LA VIETRINE
JOURNAL INTERNE DU CIUSSS DE L'ESTRIE — CHUS

VOL. 2 | N° 5
SEPTEMBRE 2017

REGARD SUR NOS SOINS ET SERVICES

Innovation en santé au travail
p. 9

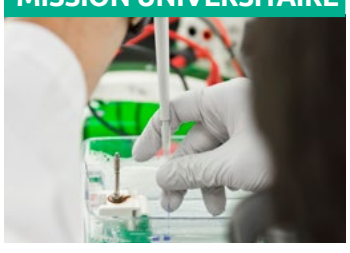
PAGES SPÉCIALES

Nos priorités 2017-2018
p. 12 et 13

VIE AU TRAVAIL

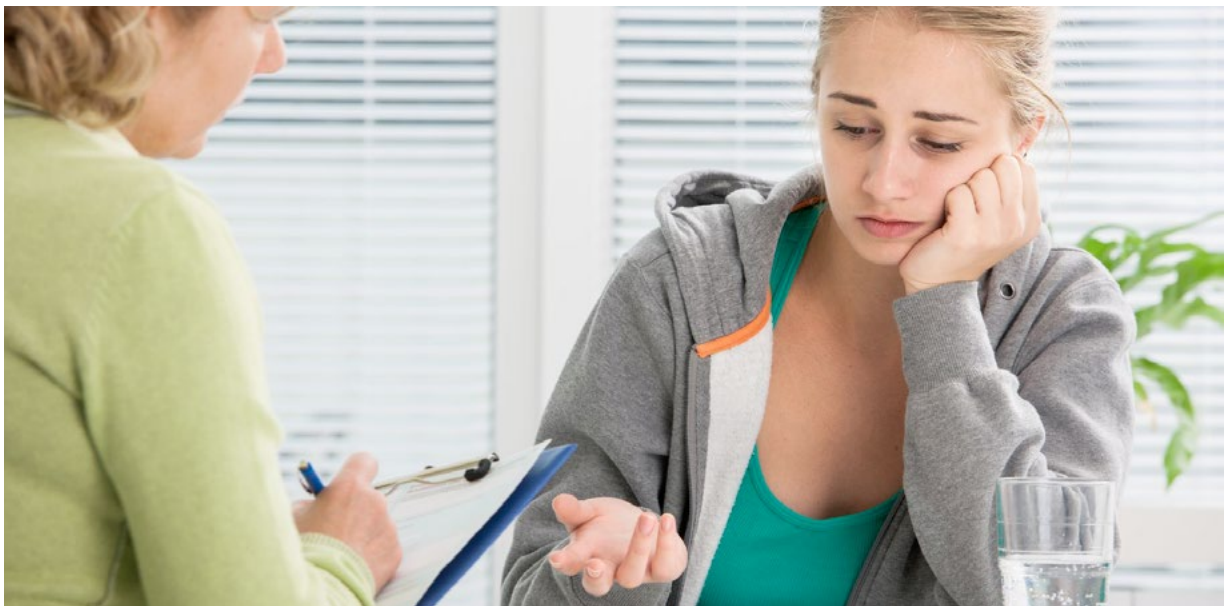
Résultats du sondage sur le climat et la satisfaction au travail
p. 17

MISSION UNIVERSITAIRE



Refonte des axes de recherche au CdRV
p. 21

Prescription infirmière : une première phase complétée *et prometteuse!*



Depuis le lancement du projet, en janvier dernier, plus de 35 infirmières de la Direction de santé publique travaillant en milieu scolaire exercent leur droit de prescrire. Une évaluation de cette première phase du déploiement a eu lieu, et les résultats sont enthousiasmants!

Jusqu'ici, ce sont principalement les infirmières exerçant auprès des élèves du secondaire qui ont eu l'occasion d'exercer leur droit de prescrire, surtout dans les domaines de la contraception et du traitement des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS). Elles ont été sondées trois mois après le lancement du projet. Les répondantes sont majoritairement positives au sujet des trois volets évalués, nommés ci-dessous.

- La pratique clinique. Ex. : Je me sens confiante dans le choix du traitement quand j'effectue une prescription.
- L'organisation du travail. Ex. : Je sens que la prescription infirmière améliore la rapidité de mes interventions.
- Leur satisfaction. Ex. : J'ai le sentiment d'avoir une plus grande autonomie professionnelle.

L'évaluation a aussi permis d'identifier certaines pistes d'amélioration. Cet automne, le déploiement de la prescription infirmière se poursuit dans d'autres secteurs de la santé publique et dans le domaine des problèmes de santé courants. Il sera complété d'ici 2018, avec le domaine des soins de plaies.

Le déploiement de la prescription infirmière au CIUSSS de l'Estrie — CHUS se déroule si bien qu'il rayonnera en novembre, lors du congrès de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec. Pour en savoir davantage, consultez *La VIEtrine* de mars 2017, p. 7.

Nathalie Schoos,
ADJOINTE À LA DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS

Michelle Loslier,
CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
Québec

SOMMAIRE

ORIENTATIONS DE LA DIRECTION

Le recrutement, notre grande priorité! 3

REGARD SUR NOS SOINS ET SERVICES

Les usagers, nos collaborateurs 4
Où s'arrête la confidentialité? 5
Santé mentale : non aux préjugés 6
Semaine des droits des usagers 6
S'outiller pour favoriser l'amélioration continue 7
Nos auxiliaires bénévoles 8
5000e bébé né avec une sage-femme! 8
Semaine de l'allaitement maternel 8
Innovation en santé au travail 9
La parole aux usagers 9
Maladie de Lyme : témoignage 10
La courtoisie, un droit des usagers 10

REGARD SUR NOS RLS

Précieuse ressource à Danville 11
Pour aider à retrouver l'autonomie 11
Promotion et défense des droits des handicapés 14
S'engager à la bientraitance des aînés 14

PAGES SPÉCIALES

Priorités 2017-2018 12-13

VIE AU TRAVAIL

Portrait d'employé 15
Garanties d'heures 15
Conflit ou harcèlement? 16
Centraide : c'est parti! 16
Nouveautés en stationnement 17
Résultats du sondage CELCIUSSS 17
Info-Biblio 18
Savoir reconnaître son stress 18
Comité santé, bien-être et reconnaissance 19

MISSION UNIVERSITAIRE

20-21

FONDATIONS

22

LE C. A. ET SES INSTANCES

23

Gala reconnaissance cet automne! 24
Spectacle de décembre : devinez qui? 24

Merci à nos annonceurs!

Merci à toutes les entreprises qui achètent des espaces publicitaires dans *La VIEtrine*. Leur contribution permet de payer le papier et l'impression.

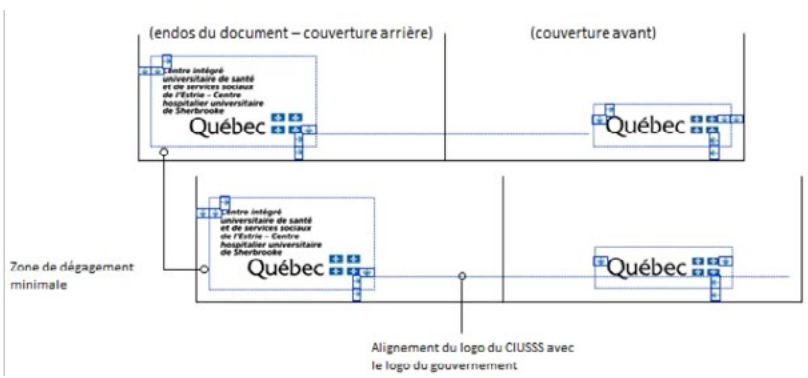
La rédaction

Quel logo pour mon document?

Voici des lignes directrices pour vous soutenir dans la production de vos outils.

PUBLICATIONS DESTINÉES À L'INTERNE OU À L'EXTERNE (GUIDE, RAPPORT, CADRE DE RÉFÉRENCE, ETC.)

Logo du gouvernement (Québec drapeau) sur la couverture avant (en bas, centré ou à droite) et logo général du CIUSSS de l'Estrie — CHUS (sans nom de direction ou d'installation) sur la couverture arrière (bas gauche). Vous pouvez placer le logo du CIUSSS de l'Estrie — CHUS sur la dernière page s'il n'y a pas de couverture arrière.



LETTRES, NOTES ET COMMUNIQUÉS DESTINÉS À L'INTERNE OU À L'EXTERNE

Logo de la direction ou de l'installation, en haut à gauche. Utilisez les gabarits disponibles sur l'intranet.

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS (FORMULAIRES, TABLEAUX, FICHES D'APPROBATION, ETC.)

Logo général du CIUSSS de l'Estrie — CHUS (sans nom de direction ou d'installation), en haut à gauche.

DOCUMENTS JURIDIQUES (ENTENTE OU CONTRAT)

Aucun logo. Le nom de l'établissement sera indiqué en texte uniquement.

Cathy Shannon

AGENTE ADMINISTRATIVE, SERVICE DES COMMUNICATIONS

LA VIETRINE

La VIEtrine est publiée par la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ).

Rédactrice en chef : Colette Pellerin, 819 346-1110, poste 29035

Rédactrice en chef adjointe : Michelle Loslier

Publicité : 819 346-1110, poste 29035

Création et mise en page : Service des communications, DRHCAJ

Impression : Multicopie Estrie

Tirage : 2900 copies

Version électronique : intranet/ (Publications)
santeestrie.qc.ca (Médias / publications)

Photographies : CIUSSS de l'Estrie — CHUS

Chaque collaborateur ou rédacteur a la pleine responsabilité du contenu de ses articles. La DRHCAJ se réserve le droit d'utiliser le contenu du journal pour les médias sociaux du CIUSSS de l'Estrie — CHUS (Facebook, par exemple) et pour une infolettre.

La forme masculine est employée pour alléger le texte.

PROCHAINE DATE DE TOMBÉE : 13 OCTOBRE
PROCHAINE PARUTION : 13 NOVEMBRE
Réserver un espace : journal.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Les ressources humaines, toujours LA priorité

La gestion des ressources humaines constitue LA priorité de notre établissement pour 2017-2018. Depuis janvier, les directions des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ), des soins infirmiers (DSI) et des services multidisciplinaires (DSM) sont mobilisées, avec les autres directions, pour instaurer les conditions favorables à une gestion intégrée de la main-d'œuvre (GIMO). L'équipe de la GIMO développe des stratégies pour l'attraction, la rétention, les pratiques de gestion, la santé au travail, le développement des compétences et l'organisation des soins et services.

VOTRE ENGAGEMENT A PORTÉ SES FRUITS

Malgré la pression constante sur les secteurs, nous avons réussi, ensemble, à maintenir des soins et services de qualité durant l'été. Merci à vous tous gestionnaires qui avez collaboré en planifiant les horaires d'été d'avance, en préparant des plans de contingence et en réorganisant les soins et services quotidiennement. Merci au personnel qui a accueilli en continu les nouveaux employés, tout en prodiguant des soins et services de qualité et sécuritaires.

Votre engagement, et surtout le fait d'avoir répondu « présent », ont fait toute la différence. C'est avec la collaboration de tous que nous réussirons à relever les défis auxquels nous sommes confrontés. Si chacun continue notamment de bien accueillir la relève et l'aide à se familiariser avec ses tâches et le milieu, son intégration en sera grandement facilitée.

PLUS DE 950 EMBAUCHES DEPUIS LE 1er AVRIL 2017

C'est 150 de plus que l'an dernier. Des garanties de travail estivales ont aussi été offertes à quelque 460 employés, stabilisant ainsi les horaires d'été. Ces garanties ont été prolongées et sont offertes cet automne. Toutefois, notre besoin en ressources humaines demeure toujours aussi présent. L'objectif : stabiliser les équipes afin d'offrir des soins et des services de qualité et sécuritaires en recrutant annuellement plus de 2000 nouveaux employés au cours des prochaines années, et poursuivre nos efforts pour offrir des conditions de travail avantageuses à notre personnel.

Plus vous serez nombreux à partager nos offres d'emploi, plus notre offre sera attractive!

VISITEZ LE FACEBOOK DU CIUSSS DE L'ESTRIE — CHUS.

Récemment embauchés : Tommy Sabourin, technicien en réadaptation physique; Lydia Boissonneault, CEPI; Jany Salvail, travailleuse sociale; Olivier Leblanc, physiothérapeute. Tous affirment avoir reçu un accueil très chaleureux, car l'équipe était là pour les soutenir. Derrière, l'AIC Marie-Josée Lafond et le chef de service Claude Carrier encadrent quotidiennement la relève.

LES SYNDICATS : DES ACTEURS IMPORTANTS

Les DRHCAJ, DSI et DSM ont rencontré les quatre syndicats pour partager l'état de situation et les grandes priorités d'action. Nous devons travailler ensemble pour proposer des solutions et des conditions qui amélioreront et maintiendront les soins et services, en contribuant à mobiliser et à retenir nos ressources.

PERSPECTIVES D'AVENIR

L'équipe de la GIMO accentue ses stratégies pour certains titres d'emploi : infirmières, infirmières auxiliaires, PAB, agentes administratives et secrétaires médicales, travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés et psychologues. Certaines actions auront une portée sur toutes les directions.

