

Vous informe...

La directrice générale

Chers collègues,

Au cours de la dernière séance, tenue le 17 octobre dernier, le conseil d'administration de notre établissement a pris plusieurs décisions dont un certain nombre vous réjouiront certainement.

Dans un premier temps, pour faire suite à l'adoption des priorités pour l'année 2006-2007, le conseil d'administration a adopté le plan de mise en œuvre. Si cela vous intéresse, chaque secrétaire de direction a en sa possession une copie du plan de mise en œuvre et de l'ensemble des plans d'actions des directions.

Également, nous avons nommé officiellement madame Lise Langlois à titre de commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Madame Langlois assumait cette fonction de façon intérimaire depuis plusieurs mois.

Une bonne nouvelle pour le personnel de la Haute St-Charles : le conseil d'administration a accepté le projet de construction d'une nouvelle bâtisse sur le terrain de l'Hôpital Chauveau pour y relocaliser la majeure partie des équipes du CLSC de la Jacques-Cartier de Val-Bélair et de Loretteville. Il s'agit d'un projet autofinancé qui devrait coûter 6,4 millions de dollars. Ce projet est prometteur, mais il faudra être patient puisque nous ne pouvons envisager d'entrer dans ces nouveaux locaux avant l'été 2008.



Une autre bonne nouvelle, celle-ci pour tous les membres du personnel qui travaillent dans nos centres d'hébergement, nous avons signé un protocole d'entente pour avoir accès

CAMPAGNE CENTRAIDE
Donnez généreusement!

aux services de gérontopsychiatrie dédiés à nos usagers qui vivent en centre d'hébergement. Ce protocole détermine les responsabilités de notre personnel et celui de l'équipe de gérontopsychiatrie dont la responsabilité est confiée à l'Institut de santé mentale (le Centre hospitalier Robert-Giffard).

Dans un autre ordre d'idée, j'ai participé, avec de nombreuses personnes, au lancement de la Campagne Centraide. J'en profite pour vous inviter à participer généreusement à cette campagne qui vient en aide financièrement aux organismes communautaires que nous côtoyons sur une base quotidienne et qui viennent en aide aux citoyens qui vivent sur notre territoire.

Lucie Lacroix

ÇA BOUGE AU CSSSQN

La réorganisation des soins et du travail secteur hébergement

Une question de bien-être pour les résidents et les employés

Depuis la dernière année, le CSSSQN a entrepris un projet de réorganisation des soins et du travail dans le secteur de l'hébergement pour quatre sites et plus précisément cinq unités de soins, soit :

- Le Centre d'hébergement Alphonse-Bonenfant;
- Le Centre d'hébergement Yvonne-Sylvain (3^e et 4^e étage);
- Le Centre d'hébergement Saint-Augustin (3^e étage);
- L'Hôpital Chauveau (1^{er} et 2^e étages).

Ces unités de soins dites «pilotes» représentent l'ensemble des secteurs de notre organisation et témoignent d'un héritage culturel différent par leur origine soit, de centre d'accueil, de centre hospitalier de soins de longue durée ou de centre hospitalier de soins de courte durée, ce qui permet de mettre en

**Ce projet a,
comme toile
de fond,
l'implantation du
milieu
de vie**

lumière les différentes réalités cliniques de ces milieux en vue d'une harmonisation des pratiques de soins.

Ce projet, ayant comme toile de fond l'implantation du milieu de vie, vise à clarifier et à harmoniser l'offre de services et l'organisation des soins selon les besoins de la clientèle dans les différents sites d'hébergement. La réalisation de ce projet se traduira par des effets durables à court, moyen et long terme.

Au-delà de tous les résultats attendus, ce projet de réorganisation des soins et du travail s'articule autour d'une vision partagée d'implantation de milieux de vie pour les résidents et de qualité de vie au travail pour le personnel.

Cette vision se traduit par les objectifs suivants pour chacun des volets du projet :

Pour les résidents

- Assurer à la clientèle l'adéquation des besoins et services sur la base de données probantes (évaluation des besoins);
- Maintenir et rehausser le niveau de performance et la qualité des soins incluant la continuité des soins;
- Harmoniser les pratiques cliniques entre les sites et services.

