

Sommaire

AGRÈMENT RÉUSSI :
BRAVO ET MERCI À TOUS 1

EN CLSC : UN PARTENARIAT POUR
ACCOMPAGNER DES ENFANTS
AYANT UN TROUBLE D'ATTENTION
AVEC OU SANS HYPERACTIVITÉ (TDAH) 1

RÉNO@RÉSEAU : LE RÉSEAU INFORMATIQUE
EN VOIE DE RÉNOVATION 2

L'ÉQUIPE DU SERVICE DE L'INFORMATIQUE
ET DE LA TÉLÉPHONIE 2

LE MILIEU DE VIE : UN CHANTIER
EN CONSTRUCTION 3

LA PRÉVENTION EN SANTÉ ET SÉCURITÉ
DU TRAVAIL, UNE PRÉOCCUPATION POUR
LES SERVICES ALIMENTAIRES 4

THÈME 3 – BILAN SANTÉ DU CŒUR 4

Centre de santé et de services sociaux
Lucille-Teasdale

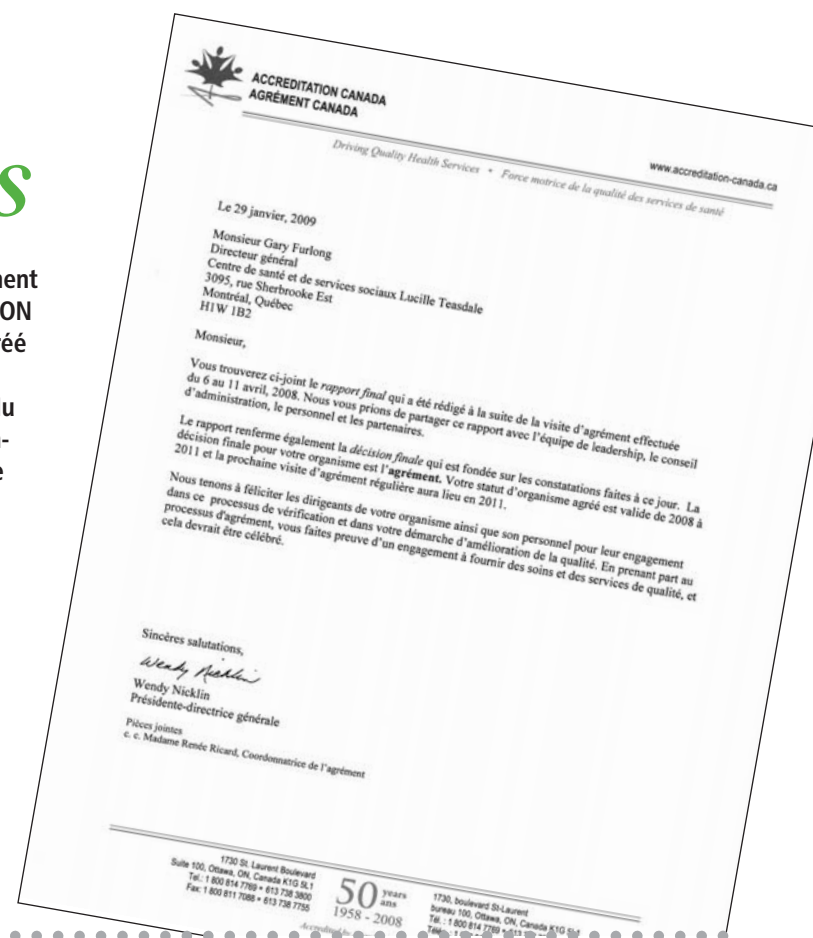
Agrément RÉUSSI : BRAVO et merci à tous

Nous avons le plaisir de vous informer qu'Agrément Canada nous a accordé UN AGRÈMENT SANS CONDITION le 29 janvier dernier. Notre statut d'organisme agréé est valide de 2008 à 2011.

Nous remercions chaleureusement les membres du Comité de coordination, les chefs d'équipes, les membres des équipes Agrément et chacun et chacune d'entre vous pour l'engagement au cours de ce processus d'amélioration de la qualité.