Diverses actions seront implantées en cohérence avec les parcours professionnels, notamment en matière d'attraction, d'accueil, d'orientation, d'intégration et de probation. D'autres viseront à améliorer le soutien et l'encadrement clinique, la stabilité des équipes et la présence au travail. Nous travaillerons en partenariat avec les maisons d'enseignement, par exemple pour élargir le bassin de candidats.

Votre engagement est gage du succès de notre établissement en attraction et en rétention, des actions essentielles à la qualité et la sécurité des soins et services!

L'équipe de la gestion intégrée de la main-d'œuvre (GIMO)

Voir les pages 12 et 13 pour connaître nos autres priorités de cette année!

Agir POUR et AVEC les usagers en 2018 : gros plan sur les usagers collaborateurs

Un nombre croissant d'usagers et de proches jouent un rôle actif dans l'organisation de nos soins et services. Ils s'expriment dans des sondages, participent à des groupes de discussion et sont invités à se joindre à des comités de travail permanents ou ponctuels réunissant gestionnaires, cliniciens et partenaires. Ces usagers collaborateurs mettent ainsi leur expérience au service de l'avancement des connaissances et de l'amélioration continue.

Par exemple, au cours de la dernière année, des parents d'enfants ayant une déficience intellectuelle, des personnes souffrant de maladies chroniques et des personnes atteintes de cancer ont alimenté des comités d'animation de trajectoires. Grâce à leur vécu et leurs connaissances personnelles, ils ont apporté une perspective complémentaire à celles des autres membres.

Porté par ce vent d'innovation dans les soins, la recherche et l'enseignement, le thème de la collaboration avec les usagers a été un sujet de présentation fort populaire et apprécié dans plusieurs colloques et congrès, notamment au colloque *Participation des citoyens et des communautés : la personnalisation en appui aux CISSS et CIUSSS* et au *Rendez-vous de l'amélioration continue.*

De l'avis des professionnels, collaborer avec des usagers leur permet de revenir à l'essence même de leur travail. Cela favorise aussi un climat d'ouverture et renforce l'assurance de faire les bons choix. Quant aux usagers, ils constatent que les équipes ont à cœur de répondre à leurs besoins. Ils se sentent considérés et valorisés.

Groupe de discussion sur le parcours idéal de la personne ayant une déficience intellectuelle, 11 avril 2017

EN 2018, LES OCCASIONS DE COLLABORATION AVEC LES USAGERS SE MULTIPLIERONT

La poursuite de la démarche d'agrément, les comités d'animation de trajectoires déjà amorcés et l'activation de nouveaux comités, sans compter les initiatives qui germent spontanément dans nos programmes, sont autant de chantiers où vous pourriez faire équipe avec des usagers ou leurs proches.

Si vous songez à entreprendre un projet, c'est le bon moment de réfléchir à la valeur ajoutée de la perspective des usagers. Pour vous guider, le Service expérience usagers a développé un ensemble d'outils que vous pourrez consulter dès octobre dans l'**intranet | Boîte à outils | Approche centrée sur l'usager et ses proches.** En voici un aperçu :

PLANIFICATION

Pour estimer la valeur ajoutée de la participation d'usagers à votre projet, vous vous poserez des questions telles que : les usagers vivent-ils les effets de la situation sur laquelle nous travaillons? Leur perspective peut-elle contribuer à comprendre la situation actuelle, à définir la situation désirée et élaborer des pistes de solution? Vous choisirez également la méthode de participation la plus appropriée selon vos objectifs.

PRÉPARATION

Inspirées des meilleures pratiques, des feuilles de route par méthode (sondages, entrevues, groupes de discussion et groupes de travail) vous indiquent les actions à entreprendre pour recruter, préparer les usagers et les équipes, organiser, réaliser et compléter vos activités.

RÉALISATION

L'animation de vos activités et votre suivi auprès des usagers collaborateurs font partie des conditions de succès de votre démarche. Des outils sont prévus à cet effet.

PÉRENNISATION

Des exemples vous aideront à faire le bilan, évaluer les retombées de votre démarche, remercier les usagers et garder le contact avec eux.

Cette trousse d'outils est à votre service. Nous comptons sur votre rétroaction pour la mettre à l'épreuve et la bonifier. Bien entendu, le Service expérience usagers est à votre disposition pour vous soutenir dans vos initiatives. En 2018, saisissons les occasions de faire équipe avec les usagers.

Équipe expérience usagers

Prévention d'un acte de violence : où s'arrête la confidentialité?

Tous les professionnels de la santé, dans l'exercice de leurs fonctions, doivent garder confidentiels les renseignements portés à leur connaissance par les usagers. Toutefois, que doivent-ils faire lorsqu'un usager entend commettre un geste grave et irréparable envers sa personne ou autrui?

Les divers codes de déontologie qui régissent les actes de ces professionnels tirent leur inspiration de l'arrêt Smith c. Jones[1] rendu par la Cour suprême du Canada. Essentiellement, les faits de cette affaire concernent un accusé poursuivi pour agression sexuelle grave envers une travailleuse du sexe et appelé à consulter un psychiatre à la demande de son avocat. Lors de l'entrevue, l'accusé révèle au psychiatre un plan élaboré pour enlever, violer et tuer d'autres victimes.

Le psychiatre en question communique avec l'avocat de l'accusé, et celui-ci l'informe qu'il n'a pas l'intention de le faire témoigner à ce sujet. Inquiet de la suite, le psychiatre s'est adressé aux tribunaux pour valider si ces informations couvertes par le secret professionnel pouvaient être divulguées au nom de la sécurité du public.

DÉCISION DE LA COUR SUPRÊME

Au final, la majorité des juges de la Cour suprême du Canada donnera raison à la position du psychiatre, tout en précisant que la divulgation devait se limiter *« aux passages indiquant qu'il y avait un danger imminent de mort ou de blessures graves pour un groupe identifiable[2] »*. Ces principes seront par la suite repris, puis codifiés en droit québécois à l'article 60.4 du Code des professions[3], un autre outil législatif applicable à la conduite des professionnels de la province.

Le professionnel doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession. Il ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son client ou lorsque la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse.

Toutefois, bien qu'il n'existe aucune obligation de dénoncer une personne, un professionnel de la santé **pourra divulguer, en toute quiétude, les renseignements nécessaires pour qu'un acte de violence, comme un suicide, puisse être évité**[4]. Il s'agit ici d'un exemple qui heurte les sensibilités, mais qui rappelle que les droits et libertés des personnes ne sont pas absolus, demeurant bien relatifs. Les droits individuels, comme le respect du secret professionnel, sont parfois mis en balance avec les droits de la collectivité, comme le droit à la santé et à la sécurité.

Me Mathieu Vespa
AVOCAT SPÉCIALISÉ EN DROIT DE LA SANTÉ –
CIUSSS DE L'ESTRIE — CHUS

[1] *Smith c. Jones, [1999] 1 RCS 455, 1999 CanLII 674 (CSC)*

[2] *Ibid., aux paragraphes 77, 85, 86 et 95.*

[3] *RLRQ c C-26.*

[4] *Le soussigné vous renvoie aux diverses dispositions précises des codes de déontologie des ordres professionnels de la province, comme, par exemple, l'article 21 du Code de déontologie des médecins, RLRQ c M-9, r 17, ainsi qu'à l'article 60.4 du Code des professions.*

Santé mentale : NON à la stigmatisation et la discrimination

Qui ne connaît pas une personne qui vit ou a vécu avec une maladie mentale? Pourquoi une personne souffrant d'un mal physique suscite de l'empathie tandis qu'une personne qui dévoile son diagnostic de santé mentale provoque de la peur?

LA SOUFFRANCE OCCASIONNÉE PAR LA STIGMATISATION ET LA DISCRIMINATION EST PLUS GRANDE QUE CELLE CAUSÉE PAR LES SYMPTÔMES DE LA MALADIE MENTALE[2].

Notre méconnaissance et nos préjugés envers les problèmes de santé mentale génèrent souvent une distance sociale avec la personne atteinte. La stigmatisation est vécue comme une marque de honte, de disgrâce et de désapprobation conduisant à l'isolement[1]. Selon l'Association des psychiatres du Canada, toutes les maladies mentales s'accompagnent d'une stigmatisation.

DE LA STIGMATISATION DANS NOTRE RÉSEAU AUSSI

Les préjugés incitent près de 2/3 des personnes atteintes à ne pas chercher l'aide dont elles ont besoin[1]. Dans notre réseau, la stigmatisation peut prendre la forme d'étiquettes, de préjugés, de propos et de comportements discriminatoires ou de difficultés d'accès à des soins médicaux adéquats[2-3]. Elle peut s'insinuer sournoisement dans la relation d'intervention en créant une séparation entre ceux qui sont malades et ceux qui ne le sont pas.

Dans son plan d'action en santé mentale 2015-2020, le MSSS demande à tous ses établissements de cibler des actions concrètes de lutte à la stigmatisation. La Direction du programme de santé mentale et dépendance (DPSMD) a déposé au MSSS son *Plan pour la primauté de la personne* qui inclut des actions pour lutter contre la stigmatisation. Cet article est l'une des stratégies.

Diminuer la stigmatisation, c'est l'affaire de tous.
Aidez-nous à faire la différence!

Judith Kodsi,
ADJOINTE AU DIRECTEUR DU PROGRAMME SANTÉ MENTALE ET DÉPENDANCE

Anne-Marie Royer,
COURTIÈRE DE CONNAISSANCES, STCBPP, DIRECTION ADMINISTRATIVE DE LA RECHERCHE

POUR EN SAVOIR PLUS :
https://aqrp-sm.org/groupes-mobilisation/gps-sm/
http://sante.gouv.qc.ca/problemes-de-sante/sante-mentale/#surmontez-les-prejuges
http://bringchange2mind.org/our-principles

---

[1] : *AQRP (2014). La lutte contre la stigmatisation et la discrimination associées aux problèmes de santé mentale au Québec, GPS-SM, mars 2014, 23 pages.*
[2] : *MSSS (2015) : Plan d'action en santé mentale 2015-2020 - Faire ensemble et autrement*
[3] : *Association des psychiatres du Canada (2011). Stigmatisation et discrimination – Énoncé de principes, La Revue canadienne de psychiatrie, vol 56, no 10, 2011, p. 2*

Semaine des droits des usagers

Du 21 au 29 septembre 2017 a lieu la Semaine des droits des usagers, un moment privilégié pour les comités des usagers et de résidents de renseigner les gens sur leurs droits.

LE DROIT AUX SERVICES, THÈME DE LA SEMAINE

Selon la Loi sur les services de santé et sur les services sociaux (LSSSS), une personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux appropriés, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire en fonction des ressources disponibles.

Pour exercer ce droit, l'usager doit être informé afin de participer de façon éclairée aux décisions qui le concernent. Par exemple : connaître le diagnostic relatif à son état de santé ou encore les traitements à envisager, incluant les risques et conséquences associés.

CONNAISSEZ-VOUS LES COMITÉS DES USAGERS?

Quatorze comités des usagers et 24 comités de résidents sont présents sur le territoire du CIUSSS de l'Estrie — CHUS et sont soutenus par le comité des usagers du centre intégré (CUCI). Tous veillent à ce que les usagers et les personnes hébergées soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Ils sont des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement.

Nicole Chiasson,
MEMBRE DU CUCI

LES 12 DROITS DE L'USAGER

1. Droit à l'information
2. **Droit aux services**
3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
4. Droit de recevoir les soins que requiert son état
5. Droit de consentir à des soins ou de les refuser
6. Droit de participer aux décisions
7. Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
8. Droit à l'hébergement
9. Droit de recevoir des services en langue anglaise
10. Droit d'accès à son dossier d'usager
11. Droit à la confidentialité de son dossier d'usager
12. Droit de porter plainte

Un outil pour soutenir l'amélioration continue

Un nouvel outil a récemment été lancé au CIUSSS de l'Estrie — CHUS pour guider l'amélioration continue de la qualité (ACQ). Il s'agit du cadre de référence sur la qualité des soins et des services.

Rémy Lalancette

Le cadre présente différentes perspectives pour développer une vision complète de la qualité (qualité voulue, rendue, attendue, perçue). Rémy Lalancette, chef de service de l'urgence, des soins intensifs et mandats spéciaux au RLS du Granit, présente sa vision de l'utilisation de ce cadre de référence.

« Cet outil fournit un visuel simple pour présenter les concepts de la qualité à nos équipes. Il permet de démystifier des démarches paraissant complexes comme l'Agrément. L'ACQ doit s'intégrer à nos pratiques quotidiennes, elle ne se limite pas à la visite d'Agrément une fois aux quatre ans. C'est une philosophie à implanter avec nos équipes. Le chef de service a un rôle de leader, car il oriente et guide ses équipes dans les activités d'ACQ. Je m'assure donc que les mécanismes en place dans mes services permettent d'atteindre les objectifs de qualité visés », décrit M. Lalancette.

