

## *Une journée avec une inhalothérapeute*

À LIRE EN PAGE 4

## *Une intégration réussie en CHSLD*

À LIRE EN PAGE 8

## *Le Chevalier des dents : une façon éducative et ludique de promouvoir une bonne hygiène buccale*

À LIRE EN PAGE 10

## SOMMAIRE

Agenda .....	2	Lyne Lajoie, lauréate du Prix d'Excellence au quotidien Raymond-Gindras .....	7	Coup de chapeau : Le Chevalier des dents : une façon éducative et ludique de promouvoir une bonne hygiène buccale .....	11
Mot de la direction .....	3	La parole aux usagers : Une intégration réussie en CHSLD .....	8	Les Fondations vous informent .....	11
Mot de la directrice RHCAJ .....	3	Uniformisation et fusion des bases de données Logibec GRH/Paie .....	8	Qu'est-ce que le Service des soins spirituels? .....	13
Une journée avec une inhalothérapeute .....	4	Ce qui n'est pas écrit est généralement présumé ne pas avoir été fait .....	9	Les bénévoles dans nos installations, même quand c'est Noël, ils sont là! .....	13
Saines habitudes de vie : Mois de la nutrition ..	5	Les besoins d'assistance des usagers .....	9	Campagne de sensibilisation régionale contre les différentes formes d'abus .....	14
Travail social en GMF : une transition bien amorcée! .....	5				
La prévention des infections et Agrément Canada, ça nous concerne tous .....	6				
Félicitations au Dr Normand Gervais .....	7				

## Agenda

### CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT

- Le 17 mai 2017 - Les Basques\*
- Le 14 juin 2017 - Mont-Joli\*

\* Les lieux précis où se tiendront les rencontres du conseil d'administration seront publiés sur le site Internet du CISSS du Bas-Saint-Laurent à l'adresse suivante : [www.ciiss-bsl.gouv.qc.ca](http://www.ciiss-bsl.gouv.qc.ca).

### ACTIVITÉS RELIÉES AU DOMAINE DE LA SANTÉ

- Du 25 au 27 mai 2017 - 43<sup>e</sup> congrès de l'Ordre des technologues en imagerie médicale, en radio-oncologie et en électrophysiologie médicale du Québec - Hôtel Universel de Rivière-du-Loup
- 6 juin 2017 - Assemblée régionale des partenaires COSMOSS - Hôtel Rimouski - Information : 418 509-9934 ou [mtremblay@cosmoss.qc.ca](mailto:mtremblay@cosmoss.qc.ca)
- 3 juin 2017 - Assemblée générale annuelle de l'Ordre régional des infirmières et infirmiers du Bas-Saint-Laurent/Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine - Hôtel Riôtel de Matane

Consultez l'intranet du CISSS du Bas-Saint-Laurent pour connaître les informations complètes en lien avec ces activités.

### CALENDRIER THÉMATIQUE LIÉ À LA SANTÉ

#### AVRIL

- Mois national de la santé dentaire
- Mois de l'autisme
- Mois de la jonquille (Société canadienne du cancer)
- Mois de sensibilisation au syndrome de l'intestin irritable (SII)
- Mois de sensibilisation à la maladie de Parkinson
- Mois de sensibilisation à la rosacée
- 8 au 14 avril : Semaine nationale des hygiénistes dentaires
- 22 au 29 avril : Semaine nationale de promotion de la vaccination
- 23 au 28 avril : Semaine de sensibilisation du don d'organes et de tissus
- 2 avril : Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme
- 7 avril : Journée mondiale de la santé
- 17 avril : Journée internationale de l'hémophilie

#### MAI

- Mois de la déficience auditive
- Mois de la fibrose kystique
- Mois de la maladie de Huntington
- Mois de sensibilisation à la santé des pieds
- Mois de sensibilisation à l'hépatite
- Mois national de la physiothérapie
- Mois de la sclérose en plaques
- Mois de Medic-Alert
- Mois national de la maladie cœliaque
- Mois de sensibilisation aux allergies alimentaires
- Mois de sensibilisation à l'hémochromatose
- Mois de la santé visuelle
- 1<sup>er</sup> au 7 mai : Semaine nationale de la santé mentale
- 7 au 13 mai : Semaine nationale des soins palliatifs
- 7 au 13 mai : Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail
- 8 au 14 mai : Semaine nationale des soins infirmiers
- 1<sup>er</sup> mai : Journée internationale de sensibilisation au cancer de la peau
- 5 mai : Campagne mondiale sur l'hygiène des mains
- 6 mai : Journée internationale sans diète
- 7 mai : Journée mondiale de l'asthme
- 10 mai : Journée mondiale du Lupus
- 12 mai : Journée internationale des infirmières et infirmiers
- 12 mai : Journée internationale de sensibilisation pour l'encéphalomyélite myalgique, la fibromyalgie et la sensibilité chimique multiple