Nous avons réussi une importante étape de notre démarche d'agrément et nous veillerons tous ensemble à assurer l'amélioration continue de la qualité des services avant la tenue de la prochaine visite prévue en 2011.

Renée Ricard,
Directrice responsable de l'agrément



En CLSC :

Un partenariat pour accompagner des enfants ayant un trouble d'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH)

En 1999, le CLSC de Hochelaga-Maisonneuve s'associe avec le Club des Pirouettes du CCSE Maisonneuve (centre communautaire, culturel, social et éducatif) afin de réaliser une enquête auprès des partenaires des tables de Concertation Enfance-Famille et Jeunesse du quartier. Il en ressort que plus de 50 jeunes souffrant d'hyperactivité et de déficit de l'attention manquaient cruellement de ressources d'intégration sociale (loisirs, camps de jour, etc.). En effet, les difficultés d'adaptation, les troubles de comportement et les déficits de l'attention des enfants hyperactifs clairement diagnostiqués demandent tellement d'encadrement que les organismes communautaires ne peuvent répondre à leurs besoins actuellement. Les partenaires ne sont pas équipés en ressources humaines spécialisées pour intégrer ces jeunes durant l'année scolaire et encore moins l'été.

La conséquence de cette réalité est une d'isolement des familles de ces enfants, une absence d'intégration sociale, un essoufflement accru des parents qui ont pourtant bien besoin de répit.

Fort de cette information, le CLSC, en concertation avec le CCSE, met alors sur pied un projet d'accompagnement d'enfants TDAH. Les objectifs sont :

- permettre aux familles en difficulté de s'intégrer et de participer à la vie communautaire du quartier et de la société ;
- aider et supporter les parents d'enfants avec un diagnostic de TDAH ;
- répondre à leurs questions et les outiller afin de comprendre leur enfant ;
- faire vivre aux enfants un camp de jour estival ;
- faire vivre aux enfants des expériences de réussite ;
- améliorer leur estime de soi ;
- et faciliter leur intégration sociale.



De son côté, le CCSE fournit une ressource humaine spécialisée ayant comme buts de :

- offrir aux moniteurs un support leur permettant de mieux fonctionner avec les enfants TDAH ;
- les former et les informer sur les caractéristiques de ces enfants et sur la médication (Ritalin ou autre) ;
- faire un lien de concertation entre l'équipe des camps, les familles et les intervenants oeuvrant auprès de ces enfants.

Au fur et à mesure des bilans annuels, on constate que les enfants fréquentant un camp de jour sans exclusion, ne vivent pas de rejet de la part des pairs. Ils développent des moyens

pour mieux gérer leurs crises, ils sont capables de se faire des amis sans trop de conflits et ils acquièrent une meilleure estime de soi. Les familles ayant eu du répit ont pu voir leur enfant différemment et positivement. Les moniteurs du CCSE ont eu du soutien d'une personne-ressource spécialisée, ont été informés et outillés sur le TDAH et ont pu échanger avec les intervenants référant (CLSC, pédopsychiatrie, centre Jeunesse, etc.).

Les résultats positifs et la pertinence sociale de ce projet ont permis aux enfants référés et à leur famille de développer une certaine autonomie. Les répercussions ont été bénéfiques et les exemples abondent. Ainsi, au cours de l'été 2007, 2 jeunes qui fréquentent les camps d'été du CCSE depuis l'âge de 4 ans et qui sont diagnostiqués TDAH, sont recrutés comme aide-bénévoles pour les 13 ans et plus. Grâce à l'encadrement reçu, ils ont vécu une expérience enrichissante au point de vue personnel et ont pu développer des aptitudes telles que : aide à la prise en charge, persévérance, tolérance, estime de soi, etc.

En conclusion, la concertation produit des actions que seul et sans partenaire, on ne peut réaliser. Le comité promoteur est très reconnaissant à tous ceux qui ont cru dans la pertinence sociale du projet et ont compris les possibilités enrichissantes de la concertation. Même lorsqu'un jeune *Jonathan*, atteint du TDAH, n'est pas ou n'est plus inscrit sur nos listes de clientèle, la mission de première ligne de notre CSSS est d'assurer un leadership professionnel inspirant avec nos partenaires afin qu'une concertation bien menée aide longtemps tous les *Jonathan* du quartier.