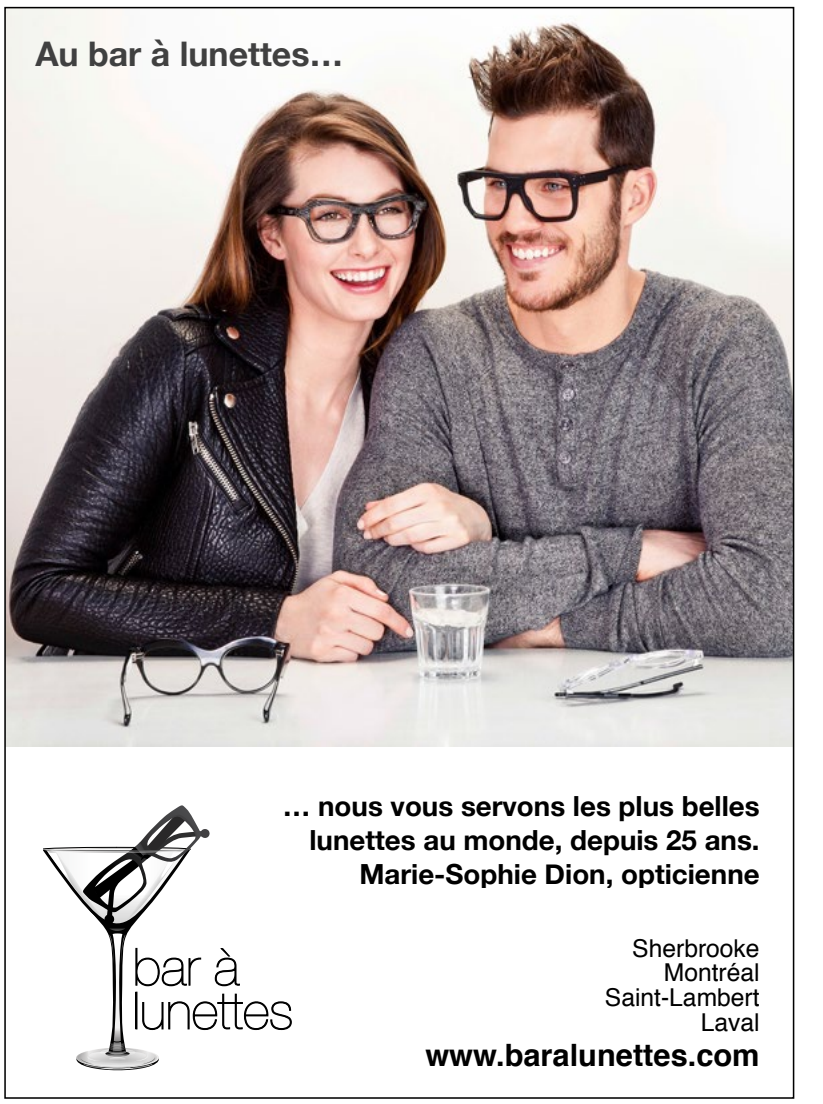
NOS AMBASSADEURS DE LA QUALITÉ

Nos équipes soignantes sont très impliquées dans diverses activités de l'ACQ. Elles réalisent les plans d'action pour l'amélioration de la qualité. Elles mettent à profit leurs connaissances et leurs expertises et s'investissent avec rigueur dans différents projets. Elles se sentent valorisées de participer activement à l'ACQ.

LES USAGERS, ESSENTIELS À LA DÉMARCHE

Parfois, nous tenons pour acquis les attentes des usagers et avons des idées préconçues de leurs préférences. Demeurer à leur écoute, les impliquer et considérer leurs commentaires sur nos pratiques permettent de prioriser nos actions d'amélioration de la qualité, d'en accroître la pertinence, d'utiliser judicieusement nos ressources et d'augmenter l'impact de nos soins sur la santé des usagers.

Geneviève Pinard,
CONSEILLÈRE CADRE À LA QUALITÉ ET À LA SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES



Desjardins
Caisse du Secteur public de l'Estrie
(anciennement Caisse d'économie des Cantons)
560, Bowen Sud
Sherbrooke (Qc) J1G 2E3

NOS VALEURS

Enrichissement financier de nos membres

Service VIP

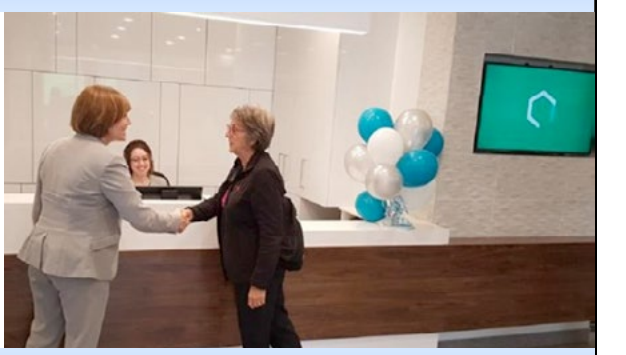
Engagement de notre équipe d'experts

NOUS SOMMES DÉDIÉS À VOUS

NOTRE VISION

Grâce à nos avantages distinctifs, notre service exceptionnel et notre expertise adaptée aux besoins de nos membres, la **CAISSE DU SECTEUR PUBLIC DE L'ESTRIE** est reconnue comme le partenaire financier de choix pour les employés de la santé, leur conjoint et leur famille.

Consultez l'offre exclusive sur l'intranet du CIUSSS de l'Estrie-CHUS



Prenez rendez-vous dès maintenant!
819 566-1181 option 1

Les auxiliaires bénévoles, des gens de cœur

On recense près de 2000 bénévoles au CIUSSS de l'Estrie — CHUS. Parmi eux se trouvent les auxiliaires bénévoles. Ce sont des associations indépendantes avec leur propre conseil d'administration, et dont la mission est de veiller au mieux-être des usagers.

LES AUXILIAIRES BÉNÉVOLES SONT PRÉSENTS DANS LES HÔPITAUX DE COWANSVILLE, GRANBY, MAGOG, SHERBROOKE ET LAC-MÉGANTIC, AINSI QUE DANS LES CHSLD DE COATICOOK ET WINDSOR.

Leur engagement se divise en deux volets : les activités de financement et les activités de service. Généralement, les boutiques situées aux entrées principales ainsi que les boutiques mobiles qui vendent aux usagers certains articles comme de petites douceurs, des revues, etc., de même que le service roulant du café dans les salles d'attente, sont leurs principales sources de financement. Les ventes de pâtisseries, le marché aux puces et les paniers de Noël rapportent aussi des revenus fort appréciés.

DE PETITS MIRACLES AU QUOTIDIEN

Avec cet argent, les auxiliaires bénévoles réalisent des miracles pour les usagers et leurs proches. Ces associations financent

notamment l'achat d'articles de confort : chaises berceuses, télévisions, lampes de chevet, décoration pour les occasions spéciales, fours à micro-ondes, jeux pour les jeunes, etc. Certains cadeaux sont aussi offerts aux usagers lors d'occasions spéciales comme Noël, la Journée mondiale des malades, la fête des Mères et la fête des Pères.

Le CIUSSS de l'Estrie — CHUS tient à souligner ce travail exceptionnel pour améliorer les soins et services, ainsi qu'à remercier ces gens extraordinaires de leur générosité, leur créativité et leur constance.

Jean-Guillaume Marquis,
CHEF DU SERVICE EXPÉRIENCE USAGERS, SOINS SPIRITUELS ET RESSOURCES BÉNÉVOLES (COURTE DURÉE)

5000e bébé né avec une sage-femme!

Émile, Léon et Marie-Lou ont permis de dépasser le chiffre magique de 5000 bébés nés avec l'aide d'une sage-femme depuis 1994 en Estrie. En effet, les parents avaient tous choisi un suivi avec une sage-femme de la Maison de naissance de l'Estrie.

En près de 25 ans d'existence, le nombre de sages-femmes est passé de 5 à 13. Elles effectuent en moyenne 350 accouchements par année, ce qui représente près de 10 % des naissances dans la région. Dans 95 % des cas, les parents préfèrent un accouchement à domicile ou à la Maison de naissance de l'Estrie de Sherbrooke, en centre hospitalier dans 5 % des cas. Depuis décembre 2016, il y a également un point de service à Granby.

Johanne Royer, RESPONSABLE DES SERVICES SAGES-FEMMES

D'AUTRES RENSEIGNEMENTS ET UNE VIDÉO EXPLICATIVE À :
santeestrie.qc.ca/sage-femme

Kimberley Ellis a accouché de Léon chez elle à Glen Sutton, avec Julie Pelletier, sage-femme.

Histoires d'allaitement, défis et jeu-questionnaire

Saviez-vous que notre établissement a adopté une politique où il s'engage à soutenir, protéger et promouvoir l'allaitement maternel?

Du 15 août au 15 septembre, les familles de l'Estrie étaient invitées à partager leur histoire d'allaitement lors d'un concours de photos. Les images sélectionnées seront diffusées pendant la Semaine mondiale de l'allaitement maternel dans la page Facebook/SanteEstrie. Ces photos et témoignages serviront à soutenir et encourager d'autres mères.

Le 30 septembre, les mères qui allaitent pourront aussi participer aux défis allaitement de Sherbrooke, Granby ou Coaticook. Durant l'événement, à 11 h, un décompte des bébés mis au sein se fera dans plusieurs villes du monde. Pour les détails, consultez la page Facebook/SanteEstrie.

De plus, tous les employés seront invités à tester leurs connaissances sur ce mode d'alimentation privilégié pour les bébés grâce au jeu-questionnaire dans l'intranet, du 1er au 7 octobre (prix à gagner!).

Julie Di Tomasso,
CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

Innovation en santé au travail!

Une cinquantaine de personnes de la Direction de santé publique se consacrent à la protection de la santé des travailleurs de l'Estrie. En prévision de l'été, l'équipe de santé au travail a créé, pour la première fois, une capsule d'auto-apprentissage en ligne afin de sensibiliser les travailleurs et les employeurs au risque de la chaleur au travail.

Cette capsule, faite en collaboration avec le Centre d'expertise en santé de Sherbrooke, permettra d'augmenter les connaissances sur les risques à la chaleur en milieu de travail et les mesures pour se protéger. L'objectif est d'avoir un outil d'information qui puisse être utilisé de façon autonome par les employeurs pour se former ainsi que pour former leur nouveau personnel, ou pour faire de la sensibilisation annuelle avant les grandes chaleurs estivales.

L'équipe de santé au travail fait partie du Réseau de santé publique en santé au travail (RSPSAT) qui regroupe tous les intervenants en santé au travail du Québec. Le RSPSAT travaille en étroite collaboration avec la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

Leur objectif commun est de soutenir les milieux de travail pour qu'ils puissent assumer leurs obligations en matière de prévention des lésions professionnelles.

LA CAPSULE EST DISPONIBLE SUR LE SITE WEB : EXPERTISE-SANTE.COM/SANTE-AU-TRAVAIL

L'équipe de santé au travail comprend des infirmières, techniciens en hygiène du travail, agentes administratives, médecins, ergonomes, hygiénistes, agents de recherche et gestionnaires. Les interventions les plus courantes sont l'identification et l'évaluation des risques, la formation et l'information aux travailleurs, la surveillance de l'état de santé des travailleurs, l'aide à la recherche de solutions, le soutien à l'organisation des premiers secours et des premiers soins, et le programme Pour une maternité sans danger.

Anaïs Féret,

AGENTE DE PLANIFICATION, DE PROGRAMMATION ET DE RECHERCHE, DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE DE L'ESTRIE – SANTÉ AU TRAVAIL

LA PAROLE AUX USAGERS

« J'ai été subitement atteinte de prééclampsie sévère au tout début de mes vacances d'été.

J'ai dû accoucher bien malgré moi, de manière provoquée et urgente en Estrie, loin de mon plan de naissance initial au sens propre comme au sens figuré…

Nous avons été accueillies et traitées dans l'aile de maternité puis de néonatologie de l'Hôpital Fleurimont de Sherbrooke par une équipe à l'humanité et au professionnalisme à couper le souffle (drôle d'expression dans un contexte de complications pulmonaires).

Cette arrivée au monde pour bébé George Marcil-Moffat plus d'un mois avant la date prévue fut on ne peut plus rock'n'roll, mais la classe avec laquelle on nous a prises en charge et accompagnées durant cette traversée restera gravée en nos cœurs à tout jamais…

Ma fiancée et indéfectible partenaire Florence se joint à moi pour exprimer gratitude et reconnaissance infinie pour chaque personne du personnel médical et infirmier qui nous a aidées à vivre les petits et grands moments de cette période extrêmement confrontante (sic). »

Ariane Moffatt,

TIRÉ DE SA PAGE FACEBOOK

Maladie de Lyme : rencontre avec une patiente guérie par nos équipes

La Dre Mélissa Généreux, directrice de santé publique; Marie-Ève Fafard, patiente ayant contracté la maladie de Lyme

Marie-Ève Fafard s'apprêtait à s'envoler avec toute sa famille pour les vacances estivales lorsque les premiers symptômes sont apparus : maux de tête intenses, vision double puis paralysie faciale. Par chance, elle a été prise à temps par nos équipes médicales de Cowansville et de Granby.

Le personnel a tout de suite soupçonné la maladie de Lyme et a rapidement procédé au traitement. « Les médecins ont été fantastiques. Ils m'ont vite prise en charge et une fois les médicaments administrés, les symptômes ont tranquillement disparu », raconte Mme Fafard.

ELLE S'IMPLIQUE POUR L'AMÉLIORATION DE NOS SERVICES

Une fois remise sur pied, Mme Fafard a contacté le CIUSSS de l'Estrie — CHUS afin de transmettre ses idées pour mieux sensibiliser la population : « On devrait prendre l'habitude d'examiner son corps à chaque fois qu'on revient d'une activité à l'extérieur, tout comme on se brosse les dents tous les jours! », dit-elle.