- 17 mai : Journée internationale contre l'homophobie
- 17 mai : Journée mondiale de l'hypertension
- 18 mai : Journée mondiale de la maladie cœliaque
- 28 mai : Journée nationale de sensibilisation sur les naissances multiples
- 31 mai : Journée mondiale sans tabac

#### JUIN

- Mois de sensibilisation aux accidents vasculaires cérébraux (AVC)
- Mois de sensibilisation à la SLA (Maladie de Lou Gehrig)
- Mois national du spina-bifida et de l'hydrocéphalie
- Mois de sensibilisation aux maladies du cœur
- 1<sup>er</sup> au 7 juin : Semaine québécoise des personnes handicapées
- 4 juin : Journée internationale des enfants victimes innocentes de l'agression
- 14 juin : Journée mondiale du donneur de sang
- 15 juin : Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées

Il vous est possible d'inscrire des événements dans le calendrier de la revue. Les activités doivent être soutenues par un organisme à but non lucratif qui touche directement le domaine de la santé et les services sociaux. De plus, elles doivent se dérouler sur le territoire du Bas-Saint-Laurent. Nous vous invitons à acheminer l'information à l'adresse suivante : [enmouvementbsl@sss.gouv.qc.ca](mailto:enmouvementbsl@sss.gouv.qc.ca).

## LA REVUE EN MOUVEMENT EST LÀ POUR VOUS

La revue *En mouvement* est publiée quatre fois par année par la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Cette publication se veut le reflet de votre vie professionnelle. N'hésitez donc pas à communiquer avec nous pour nous faire part de vos nouvelles, de vos projets et de vos réalisations. Soyez assurés que c'est avec plaisir que nous vous offrirons la vitrine que vous méritez! Nous savons que vous réalisez de magnifiques choses dans vos milieux respectifs, donc faites-vous un honneur de les partager avec l'ensemble de vos collègues!

Vous pouvez joindre l'équipe de la revue par courriel à l'adresse suivante : [enmouvementbsl@sss.gouv.qc.ca](mailto:enmouvementbsl@sss.gouv.qc.ca)

### VOUS N'AVEZ PAS ACCÈS À UN ORDINATEUR AU TRAVAIL?

Conscients que tous n'ont pas accès à un ordinateur au travail et soucieux de joindre l'ensemble des membres de notre communauté CISSS, nous vous invitons à consulter la revue à la maison en visitant la section « Documentation » du site Internet du CISSS du Bas-Saint-Laurent à l'adresse suivante : [www.ciiss-bsl.gouv.qc.ca](http://www.ciiss-bsl.gouv.qc.ca).

Prochaine parution : 6 juin 2017  
Date limite d'envoi du matériel : 12 mai 2017  
Direction : Annie Leclerc  
Coordination : Mélissa Richard

## Mot de la direction

*GINO BEAUDOIN, directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique clinique*



La Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique clinique (DQEPE) est une nouvelle direction mise en place avec la création du CISSS du Bas-Saint-Laurent le 1<sup>er</sup> avril 2015.

Le mandat de la DQEPE est de travailler en collaboration avec les autres directions de l'établissement afin de coordonner, de soutenir et d'encourager les activités d'amélioration continue de la qualité et d'assurer la sécurité des services offerts à la population du Bas-Saint-Laurent.

### Les principaux dossiers de la DQEPE sont :

- La mise en place de la gestion intégrée des risques dans toute l'organisation;
- Le maintien du processus continu de la démarche d'agrément;
- La mise en place des salles de pilotage et des caucus opérationnels;
- Le rehaussement de la qualité des données;
- La mise en place d'un comité d'éthique clinique et organisationnel;
- Le suivi de l'entente de gestion et d'imputabilité;
- La révision du processus de certification des résidences privées pour aînés;

- L'implantation du cadre de référence dans les RI-RTF;
- L'amélioration de la démarche d'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- Le développement de l'expérience client et de l'approche client-partenaire.

### Du BST au BPO

Depuis quelques mois, vous avez probablement entendu parler d'un nouveau « Bureau de projet organisationnel » (BPO) qui prendra la relève du « Bureau de soutien à la transformation » (BST). Ce dernier avait un mandat temporaire d'une durée de deux ans, pour faciliter la mise en place du CISSS du Bas-Saint-Laurent. Même si peu d'informations en font état, plusieurs actions et outils de gestion sont issus du BST, tels que le guide d'accueil des nouveaux gestionnaires, les rencontres de gestionnaires, les activités de coaching et de codéveloppement, etc.