Pour le personnel

- Rehausser le rôle professionnel des infirmières et celui de tous les intervenants dans le cadre de l'application de la loi 90 et de l'implantation du milieu de vie afin de s'assurer d'une prestation performante de soins et services;
- Assurer une charge de travail juste et équilibrée;
- Favoriser le développement des compétences et de l'expertise clinique de tous les intervenants et ce, notamment par des activités de formation, de mentorat et de transfert des connaissances;
- Favoriser la collaboration et l'interdisciplinarité.

Pour l'environnement psychosocial

- Optimiser l'environnement psychosocial pour favoriser l'attraction, la rétention et la satisfaction de la main-d'œuvre, diminuer le taux d'absentéisme et de roulement.

Pour l'organisation

- Faire face à la rareté des ressources ;
- Partager une vision commune et un plan systémique d'implantation des milieux de vie.

La démarche entreprise depuis l'automne 2005 a permis la réalisation des trois premières phases du projet, soit la «conception et la planification», «l'appréciation des besoins de la clientèle et de l'organisation actuelle des soins et du travail» pour en arriver à «l'élaboration d'une vision de scénarios de réorganisation des soins et du travail».

Des rencontres avec les syndicats ont eu lieu afin de les informer de la démarche. Le personnel médical et d'autres professionnels concernés seront associés ultérieurement à la démarche dans sa mise en œuvre.



Les deux prochaines phases, qui se dérouleront sur deux années (2006-2008), prévoient la mise en œuvre de ces scénarios ainsi que la mesure et le suivi des résultats obtenus.

La phase de mise en œuvre comprend plusieurs étapes :

- La sensibilisation et l'appropriation de l'approche milieu de vie;
- La révision des rôles et responsabilités du personnel;
- La formation relative aux nouvelles activités professionnelles à exercer;
- Le développement des compétences des équipes de projet pour le mentorat et le transfert des connaissances au personnel des unités de soins;
- La révision des activités et de la routine de travail sur les 24 heures;
- L'évaluation des impacts;
- La mise en place de la nouvelle structure d'organisation des soins;
- L'expérimentation progressive de la nouvelle organisation des soins et du travail;
- Évaluation des processus et des résultats.

L'expérience de ce projet novateur dans le secteur de l'hébergement permettra de tracer la voie à de nouvelles façons de faire, tant pour le bénéfice de la clientèle que du personnel. Nous vous tiendrons informés de l'évolution des changements et résultats apportés par ce projet.



Martin Bédard

Directeur adjoint et chargé de projet
Direction des soins infirmiers

INFO-NORD

Octobre 2006, Volume 3, numéro 2

L'AGRÈMENT AU CASSQ

Nous lançons un appel à la mobilisation du personnel pour faire de la visite d'agrément 2007 du CCASS un franc succès, à la mesure des efforts consentis par notre

En effet, c'est maintenant confirmé : le CASSQ vivra sa première visite d'agrément du Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) en novembre 2007, d'une durée de cinq jours.



organisation pour assurer la dispensation de soins et services de qualité et sécuritaires.

Dès qu'elles seront connues, les dates définitives vous seront communiquées.

Objectifs visés par la visite d'agrément 2007 du CCASS – Parmi les objectifs adoptés par le conseil d'administration concernant la mise en œuvre des différentes étapes menant à cette visite, en voici les principaux :

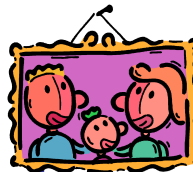
- Associer la vision inhérente à la mise en place d'un «Réseau local de services» et la démarche d'amélioration continue de la qualité privilégiée par l'instance locale, en conformité avec les orientations ministérielles et les prescriptions légales.
- Poursuivre dans l'ensemble des secteurs de l'organisation l'intégration du programme «MIRE» du CCASS et son pendant organisationnel, le «Programme d'amélioration continue de la qualité du Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord».
- Inviter les partenaires et le personnel associés dans la planification des projets cliniques à appuyer leurs interventions et plans d'actions sur des standards de qualité reconnus de manière à s'adapter aux nouvelles réalités dans une approche humaniste axée sur la satisfaction de la clientèle.

