



## ... et notre santé ?



par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication - DGA



Chaque automne vient le temps de la promotion de la vaccination contre la grippe saisonnière. En tant que centre de santé et de services sociaux, nous en faisons la promotion, tel est notre rôle. Mais bien au-delà de l'impératif qui nous est fixé, nous le faisons parce que nous avons le souci de votre santé et bien-être.

La grippe est une infection virale aiguë qui se propage aisément d'une personne à l'autre. Les personnes ayant une maladie chronique, contrôlée ou non, sont les plus susceptibles de développer des complications graves, pouvant mener au décès. Une grippe, je ne parle pas d'un rhume, n'est jamais anodine.

Quand elle vous attaque, elle vous cloue au lit et vous démantèle à renfort de crampes ultra douloureuses. La fièvre vous assiège, tout votre environnement vous agresse. Quand, enfin l'infection se calme, il vous reste un organisme épuisé d'avoir vaillamment lutté. Dévasté, vous n'êtes plus qu'une feuille qui se fait balloter au gré du vent. Un mois, très souvent un gros mois, sera nécessaire afin que vous retrouviez votre vitalité et brilliez à nouveau parmi les vôtres. Ça sent le vécu, non ? Et je ne rentre pas dans la polémique des gripes d'homme...

Or, saviez-vous que chez les adultes en bonne santé, le vaccin antigrippal peut éviter 70 à 90 % des pathologies spécifiques à la grippe ?

Le vaccin est élaboré à partir de souches inactives du virus sélectionnées par l'Organisation mondiale de la santé. Il est très sécuritaire et ne peut vous transmettre la maladie. Il est aussi sans danger pour la femme enceinte ou qui allaite. Il a fait ses preuves contre les principales souches de grippe saisonnière que nous appréhendons cet hiver.

Pas encore vacciné ? Il n'est pas trop tard !

suite à la page 3

## Projet pilote au CLSC d'Ahuntsic Salle d'activités physiques

par Estelle Zehler, conseillère cadre en communication - DGA



Le 4 octobre 2010, le comité de promotion de la santé et du développement durable inaugurerait, dans les murs du CLSC d'Ahuntsic, une salle d'activités physiques destinée aux employés. Ce projet pilote s'inscrit dans la volonté du CSSSAM-N de promouvoir la santé et d'encourager le personnel à adopter de saines habitudes de vie. À l'heure du lunch et en fin de journée, les mardis et les jeudis, la salle S-51 se transforme en salle d'exercices. Du matériel y est disponible : matelas de sol, ballons d'exercice, altères, élastiques d'entraînement et des affiches expliquant les exercices à mener. Les intéressés doivent réserver leur place, car, pour une question de sécurité liée à la dimension de la salle, seules six personnes peuvent s'entraîner simultanément. Hygiène oblige, la serviette est obligatoire tout comme la désinfection de l'équipement après usage. Par ailleurs, la douche située dans le vestiaire du personnel a été rénovée et des casiers réservés aux sportives et sportifs.

Lors de l'inauguration, Étienne Dumais-Roy, conseiller en promotion de la santé au CSSSAM-N et kinésologue de formation était présent pour conseiller les pionnières et pionniers de la salle qui le souhaitaient. Autant vous dire que l'invitation a été entendue. Les réservations ont été faites en un temps record et le jour dit, les inscrits se sont présentés en tenue de sport.

Le succès de l'initiative pousse le comité à chercher d'autres moyens pour améliorer l'offre de service de la salle. Actuellement, elle est disponible de 12 h à 13 h et de 16 h 30 à 17 h 30, pour un groupe de six à chaque fois. Pour permettre à plus de personnes d'en profiter, le comité étudie la possibilité d'offrir deux plages horaires de 45 minutes sur l'heure du dîner. La salle elle-même sera bonifiée par l'ajout d'un *punching bag*, de miroirs, d'une horloge, etc.

Vous avez des suggestions ou des commentaires, contactez Etienne Dumais-Roy, poste 7408.

Installations du CSSSAM-N

Site web : [www.csssamn.ca](http://www.csssamn.ca)

Intranet : <http://amn.intranet.mtl.rtss.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**

# Témoignage Pris au jeu

par **Christian Pepin**, adjoint en procédés cliniques et administratifs - DGA

Pour souligner l'inauguration de la salle d'exercices du CLSC d'Achuntsic, voici mon témoignage personnel concernant l'activité physique.

## L'événement déclencheur

173 livres. Avez-vous pris du poids ? Je n'ai jamais pesé ça de ma vie, docteur ! Misère ! Le cholestérol est très légèrement élevé, mais pas encore besoin de traiter étant donné l'absence d'autres facteurs de risque. Il faudrait faire attention à l'alimentation. La pression sanguine, ça va aussi, quoique... avec l'âge, vos antécédents familiaux, il faut être vigilant. Il faudrait que je fasse du sport ! Ça doit faire plus de dix ans que je n'ai rien fait. En plus, je m'essouffle à rien. Ce serait bien, effectivement. On se revoit l'an prochain !

Je remercie. Je quitte la balance, le bureau, la clinique. L'air débiné en retournant à ma voiture: « Non, mais, qu'est-ce qui se passe à 40 ans ? Y a-t-il une date de péremption du corps humain ? OK ! Wow ! Un, tu n'es pas une denrée. Deux, tu n'es pas gros et pas si pire au niveau du souffle. Ah oui ! C'était comment le ski de fond l'hiver dernier ? Le vélo sur le bord de la Rivière-Malbaie ? Les pantalons qui ne font plus dans la penderie ? Ils n'ont pas rapetissé, en passant ! »

Définitivement, il faut que je fasse quelque chose. Deux jours après, je rencontre mon ami Sylvain. Il s'est mis à la course depuis six semaines, fatigué de sa bedaine et de sa mauvaise forme, ciblant le 10 km lors du Marathon de Montréal. Non, mais quelle bonne idée, un défi ! Il reste quatre semaines et demie avant le marathon. Je ferai le 5 km. C'est mon défi santé de l'année. Ciao !