Des activités de communication sont actuellement en développement afin de vous familiariser avec les résultats du BST ainsi qu'avec la nouvelle offre de service du nouveau BPO. Ce dernier a comme premier mandat la mise en place d'un système de gestion intégrée de la performance (SIGP) qui prendra forme, notamment, à partir des salles de pilotage stratégiques, tactiques et opérationnelles que nous déployons actuellement.

### Amélioration continue

Afin de réaliser notre mandat, nous priorisons l'approche d'amélioration continue et ce, pour toutes les sphères de notre offre de service, parce que nous croyons que cette approche est la fondation sur laquelle nos pratiques doivent se construire.

Par exemple, nous retrouvons l'amélioration continue dans :

- La gestion intégrée des risques en mettant en place des mesures pour éviter la récurrence de l'événement.
- Les caucus opérationnels où nous impliquons les employés dans la recherche de solutions afin d'améliorer l'offre de service.
- L'agrément où, chaque année, nous voulons améliorer la qualité et la sécurité des services. Notre processus d'agrément se doit d'être un cycle continu par lequel nos pratiques professionnelles sont évaluées, questionnées et améliorées lorsque nécessaire.

Soyez assurés que nous vous tiendrons informés des activités et des nouveautés issues de la DQEPE, car nous souhaitons collaborer avec vous à la création d'une organisation mobilisée et engagée dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services offerts à la population.

## Mot de la directrice RHCAJ

*ANNIE LECLERC, directrice RHCAJ*

Il me fait plaisir de vous présenter le numéro de mars de la revue En Mouvement qui, nous l'espérons, saura vous plaire.

Déjà, le printemps est à nos portes et le CISSS du Bas-Saint-Laurent fêtera ses deux ans d'existence le 1<sup>er</sup> avril prochain. Jour après jour, cette nouvelle organisation fait face à de nombreux défis qui ponctuent votre quotidien. Nous sommes conscients que cette période d'adaptation entraîne son lot de changements dans vos équipes respectives, mais tenons à vous remercier pour votre collaboration et votre motivation à toujours donner le meilleur de vous.

Vous trouverez dans cette revue, destinée à reconnaître le travail des employés, bénévoles, gestionnaires et médecins, différents articles visant à vous tenir informé des nombreuses initiatives et des bons coups ayant cours au CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Dans ce numéro, nous avons décidé de mettre en lumière la créativité de nos employés dans la chronique Coup de chapeau. Vous trouverez aussi la rubrique Parole aux usagers, qui témoigne de l'intégration réussie d'une couple en CHSLD, des textes sur les saines habitudes de vie, le travail d'inhalothérapeute, le service des soins spiri-

tuels ainsi que de l'information sur bien d'autres sujets que nous vous laissons le plaisir de découvrir.

Bonne lecture!



NDLR : Dans le cadre de cette chronique, l'équipe de rédaction souhaite vous présenter les différentes professions au sein du CISSS du Bas-Saint-Laurent. À chacune des éditions de la revue, nous rencontrerons pour vous des professionnels qui nous parleront de leur quotidien, de leurs réalités particulières et des qualités nécessaires pour performer.

# « J'ai le plus beau métier du monde! » - Myriam Cantin, inhalothérapeute

Myriam Cantin, 24 ans, est une vraie passionnée de son métier! Malgré son jeune âge, cette inhalothérapeute oeuvrant à l'Hôpital d'Amqui aime son travail comme au premier jour de sa pratique, il y a maintenant plus de trois ans. Originnaire de la municipalité de Grondines, près de Portneuf, Myriam a complété un DEC en inhalothérapie au Cégep de Sainte-Foy. C'est sa passion pour le domaine de la santé, et son intérêt envers le système respiratoire, qui l'ont amené à choisir cette profession. Aventureuse, celle qui n'était jamais allée aux Îles-de-la-Madeleine auparavant a décidé d'y débiter sa carrière. Après une année de pratique, elle décida de venir travailler à Amqui, une autre ville qui lui était inconnue, mais qu'elle a vite adoptée.

