

## Sommaire

LE RÉSEAU SENTINELLES – TOUS ENSEMBLE  
POUR LA PRÉVENTION DU SUICIDE .....1

INAUGURATION DU LOCAL DE FORMATION  
PDSB AU CSSS... UNE BELLE RÉALISATION! .....1

L'ANIMATION DU MILIEU DE VIE,  
C'EST L'AFFAIRE DE TOUT LE MONDE .....2-3

SE LAVER LES MAINS, C'EST BIEN...  
AU BON MOMENT, C'EST MIEUX! .....4

PROMOUVOIR UN ENVIRONNEMENT  
SANS ABUS, VIOLENCE ET HARCÈLEMENT .....4

Centre de santé et de services sociaux  
Lucille-Teasdale

## Le Réseau sentinelles – *tous ensemble pour la prévention du suicide*

Le 4 février dernier, dans le cadre de la Semaine nationale de prévention du suicide, le **Réseau sentinelles en prévention du suicide dans l'Est de Montréal** organisait une activité de type « 5 à 7 » pour les sentinelles et les partenaires impliqués dans ce projet. Une quarantaine de personnes ont participé à cet événement. Cette rencontre était l'occasion pour les partenaires de faire connaissance entre eux et d'échanger sur leurs expériences respectives. Nous avons aussi profité de cette occasion pour lancer le tout nouveau bulletin de liaison du Réseau sentinelles.

Depuis plus d'un an, le CSSS Lucille-Teasdale et le Centre de crise de L'Entremise, travaillent à l'implantation d'un réseau sentinelles en prévention du suicide dans l'Est de Montréal, et ce, en étroite collaboration avec le CSSS de St-Léonard et de St-Michel et le CSSS de la Pointe-de-l'Île.

La stratégie des réseaux sentinelles se développe dans plusieurs régions du Québec et les objectifs de cette stratégie sont :

- D'augmenter le nombre de personnes capables de reconnaître une personne suicidaire et la référer vers les ressources d'aide appropriées ;
- De faire connaître les ressources d'aide du milieu ;
- De contribuer aux efforts de prévention du suicide dans son milieu ;
- De permettre à un ensemble de personnes de s'engager dans un mouvement de solidarité.

En d'autres termes, la mise en place d'un tel réseau vise à renforcer les liens entre les membres d'une communauté et à augmenter la probabilité que les personnes suicidaires soient repérées, référées et aidées au moment opportun.

Les sentinelles agissent comme un relais entre les personnes suicidaires et les ressources d'aide. Les personnes qui acceptent de jouer le rôle de sentinelles dans leur milieu reçoivent une formation et un soutien.

Depuis juin dernier, plus d'une centaine de sentinelles ont été recrutées et formées et d'ici le 31 mars, ce nombre devrait atteindre 200. Ces personnes sont réparties dans 20 milieux différents. Les milieux recrutés sont aussi variés que des organismes communautaires, des cegeps, des carrefours jeunesse-emploi, etc.

Nous profitons de l'occasion pour remercier tous nos partenaires qui ont jusqu'à maintenant donné leur appui à l'implantation de ce réseau.

Nous tenons également à remercier notre équipe de formateurs qui est composée de : Kim Boyer et Jean Paulette du Centre de crise L'Entremise, Louise Plamondon et Victor Silva du CSSS de St-Léonard et de St-Michel et Jean-Claude Guilbault du CSSS de la Pointe-de-l'Île.

Enfin, nous tenons à souligner la qualité de l'engagement et l'enthousiasme contagieux de Michel Lefebvre qui assure à titre de chargé de projet la coordination et le développement du Réseau sentinelles pour l'Est de Montréal.

Pour en savoir plus au sujet du Réseau sentinelles, vous pouvez communiquer avec Michel Lefebvre au 514 254-9421 poste 288.

L'implantation du Réseau sentinelles est rendue possible grâce à une contribution financière de l'Agence de santé et de services sociaux de Montréal.

**David Poirier**

Chef d'administration de programmes, Centre de crise de L'Entremise



Michel Lefebvre, chargé de projet pour le Réseau Sentinelles

## Inauguration du local de formation PDSB au CSSS... *une belle réalisation!*

La Direction des ressources humaines a souligné avec enthousiasme, le 2 décembre dernier, l'inauguration du local de formation PDSB (Principes pour le Déplacement Sécuritaire des Bénéficiaires) au Centre d'hébergement Rousselot.