Pierre Daher et Louise Tremblay,
Agents de relations humaines,
Équipe Enfance-Jeunesse-Famille

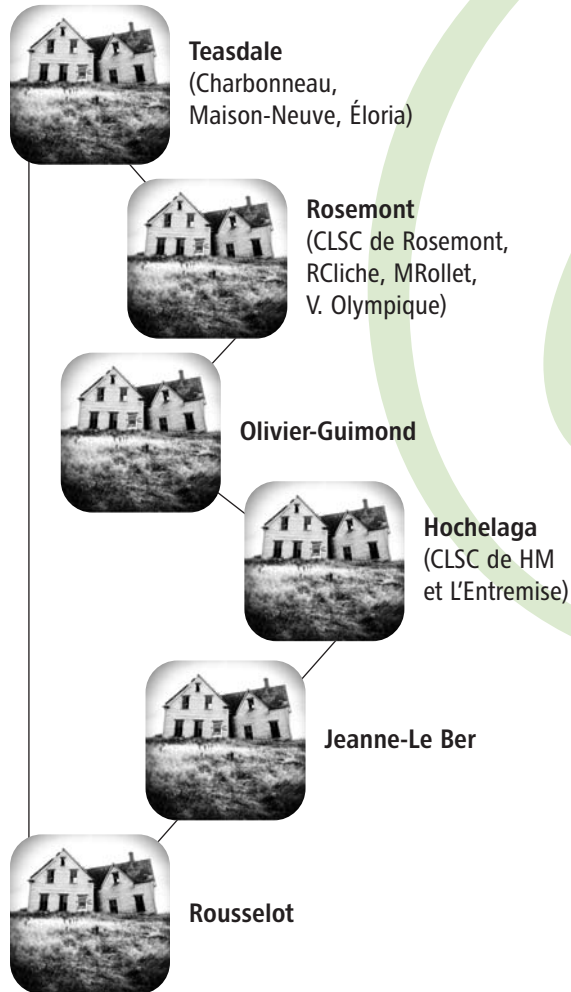
Réno@réseau :

Le réseau informatique en voie de rénovation

Le réseau informatique du CSSS est composé de 850 ordinateurs, 250 imprimantes, 68 serveurs et une centaine d'applications. Il dessert environ 1 600 utilisateurs informatiques répartis dans 12 installations en plus des ressources institutionnelles (RNI), des cliniques-réseau et des écoles où nous avons des équipements.

Depuis la fusion du CSSS en 2004 nous avons maintenu le réseau informatique dans la même structure pour de multiples raisons (budget, implantations des systèmes administratifs, implantation d'application clinique, etc).

Jusqu'au printemps 2008, tous les équipements informatiques fonctionnaient à partir de six réseaux, correspondant aux six établissements d'avant la fusion, que nous avons représentés comme des **maisons individuelles qui ont bien besoin de rénovation** :



- 6 domaines (anciens réseaux avant la fusion)
 - 10 serveurs importants désuets ont été remplacés par des postes de travail à la suite du virus informatique de 2007
 - 40 serveurs (59 %) sont désuets (plus de 5 ans)
 - 21 unités de sauvegarde
 - Mêmes applications multipliées sur chaque serveur
 - Investissement (réparation) sur de vieux équipements
 - Vulnérabilité accrue mettant notre sécurité à risque reliée à la désuétude
 - Liens RTSS insuffisants causant des ralentissements
- Compte tenu de la désuétude des équipements (48 % des ordinateurs et 59 % des serveurs) et des projets futurs qui demandent beaucoup plus de performance et de sécurité, nous avons mis de l'avant un plan d'action qui nous permettra d'assurer la sécurité de l'information selon les règles du MSSS, une meilleure performance, une facilité d'utilisation et une meilleure mobilité pour les utilisateurs.

Depuis avril 2008, nous avons débuté la première étape d'intégration des six anciens réseaux dans une nouvelle « **grande maison** » soit la MIGRATION du domaine LTEAS. Parallèlement à cette mise en place, nous avons aussi débuté la cure de rajeunissement des équipements (307 ordinateurs et 10 serveurs pour l'année 2008-2009) grâce à un budget de Maintien des actifs octroyé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour le renouvellement des équipements informatiques.