### Un métier méconnu

Lorsqu'on lui demande en quoi consiste le travail d'une inhalothérapeute, Myriam se qualifie de « spécialiste des poumons », car son métier est méconnu dans la population en général. En fait, l'inhalothérapeute s'occupe des soins du système cardiorespiratoire et intervient dans toute situation d'urgence (arrêt cardiaque ou respiratoire, urgence traumatologique) ainsi que dans le traitement de certaines maladies respiratoires comme l'asthme, l'emphysème ou l'apnée du sommeil.

Dans le cadre de son travail, Myriam est amenée à travailler dans les diverses unités de soins de l'hôpital et à collaborer avec les médecins à l'évaluation diagnostique des troubles respiratoires ainsi qu'à l'évaluation de l'état cardiorespiratoire du malade avant, pendant et après le traitement. De plus, elle assiste les anesthésistes lors de chirurgies pour surveiller les fonctions vitales du patient et assurer le bon fonctionnement des appareils utilisés. C'est cet aspect du travail qu'elle préfère et se définit même comme une « mordue du bloc opératoire ». Si elle le pouvait, elle y passerait ses journées!

L'Hôpital d'Amqui peut compter sur les services d'une équipe composée de quatre inhalothérapeutes, oeuvrant de jour, de soir et de garde la nuit, incluant les fins de semaine.

### Les qualités nécessaires pour être inhalothérapeute

Pour faire ce métier, il est important de bien gérer son stress, qualité que possède sans aucun doute Myriam, car ses collègues la trouvent souvent « trop calme » lors de situations stressantes. Myriam se défend en mentionnant que, bien qu'elle semble très calme en apparence, à l'intérieur, tout s'active! Il est également important de posséder un bon esprit de synthèse, de faire preuve d'initiative et d'autonomie, car dans les situations urgentes, toutes les secondes comptent. Il faut alors être en mesure d'agir rapidement et de prendre les bonnes décisions. De plus, il est primordial d'aimer le contact avec le public et d'avoir une facilité à travailler en équipe.

### Défis au quotidien

Comme dans bien des professions du domaine de la santé, Myriam a trouvé très bouleversant le fait d'être confronté à la mort. Sa première expérience a été très difficile, car aucune formation ne l'avait préparé et elle se sentait bien démunie face à cette situation. Heureusement, elle a su trouver des outils lui permettant de passer à travers cette étape avec moins de difficulté.

Elle considère que l'un des plus grands défis de la profession d'inhalothérapeute est de se tenir à jour dans ses compétences et de toujours chercher à se perfectionner sur le plan professionnel, tâche particulièrement difficile lorsque l'on pratique en région.

Ambassadrice de sa profession, Myriam espère qu'un jour le métier d'inhalothérapeute soit mieux connu et reconnu auprès de la population.



# En mars, pensez aux petits mangeurs autour de vous!

En mars, on parle de nutrition! Une tradition bien établie depuis plus d'une trentaine d'années grâce au « Mois de la nutrition » développé et organisé par les diététistes du Canada. Partout à travers le pays, les diététistes/nutritionnistes et l'ensemble des professionnels de la santé unissent leurs voix et leurs efforts afin de sensibiliser autant la population que les organisations à l'importance d'une saine alimentation dans le maintien et l'amélioration de la santé.

Durant le mois de mars, nous vous invitons à penser « enfant ». Les adultes qui entourent l'enfant sont très importants dans le développement des habitudes alimentaires. Que vous soyez parent, oncle, tante, ami, vous êtes tous appelés à jouer, un jour ou l'autre, un rôle de modèle pour certains enfants.

En tant qu'adulte, votre rôle consiste à décider (ou à participer à la décision) des aliments nourrissants qui sont offerts aux enfants ainsi que de l'heure et du lieu du repas. Il revient ensuite à vos enfants de choisir les aliments proposés et leur quantité. Personne d'autre qu'eux ne peut contrôler leur « bedon »!

Voici quelques petits conseils pour des repas agréables lorsque vous les partagez avec des enfants :

- N'oubliez pas que les enfants tiennent, en grande partie, leurs habitudes alimentaires

de leurs parents et des adultes autour d'eux. Vous pouvez donc montrer le bon exemple en préparant et en savourant des plats nourrissants, mais aussi colorés et goûteux.

- N'oubliez pas que l'appétit des enfants peut changer de jour en jour, et même au fil des heures; ceci est tout à fait correct et normal. Les quantités que vos enfants consomment chaque jour dépendent de leur appétit, de leur niveau d'activité ou de fatigue et de la présence ou non d'une poussée de croissance. Ce n'est pas toujours parce que vos enfants mangent moins qu'ils sont « difficiles ». C'est normal, et on ne devrait pas leur reprocher d'écouter leur faim!
- Faites participer les enfants à l'achat, à la préparation et à la cuisson des aliments, car cela peut contribuer à rehausser leur intérêt pour de nouveaux aliments. Les enfants peuvent devoir essayer un aliment jusqu'à quinze fois (ou plus) avant d'y prendre goût.