La concrétisation de ce projet a été rendue possible grâce à la collaboration de nombreux partenaires dont la Direction des services à la clientèle du Centre d'hébergement Rousselot, la Direction des services dans la communauté aux personnes en perte d'autonomie, La Direction des services techniques et le Service des approvisionnement. Le local, temporairement situé au centre d'hébergement Rousselot, permet de répondre dès maintenant au besoin de formation PDSB du personnel des CLSC et des centres d'hébergement. Dès l'automne 2010, les activités et les équipements seront transférés dans de nouveaux espaces prévus à cet effet au futur CLSC de Rosemont.

L'inauguration s'est déroulée dans le cadre d'une journée de ressourcement dédiée au regroupement des formateurs PDSB du CSSS et animée par les conseillers de l'ASSTSAS, mesdames Lisette Duval, Lucie Legault et monsieur Rafat Massad. Nous avons donc profité de cette activité et de la présence des représentants de l'ASSTSAS pour souligner l'engagement des formateurs PDSB comme partenaires en prévention de la santé et la sécurité du travail.



Le nombre de personnes présentes démontre bien l'intérêt et l'importance de la formation PDSB.

# L'animation du milieu de vie, c'

« Pour la quatrième année, en janvier 2010, la Direction de l'hébergement a rassemblé ses sept comités milieu de vie sous le thème : « L'animation, c'est l'affaire de tout le monde ».

Plus de 80 personnes regroupant des résidents, membres de famille, membres du personnel, bénévoles, représentants du conseil d'administration et des conseils professionnels se sont mobilisés afin de poursuivre ce grand chantier que représente l'actualisation des milieux de vie de qualité.

Madame France Mailhot, directrice générale adjointe et directrice de l'hébergement a souhaité la bienvenue à tous les participants et d'entrée de jeu, elle a remercié tous les artisans de ce grand projet de CŒUR très rassembleur qu'est le milieu de vie.

Parmi les conditions gagnantes favorisant le virage milieu de vie, il faut s'assurer de la volonté de la direction et encore une fois cette année, la direction de l'hébergement était très heureuse d'accueillir Monsieur Gary Furlong, directeur général du CSSS Lucille-Teasdale, qui est venu affirmer son adhésion aux grands principes directeurs d'un milieu de vie de qualité et son engagement à poursuivre cette démarche d'amélioration auprès des personnes hébergées en soins de longue durée.

Par la suite et sous le thème du rassemblement « L'animation, c'est l'affaire de tout le monde », les participants ont réfléchi sur le sens du mot « Animer » dont voici quelques éléments de définition : « douer de vie, douer de mouvement, communiquer son ardeur, son enthousiasme, prendre de la vivacité, de l'éclat... Animer, c'est non seulement créer des activités significatives mais aussi créer un climat, une atmosphère, un mode d'échanges et de relations, c'est créer une chaleur familiale ».

Certains diront qu'il s'avère difficile voire même impossible de faire vivre ces définitions et de transférer la théorie à la pratique, mais la preuve a été faite lors de la présentation du concours « J'anime le milieu de vie » qu'il est possible d'animer nos milieux de vie.

En janvier 2009, le concours « J'anime le milieu de vie » était lancé dans les 7 centres d'hébergement et comme il s'agissait d'une première année, les objectifs en termes de nombre de projet étaient plutôt modestes. Cependant nous avons été témoin tout au long de l'année 2009 d'un engouement exceptionnel pour « Animer nos milieux de vie » puisque 103 projets ont été réalisés pour les résidents.

Considérant que l'animation c'est l'affaire de tout le monde, des employés de différents titres d'emploi,

différents services et quarts de travail, des membres de famille et proches, des bénévoles ont créé un climat, une atmosphère, un mode d'échanges et de relations et une chaleur familiale ».

Entre autres, en brisant la routine du quotidien des résidents. Différentes catégories de projets ont vu le jour.

## Des projets :

- Récréatifs ;
- Soulignant les anniversaires ;
- À l'extérieur du centre ;
- Offrant conte, lecture et musique aux résidents ;
- Des soins esthétiques favorisant l'estime de soi ;
- Des décorations de chambre et d'aires communes agrémentant le visuel des résidents et créant une ambiance comme « chez soi » ;
- Et de nombreux projets partagés autour de collations ou repas spéciaux.