## L'entraînement

J'arrive à la maison, fouille au fond de la garde-robe pour trouver mes souliers de course orange fluo des années 90. Oups, la semelle se décolle de l'empeigne et le coussin absorbant se défait en grumeaux. Je ne suis pas le seul à vieillir. Je vais m'en acheter des nouveaux. Tiens, la mode a changé ! Je repère un trajet de 2,5 km à faire aller/retour. Cinq kilomètres pile. À 20 h, je cours. Ouais ! Courir. Un gros 1,8 km au total, entrecoupé de longues marches pour reprendre mon souffle et les deux jours suivants complètement vanné et endolori. Mal partout.

Le mois va être long. Et non ! Le corps est une merveilleuse machine. Cinq kilomètres sans arrêt dès la troisième semaine en 36 minutes. L'important, c'est d'y aller progressivement et de façon assidue sans oublier de bien s'échauffer et s'étirer. Trois fois par semaine. Grâce à une montre d'entraînement avec capteur thoracique de la fréquence cardiaque, l'affaire se passe bien. Je programme mes fréquences cardiaques cibles à ne pas dépasser. Si ça fait bip bip en courant, il faut se calmer le pompon. Très efficace et sécuritaire.

## Récit de course du 5 septembre 2010

Départ de Pie-IX et Rachel. Il y a du monde ! Tiens ! Je croise Claire et François du CSSS. Étirements, échauffements. Le départ est donné. Wouh ! C'est entraînant tous ces gens ! On a le goût d'en donner plus que le client en demande. Heureusement ton corps te signale quand tu dépasses tes limites. Des gens pleins d'entrain m'ont dépassé au début, je les rattrape. Petit train va loin. Ouille ! Le train manque de charbon et fatigue dans le faux plat ascendant sur Pie-IX vers Rosemont. « Tiens bon ! Il y a de l'eau en haut et ça descend tout le long vers le stade. »

J'accélère, il faut que je fasse moins que la demi-heure, par principe. La fin du parcours approche. Petite courbe descendante vers l'Insectarium et voilà la Porte Marathon, empruntée par les athlètes en 1976. J'imagine, en voyant tout ce monde : « Et voilà Christian Pepin qui fait son entrée dans le stade. La foule est en délire ! Quelle performance, Gilles ! Tout à fait Lionel... » « Mais qu'est-ce que tu racontes ? Lionel et Gilles commentaient le hockey du samedi. Tu es un peu mélangé et tu avais six ans lors des Olympiques. » C'est beau, oubliez ça ! Et laissez-moi donc savourer ma performance et de belles sensations pendant qu'on m'enfile une médaille. Record personnel aujourd'hui. 29 minutes, 6 secondes.

## La piqûre est prise

C'est l'automne, je poursuis la course, car j'ai la piqûre de l'activité physique et il fait si beau. J'y ajoute le vélo à pleine puissance toujours en fonction de mes fréquences cardiaques et de ma merveilleuse montre, 2 à 3 fois par semaine. Même plaisir. À bien y penser, j'ajouterais la nage et je pourrais faire un triathlon. Vérification sur Internet, il y a un triathlon à Montréal en septembre de chaque année. Voilà, ce sera le défi de l'année 2011. Sans compter que je doublerai ma distance le jour du marathon.

*Sauf que je nage comme un pied, qu'est-ce que je vais faire ?*

*Lisez le témoignage complet et sa suite sur l'intranet...*

## Des efforts récompensés

De retour chez le médecin, il y a un mois :

Le mauvais cholestérol s'est abaissé, le bon a augmenté et les courbes de prises de tension artérielle montrent clairement une modification à la baisse à partir d'août 2010 grâce à l'effet de l'activité physique. Tout est beau. Félicitations ! Montez sur la balance. 163, c'est bon ? C'est PARFAIT !

Au gré de mes discussions sur la course et l'activité physique avec plein de gens du CSSS, j'ai découvert que le sujet intéressait bien du monde. Ça bouge au CSSSAM-N ! Et mes petites prouesses toutes personnelles sont sans commune mesure face aux résultats d'Étienne, Caroline, Stéphanie, Roxanne, Gabrielle, Claire, Caroline ..... Autant qu'Estelle et Carmen en gymnase. Bravo !

Fixez-vous des objectifs, bougez, les résultats en valent l'effort. Profitez de cette salle d'entraînement que l'organisation met à votre disposition au CLSC d'Achuntsic. Votre corps vous dira merci. Au plaisir de vous croiser sur le chemin de la santé !



*Avez-vous lu  
notre nouveau  
code d'éthique ?  
Il est en cours  
de distribution.*

CODE D'ÉTHIQUE  
du CSSS d'Achuntsic  
et Montréal Nord





# Rôle du gestionnaire Une vision partagée

par **Lucie Madore**, chargée de projet et **Dominique Lemonde**, directrice des ressources humaines et du développement organisationnel

Dans le cadre du projet de révision du rôle et d'optimisation des conditions d'exercice des cadres « Viser loin, toucher près », une vaste consultation a été réalisée ce printemps afin de bien connaître la vision du rôle du cadre dans notre organisation. Pour ce faire, nous avons réalisé en mai et juin derniers 18 forums auprès de différents groupes : employés, cadres, représentants syndicaux, instances professionnelles, comité des ressources humaines du conseil d'administration, et ce, dans divers types d'emploi, différentes installations, secteurs d'activités et quarts de travail.

Deux questions étaient posées aux participants : quelle est votre perception de la situation de l'encadrement actuellement ? Et quelle serait la situation souhaitée, quelles sont vos attentes ?