- Obtenir des visiteurs du CCASS une information privilégiée sur le climat organisationnel et les préoccupations du personnel en matière de gestion des ressources humaines. Plus précisément, compte tenu de l'intégration des trois entités du CASSQ, recevoir de la part des visiteurs une appréciation du climat organisationnel et de l'adhésion des ressources humaines à la nouvelle organisation.

Composition des équipes d'agrément – Pour réaliser les étapes préparatoires à la visite d'agrément, dix équipes de travail ont été constituées. Ces équipes regroupent: la gouvernance; les comités de gestion des secteurs; les équipes interdisciplinaires; les usagers; les partenaires; chacun des chefs d'équipe sollicitera la participation de certains membres du personnel pour compléter les groupes dans la réalisation de leur mandat.



Le processus d'agrément est déjà bien enclenché de manière à perpétuer une tradition : inscrire le processus d'agrément dans une culture d'entreprise positive qui met l'accent sur l'importance accordée à la ressource humaine et une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des services.



Jean-Paul Martineau

Coordonnateur d'agrément

Devenez l'image de l'organisation!

Nous sommes à la recherche de volontaires bénévoles qui accepteraient de se faire photographier dans leur milieu de travail. Ces photos serviront à présenter l'organisation dans différents médias comme notre futur site Internet et le prochain rapport annuel. Nous avons besoin de personnes de chacune des professions et dans chacun des milieux. Ça ne prendra que quelques minutes de votre temps!



Pour information ou pour donner votre nom, communiquez avec Marie-Michèle Fontaine au 661-5666 poste 4214 ou par lotus notes.

INVITATION AU DÉJEUNER BÉNÉFICE DE LA FONDATION DE L'HÔPITAL SAINTE- ANNE-DE-BEAUPRÉ



FONDATION DE L'HÔPITAL
SAINTE-ANNE-DE-BEAUPRÉ

Le **12 novembre** prochain se tiendra la cinquième édition du déjeuner bénéfice de la Fondation de l'Hôpital Sainte-Anne-de-Beaupré. L'événement se déroulera **de 8 heures à 12 heures** à la « grande place » de l'établissement. Les billets pour cette activité sont disponibles au coût de 10 \$ pour les adultes, de 4 \$ pour les enfants âgés de 6 à 12 ans et gratuit pour les moins de 5 ans.

Les profits de cette activité ainsi que celle de la loterie 2007, seront utilisés pour l'achat d'une unité mobile de dentisterie, pour nos résidents en hébergement, un projet réalisé en deux phases et d'une valeur 40 000 \$.

Le président du conseil d'administration de la Fondation, M. Jacques Racine vous invite à y participer et c'est avec plaisir que nous vous accueillerons le 12 novembre 2006.

Nous souhaitons sincèrement vous compter parmi nous.



La vaccination des résidents en Centre d'hébergement et du personnel débutera à la mi-novembre (surveillez les affiches dans vos centres respectifs)

La vaccination demeure un allié de taille, le lavage des mains est une mesure simple et efficace!

-4-

LA SAISON DE L'INFLUENZA ARRIVE À GRANDS PAS!

Voici les dates de la vaccination sans rendez-vous contre la grippe pour la population :

Où?

Promenades Beauport
Carrefour Neufchâtel
Centre d'hébergement de Charlesbourg

Quand?

4 et 5 novembre, de 8 h 30 à 16 h
11 et 12 novembre, de 8 h 30 à 12 h
18 et 19 novembre, de 8 h 30 à 12 h
25 et 26 novembre, de 8 h 30 à 12 h

Où?

Point de chute du CSSSQN à Ste-Catherine-de-la-Jacques-Cartier
(édifice de la clinique médicale)

Quand?

15 et 23 novembre de 13 h à 16 h 30

Où?

CLSC de la Jacques-Cartier (Val-Bélair)

Quand?

8 et 14 décembre de 13 h à 16 h 30

Où?

Hôpital Sainte-Anne-de-Beaupré

Quand?

8, 9 et 15 novembre de 8 h 30 à 19 h

Où?

CLSC Orléans (Île d'Orléans)

Quand?

22 et 29 novembre de 12 h 30 à 19 h

INFO VACCINATION