



Pour soutenir les personnes en situation de rupture sociale à Val-d'Or

La clef du succès : le partenariat

Au cours des dernières années, le dossier de l'itinérance et de la rupture sociale a fait couler beaucoup d'encre non seulement à Val-d'Or, mais à l'échelle régionale et provinciale. Au-delà des reportages et des statistiques, il y a des visages, des noms, des hommes et des femmes qui vivent dans la rue depuis quelques jours, quelques mois ou quelques années. Ils côtoient au quotidien plusieurs intervenants qui, grâce au partenariat entre les organisations, peuvent maintenant mieux les soutenir et les accompagner.

Parmi ces partenaires, il y a bien sûr des employés et gestionnaires du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue. Qu'ils oeuvrent à l'urgence de l'Hôpital de Val-d'Or, en santé mentale ou aux services psychosociaux généraux, ils ont tous, parmi leur clientèle, des personnes en situation de rupture sociale. Qui dit rupture sociale dit approche particulière et lien de confiance à développer.

Pour ce faire, il faut donc s'allier avec d'autres organisations qui offrent eux aussi des services à cette clientèle. Depuis quelques mois, cette offre de service devient de plus en plus fluide grâce à une belle concertation qui s'installe sur le territoire.

Élus municipaux, provinciaux et fédéraux, représentants du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, de La Piaule, du Centre d'amitié autochtone, de la Sûreté du Québec et de la Chambre de commerce s'assoient régulièrement autour de la même table pour avoir les coudées franches, discuter des problématiques, mais aussi faire des avancées.

En plus, un groupe restreint d'intervenants et de gestionnaires du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, de La Piaule, du Centre d'amitié autochtone et de la Sûreté du Québec se réunissent hebdomadairement depuis la fin octobre 2015 pour s'assurer de la continuité des services offerts.





Ces rencontres portent ses fruits. Parmi les avancées reliées au partenariat, notons aussi la mise en place d'un plan d'action échelonné sur trois ans qui a, entre autres, donné l'aval à un travail de concertation pour l'amélioration de l'offre de service au niveau des logements sociaux.

Il faut aussi souligner l'ouverture, l'an dernier, du lieu de répit de jour Chez Willie. Après une fermeture pour la période estivale, il accueille de nouveau la clientèle depuis quelques semaines.

Le travail de terrain des intervenants porte aussi ses fruits. Les personnes en situation de rupture sociale sont mieux identifiées et des solutions sont mises en place afin de personnaliser leur accompagnement. Une quarantaine de personnes, dont une dizaine ne recevant aucun service, ont ainsi pu être répertoriées.

Depuis quelques semaines, les organisations travaillent aussi à revoir le protocole d'utilisation des lits

Renée Labonne
Cadre en communication



multivocationnels situés à La Piaule afin d'éviter que les usagers aient à transiger par l'urgence pour y être transférés. Les usagers en état d'intoxication, mais ne nécessitant pas les services de l'urgence pourront dorénavant y être directement transportés par, par exemple, les patrouilleurs de la Sûreté du Québec.

À Val-d'Or, tous travaillent au quotidien vers le but commun de soutenir les personnes en situation de rupture sociale dans leur cheminement et d'améliorer leur qualité de vie, un petit pas à la fois.

Dans ce numéro:

— Portraits : Direction des services techniques et bureau des commissaires aux plaintes —

— Déclarations incidents-accidents — L'évaluation de la performance —

Informé ou suggérer? — La transformation : qui fait quoi ? — L'info-Multi —

Ce bulletin **L'intercom** est publié par la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue.

Éditrice : Martine Doyon, chef de service des communications internes

Collaborateurs : Denis Barrière, François Bélisle, Lyne Bizier, Pierre Bourget, Carole Brousseau, Martine Doyon, Line Faucher, Marianne Gagnon-Bourget, Patrick Herjean, Mohamed Lamine Kaba, Renée Labonne, Nathalie Quenneville, Krystina Sawyer.

Révisseur : Claudie Lacroix

Graphisme : François Bélisle

Pour communiquer avec l'équipe: 08_cissat_communications@ssss.gouv.qc.ca

Mot du PDG

Jacques Boissonneault



Nous voici en 2016! J'espère que vous avez bien profité de la période des fêtes et que vos congés et vacances ont été bénéfiques. Je tiens à souligner le travail et le dévouement de toutes les personnes qui ont continué à offrir des soins et des services à notre population alors que les festivités battaient leur plein. À tous, un immense merci!

C'est maintenant le moment de poursuivre le travail entrepris en 2015 et de compléter l'an 1 de notre nouvelle organisation. Eh oui, déjà! Nous avons parcouru un certain bout de chemin, mais les défis qu'il nous reste à relever ensemble sont encore nombreux.

Un de mes souhaits était de commencer cette nouvelle année en allant vous rencontrer dans chacun des territoires. Malheureusement, je dois de nouveau déplacer la tournée qui était prévue ce mois-ci. Ce report est bien involontaire. Je tiens à aller vous voir. J'ai hâte de vous parler et de vous entendre. Dès que de nouvelles dates seront arrêtées, je vous tiendrai au courant.

Encore une fois, bonne année 2016 à chacune et chacun d'entre vous!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jacques Boissonneault', written in a cursive style.

Face aux demandes des usagers: il faut différencier l'information de la suggestion



En tant qu'employé du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, vous avez l'obligation d'informer les usagers sur les services et ressources disponibles dans le milieu de la santé et des services sociaux, ainsi que les modalités d'accès à ces services et ressources.

Or, il y a une importante nuance à apporter entre « informer » et « suggérer ».

Alors que le concept d'informer est plutôt relié à donner les faits et renseignements de façon impartiale sur quelque chose de précis, le concept de « suggérer » implique une notion d'opinion personnelle ou de conseil.

Pour certains usagers, le monde de la santé et des services sociaux est très nébuleux et insécurisant. Ils font donc souvent appel aux employés afin de se faire aider, soutenir ou conseiller dans leurs choix.

Vous devez, comme employé, respecter votre droit de réserve et ÉVITER de faire des recommandations ou propositions qui ne sont pas en lien avec votre titre d'emploi.

Comme vous pourrez le constater dans les exemples ci-contre, la distinction entre l'information et la suggestion n'est pas toujours évidente. Nous vous demandons de porter une attention particulière à ce genre de demande des usagers afin d'éviter de vous retrouver dans une situation fâcheuse. En effet, nous devons être impartiaux quant aux références à des fournisseurs externes, notamment.

