais surtout, si vous avez des idées à nous soumettre, des propositions à nous présenter, nous vous invitons à rejoindre Lucie Madore, à la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel, au poste 7666, qui agit comme chargée de projet dans ce mandat.



Amélioration continue  
de la qualité

## AGRÉMENT, DEUX MOTS : BRAVO ET MERCI !



par Michelle Le Blanc, conseillère cadre à l'amélioration continue de la qualité

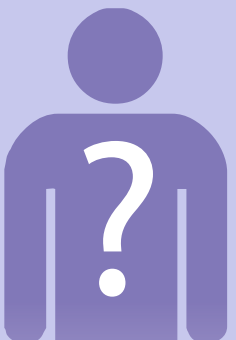
Nous avons le plaisir de vous informer qu'Agrément Canada a accordé l'agrément au CSSSAM-N en février dernier. Nous tenons à féliciter l'ensemble du personnel de la réussite de cette importante étape du processus d'agrément. Nous remercions chacun d'entre vous et plus particulièrement les chefs et les membres des équipes d'amélioration continue de la qualité pour l'engagement soutenu et la collaboration constante lors de cette démarche.

### Taux de conformité du CSSSAM-N selon les dimensions de la qualité

Dimension de la qualité	Taux de conformité lors du rapport provisoire (juillet 2008)	Taux de conformité lors du rapport final (mars 2009)
Accent sur la population - Travailler avec la collectivité pour prévoir les besoins et y répondre	88 %	88 %
Accessibilité - Offrir des services équitables, en temps opportun	89 %	90 %
Sécurité - Assurer la sécurité des gens	67 %	76 %
Milieu de travail - Favoriser le bien-être en milieu de travail	86 %	89 %
Services centrés sur le client - Penser d'abord aux clients et aux familles	72 %	76 %
Continuité des services - Offrir des services coordonnés et non interrompus	79 %	83 %
Efficacité - Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats possibles	67 %	71 %
Efficience - Utiliser les ressources le plus adéquatement possible	80 %	83 %
<b>Moyenne</b>	<b>78,5 %</b>	<b>82 %</b>

Tous les critères de qualité contenus dans les différentes sections des normes sont associés à une des huit dimensions de la qualité telles que définies par Agrément Canada. Après la visite d'agrément du mois de mai 2008, la moyenne du taux de conformité était de 78,5 % pour l'ensemble des dimensions. Les efforts consentis après la visite ont déjà fait leurs preuves puisque le taux de conformité est maintenant de 82 %; la dimension *sécurité* accusant une amélioration de 11 %.

D'ores et déjà, nous pouvons nous réjouir des résultats obtenus et poursuivre notre engagement dans l'amélioration continue de la qualité.





# Règles du bon usage de la messagerie électronique

par Richard Bois, adjoint à la Direction des ressources financières et informationnelles

La *Netiquette*, contraction de « Net » (pour Internet) et « étiquette », est une charte définissant les règles de conduite et de politesse à adopter lors de l'utilisation des médias électroniques, dont le courrier électronique (courriel). Puisque le courriel occupe une place d'importance dans nos communications professionnelles et personnelles, suivre les règles de la *Netiquette* rend nos communications plus efficaces tout en évitant des malentendus. En voici les grandes lignes :

## Indiquer clairement le sujet du message dans la zone « Objet » ou « Sujet »

Cette étape est particulièrement importante pour le destinataire. Si le sujet du message est explicite, le destinataire pourra facilement distinguer les messages prioritaires de ceux qui ne le sont pas en plus de lui permettre de les classer efficacement.

## N'envoyer le courrier électronique qu'aux personnes concernées

Il est inopportun de transmettre du courrier électronique à n'importe qui. Cette pratique est en effet désagréable pour les destinataires qui perdent notamment un temps précieux à trier et effacer ces messages ayant peu d'intérêt pour eux. Par ailleurs, cette pratique accapare inutilement les ressources du réseau informatique.