Enfin, lors du rassemblement 2010, la Direction de l'hébergement a confirmé l'importance de travailler en partenariat avec toutes les directions pour réussir ce grand projet de qualité de vie des résidents.

La qualité de vie s'associe aussi à la protection et à la sécurité des résidents et c'est la raison pour laquelle

## Voici des photos illustrant quelques projets :

### Centre d'hébergement J.-H.-Charbonneau



### Centre d'hébergement Robert-Cliche



### Centre d'hébergement Rousselot



### Centre d'hébergement Jeanne-le Ber



### Centre d'hébergement Éloria-Lepage



### Centre d'hébergement de la Maison



### Centre d'hébergement Marie-Rollet



# C'est l'affaire de tout le monde

nous avons eu le plaisir d'accueillir parmi nos conférencières Madame Germaine Ouellette, commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui nous a entretenus sur des aspects significatifs à améliorer en regard de l'application du code d'éthique.

Aussi, parmi nos partenaires invités, nous avons entendu Madame Christiane Morissette, conseillère en prévention des infections, nous parler de l'importance du lavage des mains pour assurer la sécurité des résidents. D'ailleurs, elle a profité de ce grand auditoire pour faire le lancement officiel de la Campagne nationale du lavage des mains.

Cette journée a aussi donné l'occasion aux participants de partager entre eux différentes réalisations puisque des kiosques étaient animés par chaque comité milieu de vie lors du dîner.

Ce fut donc une journée énergisante pour tous favorisant la poursuite de nos engagements. MERCI À TOUS et ENSEMBLE nous allons de l'avant dans cette démarche de qualité. Surveillez prochainement le lancement de la 2<sup>e</sup> édition du concours « J'anime le milieu de vie ».

**France Mailhot**

Directrice générale adjointe et directrice de l'hébergement

**Claire Girard**

Conseillère en milieu de vie

## Bravo aux gagnants du concours :

### Les belles de la Maison-Neuve

#### Centre d'hébergement De la Maison-Neuve

Brigitte Beaudry, éducatrice spécialisée  
Nathalie Brindle, préposée aux bénéficiaires  
Denis Lamarche, préposé aux bénéficiaires  
Martine Larivière, infirmière auxiliaire

### Soirée des carillons

#### Centre d'hébergement Éloria-Lepage

Sonia Bonenfant, infirmière auxiliaire  
Marlène Boulet, infirmière  
Ariane Fernandez  
Normand Langlois, préposé aux bénéficiaires  
Sophie Sénéchal, préposée aux bénéficiaires

### Les plantes et ses espèces

#### Centre d'hébergement J-Henri-Charbonneau

Carol Forgues, préposé aux bénéficiaires

### Exercice et jeux de ballon

Centre d'hébergement Jeanne-Le Ber  
Jean-François Lahaise, infirmier auxiliaire

### Les activités au quotidien

Centre d'hébergement Marie-Rollet  
Pauline Vandandaigue, préposée aux bénéficiaires

### Collations multiculturelles

Centre d'hébergement Robert-Cliche  
Fathia Rouan Rami, préposée aux bénéficiaires

### Bienvenue aux résidents

Centre d'hébergement Rousselot  
Nicole Courtois, préposée à l'entretien sanitaire

**Et le grand gagnant est :**  
le comité milieu de vie du Centre d'hébergement Rousselot.

## Voici ce groupe chanceux :



**mobiligo**

Centre de santé et de services sociaux  
Lucille-Teasdale

**VOYAGEZ  
FUTÉ**

Le transport durable,  
que des avantages pour tous.



## Quelles sont vos habitudes de transport ?

Le CSSS démontre son engagement à l'égard de l'environnement par l'adoption de mesures visant un développement durable.

Faites de même et **remplissez le sondage** afin d'évaluer vos besoins et vos habitudes de transport liées au travail.

Le sondage s'adresse à tous les employés et médecins du CSSS Lucille-Teasdale. **Date limite : 16 avril.**

### Vous pourriez remporter un des prix de participation suivants:

- 1 IPOD nano
- 11 IPOD shuffle (1 par installation)
- 1 carte mensuelle de transport de l'Agence métropolitaine de transport



**AMT**

Agence métropolitaine de transport

Le sondage peut être rempli en ligne sur le site intranet. Des versions papier sont disponibles dans chaque installation.