En cas de doute ou si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique.

Marianne Gagnon-Bourget

Conseillère cadre en amélioration continue

Quelques exemples

Un usager vient de se faire vacciner et il vous demande ce qu'il doit mettre sur son bras pour éviter que ça enfle.



À faire : Si vous avez les compétences professionnelles pour répondre à la question, vous avez le devoir d'informer l'usager.



À proscrire : Si nous n'avons pas les compétences professionnelles, vous référez l'usager à une personne compétente.



Une dame en CHSLD aimerait avoir un soin de pieds. Elle vous demande une référence. Vous avez une amie qui fait ce service.



À faire : Donner la liste des personnes qui offrent ce service.



À proscrire : Suggérer seulement le nom de votre amie. Cependant, si une seule personne offre le service dans votre secteur, vous pourrez donner un seul nom.

Différencier l'information de la suggestion

Un usager décède à l'hôpital. La famille, désemparée, vous demande quelle maison funéraire appeler.



À faire : Puisque vous devez aider et informer les gens, vous devez donner la liste de TOUTES les maisons funéraires de votre secteur (ou du secteur identifié par la famille). Si vous n'avez pas l'information, dites que vous ne le savez pas.



À proscrire : Donner le nom d'une seule maison funéraire. Il faut aussi éviter d'émettre une opinion quant aux services offerts, aux prix, etc.

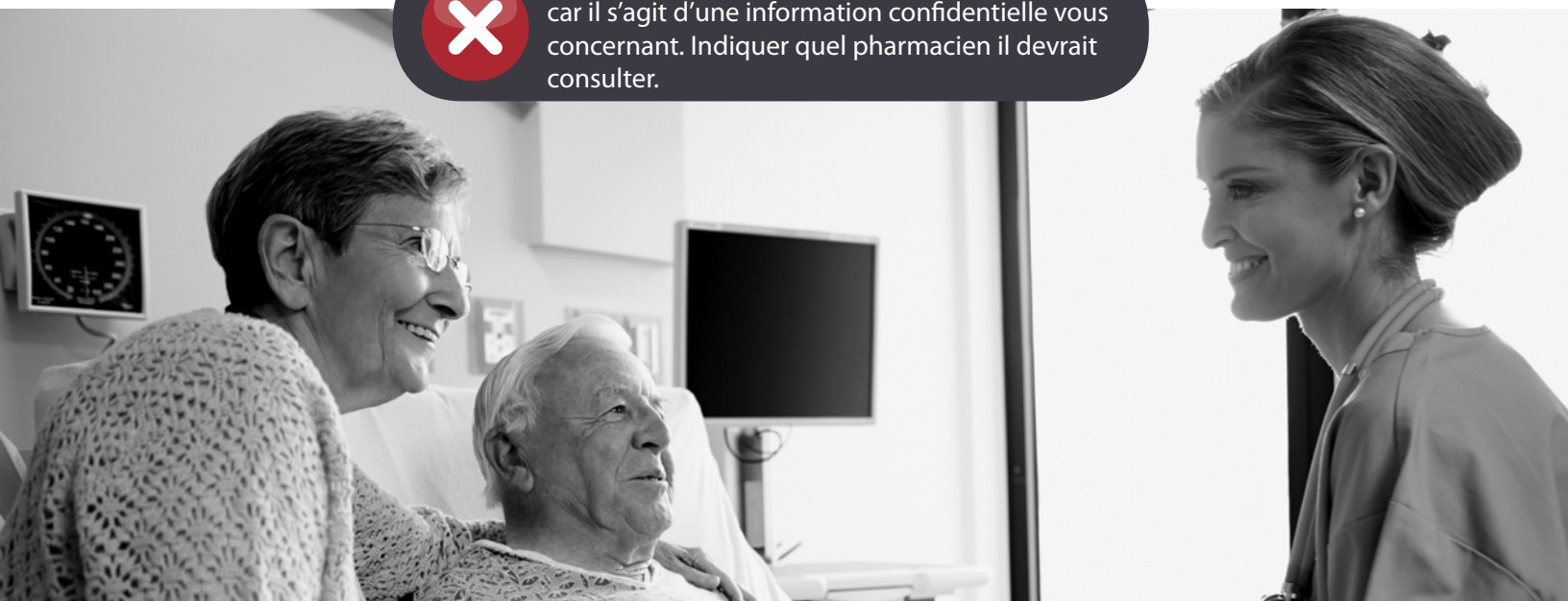
Un usager vient de recevoir une prescription médicale et il est nouveau dans la ville. Il vous indique qu'il veut le meilleur pharmacien en ville. Il vous demande le nom de votre pharmacien.



À faire : Fournir le nom des pharmaciens ou lui indiquer comment faire pour trouver la liste des pharmaciens.



À proscrire : Donner le nom de votre pharmacien car il s'agit d'une information confidentielle vous concernant. Indiquer quel pharmacien il devrait consulter.



Comment interpréter le nombre de déclarations?

Tout d'abord, sachez qu'en 2014 et 2015, les établissements de la région de l'Abitibi-Témiscamingue ont déclaré plus de 10 000 événements indésirables. Les chutes et les erreurs de médicaments ont constitué près du deux tiers des déclarations. Une déclaration sur cinq est un incident (situation dangereuse ou échappée belle), le reste concerne des accidents (usager touché). Près de 90 % des événements n'ont pas eu de conséquence sur l'utilisateur.

Les organisations où la culture de sécurité est bien développée ont pris la saine habitude de déclarer les événements indésirables en toute transparence. On y constate donc un grand nombre de déclarations et ceci n'est pas considéré comme un signe de mauvaise qualité de service. Aucun blâme n'est adressé au déclarant, et ce, même s'il est la cause dans l'événement, car sa contribution est essentielle au bon fonctionnement du mécanisme de gestion des risques, qui recherche des causes et non des coupables.

Un grand volume de déclarations apporte beaucoup d'informations et leur analyse permet d'identifier les causes et d'apporter des correctifs lorsque la situation le commande. Ces informations permettent, entre autres, de connaître quels sont les événements les plus fréquents et leur provenance, quelles sont leurs conséquences et leur gravité ainsi que les clientèles touchées. Ces précieux indicateurs permettent à l'organisation, non seulement de corriger des situations, mais aussi de prévenir leur récurrence. Tout ceci contribue à la sécurité des patients.