Ces rencontres se sont déroulées dans un climat convivial, respectueux et ouvert et les commentaires recueillis ont été constructifs. Globalement, les éléments colligés sont assez uniformes et sont cohérents avec les informations recueillies lors d'autres consultations, notamment la tournée de la Direction générale et le dernier sondage sur la mobilisation réalisé à l'automne 2010. Les nuances relevées seront précieuses pour orienter nos actions à venir.

Fait essentiel et positif, il ressort clairement que cadres et employés aspirent tous deux à une gestion de proximité.

En premier lieu, une plus grande présence des gestionnaires est attendue, celle-ci se traduisant non seulement en terme de quantité, mais également de qualité : disponibilité réelle, écoute de qualité. Les participants attendent également que la charge de travail des cadres soit plus équilibrée et qu'une priorisation réaliste des dossiers et mandats soit réalisée annuellement.

Cette prémisse permettrait d'influencer positivement les attentes exprimées. Les réunions de service planifiées et organisées à l'avance, qui sont bien sûr un véhicule pour les aspects administratifs, devraient également être l'occasion de consulter et de faire participer les employés. Ils souhaitent avoir le temps de s'exprimer sur les irritants qu'ils vivent, mais aussi contribuer à la recherche de solutions novatrices et surtout obtenir un suivi « rapide » des demandes formulées, soit un espace de communication qui se distingue par l'ouverture et la responsabilisation de tous, qui se traduira par une gestion participative.

Le gestionnaire devrait également s'assurer de la mise à disposition d'outils, de matériel et d'équipements en bon état et en nombre suffisant afin de pouvoir donner des soins et des services de qualité et de façon sécuritaire, autant pour la clientèle que les employés.



Les employés souhaitent par ailleurs une rétroaction individuelle de leur travail, au moins une fois par année, afin de pouvoir faire le point sur leur prestation de travail, mais aussi de pouvoir échanger sur le devenir du service, sur leur avenir et sur les possibilités de développement et d'avancement que peut offrir notre organisation.

Voilà l'essentiel des propos recueillis lors de cette grande consultation. Nous ne pouvons terminer ce résumé, sans souligner l'ouverture, la générosité et la franchise de tous les participants. Chacun a apporté « son grain de sel » et tous sont intéressés à contribuer à améliorer les choses.

Le plan d'action découlant du sondage sur la mobilisation qui est déjà en œuvre, va engendrer des améliorations en regard de plusieurs attentes exprimées (ex. : rencontres d'équipe, appréciation de la contribution et du rendement). D'autres actions sont aussi en cours ou prévues afin de mieux répondre aux besoins et attentes de tous. Nous vous reviendrons sous peu pour aller plus loin sur les actions à entreprendre et sur les conditions essentielles et nécessaires pour implanter une réelle culture de gestion de proximité, reposant sur la participation et des communications de qualité, qui soient à la fois garantes de la qualité de service à la clientèle, de l'engagement et de la satisfaction de tous les acteurs de notre organisation.



## Vaccination de la population

La vaccination est gratuite pour les groupes suivants qui sont plus à risque de complication en raison de leur âge ou de leur état de santé :

- les femmes enceintes
- l'entourage des bébés de moins de 6 mois
- les enfants de 6 à 23 mois
- les personnes de 60 ans et plus
- les personnes de tout âge atteintes d'une maladie chronique
- les personnes de tout âge résidant dans un centre d'hébergement ou un établissement de soins prolongés
- le personnel des établissements de santé
- le personnel des services de garde
- les proches des groupes mentionnés précédemment

Peu importe où demeure la personne sur le territoire d'Ahuntsic et Montréal-Nord, elle peut se présenter aux cliniques de vaccination suivantes :

- **CLSC d'Ahuntsic**, 1165, boulevard Henri-Bourassa Est  
De 8 h à 16 h  
Les samedis : 5 et 19 novembre et 3 décembre  
Les dimanches : 6 et 20 novembre et 4 décembre
- **CLSC de Montréal-Nord**, 11 441, boul. Lacordaire  
De 8 h à 16 h  
Les samedis : 12 et 26 novembre et 10 décembre  
Les dimanches : 13 et 27 novembre et 11 décembre

Un bel hiver à l'abri du virus grippal ? Profitez-en, faites-vous vacciner, pour vous et vos proches !

suite de la page 1 - ... ET NOTRE SANTÉ ?

## Vaccination du personnel, des médecins et des bénévoles du CSSAM-N

Le vaccin vous est offert gratuitement, car c'est le meilleur moyen de vous protéger contre la grippe saisonnière. La plupart des cliniques de vaccination auront déjà eu lieu à la parution de cet article. Vous n'avez pas eu l'occasion de vous y faire vacciner ? Qu'à cela ne tienne, cela est encore possible :

- À l'Hôpital Fleury :  
Prenez rendez-vous auprès du secteur Prévention du Service de santé et sécurité du travail en composant le 5015.
- Au CLSC d'Ahuntsic :  
Communiquez avec Brian Miller, poste 8336.
- Au CLSC de Montréal-Nord :  
Communiquez avec Céline Lepage, poste 7407.
- En centres d'hébergement :  
Communiquez avec un chef d'unité ou le coordonnateur des activités.

Pour toute autre information sur la vaccination ou la grippe saisonnière, référez-vous au secteur Prévention du Service de santé et de sécurité du travail.

À noter que le vaccin contre le pneumocoque est disponible pour les personnes atteintes d'une maladie chronique ou celles de 65 ans et plus, sur rendez-vous, au secteur Prévention du Service de santé et sécurité du travail que vous pouvez joindre au poste 5015.