> « Merci aux équipes de neurologie, d'ophtalmologie, de microbiologie-infectiologie et de l'urgence des hôpitaux de Granby et de Cowansville. Je pense particulièrement aux Drs Isabelle Bradette, Jean-Pierre Claude, Mirabelle Kelly et Adèle Simard-Lebrun. » **- Marie-Ève Fafard**

De son côté, la Dre Mélissa Généreux, directrice de santé publique de l'Estrie, rappelle l'importance de se protéger lors des activités à l'extérieur de la maison, en appliquant du chasse-moustiques et en évitant de frôler la végétation. Pour en savoir plus sur la maladie de Lyme et les moyens de prévention, visitez le santeestrie.qc.ca/Lyme.

Yan Quirion,
CONSEILLER EN COMMUNICATION

La courtoisie, un droit des usagers

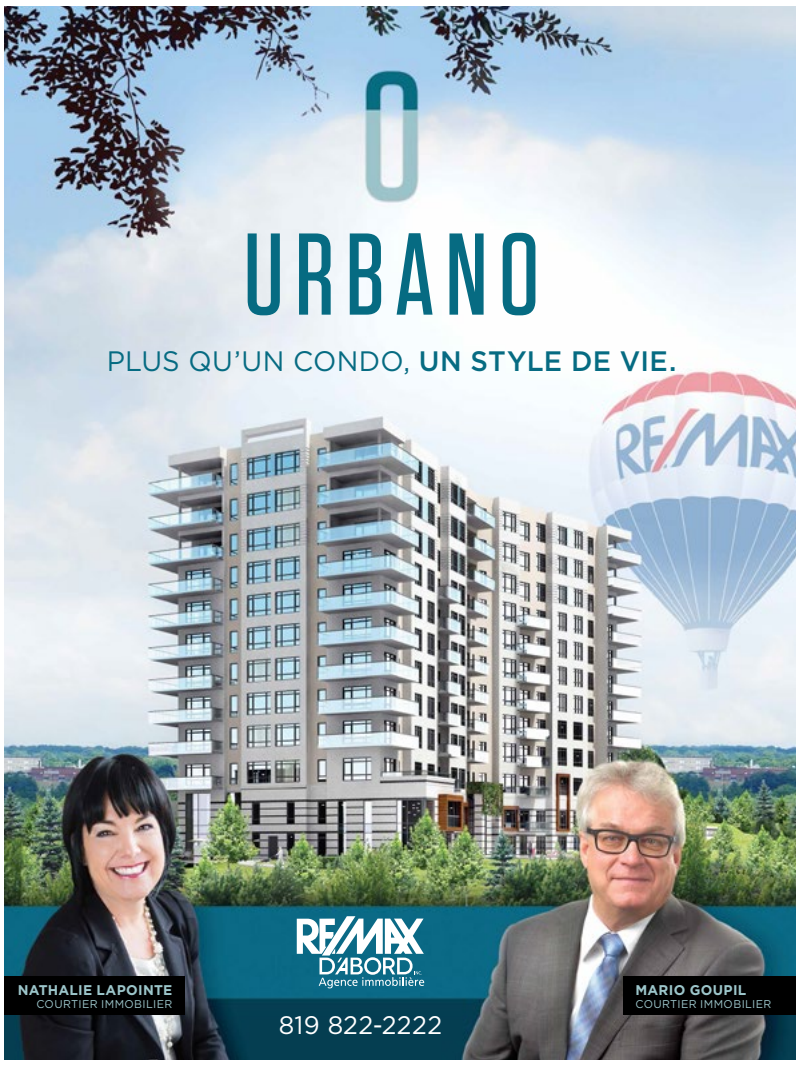
Nos usagers s'attendent à être servis avec courtoisie. C'est d'ailleurs un droit reconnu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), qui stipule que toute personne « doit, dans toute intervention, être traitée avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. »

Il importe de créer un lien de confiance. La qualité de notre relation avec l'usager a un impact certain sur la compréhension de sa situation, sur son ouverture et sa collaboration au traitement, comme sur son rétablissement.

Les usagers vivent souvent un stress important lorsqu'ils fréquentent nos services. Ils sont plus vulnérables et démontrent une sensibilité accrue. Accueillir chacun avec politesse, favoriser le dialogue, employer un ton calme et amical, prendre le temps de répondre aux questions et rassurer la personne sont des éléments favorisant une relation respectueuse et garante de satisfaction.

Prendre deux minutes, malgré la lourdeur de nos tâches, pour écouter le point de vue de l'usager, c'est peu quand on y pense. Mais pour chaque personne, cette approche attentive et courtoise peut faire toute la différence.

Yves Bélanger,
COMMISSAIRE ADJOINT AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES



Une ressource chaleureuse à Danville

Coup de coeur de la tournée de la direction

La* Chaumière Enchantée *est une grande maison familiale qui accueille des personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Danouska Lévesque, propriétaire de la ressource de type familial (RFT), s'investit dans ce projet d'accueil et d'accompagnement depuis sept ans.

En vertu d'une entente de services avec le CIUSSS de l'Estrie — CHUS, cinq femmes et un homme de 30 à 60 ans y vivent avec la propriétaire. Celle-ci emploie une personne à temps plein et une autre à temps partiel pour lui prêter main-forte. Un intervenant du CIUSS de l'Estrie – CHUS est aussi attitré à l'ensemble des résidents afin de faciliter les décisions, tout en tenant compte du groupe et de la réalité du milieu.

« Mon milieu de vie est coloré et personnalisé. Je porte une attention particulière à la décoration des chambres, aux vêtements des résidents et à leurs repas. De plus, la musique, le chant, la danse et l'art visuel occupent une place importante chez nous. Ici, la majorité des personnes ne parlent pas, mais je n'ai pas besoin de mots lorsque je les vois calmes et détendues avec leurs magnifiques sourires », évoque Mme Lévesque.

« JE ME SENS PRIVILÉGIÉE DE VIVRE AVEC EUX »

« Les usagers hébergés ont besoin d'un cadre de vie stable, sécurisant, respectueux et aimant. Des petits miracles ont lieu au quotidien grâce au lien de confiance qui s'est développé. De leur côté, ils m'offrent un espace de non-jugement unique. Vivre avec eux m'inspire à devenir une meilleure personne : être tolérante avec eux et avec moi-même, respecter leurs différences et surtout, vivre le moment présent. Que pourrais-je demander de mieux? »

Julie Constantineau,

CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

Devant : Jocelyne Blueboy; Linda Lemoine; Lyne Jetté; Vicky Pellerin; Glen Beede. À l'arrière : Danouska Lévesque; Huguette St-Pierre; Line Bilodeau

Des usagers à la conquête de leur autonomie

Coup de coeur de la tournée de la direction

Située à Sherbrooke dans un coquet bâtiment de briques, la résidence* La Conquête *accueille 10 personnes vivant avec des déficiences physiques et des atteintes cognitives à la suite d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire cérébral (AVC).

Daniel Lareau, résident à La Conquête; Josianne Côté, coordonnatrice clinique

Les six appartements et les quatre chambres individuelles, le partenariat avec le laboratoire Domus et l'équipe multidisciplinaire composée de nos intervenants font la spécificité de cette résidence à l'approche coopérative, axée sur l'autonomie. L'ambiance familiale et les pièces lumineuses de cette construction récente apportent paix et bien-être aux résidents.

RECOMMENCER À CUISINER, EN TOUTE SÉCURITÉ

Daniel Lareau, 51 ans, exerçait le métier de cuisinier avant que sa vie ne bascule à la suite d'un accident. Aujourd'hui, dans son appartement de La Conquête, il a recommencé à faire des repas, trois fois par semaine. Une grande fierté!

Sa cuisinière est d'ailleurs un élément du projet de recherche Cook - assistant culinaire, instauré par le laboratoire Domus de la Faculté des sciences de l'Université de Sherbrooke. La technologie relie le four à une tablette électronique et à des serveurs informatiques. L'application installée sur la tablette est conçue pour assister les usagers selon leurs besoins.

Entre autres choses, l'application peut demander à la personne si elle a bien fermé la cuisinière. En cas d'oubli, des capteurs installés dans l'appartement détecteront une anomalie, fermeront automatiquement la cuisinière et généreront une alarme au poste des préposés. Un avantage que Daniel apprécie grandement!

Tous les résidents de La Conquête ont le potentiel de maintenir ou de développer leur autonomie. La technologie et l'équipe clinique s'inscrivent dans cet objectif, en garantissant intimité et dignité aux résidents qui, malgré leur condition, y gagnent en qualité de vie.

Julie Constantineau,

CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
Québec

PAGES spéciales

Plan d'action
CE QUI NOUS ATTEND EN
2017-2018

L'année 2017-2018 sera teintée des enjeux et priorités du plan d'action annuel, que la direction générale a présentés au conseil d'administration le 20 avril dernier. Ce plan nous sert de guide commun : c'est notre « plan de match » qui permet de garder le focus sur les besoins prioritaires et de mener les actions dans les diverses directions en fonction des résultats visés.

DOCUMENT À LIRE DANS L'INTRANET!

Le résumé du plan annuel 2017-2018, avec les 25 enjeux et les 60 objectifs qui y sont rattachés, est disponible dans l'**intranet | CIUSSS de l'Estrie — CHUS | À propos | Priorités organisationnelles.**

25 ENJEUX, DONT 10 PRIORITÉS ORGANISATIONNELLES

À la page suivante, nous vous présentons 10 des 25 enjeux jugés prioritaires (ou critiques) et certains de leurs objectifs. Il se rattachent tous à notre Vrai Nord, la « boussole » qui sert à aligner les décisions et actions dans l'ensemble de l'organisation (tableau plus descriptif dans l'intranet). Vous ne serez pas surpris de découvrir que l'enjeu numéro un est celui des ressources humaines. Patricia Gauthier, notre PDG, en parle d'ailleurs de façon plus détaillée en page 3.

Les enjeux ont été établis afin que nous puissions évaluer, au fil de l'année, les progrès réalisés en vue d'offrir des soins de santé et des services sociaux de qualité, accessibles et efficients qui s'adaptent aux besoins des usagers et de notre communauté.

TRANSFORMER ENSEMBLE

Ces enjeux sont le fruit d'un travail de planification stratégique réalisé en collaboration avec le forum des cadres supérieurs de l'établissement. Plusieurs forces de notre établissement sont ressorties, entre autres l'avantage de disposer, au sein d'un même établissement, de toutes les missions en santé et services sociaux. Une autre force bien présente est la collaboration existant entre les directions.

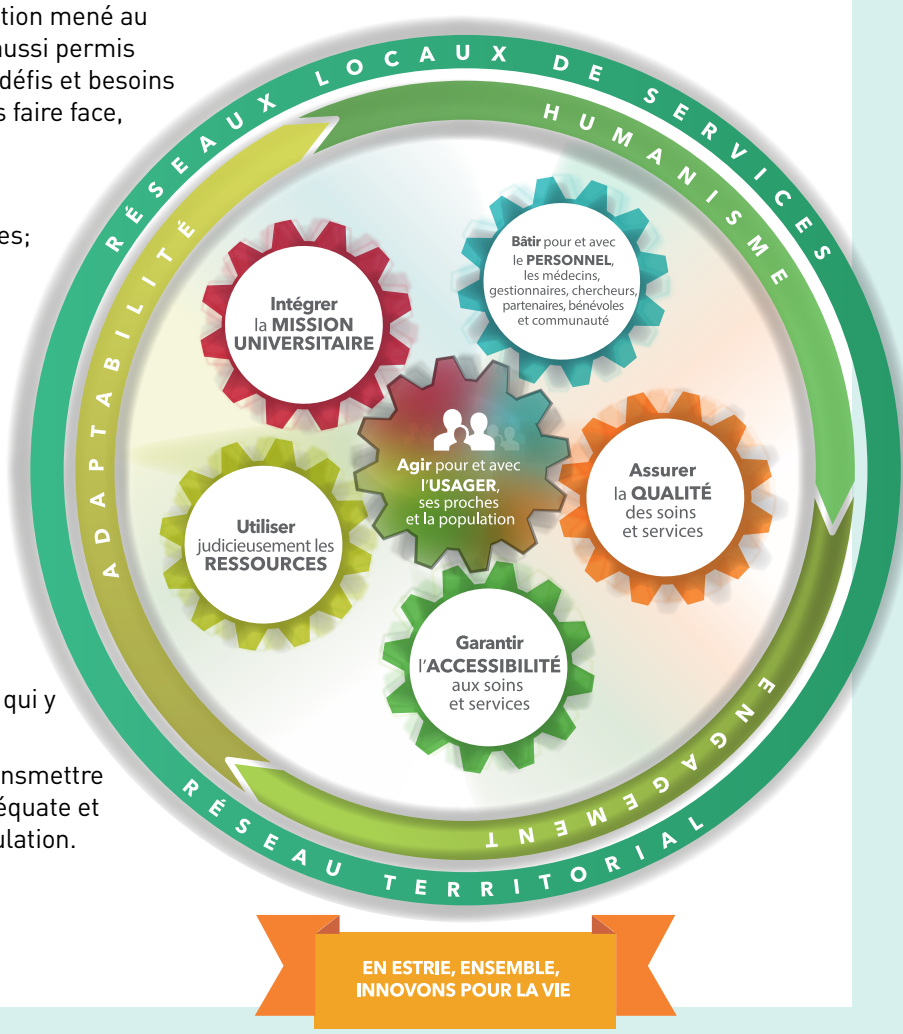
Ce travail de planification mené au printemps dernier a aussi permis d'identifier plusieurs défis et besoins auxquels nous devons faire face, notamment :

- la disponibilité des ressources humaines;
- le vieillissement de la population;
- la capacité des directions de soutien à répondre aux besoins des directions cliniques;
- la consolidation de la nouvelle organisation;
- l'optimisation et les nombreux dossiers qui y sont rattachés;
- notre volonté de transmettre une information adéquate et opportune à la population.