« La déclaration des événements indésirables est un geste qui démontre un grand sens des responsabilités. »

Dans un avenir rapproché, des campagnes de sensibilisation auprès du personnel et des gestionnaires auront pour effet de faire augmenter le volume de déclarations. Ceci devra être considéré comme un signe positif dans l'interprétation que nous ferons des futures données.

D'autres facteurs peuvent contribuer à faire augmenter le volume de déclarations. Par exemple, des modifications dans l'organisation du travail, dans les mécanismes de gestion et de communication entre les services, des changements de procédures internes ou encore des pratiques de soins qui peuvent être à l'origine d'une hausse de déclarations. Les changements nombreux et rapides qui surviennent dans l'organisation peuvent être à l'origine de nouveaux problèmes qui peuvent avoir des conséquences sur l'utilisateur. Les déclarants sont la pierre angulaire du système de gestion des risques, car l'information qu'ils fournissent sur le formulaire AH-223 permet aux gestionnaires de risques de voir les tendances et de lever des drapeaux rouges afin que des correctifs soient apportés. Chaque semaine, plusieurs de vos déclarations donnent lieu à des plans d'action qui améliorent la sécurité des patients.

En résumé, la déclaration des événements indésirables est un geste qui démontre un grand sens des responsabilités et une transparence aux yeux de la population. Il s'agit d'une pratique saine qui contribue à la sécurité des patients.

Votre vigilance et votre contribution à la déclaration des événements indésirables sauvent des vies!

Lyne Bizier Conseillère cadre en agrément et en gestion des risques

Des nouvelles du comité de direction

Situation budgétaire 2015-2016

La situation financière du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue demeure précaire. Il est impossible jusqu'à présent de produire un plan d'équilibre budgétaire puisqu'aucune direction n'est en mode compression. Cette année, les revenus reportés nous permettront possiblement d'atteindre l'équilibre. Des projets d'optimisation dans les différents secteurs seront toutefois à prévoir considérant les nouvelles compressions qui nous seront imposées pour le budget 2016-2017.

Structure organisationnelle

À la suite de la 2^e vague d'abolition de postes cadres, le processus de dotation et ses nombreuses entrevues ont été effectués. Sur les 112 postes affichés, 84 ont été comblés. D'autres affichages sont à prévoir afin de combler les postes vacants.

Processus d'agrément

À la suite de la réorganisation du réseau et de la fusion de nos établissements, Agrément Canada a agréé le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue CISSS jusqu'en 2019. Ceci n'exclut pas cependant la nécessité pour les différents établissements visités avant le 1^{er} avril, de fournir les suivis et les éléments de preuve requis. Pour la prochaine accréditation, nous recevrons les visiteurs pour certaines normes à l'automne 2017 et pour d'autres en 2019.

Liens avec environnement externe

Pour la prochaine année, un accent sera mis sur la gouverne externe alors que dans les derniers mois l'énergie était principalement concentrée à l'interne pour la mise en place de la nouvelle structure et des nouveaux modes de fonctionnement. Des rencontres avec les différents partenaires et un forum de la population sont prévus.

Martine Doyon

Chef des communications internes



Le Centre de santé de Senneterre souligne l'arrivée d'un nouveau médecin

Toute l'équipe du Centre de santé de Senneterre désire souhaiter la bienvenue au Dr Simon Théberge, qui a terminé ses études de médecine et débuté sa pratique il y a quelques semaines. Il se joint aux docteurs Katerine Charbonneau-Perry, Jean-Luc Dutoy, Louis Cossette et Jean-Marie Lambert. Sur la photo, il est accompagné de Nancy Parent, chef d'administration de programmes SAD, CHSLD et salle d'urgence, Karine Lamarche, infirmière, Manon Lambert, travailleuse sociale, Gino Girard, infirmier, Marilou Gagné, infirmière, Lorraine Chouinard, infirmière auxiliaire et Dr Louis Cossette.





Les services techniques et logistique: des partenaires essentiels pour les directions cliniques et administratives

La Direction des services techniques et logistique se veut un partenaire engagé avec les directions cliniques et administratives dans le but de s'assurer que ses services répondent bien aux besoins des différentes clientèles cliniques et professionnelles.

En ce sens, elle s'assure de la sécurité des lieux, des environnements, tant internes qu'externes, de l'entretien sanitaire des différents sites et répond aux exigences alimentaires de toutes ses clientèles.

Elle regroupe les services des installations matérielles, des services auxiliaires et de la logistique et le bureau de projets pour le secteur des immobilisations.

Elle assure conseils et assistance aux autres directions dans l'élaboration de solutions tant pour les rénovations fonctionnelles, le maintien d'actifs, les équipements non médicaux et le mobilier, les services alimentaires, l'hygiène et salubrité, les services de buanderie, la sécurité civile, les mesures d'urgence, les stationnements, la flotte automobile, et ce, en conformité avec les différentes normes de pratique en vigueur.

Un impressionnant total de 570 employés œuvrent pour cette direction dans tous les sites du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue. Les titres d'emplois y sont très variés :

adjointe à la direction, agent administratif, agent de gestion du personnel, aide-cuisinier, technicien en diététique, technicien en électronique, technicien électrique industriel, technicien en bâtiment, technicien instrument et contrôle, technicien électrodynamique, diététiste-nutritionniste, technicien en administration, cuisinier, aide en alimentation, buandier, préposé à la buanderie, couturier, préposé à l'entretien ménager (lourd et léger), journalier, conducteur de véhicule, électricien, maître électricien, plombier mécanique et tuyauterie, mécanicien d'entretien-millwright, mécanicien d'entretien, peintre, ouvrier de maintenance, soudeur, menuisier, ébéniste, serrurier, plâtrier-peintre, mécanicien de machinerie fixe, préposé aux services alimentaires, aide-mécanicien, ouvrier d'entretien général, dessinateur et gardien de sécurité.

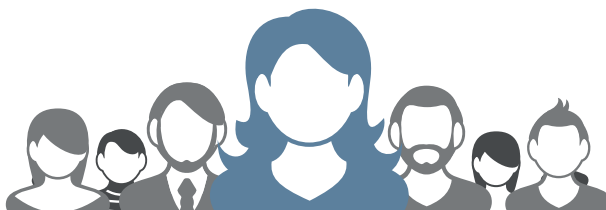


La Direction des services techniques et logistique gère ses ressources humaines et ses budgets, d'exploitation et de projets, de façon responsable et promeut l'engagement de ses équipes dans un souci d'amélioration continue de ses services.