# Prévention des agressions lors d'interventions avec la clientèle



par **Dominique Allaire** et **Françoise Bouchard**, formatrices OMEGA et respectivement, conseillère cadre et infirmière clinicienne assistante du supérieur immédiat en santé mentale - DPASSMSG

Le calendrier de sécurité du CSSSAM-N consacre le mois de novembre à la prévention des agressions lors d'intervention avec la clientèle, une thématique qui nous tient particulièrement à cœur.

Un nouvel outil a été réalisé avec la collaboration de différents intervenants, gestionnaires et partenaires. Intitulé « *Consignes sur la sécurité et la prévention des agressions lors d'interventions avec la clientèle* », il a pour but de prévenir les agressions physiques, psychologiques et verbales envers le personnel, surtout pour les interventions réalisées en CLSC, en clinique externe et dans la communauté (maison, école, etc.). Des principes soutiennent nos actions lorsque nous croyons aux valeurs de sécurité, de respect, de professionnalisme et de responsabilisation.

Aussi, s'agit-il d'augmenter notre vigilance envers les éléments aidants et ceux nuisibles dans notre environnement de travail tout en prenant les moyens pertinents et d'évaluer la personne à différents moments de la situation de travail afin de ne pas agir par automatisme. Lorsqu'une situation avec potentiel de violence survient dans l'une de nos installations et que vous devez appeler à l'aide, signalez le 5555 ou appuyez sur le bouton panique afin de mobiliser l'équipe du code blanc, soit des membres du personnel formés à intervenir. À domicile, il faut garder à l'esprit qu'il s'agit du terrain du client et agir tel un invité à qui l'hôte peut demander de quitter les lieux. Prendre le temps nécessaire et se centrer sur la personne sont également des facteurs qui contribuent à augmenter notre sécurité.

Voici les différentes parties abordées dans ce document :

- Attitudes et stratégies de prévention dites favorables
- Évaluation de la sécurité en fonction de paramètres permettant de reconnaître le potentiel de dangerosité
- En contexte de danger imminent et évident : stratégies d'interventions à privilégier en réponse à un choix réaliste afin de faire preuve de prudence
- Spécificités des milieux de travail et des contextes

Vous trouverez sur intranet cet outil dans sa version intégrale ainsi qu'un dépliant en guise d'aide-mémoire.

## Importance du processus postévénement

Peut-être avez-vous déjà vécu une situation présentant des facteurs de risque ou carrément une agression. Une animation de retour postévénement est à privilégier, avec l'équipe code blanc ou avec votre supérieur immédiat selon les circonstances, pour deux raisons : premièrement, l'objectif fondamental est de prendre soin des intervenants impliqués afin de leur permettre de ventiler les émotions, dédramatiser l'événement et rétablir leur équilibre émotionnel et celui de l'équipe dans la relation avec le client, mais aussi entre eux, en maintenant une attitude professionnelle. Un second objectif d'importance vise à analyser l'événement en le révisant ensemble, à identifier d'abord ce qui a été réussi, décoder les signes précurseurs, identifier les améliorations à apporter et évaluer les interventions actuelles et planifier les futures.

De plus, en cas d'agression physique ou d'une forme d'intimidation, telle une menace, vous devez informer rapidement votre supérieur immédiat afin de convenir des façons de prendre soin de vous : recours au « Programme d'aide aux employés » (PAE), changement de lieu d'intervention ou d'assignation, accompagnement à la cour, etc.



Parallèlement, il faut évaluer comment adapter les services ou soins au client, en adéquation à ses besoins, mais aussi à la situation de travail. Il peut être pertinent de réajuster le plan d'intervention et, même parfois, de déposer une plainte au Service de police. Il existe deux formulaires pouvant nécessiter d'être complétés, et ce, peu importe la teneur des conséquences immédiates ou appréhendées : formulaire A « *Déclaration d'un événement accidentel ou d'une situation à risque* » et Formulaire B « *Enquête préliminaire d'un événement accidentel ou d'une situation à risque* ». Enfin, le formulaire « *Rapport de déclaration d'incident ou d'accident* »

(AH-223) doit être rempli lorsque l'événement a impliqué des conséquences sur l'état de santé ou le bien-être du client ou les services ou soins offerts au client.

## Formations pour la prévention des agressions

- **OMÉGA dans la communauté** : formation de trois jours pour les employés travaillant exclusivement en CLSC ou à domicile ainsi qu'à l'équipe du code blanc des CLSC.
- **OMÉGA de base** : formation de quatre jours pour les employés de l'Hôpital Fleury, des centres d'hébergement et de l'équipe du code blanc de l'hôpital.
- **Pacification** : formation d'une journée qui s'adresse à tout intervenant qui veut, pour sa propre sécurité et celle des autres, gérer les épisodes de crises émotionnelles des utilisateurs de services par une approche psychologique.
- **Capsules d'intégration** : formation d'une journée ou d'une demi-journée s'adressant aux intervenants ayant déjà suivi une des deux formations OMÉGA. Consiste à revoir et à appliquer, selon leur situation de travail, les principes de sécurité et les modes d'intervention. À retenir : une équipe dont la majorité du personnel a reçu une formation pourrait organiser ce type d'activités en personnalisant son contenu en rapport avec ses besoins.

Il est important d'agir en contexte sécuritaire afin de pouvoir intervenir en respectant la dignité des personnes avec lesquelles nous interagissons. Faire confiance au potentiel et à la capacité de choisir des individus est possible lorsqu'on sait qu'on est ensemble pour la sécurité de tous.

Consultez l'intranet (*Culture de sécurité/Prévention des agressions*).