ET LE BILAN 2016-2017?

Le bilan de l'année 2016-2017 sera bientôt disponible - surveillez *La VIEtrine Express* ainsi que l'intranet. Le bilan sera également présenté à l'occasion de la prochaine assemblée générale (publique) de l'établissement.

Patricia Gauthier,
PDG



Plan d'action
CE QUI NOUS ATTEND EN
2017-2018

Nos DIX ENJEUX PRIORITAIRES

1	**MAIN D'ŒUVRE :** DISPONIBILITÉ ET UTILISATION OPTIMALE DES RESSOURCES HUMAINES	Augmenter le taux de présence au travail ainsi que la proportion d'heures travaillées en temps régulier pour quatre catégories d'emploi en pénurie : infirmière, infirmière auxiliaire, préposé aux bénéficiaires (incluant ASSS) et personnel administratif.
		Augmenter le bassin de personnel des infirmières, infirmières auxiliaires, préposés aux bénéficiaires, employés administratifs et intervenants sociaux. Prévoir un plan de relève pour faire face aux départs à la retraite du personnel d'encadrement et des médecins.
2	**ACCÈS** EN 1re LIGNE	Que 85 % de la population soit inscrite auprès d'un médecin de famille (incluant la clientèle priorisée au guichet d'accès de la clientèle orpheline).
		Avoir transféré d'ici au 30 septembre 2017 100 % des ressources professionnelles convenues avec les GMF.
		Réajuster l'offre de service de soins de 1re ligne en complémentarité avec les GMF.
		Accroître le pourcentage des premiers services de nature psychosociale dispensés dans un délai de 30 jours (mission CLSC).
3	**ATTENTE** À L'URGENCE	Que 60 % de la clientèle ambulatoire soit prise en charge en moins de 2 h aux urgences.
		Que pour 65 % de la clientèle ambulatoire, le séjour à l'urgence ne dépasse pas 4 h.
		Réduire le nombre d'usagers qui occupent un lit dans un établissement lorsqu'ils ne requièrent plus les ressources et les services qui y sont fournis.
4	**SOUTIEN** À DOMICILE DES ADULTES	Augmenter à 10 835 le nombre de personnes desservies en soutien à domicile de longue durée.
		Que 100 % des personnes en soutien à domicile de longue durée aient une évaluation de besoins complétée à leur dossier.
		Augmenter à 70 % le taux de personnes desservies en soutien à domicile de longue durée ayant une évaluation multiclientèle (OEMC) à jour et un plan de service individualisé (PSIAS).
		Augmenter de 20 % le nombre d'heures de services directs aux usagers en soutien à domicile de longue durée (profil ISO-SMAF de 10-14).
5	PROJETS MAJEURS D'**OPTIMISATION**	Générer 20 M$ d'optimisation (par rapport aux dépenses réelles 2016-2017) à partir des mesures inscrites au plan d'optimisation 2017-2018.
		Maintenir un écart positif ou nul entre les dépenses et le budget de l'ensemble des directions.
6	**UNIFICATION/FUSION** DES SYSTÈMES D'INFORMATION	Relier 55 des 77 points de service au Centre de traitement informatique centralisé (CTIC).
		Compléter la fusion et le déploiement des quatre systèmes ciblés : Instances paye (GRH – Logibec) - Plan de transition Optilab - Alimentation du domaine imagerie (RID – DSQ) - APSS (déploiement du système de requête SAFIR).
7	**TRAJECTOIRES**	D'ici le 31 décembre 2017, avoir démarré l'animation des six trajectoires.
8	**SYSTÈME** DE GESTION INTÉGRÉ DE LA PERFORMANCE (SGIP)	Augmenter à 60 le nombre de gestionnaires qui maîtrisent les gestes-clés du SGIP.
		Offrir à l'ensemble des cadres trois modules de formation en lien avec le SGIP.
9	GESTIONNAIRES – **CONDITIONS DE TRAVAIL**	Identifier les chefs de service qui couvrent des équipes dans plus d'un RLS et qui vivent des problèmes d'accès à l'information, de communication et de soutien technologique.
		Identifier les besoins aigus des chefs de service identifiés et en résoudre un pourcentage.
10	L'**ACCÈS** PRIORISÉ AUX SERVICES SPÉCIALISÉS (APSS)	Réussir à traiter 95 % des usagers en chirurgie dans les délais.
		Réduire à zéro le nombre d'usagers en attente depuis plus d'un an pour les examens d'endoscopie.
		Réussir à voir 90 % des patients référés dans les spécialités ciblées dans les délais prescrits (spécialités de l'APSS).

Coup de cœur de la tournée de la direction

Pour Tim, Vicky, Jessica *et les autres*

Le groupe du centre de jour chez Han-Droits à Magog

Depuis 28 ans, Han-Droits a pour mission la promotion et la défense des droits des personnes handicapées de la MRC de Memphrémagog. Entre autres services (camps de vacances pour enfants et adolescents, logement adapté, etc.), l'organisme sans but lucratif gère le centre de jour grâce à une entente avec le CIUSSS de l'Estrie — CHUS.

Les usagers du centre ont plus de 21 ans et vivent avec une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Ils habitent chez leurs parents, mais trois jours par semaine durant l'année scolaire et cinq jours par semaine pendant l'été, ils vont au centre de jour avec leurs amis et leurs intervenants, Noémie et Mathieu.

UN ORGANISME RECONNU ET SOUTENU PAR LA COMMUNAUTÉ

Ce jour-là, il fait beau et le soleil illumine le bungalow posé au bord d'un grand parc ensoleillé. À l'intérieur, cinq jeunes adultes se préparent à sortir profiter de l'été. L'endroit accueillant, à aire ouverte, est divisé en différentes zones d'activités. Tous se réjouissent de ces agréables nouveaux espaces.

En effet, depuis le 1er mai 2017, le centre de jour a déménagé dans ce lieu mieux adapté que les anciens locaux, lesquels étaient partagés avec d'autres clientèles. La Ville de Magog a contribué en louant la bâtisse à moindre coût afin de favoriser la pérennité du service.

« La concertation avec les acteurs locaux et la sécurité de nos services offerts par des intervenants qualifiés font notre force. Notre organisme est connu et soutenu par la communauté, ce qui favorise la participation sociale de nos usagers et facilite nos nombreuses sorties avec eux », souligne Gaétane Lacroix, directrice générale de Han-Droits.

Julie Constantineau,

CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

Bientraitance : le RLS de Memphrémagog s'engage envers les aînés

Le 15 juin dernier était la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance aux personnes aînées. Trente-huit acteurs municipaux, socioéconomiques, communautaires et institutionnels de la MRC de Memphrémagog en ont profité pour poser publiquement un geste d'engagement : ils ont signé la Charte de la bientraitance envers les aînés.

Le CIUSSS de l'Estrie — CHUS, en la personne de Sylvie Moreault, directrice du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA), fait bien sûr partie des signataires. Promue par le comité de prévention des mauvais traitements de la Table de concertation des aînés Memphrémagog, la Charte préconise les gestes qui suivent.

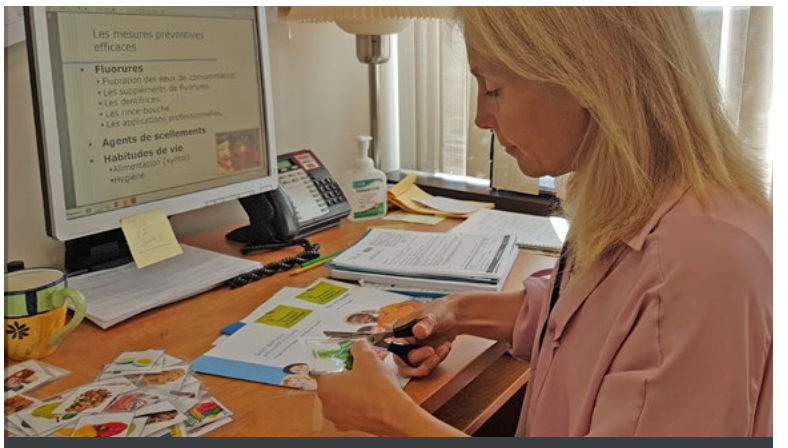
- Offrir un environnement exempt de maltraitance.
- Accueillir les personnes aînées de façon personnalisée en respectant leur histoire, leur dignité, leur rythme et leur singularité.
- Favoriser l'expression par les personnes aînées de leurs besoins et de leurs souhaits.
- Les impliquer dans la planification et le suivi des interventions qui les concernent.
- Travailler en partenariat afin d'offrir un filet de sécurité lors de situation de maltraitance.
- Soutenir les personnes aînées maltraitées dans leurs démarches par la diffusion d'informations leur permettant de faire des choix libres et éclairés et de développer leur pouvoir d'agir.
- Afin de contrer la maltraitance, inclure les notions de prévention, de repérage et d'intervention dans les activités de sensibilisation et de formation.

EN SIGNANT LA CHARTE, LES REPRÉSENTANTS DES ORGANISMES SE SONT ENGAGÉS À L'ADOPTER EN C. A., À LA DIFFUSER DANS LEURS ÉQUIPES ET À L'AFFICHER DANS LEUR MILIEU. AINSI, L'ÉQUIPE SOIGNANTE DU 4e ÉTAGE DU CHSLD À MAGOG A PRIS L'INITIATIVE DE FAIRE SIGNER LA CHARTE PAR CHACUN DES EMPLOYÉS. LE DOCUMENT A ENSUITE ÉTÉ AFFICHÉ DANS LA SALLE COMMUNE.

Marie-Ève Nadeau,

ORGANISATRICE COMMUNAUTAIRE, RLS MEMPHRÉMAGOG

Hygiéniste dentaire en milieu scolaire : répondre aux besoins d'une clientèle croissante



Hélène Bélisle

De la mi-septembre à la fin juin, Hélène Bélisle passe plus de 80 % de ses heures de travail dans des écoles primaires du RLS de Sherbrooke.

Dans les classes de maternelle, cette hygiéniste dentaire fait de l'éducation de groupe (ex. : technique de brossage, choix des collations) et procède à des examens sommaires de dépistage de la carie, pour identifier les enfants vulnérables sur le plan de la santé bucco-dentaire. Entre autres, Hélène voit aussi les élèves de la maternelle, de la 1re et de la 2e année inscrits au programme de suivi dentaire préventif.

Chaque école est visitée deux fois par an. Lors de la seconde visite, l'hygiéniste dentaire revoit les élèves vulnérables pour leur deuxième suivi et procède à l'application de scellant dentaire aux élèves de 2e année ciblés à la première visite.

Parmi les défis du métier? Répondre aux besoins de la clientèle (principalement les enfants de 5 à 9 ans), laquelle augmente continuellement, et réussir à faire traiter dans un délai raisonnable les enfants ayant des besoins urgents. En effet, lorsqu'une anesthésie générale est nécessaire pour traiter de multiples caries, par exemple, l'attente peut être longue.

AU CIUSSS DE L'ESTRIE — CHUS, ON TROUVE 29 HYGIÉNISTES ET TECHNICIENNES DENTAIRES, DONT LA MAJORITÉ EST REGROUPÉE SOUS LA DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE. LA PLUPART D'ENTRE ELLES TRAVAILLENT EN MILIEU SCOLAIRE, ET ELLES SONT PRÉSENTES DANS TOUS LES RLS.

Un exemple de victoire? Revoir un enfant qui a pu être traité et dont la santé bucco-dentaire n'est plus négligée. « La santé bucco-dentaire fait partie de la santé globale, sur laquelle elle peut même avoir un impact majeur, souligne Hélène. C'est pourquoi la sensibilisation est si importante dans les écoles, mais aussi auprès d'autres groupes de la population, surtout les plus vulnérables. »

Michelle Loslier,
CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

Erratum

Dans le numéro de juillet 2017 de La VIEtrine, nous écrivions en page 15 que les agentes administratives travaillant dans les secteurs de l'accueil-réception, de l'admission et des centrales de rendez-vous étaient hiérarchiquement regroupées sous la Direction des services généraux (DSG). Or, on trouve de tels services dans d'autres directions, principalement à la Direction des services professionnels (DSP), à la Direction des services multidisciplinaires (DSM) et à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Les différentes équipes de toutes ces directions offrent un accueil et des services de qualité. Nos excuses aux personnes concernées.

La rédaction

Garantie d'heures : jusqu'au 6 janvier 2018

Vous êtes infirmière, infirmière auxiliaire, préposé aux bénéficiaires ou agente administrative? Vous désirez vous prévaloir d'une garantie d'heures? Sachez que les garanties seront offertes jusqu'au 6 janvier 2018.