Les enfants peuvent sembler résistants ou manger de petites quantités parce qu'ils n'ont tout simplement pas faim pendant la période des repas. Encore une fois, c'est normal.

Il est préférable d'offrir aux enfants trois repas et deux à trois collations par jour, à des heures fixes, et de veiller à ce qu'ils ne grignotent pas pendant

la journée. De cette façon, ils auront faim au moment de passer à table. Et surtout, n'oubliez pas que manger devrait être une activité agréable!

Pour plus d'information sur la campagne du mois de la nutrition, vous pouvez visiter le site à l'adresse suivante : [www.moisdelanutrition2017.ca](http://www.moisdelanutrition2017.ca). Si vous souhaitez en savoir plus sur l'alimentation des enfants, consultez le site suivant, créé par des professionnels du Bas-Saint-Laurent : [www.anosmarmites.com](http://www.anosmarmites.com)



**Christine Desjardins Dt.P.**  
Agente de promotion et de prévention  
en saines habitudes de vie  
Direction de la santé publique.

## Travail social en GMF : une transition bien amorcée!

Les nouvelles affectations d'une dizaine de travailleurs sociaux du CISSS du Bas-Saint-Laurent concernant les besoins en santé mentale adulte et les services psychosociaux généraux en GMF (groupe de médecine de famille) sont maintenant réalisées dans Kamouraska, Matane, La Mitis et une partie de Rimouski. Cette transition devrait se terminer le 31 mars sur l'ensemble du territoire bas-laurentien.

« Nous sommes dans une période de transition et nous restons vigilants sur tous les aspects reliés à cette nouvelle réorganisation des services, que ce soit les listes d'attente, la charge de travail ou le travail multidisciplinaire », affirme le directeur des programmes santé mentale et dépendance (DPSMD), M. Frédéric Gagnon.

Bien que des ajustements soient constamment faits pour améliorer ces services, des bénéficiaires sont déjà au rendez-vous. « En moyenne, 75 % de la clientèle des travailleurs sociaux était déjà inscrite dans un GMF. Ces clients peuvent maintenant recevoir des services en interdisciplinarité avec la contribution de leur médecin de famille », note M. Gagnon.

Pour leur part, les clients qui sont suivis par les travailleurs sociaux et qui n'ont pas de médecin de famille continuent de recevoir des services de travailleurs sociaux. « Nous avons prévu une période de transition pour s'assurer que les clients ne soient pas pénalisés par ce changement. »

Afin de soutenir les travailleurs sociaux visés, soit une dizaine répartis dans huit GMF de la région, les chefs de services du CISSS et les chefs médicaux des GMF se rencontrent régulièrement pour ajuster les méthodes de travail.

« Comme dans tout changement, une transition est nécessaire. Il faut faire preuve de souplesse et de rigueur dans les suivis accordés. Bien que nous devrions pouvoir compléter cette réorganisation d'ici le 31 mars, il est évident que nous ajusterons les façons de faire au fur et à mesure afin que la population bas-laurentienne ait accès aux meilleurs services, tout en s'assurant d'impliquer le personnel dans la recherche de solutions aux problématiques soulevées », conclut M. Gagnon.

# La prévention des infections et Agrément Canada, ça nous concerne tous

En novembre 2017, Agrément Canada, organisme indépendant favorisant l'amélioration continue de la qualité, évaluera l'application des mesures de prévention et contrôle des infections au CISSS du Bas-Saint-Laurent dans le programme jeunesse, le programme déficience intellectuelle, du trouble du spectre de l'autisme et de déficience physique, le programme soutien à l'autonomie des personnes âgées et le programme santé mentale et dépendance.

Les normes d'Agrément Canada en matière de prévention et de contrôle des infections fournissent un cadre qui permet de planifier, de mettre en oeuvre et d'évaluer un programme efficace de prévention et de contrôle des infections fondé sur des données probantes et les meilleures pratiques qu'on trouve dans le milieu. Ce programme a pour but de réduire les risques d'acquisition d'infections nosocomiales ainsi que leurs répercussions dans l'ensemble du continuum des soins et services. Il précise les pratiques de base et les précautions additionnelles nécessaires pour assurer l'efficacité du programme, ce qui inclut :

- l'hygiène des mains;
- l'évaluation des risques au point de service;
- les techniques aseptiques;
- le port de l'équipement de protection individuelle (ÉPI) lorsque requis;
- le nettoyage et la désinfection de l'environnement physique;
- la manipulation des déchets et de la lingerie souillée.