Bien entendu ce n'est que le début de la rénovation de notre structure informatique et nous avons encore beaucoup de pain sur la planche pour les 3 prochaines années.

- Finalisation de l'intégration des anciens réseaux au domaine LTEAS;
- Centralisation des sauvegardes (backups) dans un seul système (actuellement 21 serveurs de sauvegarde);
- Mise en place d'un système de mise à jour et inventaire;
- Mise en place d'un système de surveillance des serveurs;
- Consolidation des serveurs (68 actuellement, objectif : 32);
- Mise en place du commun pour le CSSS (au lieu de 6 communs actuellement dans les anciens réseaux);
- Implantation de Gestaccès : application pour la centralisation des demandes d'accès aux applications.

A ces projets structuraux, plusieurs projets d'implantation d'application seront réalisés. Un projet de

consolidation de la téléphonie est aussi envisagé pour les 3 prochaines années. Nous vous reviendrons avec les détails dans un prochain article.

Tous ces travaux nous permettront d'atteindre nos objectifs : **Un domaine – une grande maison** qui aura les avantages suivants :



- Facilité d'accès : Un seul code d'accès à mémoriser (quelle que soit l'application)
- Possibilité d'accéder à ses dossiers à partir d'ordinateur dans n'importe quelle installation (profils itinérants)
- Rapidité d'accès (car les données communes et applications seront au même endroit)
- Meilleure performance des ordinateurs (car diminution du nombre de serveurs et gestion centralisée)
- Sécurité accrue de vos fichiers (centralisation des sauvegardes, salle de serveur conforme, gestion mode prévention vs réaction)

Nous devons aussi réaliser la mise en place de la sécurité selon les normes du Cadre global de sécurité des actifs informationnels du MSSS. Ces normes de sécurité provoqueront des changements dans vos habitudes en ce qui à trait à l'utilisation de l'informatique. En effet, la sécurité de l'information exige beaucoup de vigilance et nous oblige à mettre en place des procédures qui parfois dérangent un peu notre fonctionnement. Les services informatiques sont devenus tellement essentiels que nous ne pouvons mettre en danger notre réseau local.

L'équipe du Service de l'informatique et de la téléphonie

En 2006, il fut décidé de confier le soutien de nos systèmes informatiques à la firme externe Trilogie et de créer le Centre d'assistance pour les utilisateurs. L'équipe est donc composée de trois employés du CSSS, soit la chef du service, Guylaine Fortin, d'une technicienne en administration, Danielle Le Brun et d'une technicienne à la téléphonie, Lyne Charbonneau. Les autres membres de l'équipe sont des employés de la firme Trilogie.

À cette équipe, des ressources temporaires de Trilogie se joignent pour les projets spéciaux : un architecte : Alain Hogue et des techniciens : Emmanuel Thibault, Dominic Larouche et Michel Patenaude.

Guylaine Fortin

Chef de l'informatique et des télécommunications



Voici l'équipe du Service informatique, de gauche à droite :

Rangée avant : Emmanuel Thibault, technicien, Danielle Le Brun, technicienne en administration, Alexandre Dumas, technicien au centre d'assistance, Guylaine Fortin, chef du Service, Mélanie Bergeron, technicienne au centre d'assistance, Samir Khili, conseiller technique.

Rangée arrière : Sylvain Essiambre, conseiller technique, Louis Lapointe, conseiller technique, Nicholas Latour, conseiller technologique et responsable support, Alain Hogue, architecte, Sylvain Lévesque, conseiller technique, Dominic Larouche, technicien et Jean-Philippe Caron, administrateur-réseau.