N'hésitez pas à remplir le formulaire prévu à cet effet dans l'**intranet | Espace Employés | Affichage de postes, garanties d'heures et nominations.**

L'application de la garantie d'heures sera effective à la prochaine confection d'horaire. Il sera aussi possible de vous retirer en respectant les modalités habituelles de modification de disponibilités, laquelle revient, dans la plupart des cas, tous les trois mois.

OFFRE DE GARANTIE D'HEURES*

TITRE D'EMPLOI	GARANTIE OFFERTE
Infirmière et infirmière auxiliaire	8 jours / 14
Préposé aux bénéficiaires	7 jours / 14
Agente administrative	42 heures aux 2 semaines

** Des disponibilités sont requises et des conditions s'appliquent (voir l'intranet).*

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)

Conflit ou harcèlement, comment faire la part des choses?

Faire la distinction entre un conflit et le harcèlement psychologique peut s'avérer complexe, surtout lorsqu'on est directement touché par les événements et que nos émotions se bousculent. Dans un cas comme dans l'autre, notre relation avec la personne visée s'est détériorée et un malaise s'est installé.

Si on n'intervient pas rapidement pour résoudre un conflit, ce dernier risque de s'intensifier et ses effets sur nous peuvent prendre des proportions de plus en plus grandes. Il n'est pas rare, dans ces cas, d'avoir l'impression que notre intégrité est menacée. On se sent stressé à la simple idée d'être en contact avec l'autre et on se convainc que rien ni personne ne pourra rétablir la relation.

LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE, BIEN AU-DELÀ D'UN CONFLIT DE TRAVAIL

Le harcèlement se définit comme une conduite vexatoire se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés. Cette conduite porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de l'employé.

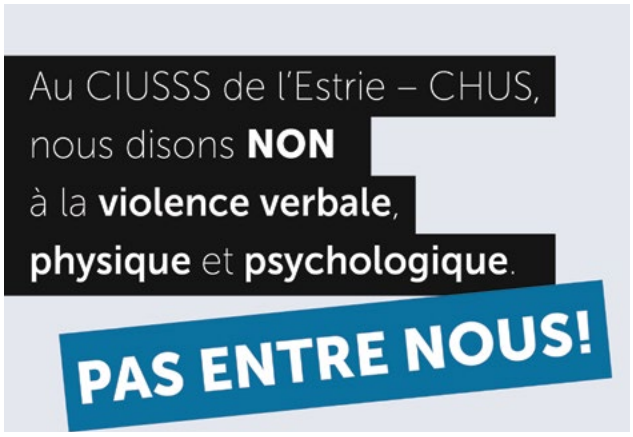
On établit qu'une conduite est vexatoire lorsqu'on évalue qu'une autre personne, placée dans la même situation, trouverait aussi cette conduite vexatoire. Une seule conduite grave peut également constituer du harcèlement si elle produit un effet nocif continu sur la personne.

Qu'il s'agisse d'un conflit ou de harcèlement psychologique, rappelez-vous qu'il est possible de faire cesser les comportements blessants et de rétablir une saine collaboration. Parlez-en à votre supérieur immédiat ou faites le 819 348-3838 pour obtenir de l'information et du soutien.

Annie Mercier,
COORDONNATRICE DES SERVICES DE PROXIMITÉ, SOUTIEN À LA TRANSFORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DES PERSONNES ET DE L'ORGANISATION

N'EST PAS DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE :

- la gestion courante de la discipline et du rendement au travail. Exemple : le patron de Mélodie lui impose une mesure disciplinaire parce qu'elle a enfreint une directive claire;
- un conflit au travail. Exemple : Maxime, qui est chef d'équipe, n'aime pas travailler avec Judith parce qu'elle remet ouvertement en question sa façon d'organiser le travail dans l'équipe et n'en fait qu'à sa tête.



Voir la politique dans l'**intranet | Espace employés | Santé, sécurité, bien-être et reconnaissance | Civilité, harcèlement et violence**

CENTRAIDE : La campagne 2017 est lancée!

Plusieurs d'entre nous peuvent se permettre des plaisirs, privilèges et loisirs. Hélas, ce n'est pas le cas de dizaines de milliers de personnes de notre communauté…

La publicité interne de la campagne Centraide 2017 vous invite donc à mettre de côté une dépense équivalente à environ 26 $ pour la remplacer par un don de 1 $ par paie au profit de nombreux organismes qui soutiennent la réussite des jeunes, assurent l'essentiel, brisent l'isolement et bâtissent des milieux de vie rassembleurs.

Consultez dès maintenant l'**intranet | Espace employés | Centraide** et faites votre don pour nous aider à atteindre notre objectif collectif de 80 000 $!

Stationnement : nouveaux équipements et plus d'options

À compter du mois d'octobre et de façon graduelle, de nouveaux horodateurs seront mis en place dans les installations payantes du territoire. Cela marquera une nouvelle étape dans l'harmonisation du fonctionnement et de la tarification des stationnements.

L'arrivée de ce type d'équipement amènera certains changements dans les habitudes d'utilisation des usagers et des visiteurs. Notons entre autres :

- l'entrée du numéro d'immatriculation plutôt que celui de la stalle de stationnement pour procéder au paiement;
- les 30 minutes gratuites;
- les tarifs modulés;
- le paiement associé à un véhicule plutôt qu'à un espace, ce qui permet la transférabilité du permis d'une installation à une autre;
- le retrait des horodateurs situés à l'intérieur pour les placer à l'extérieur;
- le retrait des guérites;
- la disponibilité d'une application mobile permettant d'ajouter du temps à son permis sans se déplacer;
- la vente de blocs de passage, de permis mensuels et annuels à des coûts avantageux.

Rappelons que la gestion des stationnements pour l'émission des permis et des contraventions, le contrôle des accès, la perception des paiements, la fourniture, l'installation et l'entretien des équipements ainsi que la signalisation sur panneaux ont été confiées à la Société Parc-Auto Québec (SPAQ). De son côté, le CIUSSS de l'Estrie — CHUS demeure maître de l'aménagement, de la réfection, de la politique et des règlements, de la tarification ainsi que des revenus.

Des activités de communication spécifiques à chaque RLS seront déployées lors du changement des équipements dans les installations au cours de l'automne.

Kim Houle,
ADJOINTE AU DIRECTEUR DES SERVICES TECHNIQUES

Résultats du sondage sur le climat et la satisfaction au travail

À l'hiver 2017, quelque 5000 personnes ont fait grimper la température en répondant au sondage CELCIUSSS de l'Estrie — CHUS, un taux de participation global de 29 %. Certaines directions (davantage administratives) et certains titres d'emplois affichant même des taux supérieurs à 50 %.

Grandes FORCES	Zones de VULNÉRABILITÉ	Zones d'AMÉLIORATION
• **Engagement clientèle** : les répondants désirent offrir des soins et des services de qualité. • **Implication et réalisation** : les répondants sont engagés au travail et souhaitent le meilleur pour l'organisation. • **Habilitation psychologique** : les répondants prennent des initiatives et mettent leurs compétences à profit. Leur travail signifie beaucoup pour eux. • **Leadership du gestionnaire** : les relations avec le gestionnaire sont respectueuses, sa présence dans les équipes est importante et son soutien apprécié.	• **Communication** : la circulation de l'information manque de fluidité dans l'organisation; il parfois difficile d'obtenir la bonne information au bon moment. • **Épuisement émotionnel** : les répondants vivent quelquefois une fatigue émotionnelle causée par leur travail. • **Conflits de rôle** : plusieurs répondants font souvent face à des instructions de travail contradictoires ou incompatibles. • **Leadership organisationnel** : la majorité des répondants sont incertains de la capacité de l'organisation à instaurer une vision claire et partagée.	• **Perception de surcharge** : les répondants ont souvent l'impression que leur charge de travail est difficile à gérer (cause de stress). • **Gestion des changements** : la majorité des répondants comprennent mal la légitimité et la nécessité des changements. Ils désireraient davantage de soutien en quantité et en qualité.

À partir des constats et des quelque 2000 commentaires recueillis, l'organisation travaillera sur trois pistes d'action pour améliorer le climat et la satisfaction au travail :

- reconnaître et consolider les forces;
- rendre la communication plus fluide;
- réduire les conflits de rôle.

Dès la fin de l'automne, un plan d'amélioration organisationnel sera élaboré et déployé dans chaque direction. Merci à tous de vous engager dans la qualité des soins et des services et de créer un climat de travail des plus agréables!

Bruno Petrucci,
DIRECTION DE LA QUALITÉ, DE L'ÉVALUATION, DE LA PERFORMANCE ET DE L'ÉTHIQUE

Gilles Michaud,
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES JURIDIQUES

INFO-BIBLIO

Les lectures du mois

MICROSOFT ACCESS 2010
ÉDITIONS ENI, 2010

Livre de référence présentant l'ensemble des fonctionnalités de ce système de gestion de bases de données relationnel.

LE GUIDE INFO-PARKINSON : VIVRE AU QUOTIDIEN AVEC LA MALADIE DE PARKINSON
PARKINSON QUÉBEC, BROQUET, 2016

Cet ouvrage donne des réponses aux questions les plus fréquemment posées et propose des stratégies d'intervention afin de permettre aux personnes atteintes de la maladie de Parkinson de profiter de la vie.

SOINS INFIRMIERS - SANTÉ MENTALE ET PSYCHIATRIE. 2e ÉDITION
KATHERINE M. FORTINASH ET AUTRES, CHENELIÈRE ÉDUCATION, 2016

Nouvelle édition entièrement revue afin de la rendre conforme au DSM-5. Conçue avec le souci de proposer un contenu accessible, concret et axé sur les pratiques infirmières québécoises.

INTRODUCTION À LA PLEINE CONSCIENCE
SOUS LA DIRECTION DE ESTELLE FALL, DUNOD, 2016

La pratique de la pleine conscience (ou *mindfulness*) a pour objectif de nous aider à rester au contact de ce que nous vivons, à prendre pleinement conscience de nos pensées, émotions et actions. L'effet bénéfique de la pratique de la pleine conscience a été démontré dans de nombreux domaines. De plus en plus de gens se tournent vers ce type de pratique et l'on voit d'ailleurs fleurir les ouvrages sur la méditation destinés au grand public.

Guillaume Baillargeon,
TECHNICIEN EN DOCUMENTATION

Pouvez-vous reconnaître votre stress?

Ce qui vous stresse est différent de ce qui stresse votre voisin. Mais la recette du stress est universelle. Pour qu'une situation soit stressante, un ou plusieurs des éléments suivants doivent caractériser la situation.

LE CINE, OU LES INGRÉDIENTS DU STRESS

MENACE	SENTIMENT
CONTRÔLE FAIBLE	Vous sentez que vous n'avez aucun ou très peu de contrôle sur la situation.
IMPRÉVISIBILITÉ	Quelque chose de complètement inattendu se produit, ou vous ne pouvez savoir à l'avance ce qui va se produire.
NOUVEAUTÉ	Quelque chose de nouveau que vous n'avez jamais expérimenté se produit.
EGO MENACÉ	Vos compétences et votre ego sont mis à l'épreuve. On doute de vos capacités.

[1]*Source : Centre d'études sur le stress humain (stresshumain.ca)*

ANTICIPER UNE SITUATION STRESSANTE PEUT PARFOIS ÊTRE PIRE QUE VIVRE LA SITUATION ELLE-MÊME, CAR VOUS RUMINEZ CONTINUELLEMENT TOUT EN SÉCRÉTANT LES HORMONES DU STRESS.

Les situations qui impliquent le CINE provoquent la sécrétion d'hormones du stress, de même que le simple fait d'anticiper ces situations. Voici un exemple : lors de vos réunions hebdomadaires de travail, un collègue vous reprend et vous réprimande. Conséquence, vous anticipez ce stress dès le lundi après-midi, et peut-être même dès le lundi matin ou le dimanche soir.

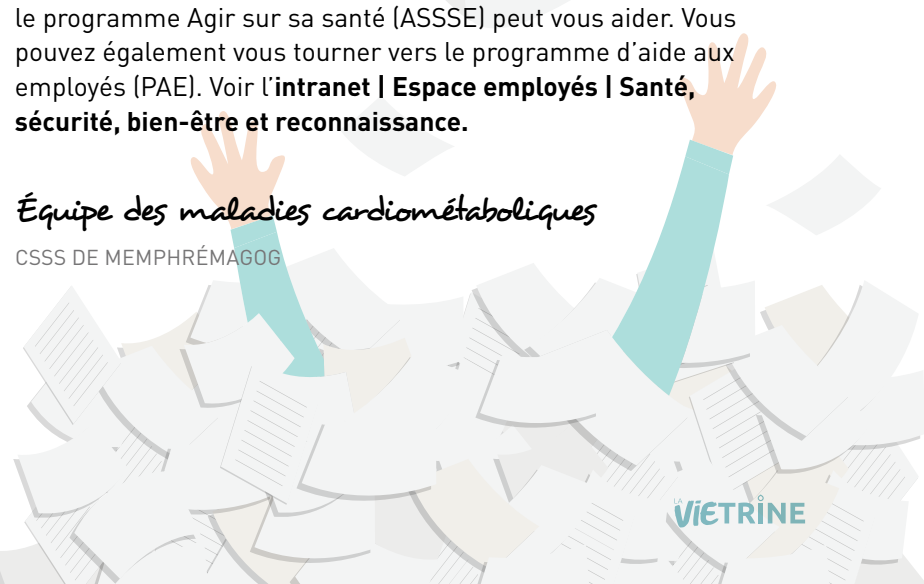
À TESTER!