Les normes comportent des critères à priorité élevée, qui touchent la sécurité, l'éthique, la gestion des risques et l'amélioration de la qualité. Voici un exemple de critère à priorité élevée qui s'applique à tous les milieux : les usagers, les familles et les visiteurs ont accès à des ressources consacrées à l'hygiène des mains et de l'équipement de protection indivi-

duelle (EPI) selon le risque de transmission de microorganismes.

Il y a aussi des pratiques organisationnelles requises (POR). Ce sont des pratiques qui sont déterminées comme étant essentielles et qui doivent être en place dans l'organisation pour améliorer la sécurité des clients et minimiser les risques. Voici un exemple de POR : la conformité aux pratiques établies en matière d'hygiène des mains fait l'objet d'une évaluation. Il est reconnu que l'adhésion aux bonnes pratiques quant à l'hygiène des mains est la mesure la plus simple et efficace pour

interrompre la propagation des microorganismes en milieu de soins, ce qui diminue le risque d'infections nosocomiales.

Au cours des prochaines semaines, les équipes en PCI interpellent les intervenants des programmes visités en 2017 afin d'évaluer la conformité des critères en prévention et contrôle des infections. Par la suite, un plan d'amélioration continue sera développé, selon la mission de chacun et en collaboration avec les intervenants afin d'atteindre les cibles.



# Félicitations au Dr Normand Gervais

*Le comité des usagers continué de Rivière-du-Loup*

Le docteur Normand Gervais, chef du département de chirurgie du Centre hospitalier régional du Grand-Portage, compte plusieurs décennies de pratique. Son implication dans différents comités reliés à l'administration publique locale et régionale du réseau de la santé démontre, sans l'ombre d'un doute, que sa perception du travail, dans un domaine aussi large que celui de la santé, dépasse amplement une description de tâches.

La grande majorité de sa clientèle témoigne de la valeur inestimable de sa pratique, comme en atteste publiquement madame Annie Morneau dans un



article du Journal de Québec paru le 11 février 2017 : « Elle (Mme Morneau) a alors rencontré le Dr Normand Gervais qu'elle appelle son ange gardien. Il l'a aidée à mieux comprendre sa maladie, est toujours prêt à faire appel à des spécialistes pour l'assister et se montre très disponible pour elle. »

Ce parcours impressionnant d'implication et de pratique médicale de grande qualité circule dans la population et ce, avec raison.

Félicitations Dr Gervais pour votre parcours exemplaire!

# Lyne Lajoie, lauréate du Prix d'Excellence au quotidien Raymond-Gingras

*VALÉRIE PARADIS, chef des services d'accueil en PJ et LSJPA, Direction de la protection de la jeunesse*

Lyne Lajoie s'est vu remettre récemment le prix d'Excellence au quotidien Raymond-Gingras par la Fondation québécoise pour les jeunes contrevenants. Ce prix récompense annuellement les intervenants œuvrant en LSJPA (Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents) et dont les qualités inspirantes sont reconnues par leurs pairs. Il s'agit de la première fois qu'une employée du Bas-Saint-Laurent se voit décerner cet honneur. Agente de relations humaines qui travaille comme déléguée à la jeunesse depuis plus de quatorze ans, Lyne s'investit corps et âme pour défendre les droits des jeunes présentant des comportements délictueux. Elle agit toujours dans le respect des valeurs de l'établissement en mettant de l'avant la collaboration, l'humanisation, l'engagement et la responsabilisation. Elle fait preuve d'empathie envers les jeunes, tout en les responsabilisant de leurs actes. Elle utilise une approche participative leur permettant de se sentir mobilisés, sait faire ressortir le meilleur chez eux et croit en leur potentiel de changement. À titre d'exemple, certains jeunes souhaitent la garder comme déléguée, même si elle n'intervient plus dans leur MRC.

Lyne dégage une passion qui lui confère une grande crédibilité au sein de l'équipe de délégués à la jeunesse. Elle est aussi une personne de référence pour l'équipe et même pour moi, sa gestionnaire. Par exemple, elle anime un groupe pour adoles-

cents ayant commis un crime à caractère sexuel, et ce, depuis déjà plusieurs années. Elle a développé une solide expertise en ce domaine et sait en faire bénéficier ses collègues.