De grands projets

Au cours des prochains mois, la Direction des services techniques et logistique aura comme priorité de compléter et consolider ses équipes, tout en travaillant aux projets de maintien d'actifs et de rénovations fonctionnelles.

De beaux défis attendent aussi les équipes qui œuvreront pour les importants projets de rénovation et d'agrandissement du Pavillon Sainte-Famille à Ville-Marie ainsi que pour le centre de radiothérapie qui sera érigé dans les prochaines années sur le site de l'Hôpital de Rouyn-Noranda.



Directrice des services techniques : **Hélène Desjardins** (port d'attache Amos)

Directeur adjoint des services auxiliaires : **Stéphane Lachapelle** (port d'attache Ville-Marie)

Adjoint à la directrice des services techniques et bureau de projets : **Marc Bergeron** (port d'attache Amos)

Coordonnateur régional et chef de service des installations matérielles – MRC de Rouyn-Noranda :

Daniel Tremblay

Coordonnateur des mesures d'urgence et des stationnements : **Patrick Thiffault** (intérimaire)

Chef de secteur des installations matérielles – MRC de Rouyn-Noranda : **Ronald Pépin**

Chef des services hygiène, salubrité et buanderie – MRC de Rouyn-Noranda : **Marc Lemay**

Chef de secteur hygiène, salubrité et buanderie – MRC de Rouyn-Noranda : **Luc Cloutier**

Chef de service de l'alimentation – MRC de Rouyn-Noranda : **Martine St-Louis** (intérimaire)

Chef de service des installations matérielles – MRC d'Abitibi-Ouest : **Hans Carignan**

Chef de service de l'alimentation, hygiène, salubrité et buanderie – MRC d'Abitibi-Ouest : **Nadia Bordeleau**

Chef de service hygiène, salubrité et buanderie – MRC d'Abitibi : **Michel Boutin**

Chef de service de l'alimentation – MRC d'Abitibi : **Josée L'Heureux** (intérimaire)

Chef de service des installations matérielles – MRC d'Abitibi : À venir

Chef de service des installations matérielles – MRC du Témiscamingue : **Richard Bellehumeur** (intérimaire)

Chef de service de l'alimentation, hygiène, salubrité et buanderie – MRC du Témiscamingue :

Éric Cloutier (intérimaire)

Chef de service hygiène, salubrité et buanderie – MRC de la Vallée-de-l'Or : **Luc Gironne**

Chef de secteur hygiène, salubrité et buanderie – MRC de la Vallée-de-l'Or : À venir

Chef de service de l'alimentation – MRC de la Vallée-de-l'Or : **Joanie Collard**

Chef de service des installations matérielles – MRC de la Vallée-de-l'Or : **Rodrigue Ahoyo**

Chef de secteur des installations matérielles – MRC de la Vallée-de-l'Or : À venir

Le bureau des commissaires aux plaintes et à la qualité des services

Pour s'assurer de la satisfaction des usagers de notre réseau

Joueur de grande importance au sein de la grande équipe du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, le bureau des commissaires aux plaintes est responsable, envers le conseil d'administration, du respect des droits des usagers, de leur satisfaction et du traitement diligent de leurs plaintes. À cette fin, il exerce exclusivement les fonctions prévues à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, dont notamment, celle de promouvoir le régime d'examen des plaintes.

Dans le cadre de leurs fonctions, les membres du bureau d'examen des plaintes doivent également intervenir de leur propre initiative lorsque des faits sont portés à leur connaissance et qu'ils ont des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Un total de cinq employés œuvrent au bureau des commissaires : la commissaire, la commissaire adjointe, deux agentes de planification, de programmation et de recherche et une agente administrative.

Les membres de l'équipe sont appelés à œuvrer, au besoin, sur l'ensemble des sites puisque tous les services du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue sont couverts par le régime d'examen des plaintes. Ce régime couvre également les organismes communautaires, les résidences privées pour personnes âgées et les services préhospitaliers d'urgence.

Concrètement, la commissaire est basée dans le secteur de La Sarre, la commissaire adjointe est basée au

Témiscamingue et à Rouyn-Noranda, une des professionnelles est dans le secteur de Val-d'Or et une autre couvre les secteurs d'Amos et de Rouyn-Noranda. Pour les contacter ou pour référer un usager, nous vous invitons à composer le 1 888 764-5531.

Enjeux majeurs et défis pour les prochains mois

La création du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue a entraîné une nouvelle réalité territoriale pour le bureau des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Les enjeux des prochains mois sont donc directement reliés à ce nouveau portrait régional :

- Assurer une promotion efficace du nouveau mode de fonctionnement pour contacter le bureau des commissaires (promouvoir la ligne sans frais 1 888 764-5531);
- Assurer une plus grande présence sur le terrain dans l'ensemble des secteurs du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Se doter d'outils efficaces permettant une transmission adéquate de l'information concernant les insatisfactions des usagers au conseil d'administration et aux diverses directions.

Le tout en assurant le traitement des plaintes des usagers dans les quarante-cinq jours tel que prescrit par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Renée Labonne Cadre en communication



Commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

Julie Lahaie (port d'attache La Sarre)

Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services :

Dominique Brisson (port d'attache Ville-Marie)

Agente de planification, de programmation et de recherche (en poste le 18 janvier) :

Janick Lacroix (port d'attache Val-d'Or)

Agente de planification, de programmation et de recherche (en poste le 18 janvier) :

Julie Thibault (port d'attache Rouyn-Noranda)

Agente administrative :

Danielle Landriault (port d'attache Rouyn-Noranda)

Qu'en est-il de la mesure de la performance?

La Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) s'active à rendre disponible des indicateurs pertinents qui permettront aux directions de notre organisation de suivre l'évolution de leurs services et d'en mesurer la performance.

Le concept de performance est de plus en plus présent et nécessaire dans notre réseau. Avec les années, il a pris différentes formes : démarches de qualité, tableaux de bord, palmarès, ententes de gestion, agrément, etc. Il devient donc important de vérifier et de s'assurer que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue offre des services de qualité et pose des actions efficaces. Mesurer la performance permet également d'évaluer la pertinence de certaines informations, soit faire les choses avec efficacité, dans les délais souhaités et au moindre coût. L'ultime objectif, lorsque l'on aborde les indicateurs de performance, est de vérifier l'atteinte des résultats escomptés ou attendus qui sont, entre autres, de répondre aux besoins et aux attentes des usagers et de la population en général.