Sautez dans les airs une quinzaine de fois, puis posez votre main sur votre poitrine et ressentez votre respiration. C'est exactement ce qui se produit quand votre corps déclenche une réponse au stress.

Chacun gère son stress différemment. Il n'y a pas de façon universelle de le faire.

Si vous avez trop de CINE dans votre vie et avez besoin de soutien, le programme Agir sur sa santé (ASSSE) peut vous aider. Vous pouvez également vous tourner vers le programme d'aide aux employés (PAE). Voir l'**intranet | Espace employés | Santé, sécurité, bien-être et reconnaissance.**

Équipe des maladies cardiométaboliques
CSSS DE MEMPHRÉMAGOG



Les artisans de la programmation Santé, bien-être et reconnaissance

Avec la tenue ce 26 octobre du Gala d'excellence, l'ensemble de la nouvelle programmation Santé, bien-être et reconnaissance du CIUSSS de l'Estrie — CHUS aura été mis en œuvre 18 mois seulement après son lancement. Le résultat d'un beau travail d'équipe!

LA DIRECTION ADJOINTE DU SOUTIEN À LA TRANSFORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DES PERSONNES ET DE L'ORGANISATION DE LA DRHCAJ

Elle propose les orientations et veille à la mise en œuvre de la programmation. Elle est responsable de la planification des activités de santé physique et psychologique, ainsi que de la gestion du programme d'aide aux employés et du développement de l'offre de rabais corporatifs.

LE COMITÉ CONSULTATIF

Composé d'une quinzaine de personnes représentatives du territoire, ce comité contribue au déploiement de la programmation. « Ces personnes ont à cœur la santé et le mieux-être de leurs collègues. Elles sont nos yeux et nos oreilles sur le terrain », souligne Josée Paquette, directrice adjointe à la DRHCAJ et animatrice de ce comité.

« Elles nous sensibilisent aux réalités locales et aux commentaires provenant de leur entourage. Leur apport est précieux afin que les services et les activités soient les plus adaptés possible à notre nouvelle réalité ». La liste des personnes composant ce comité est disponible dans l'intranet (voir l'encadré ci-contre pour l'emplacement exact).

Annie Mercier, coordonnatrice des Services de proximité; Karine Laflamme, conseillère cadre aux Services de proximité

Absentes : Josée Paquette, directrice adjointe – Soutien à la transformation et au développement des personnes et de l'organisation; Marie-France Thibeault, chef d'équipe au Service des communications et responsable de l'organisation des événements

LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

Il assure la circulation de l'information et l'organisation des grands événements. Dans un contexte de transformation, avec 17 000 employés sur un vaste territoire, c'est tout un défi! « Les événements n'exigeaient pas autant de logistique dans les anciens établissements. Nous testons de nouvelles formules tout en sondant les participants pour bonifier les prochaines activités. C'est motivant de trouver des façons créatives de faire plaisir aux gens! », décrit Marie-France Thibeault, responsable de l'organisation des événements au Service des communications.

LE SERVICE DE PROXIMITÉ

L'équipe qui travaille au sein de ce service permet l'accès à une liste évolutive de rabais corporatifs, à une programmation d'activités variées, à un programme d'aide aux employés, ainsi qu'à des ateliers et conférences gratuits.

L'INTRANET : POUR TOUT CONNAÎTRE SUR LA PROGRAMMATION RECONNAISSANCE, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Activités de santé physique et psychologique
Programmation deux fois par année, à l'automne et à l'hiver. Prochaine inscription en décembre.

Programme d'aide aux employés (PAE)
Depuis le 1er février 2017, Morneau Sheppell est l'unique fournisseur de ce service au CIUSSS de l'Estrie — CHUS.

Cours de préparation à la retraite
Conférences et ateliers offerts tout au long de l'année par La Capitale et Desjardins.

Rabais corporatifs
Plus de cinquante partenaires à ce jour, partout sur notre territoire. Une liste évolutive à consulter régulièrement!

Activité du temps des Fêtes
Prochain spectacle le 14 décembre au Centre culturel de l'Université de Sherbrooke. Billets en vente prochainement. Voir infos au dos du journal. Surveillez aussi *La VIEtrine express* et l'intranet!

Activité reconnaissance pour les 20 ans de service et les retraités
Deuxième édition en mai 2018.

Gala d'excellence
Le 26 octobre 2017 au Delta de Sherbrooke. Voir infos au dos du journal.

POUR TOUT SAVOIR, VISITEZ L'**INTRANET | ESPACE EMPLOYÉS | SANTÉ, SÉCURITÉ, BIEN-ÊTRE ET RECONNAISSANCE.**

La reconnaissance organisationnelle est fermement soutenue par la direction et tous les gestionnaires. C'est une valeur essentielle pour notre établissement. C'est aussi grâce au travail et à la créativité de plusieurs autres personnes – et aussi à un brin de folie parfois! – que des services sont déployés et que des activités sont organisées pour le personnel.

Julie Drouin,
CONSEILLÈRE EN EN COMMUNICATION

Une découverte pour combattre une forme agressive de cancer de la vessie

Jeffrey Leyton et Robert Sabbagh, professeurs-chercheurs à la Faculté de médecine et des sciences de la santé (FMSS) de l'Université de Sherbrooke et au Centre de recherche du CHUS (CRCHUS), ont fait une découverte prometteuse en lien avec le cancer de la vessie infiltrant le muscle. Ils ont réussi à identifier une protéine qui joue un grand rôle dans la propagation de ce cancer agressif.

Cette protéine connue sous le nom de récepteur alpha de l'interleukine-5 (IL-5Rα) est présente de façon importante dans les cellules tumorales qui envahissent le muscle de la vessie du patient, et en faible quantité lorsque le muscle de la vessie n'est pas attaqué par le cancer. En combinant des anticorps reconnaissant cette protéine avec des radio-isotopes ou des traitements de chimiothérapie, l'équipe de recherche a réussi respectivement à imager et à détruire le cancer de la vessie infiltrant le muscle.

Jeffrey Leyton

Robert Sabbagh

Cela laisse entrevoir des avenues prometteuses dans le diagnostic et le traitement de ce type de cancer.

Les deux professeurs-chercheurs sont les premiers à identifier cette protéine, et leur découverte a fait l'objet d'un article en mai 2017 dans le prestigieux journal *OncoImmunology* (Michel Paquette et coll.).

Cette découverte n'aurait pu être possible sans la précieuse collaboration de Marie-Claude Battista, responsable scientifique de l'unité de recherche clinique et épidémiologique, ainsi que de la Dre Nadia Ekindi, uropathologiste, et de son résident Luis-Guillermo Vilera-Perez.

Mélissa Letendre Lapointe,
CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

Nouveau directeur scientifique au FRQS

Le professeur-chercheur Serge Marchand vient d'être nommé directeur scientifique du Fonds de recherche du Québec – Santé (FRQS). Le Conseil des ministres du gouvernement du Québec a annoncé sa nomination, en vigueur depuis le 29 août dernier.

« C'est un immense honneur pour moi d'occuper ce poste, souligne avec enthousiasme Serge Marchand, qui cumule 30 ans de carrière en recherche universitaire. « Je compte exercer une direction collaborative auprès de mes collègues. L'augmentation du financement du FRQS nous place dans une situation favorable. Nous devons utiliser ce momentum pour poursuivre le développement de notre leadership national et international en santé au Québec. »

Le directeur scientifique du FRQS a un rôle de premier plan dans le développement de partenariats et d'alliances avec les milieux de la recherche et gouvernementaux, et les secteurs public et privé aux plans provincial, canadien et international.

DES RECHERCHES POUR MIEUX COMPRENDRE LA DOULEUR CHRONIQUE

Professeur-chercheur au CRCHUS et à la FMSS de l'Université de Sherbrooke, Serge Marchand, Ph. D. en neurosciences, possède une feuille de route impressionnante en recherche. Il a grandement contribué à la création de l'axe Inflammation-Douleur au CRCHUS, sous lequel il continue de mener des projets de recherche sur la douleur chronique. Récipiendaire de nombreux prix en recherche, il est une figure de proue dans le domaine. Il est d'ailleurs l'auteur d'une centaine d'articles scientifiques sur le sujet et il a prononcé plus de 100 conférences dans des congrès internationaux.

Serge Marchand. Crédit photo : UdeS

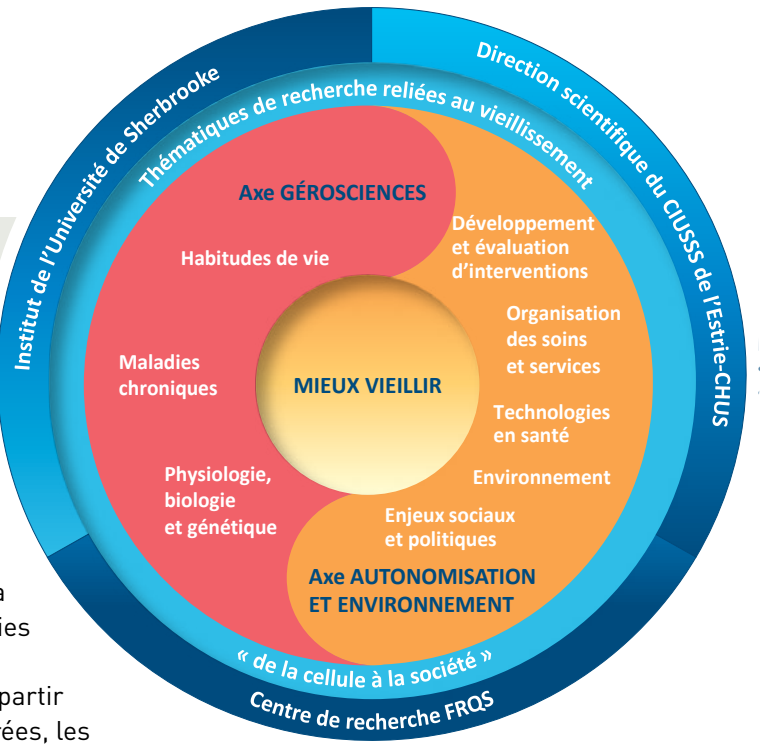
Les travaux de recherche de M. Marchand visent à mieux caractériser le rôle des mécanismes neurophysiologiques du développement, de la persistance et du traitement des douleurs chroniques. En faisant le lien entre la recherche fondamentale et clinique, ces recherches permettent de développer des outils diagnostiques plus précis et d'adopter des traitements plus efficaces.

Texte adapté par :
Érika Huot-Villeneuve,
CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

Source : Université de Sherbrooke

Mieux vieillir : le CdRV se transforme

Le Centre de recherche sur le vieillissement (CdRV) a mené un vaste exercice de planification stratégique piloté par la directrice scientifique Nicole Dubuc. Désormais, le Centre concentrera son expertise autour du mieux vieillir, en réunissant les projets d'une cinquantaine de chercheurs sous deux nouveaux axes au lieu de trois.



Cette nouvelle structure vise à accentuer l'approche interdisciplinaire des projets, déjà fortement ancrée dans l'approche du CdRV. « L'idée, indique Nicole Dubuc, est d'organiser la recherche pour répondre aux enjeux démographiques, aux changements de société et aux impacts du vieillissement, des thèmes omniprésents au plan international. » Ces axes serviront de pierre angulaire pour établir des partenariats ou le recrutement de nouveaux chercheurs. « La table est mise pour accueillir une nouvelle génération de chercheurs en vieillissement », ajoute-t-elle.

AXE GÉROSCIENCES
DIRECTRICE DE L'AXE : MÉLANIE PLOURDE

L'axe Gérosciences s'efforce de comprendre comment l'interaction entre divers systèmes biologiques, physiologiques, génétiques et nos habitudes de vie mène à l'apparition de diverses maladies chroniques, ou de situations d'incapacités et de fragilité. À partir des connaissances ainsi générées, les chercheurs mettent au point des approches novatrices visant la prise en charge de ces situations problématiques.

AXE AUTONOMISATION ET ENVIRONNEMENT
DIRECTRICE DE L'AXE : MÉLANIE LEVASSEUR

L'axe Autonomisation et Environnement s'intéresse au développement et à l'évaluation d'interventions de soins et de l'organisation de services. Les chercheurs veulent mieux comprendre l'apport des technologies en santé ainsi que les enjeux sociaux, politiques et environnementaux, afin de mieux répondre et de s'adapter aux besoins des personnes vieillissantes dans l'ensemble de leur environnement de vie, d'avoir un impact sur leur autonomie et de favoriser leur participation sociale.

Laurent Fontaine,
CONSEILLER EN COMMUNICATION

Projet Baromètre : les collaborations s'intensifient en France

Huit établissements français[1] du domaine de la santé mentale, de la psychiatrie et des services sociaux s'intéressent au Projet Baromètre, l'outil numérique collaboratif mettant en lumière les forces et les progrès de la personne dans sa communauté, en vue d'un rétablissement. L'outil a été développé par l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (IUPLSSS).