Neuve



# Se laver les mains, c'est bien... au bon moment, c'est mieux!



## Les 4 moments pour l'hygiène des mains



Le 14 janvier dernier, lors de la journée « Milieu de vie », le CSSS Lucille-Teasdale a officiellement lancé la Campagne canadienne de l'hygiène des mains!

Rappelons-nous que c'est en octobre 2007 que la campagne a débutée au Canada, grâce à la collaboration de l'Institut canadien pour la sécurité des patients, de l'Association pour la prévention des infections à l'hôpital et dans la communauté - Canada, d'Agrement Canada et de l'Agence de Santé publique du Canada. Le déploiement de la campagne canadienne succède à celle organisée en 2005, par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), sous le thème « À bon hygiène bons soins ».

Cette campagne d'hygiène des mains a été spécialement conçue pour les milieux de soins; nous devons maintenant l'adapter à notre réalité, soit à l'hébergement et les CLSC! Voilà un défi de taille que nous relèverons ensemble!

### Quand doit-on se laver les mains?

Depuis quelques années, les formations sur les pratiques de bases se sont multipliées en raison de l'émergence des bactéries et des alertes pandémiques. Maintenant que les pratiques de bases sont bien intégrées dans notre quotidien et que la grande majorité du personnel sait comment se laver les mains, une question demeure : Quand doit-on se laver les mains?

D'après les spécialistes, quatre moments sont cruciaux pour protéger l'usager :

1. Avant de toucher à l'usager ou à son environnement.
2. Avant une intervention aseptique (lors d'une ponction veineuse, changement d'un pansement, etc.).
3. Après un risque de contact avec du liquide organique.
4. Après un contact avec un usager ou son environnement.



### Se protéger individuellement avant tout

L'adaptation de la campagne dans les centres d'hébergement et dans les CLSC nous permet de cibler quatre moments spécifiques où nous devons nous protéger individuellement, et cela vaut pour tous, soit le personnel, les usagers, les visiteurs et les bénévoles.

1. Avant de manger.
2. Après avoir été aux toilettes.
3. Après s'être mouché.
4. Après une activité sociale.

### Adaptation et formation

Une année sera nécessaire pour mettre en place une campagne d'une telle envergure. Pour évaluer nos connaissances sur l'hygiène des mains, de la formation

## Le Trait d'union

Bulletin du CSSS Lucille-Teasdale

Comité de rédaction :  
Pierrette Boivin, *rédactrice en chef*  
Jean-François Beaulieu, Marilyn Doucet, Adrien Duval, Claire Girard et Suzanne Jalbert.  
Révisseur : Nathalie Paquette  
Réalisation graphique : Mardigrade

Le Trait d'union est le journal du CSSS Lucille-Teasdale. Les personnes qui désirent faire paraître des articles doivent soumettre leur texte au comité de rédaction. Pour ce faire, les articles doivent avoir un maximum d'environ 500 mots et être acheminés à l'adresse [louise.gaudreau.lteas@ssss.gouv.qc.ca](mailto:louise.gaudreau.lteas@ssss.gouv.qc.ca). La rédaction se réserve le droit de refuser la publication d'un article. Les auteurs ont l'entière responsabilité de leur texte. Les opinions émises dans Le trait d'union n'engagent en rien le conseil d'administration, ni la direction générale du CSSS Lucille-Teasdale. La reproduction des textes est autorisée à condition d'en mentionner la source. L'emploi du masculin est utilisé afin d'alléger le texte.

Prochaine parution : Juin 2010

en ligne, comprenant une certification personnalisée, sera offerte au personnel. Dans quelques mois, nous pourrons ainsi mesurer nos efforts suite à l'implantation, et ce, à l'aide de relevés d'observation sur le lavage des mains lors des soins.

Surveillez les journaux internes, les babillards et l'intranet, car nous vous tiendrons informés des développements au cours des prochaines semaines!

Merci à tous de relever ce défi... puisqu'à Lucille-Teasdale, la prévention des infections, c'est l'affaire de tous!

**Christiane Morissette**

Conseillère-cadre prévention et contrôle des infections

## Promouvoir un environnement sans abus, violence et harcèlement

Dans le but de maintenir un milieu de vie et de travail sain, sécuritaire, exempt de toute forme d'abus, de violence, de harcèlement et qui soit favorable à la dispensation de soins et de services de qualité, le conseil d'administration a adopté la politique Pour promouvoir un environnement sans abus, violence et harcèlement. Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel, incluant le personnel d'agences, les médecins, dentistes et pharmaciens, aux usagers et leurs proches, aux visiteurs, stagiaires, bénévoles, ainsi qu'aux fournisseurs et les principaux partenaires. Elle s'applique pour l'ensemble des services, qu'ils soient dispensés dans nos installations ou dans la communauté.