## Colloque sur la maltraitance de l'Hôpital Ste-Justine

# Le programme SIPPE d'Ahuntsic sur l'avant-scène

par **Lucie Séguin**, organisatrice communautaire, **Marie-Claude Fafard**, infirmière clinicienne et **Julie St-Pierre**, psychoéducatrice



L'équipe SIPPE du CLSC d'Ahuntsic

Lors du **5<sup>e</sup> Colloque sur la maltraitance** envers les enfants et les adolescents, l'équipe Jeunes en difficulté d'Ahuntsic a présenté ses pratiques exemplaires en amont de la maltraitance. La complexité que nécessite l'accompagnement des familles répondant aux critères du programme Services intégrés en périnatalité et petite enfance (SIPPE) et qui rencontrent des difficultés sur divers plans de leur vie a été relevée. L'intervention repose sur le *modèle écologique de Bronfenbrenner* où toutes les facettes de vie de la famille sont prises en considération dans l'accompagnement. Le dire peut paraître évident, mais le faire exige une vision commune d'une pratique adaptée et un engagement dans le travail multidisciplinaire et communautaire.

Cette pratique prend racine dans un programme de santé publique qui, au départ, reconnaît l'importance d'agir en première ligne à domicile, de façon intensive en tenant compte des besoins nutritifs de la femme enceinte ainsi que de l'intégration d'actions environnementales pouvant améliorer les conditions de vie de celle-ci.

Appliquer le programme requiert un travail d'équipe exemplaire pour relever le défi de rejoindre et d'accompagner des familles placées par leurs conditions de vie dans des situations de précarité et d'exclusion. Elles peuvent souvent se demander : « aller chercher de l'aide *qu'osse ça donne ?* » comme dirait Yvon Deschamps. Alors, avant d'être des professionnelles, l'équipe doit être composée d'artisanes dentellières du lien à tisser afin de faire émerger le pouvoir d'agir des familles.

Définir une équipe dédiée consacrée à ces familles a été un choix important de départ pour le programme SIPPE. Cela a permis de mieux comprendre les expériences vécues par celles-ci au-delà des critères de vulnérabilité. Cette reconnaissance de leurs conditions sociales d'existence exerçant une pression sur le développement de leur potentiel parental, personnel, familial ou professionnel nous a amenés à donner autant de place aux interventions sociales, éducatives, d'aide et de soutien communautaire qu'aux interventions reliées à la santé familiale.

La pratique doit s'ancrer dans le milieu de vie et elle s'inscrit dans un contexte où la prise de contact doit garder un caractère « naturel ». C'est dans une pratique consciente d'être à la frontière de la prévention de la négligence et de l'intervention sur des problématiques psychosociales que le cadre de référence SIPPE du CLSC d'Ahuntsic s'est élaboré. L'application du suivi intensif du volet « accompagnement des familles » doit s'adapter à chacune d'elles et prendre plusieurs formes. Il s'actualise dans plusieurs lieux afin de rejoindre, de construire et de maintenir le lien avec ces gens qui cheminent par l'expérience de la naissance de leur enfant et acceptent le soutien offert sur une base volontaire. L'équipe du volet « accompagnement des familles » a besoin d'un travail étroit avec les partenaires du volet « création des environnements favorables ».

### Plusieurs défis sont relevés dans la pratique de tous les jours :

- Le premier défi est d'intervenir dans l'intensité, la durée et dans un cadre de non-demande. Notre équipe tente de relever ce défi par l'accueil des besoins matériels et concrets ainsi que l'engagement de l'intervention professionnelle à domicile comme dans la communauté.
- Un second défi est l'intégration de ces familles dans la communauté malgré le fait qu'elles peuvent parfois vivre une rupture de liens sociaux.
- Un troisième défi est de rejoindre les pères qui ne vont pas chercher de soutien pour développer le concept de coparentalité. Pour y arriver, nous privilégions la cointervention et la mixité des genres lors de la première visite à domicile entre une intervenante professionnelle du CLSC et un intervenant communautaire d'un organisme partenaire jouant un rôle de père visiteur.

En conclusion, une préoccupation demeure constante. Il faut maintenir une intervention variable selon les besoins, centrée sur le projet particulier de chacune des familles et le développement des enfants de 0 à 5 ans. Le travail multidisciplinaire et l'approche communautaire impliquant une communication circulaire et permanente permettent d'adapter l'intensité de l'intervention quant aux besoins de la clientèle vulnérable. Cette pratique est donc à l'image de la complexité des relations humaines qui sont en jeu dans une intervention en contexte de vulnérabilité.



Caisse populaire Desjardins du Sault-au-Récollet  
Caisse Desjardins Ahuntsic-Viel  
Caisse Desjardins Domaine Saint-Sulpice  
Caisse Desjardins de Montréal-Nord

 **Desjardins**  
Coopérer pour créer l'avenir

# CÔTÉ FONDATION



par **Catherine St-Amour**, directrice générale de la Fondation et  
**Julie Ravenda**, agente de développement de la Fondation du CSSSAM-N



## Une autre belle réussite pour le Tournoi de golf de la Fondation

C'est sous la présidence d'honneur de M. Christian Thériault, président et chef de direction chez *Innovtech Construction inc.* et président du conseil d'administration de l'*APECQ* que la Fondation du CSSSAM-N a tenu son tournoi de golf annuel le 19 septembre dernier au Club de Golf Le Mirage.

Grâce à la participation des commanditaires, des donateurs et des 252 golfeurs, la Fondation est fière d'annoncer qu'elle a dépassé son objectif de 100 000 \$ en récoltant **la somme de 103 500 \$**.

Une activité de cette envergure ne pourrait être réalisée sans le temps que nous offrent des gens dévoués. C'est pour cette raison que la Fondation tient à remercier chaleureusement l'engagement du comité organisateur, présidé par M. Camille Hogue, administrateur de la Fondation, ainsi que le dévouement de nos précieux bénévoles.



Gracieuseté de la Caisse populaire Desjardins du Sault-au-Récollet, quatre employés du CSSS d'Achuntsic et Montréal-Nord ont eu la chance de fouler le terrain et profiter d'une belle journée !  
Félicitations à Pierre Deschênes, Roger Grenier, Michèle-Andrée Raymond et Stéphanie Larose.