Parmi les huit établissements figure le centre collaborateur de l'Organisation mondiale de la santé pour la recherche et la formation en santé mentale (CCOMS). Situé à Lille, le CCOMS est une référence internationale dans l'intervention en santé mentale. Dès 2018, l'ensemble des secteurs santé mentale - psychiatrie de cette région utilisera le Projet Baromètre à titre expérimental. « L'outil suscite de l'intérêt pour sa capacité à soutenir l'évaluation de la qualité de vie et l'accompagnement des usagers », dit Georges-Charles Thiebaut, adjoint scientifique de l'IUPLSSS.

UNE COMMUNAUTÉ INTERNATIONALE D'UTILISATEURS

L'IUPLSSS souhaite construire autour du Projet Baromètre une communauté internationale d'utilisateurs : « Dans plusieurs pays, on sent une volonté de passer d'une vision centrée sur les problèmes, qui suppose de faire entrer les usagers dans les cases du système, à une autre vision où ce sont plutôt les soins et les services qui s'adaptent en fonction des usagers », poursuit M. Thiebaut.

Ces avancées sont le fruit d'une tournée menée par cinq membres de l'IUPLSSS : le directeur scientifique Paul Morin, le directeur adjoint Sébastien Carrier, l'adjoint au directeur scientifique Georges-Charles Thiebaut, la chercheuse d'établissement Lara Maillet et le coordonnateur du projet baromètre Pierre-Luc Bossé. Ils sont intervenus à la 6e édition des Rencontres scientifiques universitaires Montpellier-Sherbrooke, ainsi qu'au Laboratoire éducation et pratiques de santé (LEPS) de l'Université Paris XIII.

Ces 5 et 6 décembre, l'IUPLSSS accueillera d'ailleurs des partenaires français de l'Université Paris XIII pour la journée thématique qu'il organise sur les interventions et les soins de proximité, à l'occasion des Journées annuelles de santé publique à Québec.

Laurent Fontaine,
CONSEILLER EN COMMUNICATION

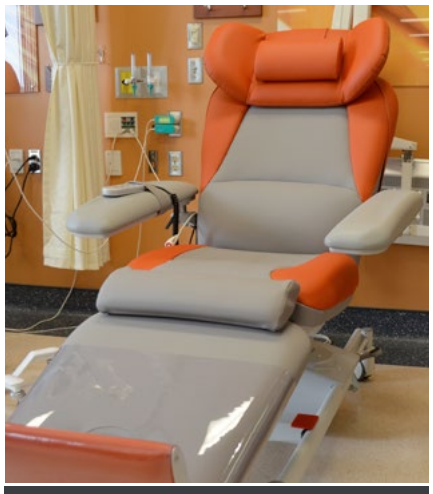
[2] La Fondation John Bost, l'hôpital Barthélémy Durand, le SAVA, le CREPSI, le CCOMS et l'EPSM de Lille, le CHRU de Tours, le CHS de la Savoie

Important investissement à Coaticook

La Fondation du CSSS de la MRC-de-Coaticook investira plus de 142 000 $ pour améliorer l'expérience usager, rehausser la qualité, l'efficience ainsi que la sécurité des soins et des services. Les investissements concernent l'urgence, le CHSLD, la radiologie et les services d'orthophonie. Espaces rénovés et mieux adaptés, achat d'appareils médicaux et ajout d'équipements plus performants figurent parmi les projets.

« La Fondation du CSSS de la MRC-de-Coaticook fait partie des précieux partenaires du CIUSSS de l'Estrie — CHUS. Encore une fois, vous démontrez votre volonté profonde d'agir pour et avec l'usager, sa famille et ses proches et témoignez de votre engagement à contribuer au mieux-être de la population du territoire », a précisé Johanne Turgeon, présidente-directrice générale adjointe du CIUSSS de l'Estrie — CHUS, lors de l'annonce officielle.

Dans l'ordre habituel : Johanne Turgeon, PDG adjointe du CIUSSS de l'Estrie — CHUS; Nancy Couture, présidente du C. A. de la Fondation du CSSS de la MRC-de-Coaticook; Janelle et Andréanne Perron du Domaine du rénovateur - Home Hardware de Coaticook, grand donateur de la fondation



Un des cinq fauteuils de traitement achetés grâce au don de M. Wells.

M. Wells et la plaque commémorative créée qui souligne sa générosité.

Don pour le confort des patients recevant de la chimiothérapie

Savez-vous ce qu'est un don dédié? Il s'agit d'un montant d'argent que l'on investit dans un domaine ou une cause qui nous tient particulièrement à cœur. Pour, par exemple, acheter de l'équipement spécialisé ou soutenir la recherche et l'enseignement.

C'est ce type de don qui a permis d'acheter cinq nouveaux fauteuils destinés aux patients qui reçoivent des traitements de chimiothérapie à l'Hôpital Fleurimont. M. Jean-Pierre Wells, résidant de Bedford, souhaitait que les usagers du centre de chimiothérapie puissent obtenir leurs traitements dans un environnement confortable. Il a fait un don de 27 000 $ aux auxiliaires bénévoles de l'Hôpital Fleurimont dans le but d'acheter de nouveaux fauteuils. Merci de votre générosité M. Wells! (Voir le texte sur les auxiliaires bénévoles en page 8.)

Brunch-bénéfice à Bedford

Le 21 mai 2017, la Fondation Lévesque-Craighead, en collaboration avec les Chevaliers de Colomb de Bedford, a tenu un brunch-bénéfice qui a permis de recueillir 5000 $. L'argent amassé servira à améliorer les services de santé à Bedford.

Merci aux généreux donateurs ainsi qu'à la population de Bedford et de la région de leur grande participation : 400 repas ont été servis.

Mélissa Letendre Lapointe et Marlène Audit,

CONSEILLÈRES EN COMMUNICATION

De gauche à droite : Pierre Lévesque, administrateur; Christiane Granger, présidente; Christine Tougas, administratrice de la Fondation Lévesque-Craighead; Gilles Lemaire des Chevaliers de Colomb

PLUSIEURS ACTIVITÉS AU PROFIT DE NOS FONDATIONS SONT À VENIR.

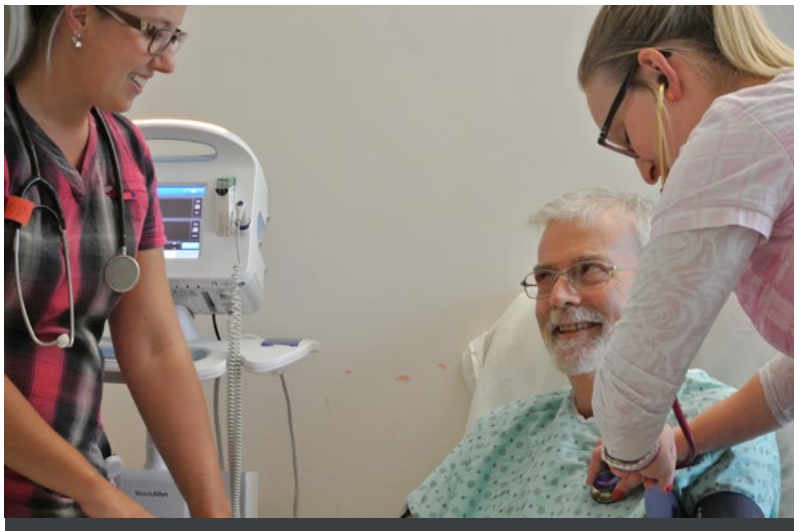
Vous pouvez vous inscrire à l'avance à plusieurs d'entre elles. Consultez le calendrier des activités sur le site Web : **santeestrie.qc.ca/fondations**

Parce que chaque usager est important

En juin 2016, le conseil d'administration a instauré le comité d'éthique clinique et organisationnelle du CIUSSS de l'Estrie — CHUS. Il remplace les comités d'éthique des anciens établissements. Voici un premier témoignage un des engagements de notre nouveau code d'éthique : **La collaboration des usagers et leurs proches.** ***Surveillez les autres dans les prochaines parutions!***

M. Denis Loubier a été hospitalisé au 3e étage soins intensifs, puis au 9e-10eC de l'Hôpital Fleurimont après une chirurgie cardiaque. Curieux de nature, il a toujours échangé avec le personnel sur les soins ou les médicaments à recevoir. « Je ne suis pas un numéro, je fais équipe avec le personnel clinique. Pas question de prendre un médicament sans explication. Je veux comprendre ce qui m'arrive. C'est ma santé et je veux la gérer. Toute personne devrait se responsabiliser quant à son état de santé et collaborer avec les équipes de soins. C'est à notre avantage! »

M. Loubier en est si convaincu qu'il a pris sous son aile l'autre patient qui partageait sa chambre et qui n'osait pas, lui, poser des questions. Il lui a proposé de l'aider à exprimer ses besoins et ses inquiétudes. « Nous sommes tellement démunis devant la maladie et les incertitudes qu'elle provoque. Nous comptons sur les médecins et le personnel pour nous accompagner et nous rassurer durant ces moments difficiles », commente-t-il.



L'infirmière Chanel Leroux et l'infirmière auxiliaire Carole-Anne Glaude prennent les signes vitaux de M. Denis Loubier.

Flore Béland et David Roussel, chefs de service du 3e étage soins intensifs et des 9e-10eC, sont persuadés que la guérison s'accélère vraiment lorsque les usagers et leurs proches participent aux soins. Avec leur collaboration, les équipes peuvent élaborer des plans de soins individualisés et faciliter l'apprentissage de certaines techniques ou soins (pansement, habitudes alimentaires, protection sternale…).

« LA GUÉRISON S'ACCÉLÈRE VRAIMENT LORSQUE L'USAGER PARTICIPE AUX SOINS. »

Avant sa tournée aux soins intensifs, le Dr Mohamed Abdel Halim consulte le dossier des patients pour évaluer leur état de santé. Il discute du plan thérapeutique avec son résident, puis rencontre chaque patient avec une infirmière et leur explique l'évolution de leur état et la suite des traitements. « Nous prenons le temps d'écouter les questions et inquiétudes. Nous leur disons qu'il est normal d'avoir mal ou de ne pas ressentir la faim après une chirurgie. Cela les rassure et réduit leur anxiété. Nous présentons à la famille l'état de situation et lui demandons de soutenir son proche », rapporte le Dr Halim. Ces moments privilégiés aident souvent à comprendre les volontés d'un usager en matière de soins.

David Roussel, Flore Béland et le Dr Mohamed Abdel Halim. Absente : Julie Gladu

« Nous soignons les patients comme s'ils étaient des parents, en respectant leur rythme et en vérifiant leur compréhension des soins prodigués. Les soins sont ainsi plus humains et la communication est basée sur l'écoute », concluent ces trois professionnels.

POUR ASSURER DES SOINS ET SERVICES HUMAINS ET DE QUALITÉ, UN USAGER OU UN PROCHE ACCEPTE DE :

- se responsabiliser envers son état de santé;
- collaborer aux soins et services;
- entretenir des relations respectueuses avec le personnel et les autres usagers;
- faire connaître ses volontés quant aux soins à recevoir.

CONSULTEZ LE CODE D'ÉTHIQUE SUR **SANTEESTRIE.QC.CA.**

Sophie Brisson,
CONSEILLÈRE EN ÉTHIQUE

France Champagne,
CONSEILLÈRE EN COMMUNICATION

124 candidatures pour le premier gala d'excellence!

Les membres du comité de sélection ont analysé en août les 124 candidatures déposées dans les six catégories. Ils ont eu la lourde tâche de choisir **trois lauréats par catégorie** en plus de déterminer **trois mentions spéciales** parmi tous les projets reçus.

En septembre, les personnes ou les équipes dont la candidature a été déposée recevront un objet symbolique marquant leur statut de candidat. Nous ferons aussi des photos et des vidéos pour promouvoir ces bons coups au cours de l'année et pour présenter les lauréats lors de la soirée qui aura lieu au Delta de Sherbrooke, le 26 octobre.

Considérant le nombre important de candidatures déposées et la capacité de la salle, la présence au gala se fera seulement sur invitation. Consultez la liste des candidatures reçues dans l'intranet et surveillez l'édition spéciale de la VIEtrine sur les candidats et les lauréats 2017!

Comité santé, bien-être et reconnaissance

Mario Jean le 14 décembre!

Vous nous l'avez dit dans un sondage l'année dernière : vous aimez rire! Le comité organisateur a donc choisi Mario Jean – une valeur sûre! – pour le spectacle de cette année. Celui-ci aura lieu à la salle Maurice O'Bready du Centre culturel de l'Université de Sherbrooke le **jeudi 14 décembre à compter de 19 h 30.** La première partie sera assurée par Dorothy Rhau, humoriste de la relève.

Parce que vous nous l'avez aussi demandé : attente à l'intérieur pour l'inscription, durée plus longue du spectacle (première partie de 30 minutes et spectacle principal de 60 minutes), entracte afin de favoriser les échanges entre collègues et ajout de personnel pour diriger les gens dans les stationnements.

La vente de billets débutera le lundi 23 octobre dans l'intranet. Planifiez une soirée divertissante avec les membres de votre équipe!

Jusqu'à 19 % de rabais exclusif additionnel
sur vos assurances auto, habitation et véhicules de loisirs parce que vous êtes employé du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Dany Nadeau
Agent en assurance de dommages des particuliers

819 475-1752
lacapitale.com/ciusssestrie

La Capitale
Assurances générales

Cabinet en assurance de dommages. En tout temps, seul le contrat d'assurance précise les clauses et modalités relatives à nos protections. Certaines conditions et exclusions s'appliquent.