Pour définir la performance, nous pouvons nous référer à notre définition, plus personnelle, qui est synonyme de succès ou de victoire. Ce qui nous anime est de répondre aux besoins de l'utilisateur, de sa famille et de la communauté. Ces succès ou victoires résultent de diverses actions : des soins personnalisés, des traitements adéquats, le soulagement de la douleur, des changements dans les habitudes de vie, l'aide accordée aux personnes, les chirurgies effectuées en temps opportun, les thérapies adaptées aux clientèles, la disponibilité des ressources d'hébergement, etc., bref, tout ce qui façonne la réponse et apporte des solutions aux problèmes des usagers. Il reste donc à mesurer la performance en examinant les résultats obtenus en les comparant avec les cibles fixées et en analysant l'adéquation des ressources utilisées, le temps de travail, les délais d'accès, les coûts, et ce, dans le but d'améliorer les services requis par les usagers.

L'un des moyens privilégiés pour mesurer la performance est l'utilisation d'indicateurs. Un indicateur est une information ou une mesure qui présente un résultat à une action précise, par exemple une durée moyenne de séjour, un délai dans l'accessibilité, une intensité de service, etc. Ces informations peuvent prendre différents types de mesures (nombres, taux, pourcentages, etc.).

La DQÉPÉ a préparé un tableau de bord pour le suivi de l'entente de gestion 2015-2016. Il présente les résultats des indicateurs qui mesurent le niveau d'atteinte des cibles. Outre l'entente de gestion, la DQÉPÉ est à identifier les meilleurs indicateurs qui permettront de mesurer la performance des services du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Un gabarit contenant l'ensemble des indicateurs disponibles pour notre organisation a été réalisé et fait l'objet d'une présentation aux directions en vue d'effectuer le choix des indicateurs les plus pertinents à leurs secteurs. Le but est de présenter des indicateurs pour bonifier le tableau de bord de l'entente de gestion. D'ailleurs, ce travail a déjà été amorcé avec deux directions et les autres seront rencontrées au cours des prochaines semaines.

Notre but, pour les prochains mois, est de doter le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue d'un tableau de bord présentant des indicateurs crédibles, consensuels, fiables, pertinents et le plus à jour possible afin d'évaluer notre performance et l'atteinte des objectifs de nos programmes et services. Au final, nous partageons un objectif ambitieux qui est de présenter des indicateurs qui permettront aux décideurs d'apprécier la façon dont nous réalisons notre mission et de constater les nombreuses réalisations des employés du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Par l'équipe de la performance

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique



Transformation, transition, harmonisation... **et toutes autres tâches connexes!**



Entrevue avec **Simon Lapierre**,
agent de planification au soutien à la transformation

Pourquoi un agent de planification au soutien à la transformation?

Dans les grands changements, la plupart des organisations se dotent de ressources dédiées à accompagner et soutenir le changement. C'est le cas du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et des autres CISSS et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Québec. Depuis mon arrivée en poste en octobre dernier, mon travail consiste à assister le président-directeur général dans divers dossiers touchant la transformation organisationnelle en cours.

Qu'est-ce que ça fait le soutien à la transition concrètement?

Pour résumer, je travaille à mettre en place des outils et à coordonner des projets afin d'accompagner le comité de direction et les gestionnaires dans leurs démarches de transformation et d'harmonisation des pratiques. Bien des mots pour dire que je sers à la fois de « courroie de transmission » et « d'entremetteur » pour assurer une coordination adéquate de certains enjeux.

Des projets, des démarches, des enjeux... ce n'est pas très clair, avez-vous un exemple de projet?

Oui, je peux vous parler d'un dossier sur lequel je travaille depuis mon arrivée. Il s'agit de la mise en place d'une salle de pilotage stratégique.

Une salle de pilotage stratégique?

J'avoue, ça sonne, un peu comme une salle de commandement tout droit sortie d'un film de science-fiction, mais en fait, il s'agit d'une salle de travail qui utilise différents outils de gestion.

Pilotage... donc quelqu'un pilote la salle et pour aller où?

La salle sera pilotée par le président-directeur général et l'équipe de direction du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. Elle permettra de visualiser les différents enjeux, projets et axes stratégiques de l'organisation. Autrement dit, on y affiche sur les murs nos objectifs en lien avec la planification stratégique du ministère, l'entente de gestion, nos projets de réorganisation et de transformation ainsi que des indicateurs pour suivre et monitorer la position actuelle du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et l'orienter vers la direction qu'on veut lui donner d'ici un mois ou un an.



C'est comme un GPS finalement?

C'est une image intéressante. Comme dans un GPS, on entre les données sur notre position actuelle et on indique là où on veut aller. Le chemin qui se dessine entre les deux points c'est tout ce qu'on doit faire et suivre pour arriver à destination. La salle de pilotage stratégique c'est ce qui permettra de tracer la ligne à suivre avec des indicateurs.

Pourquoi « sera piloté » et « permettra de », ce n'est pas encore en place?

La salle de pilotage est en préparation. C'est un modèle de gestion éprouvé qui existe déjà dans quelques autres CISSS et CIUSSS. Nous pensons être en mesure de mettre en fonction la première salle, soit celle du comité de direction, au cours de l'hiver 2016.

La première salle ? Voulez-vous dire qu'il y aura d'autres salles de pilotage?

Oui, sans entrer dans les détails, la logique d'une salle de pilotage stratégique veut qu'elle se subdivise par la suite en salles de pilotage tactiques (dans chacune des directions) et en salles de pilotage opérationnelles (sur le terrain, dans les unités). Les différentes salles communiquent entre elles en principe d'escalade et de cascade d'information. Donc, l'information-terrain se répercutera dans la salle tactique de sa direction, puis dans la salle maîtresse (salle de pilotage du comité de direction) et, à l'inverse, les orientations prises dans la salle de pilotage stratégique du comité de direction feront écho dans les salles tactiques et opérationnelles.

OUF! Le tout semble compliqué, pourquoi fait-on ça déjà?