S'appuyant sur les valeurs de l'établissement, la philosophie de gestion et les codes d'éthique, cette politique a fait l'objet d'une large consultation. Elle énonce clairement que le CSSS Lucille-Teasdale ne tolère aucune forme d'abus, d'intimidation, de violence physique, psychologique, verbale, de harcèlement ou de menace et s'engage à prendre toutes les mesures préventives et dissuasives nécessaires. S'il est important de se rappeler que notre clientèle a droit en tout temps au respect de sa dignité personnelle et de son intégrité physique et psychologique; il en est de même pour toute personne qui travaille au sein de notre établissement qui est en droit d'être considérée avec équité, respect, dignité et que soit protégé son intégrité physique et psychologique.

Nous prôtons donc un milieu où les principes de civilité sont respectés par toutes les personnes, c'est-à-dire que nous nous engageons tous à observer des convenances, des comportements et des attitudes respectant l'autre et ses biens dans le cadre des activités reliées à son milieu de vie ou de travail. Ainsi, chacune

des personnes visées par cette politique a la responsabilité de contribuer à assurer et à maintenir un milieu de vie et de travail sain et sécuritaire.

Outre les responsabilités des membres du personnel qui sont clairement définies, le processus de règlements de conflits ainsi que les mécanismes d'aide, de soutien et de traitement d'une situation de violence ou de harcèlement sont précisés et le but visé est de faire cesser au début de sa manifestation toute situation d'abus, de violence et de harcèlement. Toute plainte de violence et de harcèlement sera étudiée par le comité pour le traitement d'une plainte avec sérieux, rapidité et sera traitée en toute confidentialité de façon juste et équitable.

Il est par ailleurs important de préciser que les plaintes provenant des usagers continuent d'être traitées selon le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers et sont référées à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les plaintes concernant les médecins sont traitées par le médecin examinateur. Finalement, nous vous rappelons que la gestion des comportements ou attitudes inadéquats d'un usager envers un membre du personnel demeure la responsabilité des équipes soignantes qui s'assurent de revoir le plan d'intervention de ce dernier.

La politique est donc adoptée et il faut maintenant s'assurer que toutes les personnes oeuvrant au sein de notre établissement connaissent, s'approprient et respectent la politique *Pour promouvoir un environnement sans abus, sans violence et harcèlement*.

Voici donc les moyens que nous privilégions à cette étape-ci et qui ont été amorcés depuis janvier dernier.

Des sessions de sensibilisation sur la violence et le harcèlement en milieu de travail, d'une durée de trois heures, sont dispensées dans chaque installation par

madame Dominique Bilodeau, de la firme Les consultants Longpré et associés. Ces sessions s'échelonnent de janvier à décembre 2010. Surveillez les dates qui vous seront communiquées dans vos installations respectives et inscrivez-vous car ces sessions sont très appréciées et favorisent une réflexion et un échange sur des situations concrètes.

Le comité d'aide, de traitement et de prévention des situations de violence ou de harcèlement est en voie de formation et dans le cadre d'un prochain article, il nous fera plaisir de vous présenter son rôle et ses responsabilités ainsi que ses membres. Il est à noter qu'une formation leur sera également dispensée par madame Bilodeau, afin que le comité puisse disposer de tous les outils pour bien s'acquitter de son mandat.

Les chefs d'unité, de services et d'administration de programmes, dans le cadre de vos prochaines réunions d'équipe, vous présenteront la politique et vous remettront le dépliant *Pour un environnement sans abus, violence et harcèlement, Zéro Violence, Zéro Harcèlement, Zéro Abus*. Vous pourrez aussi consulter la politique intégrale sur notre site Intranet.

Tout nouvel employé lors de son embauche devra s'engager à respecter les principes de civilité.

Nous désirons remercier les instances et nos partenaires syndicaux qui ont collaboré à l'élaboration de cette politique en nous soumettant leurs commentaires. Cette politique a fait consensus et nous souhaitons maintenant que tous les membres du personnel se l'approprient afin que notre environnement soit sans abus, violence et harcèlement.

**Danièle Bourque**

Directrice des Ressources Humaines