Merci à nos grands partenaires Christian Thériault, Innovtech construction inc., Marie-Claire Jubinville, Plomberie Richard Jubinville, René Rivard, Pharmacie Jean Coutu et Denis Cloutier, Caisse populaire Desjardins du Sault-au-Récollet



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



Isabelle Poirier, présidente d'honneur

## Rappel Marie-Élaine Thibert en spectacle, au profit de la Fondation

C'est le 6 décembre prochain, sous la présidence d'honneur de Mme Isabelle Poirier, vice-présidente Ressources humaines chez Magnus Poirier, qu'aura lieu le concert-bénéfice de la Fondation. Laissez-vous charmer par la voix unique de Marie-Élaine Thibert, accompagnée de ses quatre musiciens au Centre Leonard Da Vinci situé au 8370, boul. Lacordaire. Faites vite! Il nous reste encore quelques billets ! Communiquez avec la Fondation pour vous procurer le vôtre.

### Coût des billets :

Prix spécial employé : billet régulier 70 \$ (incluant un reçu d'impôt de 35 \$)

Billet régulier : 100 \$ (incluant un reçu pour l'impôt de 65 \$)

Billet VIP : 175 \$ (incluant un cocktail dînatoire et un reçu d'impôt de 105 \$)

## La capsule de l'observatoire

par **Gilbert Filion**, conseiller cadre - DLSPDC

L'Observatoire populationnel local diffuse sur l'intranet des données sur la santé de la population du territoire et ses facteurs déterminants, des données utiles à la prise de décision et qui répondent aux besoins d'information des planificateurs, gestionnaires et intervenants. La question du Cercle d'octobre 2011 était : quelle est la proportion de la population de 15 ans et plus du territoire du CSSSAM-N sans certificat, diplôme ou grade en 2006 ? **La réponse est 28,2 %**.

### Près d'une personne sur trois âgée de 15 ans et plus n'a pas de diplôme d'études sur le territoire du CSSSAM-N en 2006.

Voici, ci-après, quelques informations complémentaires à propos de cette statistique.

- La proportion est plus élevée au CSSSAM-N (28,2 %) qu'à Montréal (21,5 %).
- La proportion est plus élevée à Montréal-Nord (35,4 %) qu'à Ahuntsic (20,7 %).
- La qualité de la santé et la durée de vie d'une personne augmentent conjointement avec son niveau de scolarité. Par exemple, les faibles niveaux de scolarité sont associés à un risque accru de tension artérielle élevée et d'une mauvaise régulation de la glycémie.

(Source :

<http://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/determinants/qa-qr3-fra.php>).

## QUIZZ

Quel est le taux d'adultes prestataires des programmes d'assistance sociale sur le territoire du CSSSAM-N, en mars 2009 ?

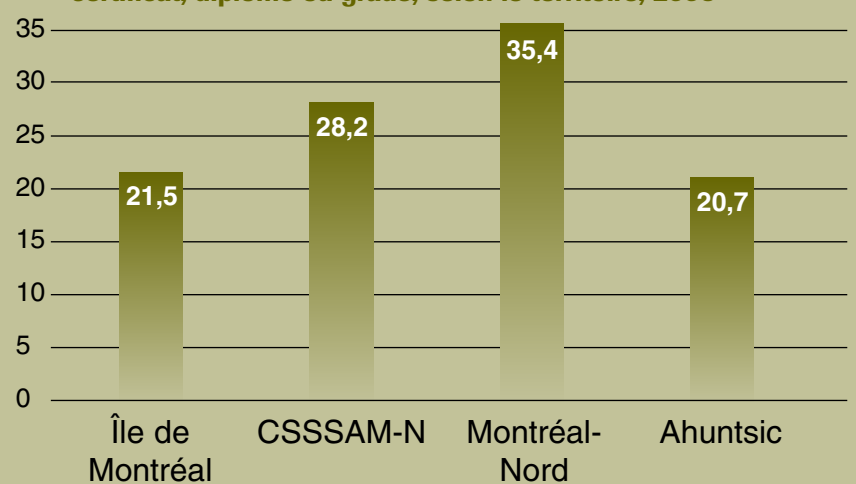
Trouvez la réponse sur l'intranet ou le web :

<http://amn.intranet.mtl.rtss.qc.ca/index.php?id=13240>

<http://www.csssamn.ca/observatoire-populationnel/conditions-socioeconomiques/>

Réponse à la prochaine parution du Cercle !

### Proportion (%) de la population de 15 ans et plus sans certificat, diplôme ou grade, selon le territoire, 2006





# Nouvelles du conseil multidisciplinaire

par **Gervaise Tardif**, responsable des communications du CM

Suite à la dernière assemblée générale annuelle du conseil multidisciplinaire (CM), l'exécutif s'est donné comme objectif d'effectuer une réflexion stratégique sur l'actualisation de son mandat.

## Une première étape

Un lac à l'épaule d'une journée a été organisé le 12 septembre 2011. Manon Perreault, consultante en gouvernance, gestion et stratégie, nous a accompagnés dans nos réflexions.

## Les objectifs de la journée :

- Prendre un temps de réflexion entre les membres de l'exécutif du CM
- Ajuster le fonctionnement du conseil selon les résultats de l'autoévaluation
- Situer le CM dans le CSSSAM-N
- Situer le CM dans tout le processus de la qualité des soins et services au CSSSAM-N
- Mieux comprendre comment le CM peut pleinement remplir ses responsabilités
- Établir un plan d'action

Tous les membres de l'exécutif étaient présents. Cette démarche s'inscrit dans un processus de compréhension du mandat du CM qui va mener à d'importants changements dans l'avenir, notamment en regard des comités de pairs. Il va sans dire que nous vous tiendrons informés des étapes à venir. Vous trouverez sur l'intranet (*Mon CSSS/Conseils/Conseil multidisciplinaire/activités*) la présentation de Mme Perreault qui a guidé nos réflexions tout au long de cette journée.