Le concept est plus complexe à expliquer qu'à pratiquer. Ces divers niveaux permettront à l'ensemble des membres de l'organisation de garder le cap sur des objectifs fixés dans le but d'améliorer la prestation de soins et de services. C'est une opportunité en or pour tous les intervenants de s'impliquer, d'influencer et d'accompagner les décisions. La salle est simplement un outil pour faire circuler l'information à tous les niveaux et permettre une rétroaction directe.

Et à part la salle, la transformation et l'harmonisation font aussi partie de votre travail?

La transformation, tout le monde la vit au quotidien. Il y a des transformations partout, dans les pratiques, dans l'organisation du travail, dans le modèle de gestion. On comprend vite qu'une seule personne ne peut gérer tout ça. Mon travail à ce niveau consiste à prendre connaissance des projets de transformation dans différentes sphères d'activités et de s'assurer, avec les directions responsables, d'avoir impliqué les bonnes personnes, d'avoir évalué les retombées et les impacts (positifs et négatifs) sur l'organisation, tout en visant une prise de décision cohérente et harmonisée.

En terminant, qui peut faire appel à votre expertise, à vos services?

Comme je relève directement du président-directeur général, tous mes mandats me sont confiés par ce dernier. Je suis également impliqué dans quelques dossiers relevant du travail conjoint de plus d'une direction. Ceci dit, comme on ne peut se passer des bonnes idées qui circulent à différents niveaux dans l'organisation, je suis très attentif à tout ce que j'entends et tout ce qu'on me propose. Je suis persuadé qu'il y a beaucoup de solutions et d'innovation à portée de main qui demeurent inexploitées au sein des équipes, et ce, dans tous les secteurs d'activités. Je profite de l'occasion pour inviter tous les membres de l'organisation à m'interpeller pour me faire part de leurs suggestions d'amélioration, de transformation ou autres.

Pour joindre Simon Lapierre, 819 764-5131 poste 45157, ou par courriel simon_lapierre@ssss.gouv.qc.ca



Bonjour à tous les membres du conseil multidisciplinaire du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue!

Voici un bref résumé de la rencontre du conseil exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM) transitoire du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue du 14 décembre dernier. Lors de cette journée, nous devions rencontrer M. Boissonneault, président-directeur général. Toutefois ce dernier a eu un empêchement de dernière minute. Nous allons cependant prévoir un autre moment pour discuter avec lui.

Nous avons soulevé la possibilité d'inclure l'info-CM à l'intercom afin d'éviter les nombreuses parutions différentes et ainsi permettre aux gens de se référer à une seule publication.

À la suite des nouvelles directives du ministère en lien avec les règlements de régie interne, nous avons dû reporter notre assemblée générale annuelle. La date retenue pour l'AGA spéciale vous sera transmise prochainement.

Lors de notre rencontre, nous avons échangé sur les différents fonctionnements des CECM des anciens établissements. Nous souhaitons présenter un portrait réaliste en lien avec les objectifs d'un plan d'action. Nous sommes à l'élaboration de ce plan d'action afin de poursuivre les projets déjà amorcés et prévoir les mécanismes pour la mise en place des nouveaux comités. Nous sommes à nous approprier un langage et une compréhension commune des différents comités prévus dans un conseil multidisciplinaire.

Il nous a aussi été présenté lors de cette réunion la politique de soins de fin de vie afin d'y apporter nos commentaires. La prochaine rencontre du CECM transitoire est prévue le 22 janvier 2016. Si vous souhaitez obtenir davantage d'information sur les différents projets ou sur le déroulement des rencontres, nous vous invitons à contacter les membres du CECM transitoire de votre ancien établissement.

Nathalie Quenneville et **Carole Brousseau**
pour le comité exécutif transitoire du CECM
du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

Membre	Profession	Ancien établissement	Secteur	Coordonnées
Jacques Bourgeois	Organisateur communautaire	CSSSS du Témiscamingue	Témiscamingue	Jacques_bourgeois@ssss.gouv.qc.ca 819 622-2773, poste 4224
Carole Brousseau	Ergothérapeute Spécialiste en activités cliniques	CRDP, Centre de réadaptation La Maison	Val-d'Or	cbrousseau@ssss.gouv.qc.ca 819 825-3337, poste 242
Marie-Ève Dupuis	Nutritionniste	CSSS Les Eskers de l'Abitibi	Amos	marie-ève_dupuis@ssss.gouv.qc.ca 819 732-3341, poste 3248
Marie-Claude Gagné (Présidente)	Ergothérapeute	CSSS de la Vallée-de-l'Or	Val-d'Or	Marieclaud_gagne@ssss.gouv.qc.ca 819 825-5858, poste 5218
Line Ouellet (trésorière)	Travailleuse sociale	CRDI Clair Foyer	La Sarre	line_ouellet1@ssss.gouv.qc.ca 819 333-1162, postes 224
Nathalie Quenneville (responsable des communications)	Technicienne en travail social	Centre jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue	Val-d'Or	nathquen@ssss.gouv.qc.ca 819-825-0002, poste 4242
Cindy Trudel (vice-présidente)	Ergothérapeute	CSSSS des Aurores Boréales	La Sarre	cindy_trudel@ssss.gouv.qc.ca 819 333-2311, poste 2519
Marie Vanden-Broucke (secrétaire)	Orthophoniste	CSSS de Rouyn-Noranda	Rouyn-Noranda	marie_vandenbroucke@ssss.gouv.qc.ca 819 762-5599, poste 45045
		Centre Normand		Pour toute personne intéressée à s'impliquer au sein du CECM veuillez contacter Madame Gagné.

Oyez oyez... une assemblée spéciale du conseil multidisciplinaire se tiendra le 2 février prochain à 11 h 30. L'ordre du jour de l'assemblée ainsi que le lieu des différents sites de visioconférence vous seront acheminés prochainement.



Loin d'un
ordinateur?

Envoyez-nous
votre adresse
courriel
pour recevoir

L'intercom

08_ciissat_communications@ssss.gouv.qc.ca

**Magalie Applincourt
Infirmière à Val-d'Or**



À l'initiative d'une étudiante valdorienne

Des athlètes ont patiné pour la cause du cancer du sein

Dans le cadre de son projet de fin d'études du programme d'éducation internationale de la Polyvalente Le Carrefour de Val-d'Or, Julia Sigouin a organisé l'événement « Patine pour la cause », le 13 novembre 2015. Les patineuses du Club de patinage artistique de Val-d'Or ont offert, lors d'un spectacle, des prestations individuelles et de groupe dont les profits se sont chiffrés à 2 185 \$. Ce montant d'argent a été remis au département d'oncologie de l'Hôpital de Val-d'Or.