### Un bel exemple d'interdisciplinarité au bénéfice de l'usager

Dans le cadre de son travail, Lyne relève le défi d'avoir un double mandat pour un adolescent dont la situation est très complexe. Elle agit donc à la fois comme déléguée à la jeunesse, mais aussi comme personne autorisée de la DPJ. Pour y arriver, elle a su mobiliser une équipe traitante hautement efficace et professionnelle autour de l'usager.

Dans ce contexte particulier, elle collabore étroitement avec l'équipe de l'unité de réadaptation Le Quai de Rimouski en lui offrant son soutien afin de répondre le mieux possible aux besoins spécifiques de cet adolescent. De plus, l'équipe de santé mentale deuxième niveau de l'installation Centre jeunesse a été mise à contribution pour trouver des pistes d'intervention afin d'aider le jeune dans sa dynamique et restaurer sa fonctionnalité sociale. Également, un éducateur du Programme Qualification Jeunesse (PQJ) est intervenu afin de maintenir l'espoir du jeune vers son autonomie et sa réinsertion sociale. Lyne a même impliqué

activement l'avocat du jeune et la procureure aux poursuites criminelles et pénales (PPCP) dans la recherche de consensus pour mieux répondre à ses besoins. Finalement, lors d'une hospitalisation de quelques semaines, Lyne et l'équipe de professionnels ont offert une excellente collaboration à l'équipe de soins du centre hospitalier afin de les soutenir et les guider dans l'intervention auprès de l'usager. Dans cette situation, Lyne a su rallier tous ces professionnels autour d'un objectif commun et a agi comme facilitatrice dans les communications interpersonnelles.

Félicitations Lyne!



NDLR : Dans le cadre de cette chronique, l'équipe de rédaction laisse la parole à une ou un usager du CISSS du Bas-Saint-Laurent, ou à un membre de sa famille. Cette tribune permet de parler de la réalité des usagers, de leur expérience et du travail accompli par le personnel de nos installations.

## Une intégration réussie!

JOHANNE LEMIEUX, chef de services des soins longue durée - Centre d'hébergement Marie-Anne Ouellet

Le 14 octobre 2016, nous avons eu l'immense plaisir d'accueillir un couple à la résidence. Rares sont les occasions où nous avons la chance d'accueillir un couple en CHSLD en raison des besoins en soins de chacun qui diffèrent à cette étape de leur vie. Ces personnes se retrouvent donc souvent dans des endroits différents et nous comprenons leur tristesse lorsque cela se produit. Mais le 14 octobre dernier fut un jour heureux puisque madame Thérèse Dubé et monsieur Auguste Ruest aménageaient ensemble dans leurs nouveaux appartements à la Résidence Marie-Anne Ouellet de Lac-au-Saumon.

Voici le message que nous a livré monsieur Ghislain Ruest, fils du couple, à la suite de l'admission de ses parents :

« Avant l'arrivée de nos parents à la Résidence Marie-Anne Ouellet, nous avons visité les lieux avec la responsable, madame Johanne Lemieux, et étions très impressionnés de la gentillesse et du professionnalisme du personnel. La propreté des lieux, tous les services, l'équipement adapté à toute situation ainsi que les mesures de sécurité en place nous rassuraient beaucoup pour la suite des événements.

Comme nos parents étaient aptes à une admission conjointe et qu'il y avait une chambre double disponible, l'adaptation a été beaucoup plus facile. Ils sont heureux d'être ensemble en sécurité et de pouvoir profiter de soins professionnels et de toute l'attention dont ils ont besoin.

Ils apprécient participer aux activités quotidiennes organisées par Cindy, l'éducatrice, et son équipe, et aux services religieux deux fois par semaine.

Nous, les membres de la famille, sommes rassurés de voir nos parents en sécurité en compagnie de gens dévoués, compétents, qui aiment leur travail. « Merci à toute l'équipe de la résidence Marie-Anne Ouellet. »

De plus, la fille du couple, madame Jacinthe Ruest, a tenu à dire quelques mots qui font chaud au cœur :

« En hommage aux personnes dévouées qui travaillent dans les CHSLD... MERCI! Mes parents, Auguste Ruest et Thérèse Dubé, ont la chance d'être bien entourés, soignés, aimés par le personnel dévoué de la Résidence Marie-Anne Ouellet de Lac-au-Saumon. Moi-même et toute ma famille sommes reconnaissantes et vraiment heureuses de les revoir sourire, chanter et même danser! Nos plus sincères remerciements! »



Madame Thérèse Dubé et monsieur Auguste Ruest

## Uniformisation et fusion des bases de données Logibec GRH/Paie, une première au Québec!

ANNICK SÉNÉCHAL, chargée de projet par intérim/conseillère-cadre aux projets spéciaux, Direction des ressources financières

Après plusieurs mois de travail, on peut enfin dire mission accomplie! Le 1<sup>er</sup> mars 2017 marquera un point important dans l'histoire de notre établissement. En effet, le CISSS du Bas-Saint-Laurent est officiellement devenu le premier établissement de santé et de services sociaux de la province à procéder à la fusion de l'ensemble de ses bases de données Logibec GRH/Paie. Cette importante réorganisation administrative a permis de fusionner ses 22 000 dossiers d'employés, et ce, tout en respectant les particularités associées aux 42 accréditations syndicales actuellement actives.