Absente lors de la photo : Lyne Charbonneau, technicienne à la téléphonie

Le milieu de vie : un chantier en construction

En 2005, la Direction de l'hébergement déposait un plan d'action aux membres du conseil d'administration. En janvier dernier, un bilan des réalisations et de nouveaux objectifs pour 2009-2010 leur ont été présentés. Sur le site intranet, vous pouvez prendre connaissance de cette présentation. Voici quelques réalisations :



Projet de réorganisation du travail

À J.-H. Charbonneau, en 2007-2008 un projet de réorganisation du travail a été réalisé afin de se doter d'une nouvelle structure de travail permettant aux membres de l'équipe soignante de mieux connaître les besoins des résidents, leurs habitudes de vie, leur histoire de vie et par conséquent de respecter le plus possible leur choix. Cette réorganisation du travail est en lien direct avec l'application du code d'éthique et l'actualisation des principes directeurs d'un milieu de vie de qualité. Cette démarche a été très exigeante pour les infirmières, les infirmières auxiliaires et les préposés aux bénéficiaires qui devaient revoir leur façon de faire et se mobiliser à travailler davantage en équipe; toutefois les résultats obtenus se sont avérés très positifs. Un questionnaire auprès des résidents et des employés interpellés par ce projet a confirmé une amélioration importante de la qualité de vie des résidents et de la qualité de vie des personnes qui les accompagnent, soient les intervenants. Merci à tous.



Voici une partie de l'équipe qui a travaillé à ce projet de réorganisation du travail lors d'une activité visant à remercier tous les intervenants.



Le milieu de vie, c'est l'affaire de tout le monde

Le milieu de vie c'est l'affaire de tout le monde et d'ailleurs dans tous les centres d'hébergement plusieurs projets d'amélioration de la qualité du milieu de vie ont vu le jour. À Éloria-Lepage, un bel exemple de collaboration et de rayonnement du milieu de vie a permis aux résidents et à des membres de famille de participer à une nouvelle activité « Le Banquier ». Quatorze employés et quatre bénévoles ont généreusement accepté de se prêter au jeu « des beautés » et de défiler en tenue de gala sous l'animation de Julie Snyder personnifiée par Guylaine Déry, récréologue. Un événement rassembleur pour lequel nous voulons remercier tous les membres du personnel et les bénévoles qui ont participé au projet.



Le Banquier du Centre d'hébergement Éloria-Lepage : Une activité où tout le monde a été gagnant!

Les comités milieu de vie au cœur de plusieurs réalisations

Lors du troisième rassemblement des comités milieu de vie le 22 janvier 2009, les sept centres d'hébergement du CSSS Lucille-Teasdale ont exposé certaines de leurs réalisations afin de faire connaître leurs bons coups et de partager d'un centre à l'autre quelques idées nouvelles pour animer et parfois redonner le goût de vivre à nos résidents. D'ailleurs le Centre Marie-Rollet a démontré son savoir-faire et offert à tous les participants de cette rencontre une collation « très spéciale » : du pain doré bien chaud cuit sur place et arrosé de sirop d'érable. Cette activité est organisée régulièrement sur les étages de ce centre et tous les résidents et employés savourent ce moment privilégié.



Une démonstration délicieuse de M^{mes} France Lemay et France Tremblay du Centre d'hébergement Marie-Rollet



Code d'éthique en 4 versions

Pour répondre aux besoins des résidents, nous tentons de fournir des versions du code d'éthique dans divers formats. Nous disposons de :

- une version en français,
- une version en anglais (en production),
- une version audio en français sur cd (peut aussi être écoutée sur le site intranet, section Hébergement),
- une version en braille.

Nous espérons que ces efforts permettront de faire connaître le code d'éthique à un plus grand nombre de personnes.



Dans le studio d'enregistrement, Claire Girard, conseillère en milieu de vie, donne ses dernières recommandations à la comédienne Michèle Sirois, qui a prêté sa voix à la version audio du code d'éthique.

France Mailhot
Directrice de l'hébergement

Claire Girard
Conseillère en milieu de vie

CONCOURS
Concours
Concours
Concours
CONCOURS
CONCOURS

Concours : J'anime le milieu de vie

Tous les projets d'amélioration de la qualité du milieu de vie n'étant pas l'affaire exclusive des comités milieu de vie, la Direction de l'hébergement a décidé de lancer un concours afin de mobiliser tous les acteurs à participer activement à ce grand chantier « milieu de vie ».