# Réviser les processus pour continuer de s'améliorer à partir d'une approche participative

D'ici quelques semaines, le CSSSAM-N entreprendra deux démarches de révision et d'optimisation des processus en s'inspirant des principes du *lean health-care*. Les secteurs ciblés sont le bloc opératoire ainsi que l'ensemble des tâches du continuum entourant la production des horaires de travail, les activités de remplacement et les approbations des relevés de présence.

## L'approche participative, c'est gagnant !

Notre organisation croit en l'apport de cette méthode participative de résolution de problèmes, à l'implication active des gens du terrain afin d'améliorer la qualité des services. Toutes les activités présentes dans un processus sont observées et commentées par des représentants de l'équipe de travail lors d'un atelier de quelques jours. Ce sont donc les employés qui font lever les irritants, identifient les problèmes, les priorisent, suggèrent des solutions et les mettent en application rapidement.

Le CSSSAM-N n'en est pas à ses premières armes avec cette méthode. Ainsi, la création de la centrale téléphonique et le numéro de téléphone unique se sont faits en utilisant l'expertise des téléphonistes et du personnel de bureau en 2007.

J'ai aussi animé en 2009, en compagnie de Caroline Mathieu, conseillère en soins spécialisés, une démarche de réflexion similaire au sujet de la centrale de rendez-vous et l'organisation des cliniques externes de l'Hôpital Fleury.

Tout dernièrement, la direction des ressources informationnelles s'est réunie avec la même approche pour améliorer les processus de son centre de dépannage et d'assistance. L'équipe implantera sous peu quelques idées.

C'est donc une méthode qui a fait ses preuves ici comme ailleurs dans le réseau de la santé. C'est une approche gagnante à laquelle nous croyons et qui valorise la participation des employés dans le respect de nos valeurs organisationnelles et le style de gestion adopté dans le plan d'organisation.

par **Christian Pepin**, adjoint en procédés cliniques et administratifs - DGA



## Quel est le but d'une telle démarche ?

Il est nécessaire de placer **l'usager au cœur de la démarche** et tenter de faire mieux pour celui-ci. Un autre objectif d'importance est de rendre le **travail agréable pour les employés** en éliminant le gaspillage de temps et d'énergie et les activités superflues qui n'ajoutent aucune valeur. Par exemple :

- la surproduction (travail en lot plutôt qu'en flux unitaire) ex. : dans un bloc opératoire les infirmières prépareraient en une fois le matériel pour tous les cas de la journée, s'encombrant ainsi en permanence;
- les temps d'attente, de recherche (retours d'appel, interruptions, accès au médecin, approvisionnement, informatique);
- les transports/déplacements (chercher un dossier, une civière qui n'est pas à portée de main);
- les stocks inutiles (fournitures périmées, manque d'espace dû à une trop grande quantité de fournitures en réserve);
- les gaspillages dans les processus (rédiger un rapport qui ne sert à personne, prendre plus de temps qu'un autre pour accomplir le même travail, allonger les délais par manque de connaissances informatiques);
- les mouvements inutiles (manipulations non pertinentes, fouiller dans une liste, un dossier, trop de déplacements);
- les produits défectueux (prescriptions illisibles occasionnant une source d'erreurs);
- les documents papier (requièrent des déplacements pour les transmettre, ne peuvent être consultés par deux personnes en même temps, ex. : dossier).

C'est parfois une simple question de bon sens. Or, rarement, on prend le temps de regarder notre ouvrage et se questionner sur la pertinence de nos actions. Ces démarches seront des occasions en or pour réaliser un temps d'arrêt et effectuer cette analyse afin d'implanter rapidement des solutions qui fonctionnent et qui règlent des problématiques rencontrées par les équipes.

L'équipe de direction fait consensus quant à cette méthodologie et entend la promouvoir à tous les niveaux de l'organisation. Ces deux premiers projets seront des précurseurs pour d'autres secteurs dans les années à venir tandis que de plus en plus de gestionnaires et d'employés seront graduellement formés ou sensibilisés à l'approche.

Un dossier à suivre.





# Journée Carrière pour le recrutement de nouveaux médecins

par **Estelle Zehler**, conseillère cadre en communication - DGA



Mardi le 25 octobre 2011 avait lieu la Journée Carrière organisée par la Fédération des médecins résidents du Québec au Palais des congrès de Montréal. Comme à l'accoutumée, le CSSSAM-N a participé à cet événement très couru par les établissements de santé et les résidents en médecine.

Installé dans la zone montréalaise, notre kiosque côtoyait les autres CSSS et les établissements de la région de Montréal et plus particulièrement, les CSSS du Cœur-de-l'île et de Dorval-Lachine-Lasalle. Il est certain que chaque exposant s'est adonné à une opération de charme en vantant les mérites de son organisation, de sa région tant en termes de loisirs que d'infrastructures routières, scolaires, etc.

La présence notable de plusieurs médecins travaillant au CSSSAM-N a fortement contribué à l'achalandage de notre kiosque. En fait, il n'est pas de personne plus appropriée qu'un médecin qui vit sa pratique médicale au quotidien dans notre CSSS pour sensibiliser les futurs médecins omnipraticiens et spécialistes aux avantages de venir pratiquer sur le territoire d'Ahuntsic et Montréal-Nord.