Cette somme servira à l'achat de manchons et de soutiens-gorge pour les femmes souffrant du cancer du sein.

Une belle implication dans la communauté pour cette étudiante dont la mère, Pascale Pelletier, travaille à titre de responsable des admissions à la Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées.



Julia Sigouin (au centre) a remis son don à Amélie Arsenault, infirmière, Pascale Benoît, chef de service, Marie-Josée Quessy, infirmière, et Nathalie Leclerc, infirmière.



Dans l'ordre, Jean McGuire, directeur de la Fondation, Claude Major, directeur régional d'Hydro-Québec, Gilles Caron, administrateur à la Fondation et Yves Barrette, chef - relations avec le milieu, Hydro-Québec.

L'implication d'Hydro-Québec reconnue à Amos

La Fondation hospitalière d'Amos désire souligner la participation d'Hydro-Québec à sa campagne de financement 2015.

Un montant de 15 000 \$ a été versé afin de contribuer à l'amélioration de la desserte médicale en région, ce qui permet aux citoyens d'Amos et de toute la région de bénéficier d'équipements de pointe.

La Fondation est très heureuse de pouvoir compter sur la participation d'Hydro-Québec depuis plusieurs années déjà. Cette contribution cadre avec les objectifs visés par Hydro-Québec, à savoir exercer son rôle d'entreprise citoyenne en soutenant le domaine de la santé.



Noël célébré dans les CHSLD de la région

Les résidents des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) de la région ainsi que leurs familles ont eu droit à de belles célébrations de Noël tout au long du mois de décembre. Musique traditionnelle, décorations, gâteries sucrées, tout était en place afin que les personnes âgées puissent profiter de l'ambiance festive.

Ces célébrations peuvent être réalisées grâce à la très grande implication de tous les employés et gestionnaires des CHSLD. À vous tous, au nom des résidents et de leurs familles, un gros merci!

Le CHSLD de Malartic a fait salle comble pour le spectacle de musique traditionnelle, le 17 décembre dernier.

Ho!

Ho!

Ho!



Les lutins en provenance de la Direction du programme jeunesse ont encore fait des heureux en distribuant pas moins de 82 cadeaux à autant d'enfants et de jeunes partout sur le territoire de l'Abitibi-Témiscamingue. L'Opération Père Noël a réussi à recruter 86 Pères et Mères Noël qui ont permis de poursuivre cet élan de générosité annuel.

Pour celles et ceux qui ne connaissent pas cette Opération, elle vise à identifier des enfants délaissés ou provenant de familles défavorisées qui sont à risque de ne pas recevoir de cadeau pour Noël. Les intervenants lutins servent alors d'intermédiaires entre l'enfant qui soumet une liste de souhaits et le Père ou la Mère Noël qui a la responsabilité d'acheter un présent convoité.

Cette belle initiative a vu le jour grâce à Normand Brault avec la précieuse collaboration de son épouse Thérèse Guillemette, tous deux bien connus du milieu des ex-Centres jeunesse du Québec. Cette année, pour l'ensemble du Québec, 9 722 lettres ont été adressées au Père Noël.

Merci!

L'équipe jeunesse du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue de Val-d'Or tient à souligner la collaboration de l'équipe technique et informatique lors du déménagement effectué le 26 novembre 2015 de l'équipe de première ligne vers le 700, boulevard Forest.

Nous avons été témoin de l'efficacité avec laquelle ils ont répondu aux différentes demandes de tous. Tant l'équipe informatique que l'équipe technique nous ont épaulés et simplifié la vie afin que tout se déroule comme prévu. C'est avec des gens impliqués et dévoués comme vous que les grands changements s'opèrent de façon plus douce.

Merci à Bertrand Blanchette, Louise Côté, Stéphane Girard, Éric Desrivières, Francis Couillard, Luc Petit, André Nastasiak, Rosanne Flageole et également à l'équipe d'entretien qui a dû tout nettoyer après le grand déménagement. Vous faites la différence.

L'équipe de Val-d'Or



nouvelles de partenaires

Sortir de la pauvreté par le logement **social**

Le 5 janvier dernier, le Comité logement d'Amos région lançait la vidéo « **Les invisibles : Le logement social comme moyen de sortir de la pauvreté** »; produit en accord avec le Comité régional de logement et avec le support du Fonds québécois d'initiatives sociales. Ce documentaire met en lumière les réalités quotidiennes des gens vivant en situation de précarité, il démystifie certains préjugés et suscite des discussions qui permettront d'identifier des solutions au problème du logement vécu dans notre région.

En décembre 2015, la Société canadienne d'hypothèques et de logement déterminait que le taux d'inoccupation des logements à Amos était de 1,9 % et à Val-d'Or de 1,8 %. Seul Rouyn-Noranda atteignait de justesse le taux de 3 % considéré comme le seuil d'équilibre d'inoccupation jugé acceptable.

Cette situation entraîne de multiples problèmes pour la population à faible revenu de notre territoire :

- augmentation des loyers;
- détérioration de l'état des logements;
- augmentation du nombre de personnes vivant en situation d'itinérance;
- migration de travailleurs à emploi précaire vers des régions aux logements plus abordables;
- difficulté pour les personnes à faible revenu de répondre à leurs autres besoins essentiels, dont l'alimentation.

Denis Barrière Organisateur communautaire



Parmi les solutions envisagées, l'augmentation de logements sociaux est un moyen identifié par les intervenants apparaissant dans le documentaire.

Afin de susciter un débat et une réflexion sur le sujet, l'Association des locataires de l'Abitibi-Témiscamingue et la Corporation de développement communautaire d'Amos entamaient, le 11 janvier 2016, une tournée régionale à laquelle la population et les acteurs de développement sont invités à participer.

Pour information :
Carole Boucher
Corporation de développement communautaire d'Amos
819 732-6776

Date de la tournée

Rouyn-Noranda – 12 janvier 2016, 19 h
Salle Laval-Laflamme, 332, Perreault Est

La Sarre – 13 janvier 2016, 19 h
Unité Domrémy, 99, Principale Nord

Val-d'Or – 14 janvier 2016, 19 h
Service culturel de la Ville de Val-d'Or,
600, 7e Rue

Amos – 19 janvier 2016, 19 h
Maison de la culture, 222, 1^{re} Avenue Est

Eagle Village change de nom

Les employés qui transigent avec la communauté algonquine d'Eagle Village First Nation doivent prendre note que celle-ci reprend son ancienne appellation de Kebaowek First Nation.