Animer le milieu de vie peut se concrétiser par la réalisation de petits gestes « extraordinaires » qui sauront faire toute la différence pour les personnes hébergées. Nous vous invitons à prendre connaissance des règles de ce concours sur les affiches ou sur le site intranet et à participer en grand nombre.

Santé sécurité du travail

La prévention en santé et sécurité du travail, une préoccupation pour les services alimentaires

Le CSSS Lucille-Teasdale regroupe six services alimentaires dans les centres d'hébergement à l'intérieur desquels s'affairent près de 200 employés. Ils offrent des services aux résidents, aux visiteurs ainsi qu'aux membres du personnel des installations. Ces équipes contribuent aux événements spéciaux tout au long de l'année et sont impliquées dans les activités entourant le « Milieu de vie ».

Au service alimentaire, la prévention prend une dimension « collective »

L'implantation d'un programme de prévention en santé et sécurité du travail requiert des idées novatrices. On y travaille fort avec de nombreux critères de qualité à respecter. De plus, maintenir la production ne se fait pas sans effort! Cette production est partagée entre collègues et effectuée dans un temps précis. Le défi commence ici en santé et sécurité du travail car il est impossible de briser la continuité des actions.

L'implantation d'un programme de prévention, une démarche en « plusieurs étapes »

Initialement le service Présence au travail, SST et les chefs de service alimentaire se sont rencontrés afin de cibler les besoins du secteur. La réflexion abondait dans le sens d'un projet de formation soutenu par un processus de recherche continu d'amélioration en santé et sécurité du travail.

Pour ce faire, un comité de pilotage regroupant l'agente de prévention, les chefs de service et un répondant par installation a été mis sur pied. Il s'agissait, pour eux, de faire équipe et de déterminer le contenu de la formation destinée à l'ensemble des employés des



Être capable ou être en sécurité? Questionnement incontournable à se répéter pour soutenir les changements d'habitudes menant à l'adoption de comportements sécuritaires.

services alimentaires et la façon d'assurer par la suite la continuité du programme.

Finalement, la concrétisation de cette démarche a eu lieu en janvier 2009. Près d'une centaine d'employés a reçu la formation permettant ainsi au personnel des services alimentaires des différentes installations, de se rencontrer et d'acquérir des notions de prévention. Les objectifs ciblés étaient d'identifier les dangers présents dans l'exécution des tâches, de revoir les mesures de prévention en lien avec les principes sécuritaires et d'améliorer leur capacité d'analyse par une approche globale en prévention. Il s'agissait également d'intégrer le processus de résolution d'un problème SST adopté par le comité paritaire de santé et sécurité du travail (CPSST) et diffusé dans « Le Trait d'union » de mai 2008.

Comité de rédaction :

Pierrette Boivin, *rédactrice en chef*
Adrien Duval, Claire Girard, Suzanne Jalbert,
Pierre Pépin.

Révisseur : Louise Gaudreau

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. 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 : mai 2009

La compilation des préoccupations nommées par les employés lors de la formation servira à déterminer les thématiques à approfondir dans chacune des installations. Le comité de pilotage sera à nouveau mis à contribution pour introduire ces thématiques et initier la démarche d'amélioration continue avec le personnel.

Bonne continuité aux équipes des services alimentaires dans l'implantation du Programme de prévention en santé et sécurité du travail.

Programme « Ma santé, je m'en occupe »



Thème 3 – Bilan santé du cœur

Les activités du Programme « Ma santé, je m'en occupe » reprendront en mars avec le thème 3 du parcours qui porte sur la santé du cœur et sur les façons de diminuer les facteurs de risque des maladies cardiovasculaires.

Au programme : conférence, dépistage du cholestérol, du diabète et contrôle de la tension artérielle. Surveillez les indications et soyez du parcours!

Pour toute information concernant le programme « Ma santé, je m'en occupe », bien vouloir communiquer avec le service Présence au travail, SST au 514-523-1173 poste 5256.

En 2010, le CLSC de Rosemont déménagera au Technopôle Angus à l'intersection des rues Rachel et André-Laurendeau. Le début des travaux est prévu en mars 2009 et l'occupation en 2010. Voici un aperçu du futur édifice.