D<sup>r</sup> Bruno J. L'Heureux, directeur des affaires médicales et hospitalières remercie tous les médecins présents pour leur implication et leur dynamisme :

- D<sup>re</sup> Stéphanie Gougoux, coordonnatrice des services médicaux première ligne, Hôpital Fleury
- D<sup>r</sup> Pierre Charbonneau, chef-coordonnateur de l'urgence, des admissions et du séjour à l'Hôpital Fleury, président de la table locale du Département régional de médecine générale et en charge du GMF Ahuntsic
- D<sup>re</sup> Jelena Jovic, médecin du CLSC de Montréal-Nord
- D<sup>re</sup> Mireille Demers, chef du Service médical du CLSC d'Ahuntsic
- D<sup>re</sup> Sabine Manoli, chef du Service médical du CLSC de Montréal-Nord
- D<sup>r</sup> Valéry Truchon, médecin du CLSC Montréal-Nord
- D<sup>r</sup> Christian Lauriston, en charge du GMF Perrier-Vitanor
- D<sup>r</sup> Pierre Corriveau, chef du Service de l'hébergement
- D<sup>re</sup> Sylvie Ouellet, médecin du service d'hospitalisation de l'Hôpital Fleury



## Info Travaux

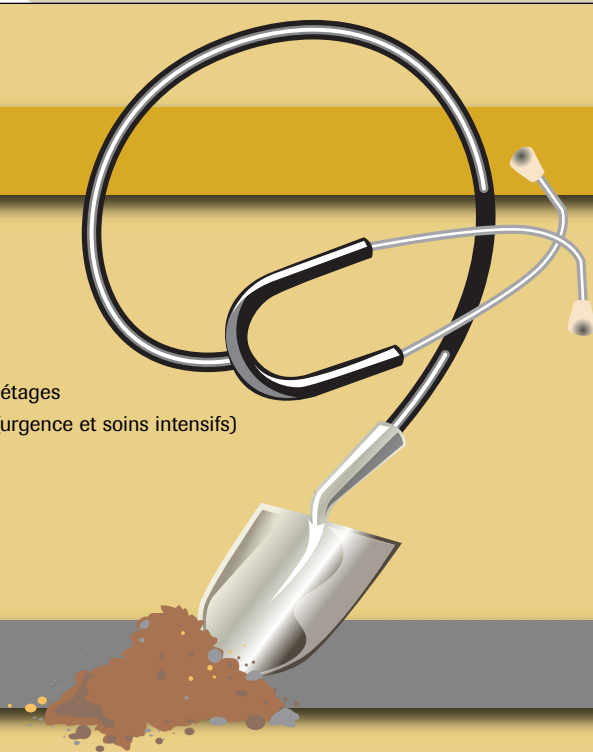
par **Vincent Veilleux**, responsable de la construction et planification

### Projets en cours

Installation	Description	Coût
Centres d'hébergement	Réfection des finis muraux	± 140 000\$
Centres d'hébergement	Installation de leviers sur rail	± 300 000\$
Centre d'hébergement Laurendeau	Construction d'une passerelle d'évacuation	± 1 500 000\$
Centre d'hébergement Laurendeau	Rafraîchissement de la cafétéria	± 30 000\$
Centre d'hébergement Légaré	Remplacement du système d'alarme incendie	± 175 000\$
Centre d'hébergement Paul-Lizotte	Remplacement des fenêtres des aires communes sur les étages	± 800 000\$
Hôpital Fleury	Installation de distributeurs à médicaments automatisés (urgence et soins intensifs)	± 30 000\$
Hôpital Fleury	Remplacement du groupe électrogène (génératrice)	± 1 000 000\$
Hôpital Fleury	Mise à niveau de plusieurs systèmes mécaniques	± 100 000\$
Hôpital Fleury	Remplacement de la signalisation du rez-de-chaussée	± 30 000\$
Maison Sauriol	Rénovation du bâtiment	± 150 000\$
Toutes nos installations	Réfection des toitures	± 1 000 000\$

### Projets terminés

Installation	Description	Coût
Centre d'hébergement Laurendeau	Réfection du revêtement extérieur	± 300 000\$
Centre d'hébergement de Louvain	Remplacement des fenêtres des corridors sur les étages	± 25 000\$
Centre d'hébergement de Louvain	Mise aux normes du système d'alarme incendie des logements	± 100 000\$
Hôpital Fleury	Aménagement d'un local de lavage et décontamination (stérilisation)	± 150 000\$
Hôpital Fleury	Installation d'un nouveau système d'eau purifiée	± 140 000\$
Hôpital Fleury	Réfection du revêtement de béton du 9 <sup>e</sup> étage	± 70 000\$
Hôpital Fleury	Remplacement du système d'air et de succion médicale	± 150 000\$
Hôpital Fleury	Installation d'un appareil de résonance magnétique au rez-de-chaussée	± 1 500 000\$
Locaux de Un Rayon de soleil	Aménagement des nouveaux locaux	± 50 000\$



## Trois fumeurs sur quatre envisagent d'arrêter de fumer !

Étude Léger Marketing - Société Canadienne du cancer, auprès de 3 700 fumeurs québécois

Est-ce votre cas? Saviez-vous qu'il existe au CSSSAM-N un service pour vous aider à arrêter de fumer? Vous pouvez prendre rendez-vous pour un soutien personnalisé afin de vous aider à atteindre cet objectif :

**Centre d'abandon du tabac (CAT) - du mardi au jeudi**

**Nathalie Larouche**

Infirmière clinicienne, intervenante en cessation tabagique  
Tél. : 514 384-2000, poste 7324



## Prochains numéros

**Décembre 2011**

Parution : 16 décembre 2011

**Février 2012**

Tombée des articles : 4 janvier 2012

Parution : 13 février 2012

Pour information : Estelle Zehler  
514 384-2000, poste 8335



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



**Édition**  
Diane Daigle, directrice générale

**Comité de rédaction**  
Agnès Bousillon, directrice générale adjointe  
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@ssss.gouv.qc.ca

**Glossaire**  
CSSS : Centre de santé et de services sociaux  
CSSSAM-N : Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord

Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.