## Ne répondre qu'aux personnes concernées

Situation souvent rencontrée : une invitation pour une réunion est envoyée à un groupe de personnes demandant de soumettre des propositions de dates/heures. Vous devez alors répondre uniquement à l'expéditeur et non pas répondre à tous pour soumettre vos disponibilités. Même situation lors de l'annonce d'une bonne nouvelle, il n'est pas pertinent ni très efficace de répondre à l'ensemble des personnes étant en copie conforme sur un courriel que vous avez reçu. L'expéditeur s'occupe lui-même de transmettre les informations aux autres destinataires, si nécessaire.

## Être bref et bien situer le contenu du message

Pour être lu et bien compris, il est fortement recommandé d'utiliser des phrases courtes et bien structurées.

## Restreindre l'utilisation des caractères en majuscules

Il faut limiter l'usage des mots en majuscules, sauf si le mot s'écrit comme cela. En effet, l'utilisation des majuscules est interprétée comme l'action de crier. Pour faire ressortir un terme, placez-le plutôt entre guillemets.



## Maniez l'humour et l'ironie avec prudence

En l'absence des inflexions de la voix et du langage corporel de la communication interpersonnelle, des remarques se voulant drôles peuvent être mal interprétées.

## Évitez les Spams

Ne faites jamais suivre des messages dont le contenu est douteux ou vous suggérant d'alerter tous vos correspondants. Ne répondez jamais au pollupostage (ou pourriels) et, afin d'éviter d'être victime d'hameçonnage, ne cliquez jamais sur un lien prétendant provenir d'un organisme qui vous demande de fournir des données personnelles.

En conclusion, le courrier électronique est un outil de communication très utile. Il se traite beaucoup plus rapidement et facilement qu'un message laissé dans une boîte vocale. Toutefois, sa facilité peut faire en sorte que nous recevions trop de messages ou que leur contenu s'en trouve déformé. La *Netiquette* est donc la règle à suivre pour transmettre de l'information de façon agréable et efficace lors de nos communications électroniques. Bonnes communications à tous !

## GAGNANTE DU SONDAGE

Du 11 février au 3 mars 2009, nous avons affiché un sondage sur l'intranet dans le but de compiler et constater les habitudes et comportements des utilisateurs des technologies de l'information. Vous trouverez sur l'intranet les résultats du sondage, ainsi que de l'information quant aux règles qui sont associées aux questions qui vous ont été posées.

C'est avec plaisir que nous annonçons que Mme Julie Samson, ergothérapeute au Centre d'hébergement Laurendeau, a gagné le certificat-cadeau de 40 \$ chez Renaud-Bray.

Merci de votre participation en si grand nombre : 152 personnes ont participé au sondage !



# DU 19 AU 25 AVRIL 2009 SEMAINE DE L'ACTION BÉNÉVOLE AU QUÉBEC !

par Jasmine Dubois, chef du Service des bénévoles

Les bénévoles du CSSSAM-N sont nourris d'une passion pour l'action. Ils s'impliquent dans de multiples activités, toujours avec l'élan du cœur. Nous vous invitons à leur exprimer votre reconnaissance. Profitez de la « Semaine de l'action bénévole » pour les encourager dans leurs activités !



Des bénévoles d'une aide précieuse !



## Prochains numéros

### Mai 2009

Parution : 19 mai 2009

### Juin 2009

Annnonce de vos articles : 27 avril 2009

Tombée des articles : 5 mai 2009

Parution : 19 juin 2009



Réseau montréalais des CSSS et des hôpitaux promoteurs de santé  
Un réseau fondé par l'OMS

# le CERCLE

Volume 3, numéro 9, avril 2009

**Édition**  
Agnès Boussson, directrice générale par intérim  
**Comité de rédaction**  
Agnès Boussson  
Estelle Zehler, rédactrice en chef  
Carmen Dubé, technicienne en administration

**Révision**  
Carmen Dubé, technicienne en administration  
Isabelle Gagné, conseillère cadre en communication

**Graphisme et mise en pages**  
Le zeste graphique

**Impression**  
Imprimerie Groupe Litho inc.

**Tirage**  
1 700  
**Pour renseignements, commentaires ou suggestions d'articles :**  
Estelle Zehler : 514 384-2000 poste 8335  
estelle.zehler.csssamn@sss.gouv.qc.ca

**Glossaire**  
CSSS : Centre de santé et de services sociaux  
CSSSAM-N : Centre de santé et de services sociaux d'Abitibi et Montréal-Nord  
Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.