Veuillez effectuer les changements nécessaires : informatique, formulaires, etc.

Kebaowek

C'EST LA SAISON DE LA GRIPPE ET DE LA GASTRO,

conservez ce tableau pour vous aider à prendre la meilleure décision pour vous et pour vos proches.

GRIPPE

Les symptômes de la grippe, qui débutent soudainement, et leur gravité peuvent varier en fonction de l'âge et de l'état de santé.

SITUATION D'UN ADULTE OU D'UN ENFANT

Je n'ai pas de fièvre (moins de 38 °C ou 100,4 °F), mais j'ai les symptômes suivants:

- nez bouché;
- nez qui coule;
- toux.

DÉCISION

J'ai probablement un rhume, je prends du repos.

SITUATION D'UN ADULTE OU D'UN ENFANT

J'ai de la fièvre (plus de 38 °C ou 100,4 °F). Celle-ci a débuté soudainement et j'ai les symptômes suivants:

- toux soudaine;
- mal de gorge;
- douleurs musculaires ou articulaires;
- fatigue extrême;
- maux de tête.

DÉCISION

J'ai probablement la grippe. Je me soigne à la maison. Je consulte le www.sante.gouv.qc.ca. Au besoin, j'appelle Info-Santé 8-1-1.

SITUATION D'UN ADULTE OU D'UN ENFANT À RISQUE DE COMPLICATIONS

J'ai des symptômes de la grippe et je fais partie des groupes présentant un risque d'avoir des complications (enfants de moins de 5 ans, personnes âgées de 65 ans et plus, femmes enceintes ou ayant accouché depuis 4 semaines et moins, personnes atteintes d'une maladie chronique).

DÉCISION

J'appelle Info-Santé 8-1-1; une infirmière fera une évaluation de mon état et m'indiquera les recommandations à suivre selon ma condition de santé.

SITUATION D'UN ADULTE OU D'UN ENFANT

J'ai des symptômes de la grippe et je suis dans l'une des situations suivantes:

- douleur qui augmente ou persiste quand je respire;
- fièvre qui augmente ou persiste depuis plus de 5 jours;
- symptômes qui s'aggravent ou ne s'améliorent pas après 7 jours.

DÉCISION

Je consulte un médecin le jour même.

SITUATION D'UN ADULTE OU D'UN ENFANT

Je suis dans l'une des situations suivantes:

- difficulté à respirer qui persiste ou qui augmente de manière soudaine;
- lèvres bleues;
- douleur intense à la tête qui persiste ou qui augmente;
- somnolence, difficulté à rester éveillé, faiblesse;
- confusion, désorientation;
- convulsions;
- absence d'urine depuis 12 heures, soif intense;
- fièvre chez un enfant qui semble très malade, qui manque d'énergie et qui refuse de jouer;
- fièvre chez un bébé de moins de 3 mois.

DÉCISION

Je me rends sans attendre à l'urgence. Si j'ai besoin d'aide, j'appelle le 9-1-1.

GASTRO-ENTÉRITE

Les symptômes de la gastro-entérite durent habituellement de 24 à 72 heures. Une personne atteinte est généralement contagieuse en présence de symptômes. Elle peut demeurer contagieuse quelques semaines après la disparition des symptômes.

SITUATION D'UN ADULTE OU D'UN ENFANT

J'ai de la diarrhée sans autres symptômes associés et ma condition générale est bonne.

DÉCISION

J'ai probablement un dérangement intestinal passager. Une alimentation équilibrée devrait enrayer les symptômes. Au besoin, j'appelle Info-Santé 8-1-1.

SITUATION D'UN ADULTE OU D'UN ENFANT

J'ai de la diarrhée et j'ai au moins un des symptômes suivants depuis moins de 72 heures:

- nausées ou vomissements;
- douleur ou crampes abdominales;
- maux de tête;
- perte d'appétit.

DÉCISION

J'ai probablement une gastro-entérite causée par un virus qui durera entre 24 et 72 heures. Je me soigne à la maison. Je consulte le www.sante.gouv.qc.ca. Au besoin, j'appelle Info-Santé 8-1-1.

SITUATION D'UN ADULTE OU D'UN ENFANT À RISQUE DE COMPLICATIONS

J'ai des symptômes de gastro-entérite et je fais partie des groupes présentant un risque d'avoir des complications (enfants de moins de 2 ans, personnes âgées de 65 ans et plus, femmes enceintes, personnes atteintes d'une maladie chronique).

DÉCISION

J'appelle Info-Santé 8-1-1; une infirmière fera une évaluation de mon état et m'indiquera les recommandations à suivre selon ma condition de santé.

SITUATION D'UN ADULTE OU D'UN ENFANT

- J'ai de la diarrhée depuis plus de 48 heures sans amélioration.
- J'ai de la diarrhée et de la fièvre (plus de 38 °C ou 100,4 °F) depuis plus de 48 heures.

- J'ai des vomissements depuis plus de 48 heures sans amélioration.
- J'ai de la diarrhée qui persiste depuis plus de 1 semaine.

DÉCISION

Je consulte un médecin le jour même.

SITUATION D'UN ADULTE OU D'UN ENFANT

- J'ai beaucoup de sang dans les selles ou des selles noires.
- J'ai de la diarrhée avec une forte douleur abdominale.
- J'ai de la diarrhée, une forte soif; je n'ai pas uriné depuis plus de 12 heures.
- J'ai des vomissements fréquents qui ne diminuent pas après 4 à 6 heures.
- J'ai des vomissements qui contiennent des selles ou du sang (rouge ou ayant l'apparence du café moulu).
- Mon état général se détériore (faiblesse, somnolence, irritabilité, confusion).

DÉCISION

Je me rends sans attendre à l'urgence. Si j'ai besoin d'aide, j'appelle le 9-1-1.

Ces renseignements ne remplacent en aucun cas l'avis d'un professionnel de la santé. Si vous avez des questions concernant votre état de santé, appelez Info-Santé 8-1-1 ou consultez un professionnel de la santé. www.sante.gouv.qc.ca



Pour joindre l'équipe:

08_cissat_communications@ssss.gouv.qc.ca

Date de tombée pour le prochain numéro: 2 février 2016

Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue

Québec 