Rappelons qu'en dépit de la création officielle du CISSS du Bas-Saint-Laurent il y a deux ans, la gestion des dossiers des employés, le processus de contrôle et de validation des heures travaillées ou d'absences de même que la production de la paie ont continué de s'opérer via l'utilisation de dix bases de données distinctes, et ce, selon les normes et les cultures des anciennes organisations.

Cette nouvelle base de données unifiée facilitera grandement le travail des gestionnaires ayant des équipes dans différents sites, des principales directions utilisatrices (DRHCAJ et DRF), en plus d'uniformiser les façons de faire et d'être conforme aux standards du ministère. De plus, elle aura pour effet d'harmoniser les processus internes entre les différents acteurs et de préciser l'utilisation adéquate des modules GRH/Paie permettant ainsi d'orienter efficacement les différents clients, en plus de viser une qualité supérieure de l'ensemble des données.

Déjà, plusieurs établissements de la province prévoient emboîter le pas et nous contactent pour en savoir davantage sur la façon de faire. Nous avons de quoi être fiers de ce rayonnement régional.

### Un travail d'équipe

Cette réorganisation majeure a été rendue possible grâce au

travail concerté de nombreux acteurs. Je tiens d'ailleurs à remercier les équipes de la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, de la direction des finances et de la direction des ressources informationnelles et tout particulièrement mon équipe de projet qui, malgré quelques problèmes techniques hors de notre contrôle, ont déployé tous leurs efforts au cours des dernières semaines afin de nous permettre de livrer une base de données uniformisée et unifiée dans les délais établis.

Des efforts sont toujours déployés, par ces mêmes équipes, afin d'optimiser les différents modules, ce qui me rend encore plus fière et reconnaissante d'être entourée par tous ces acteurs.

Enfin, je tiens également à remercier l'ensemble des employés et gestionnaires pour votre compréhension et votre extraordinaire collaboration dans cette importante réorganisation administrative!

# Ce qui n'est pas écrit est généralement présumé ne pas avoir été fait

## L'importance de la qualité de la rédaction des notes cliniques au dossier lors du traitement d'une insatisfaction

La Loi sur les services de santé et les services sociaux offre à tous la possibilité de signaler une insatisfaction ou de porter plainte. Outre le fait de valider la recevabilité de celle-ci, plusieurs étapes sont nécessaires afin d'en apprécier l'étendue. L'une de ces étapes cruciales est la consultation des notes associées à l'épisode de soins et de services dispensés à la clientèle. Malgré son importance, nous rencontrons trop souvent une note d'observation et de suivi clinique qui s'avère non pertinente, incomplète et parfois incompréhensible.

Le dossier contient un ensemble de données sur la situation du client et il conserve une trace des actions professionnelles posées. Il faut retenir que la note clinique, selon le Collège des médecins en 2013, consiste en un « aide-mémoire essentiel pour le professionnel, un outil de communication pour l'équipe de soins interdisciplinaire, un reflet

des compétences du professionnel concerné, un élément de protection juridique, une attestation de services rendus et un outil pour l'enseignement et la recherche. »

Par ailleurs, nous devons nous rappeler qu'une partie ou la totalité du contenu des dossiers peut être lue par le client, son représentant ou d'autres professionnels. Les notes au dossier soutiennent l'intervention, traduisent l'aspect clinique et constituent la trame de fond de l'ensemble de l'action menée auprès du client. C'est pourquoi il est important de se soucier de la qualité de leur rédaction pour rendre justice au travail réalisé. En tout temps, les professionnels doivent rédiger les notes avec professionnalisme, en s'assurant d'une rédaction impeccable. Il importe de se rappeler qu'une note mal rédigée ou incomplète est malheureusement un prétexte à des poursuites. Nous ne saurions trop insister sur le fait que la note au dossier est le témoin d'une prestation professionnelle optimale, sécuritaire et de qualité, ce qui inclut l'inscription de l'insatisfaction ou les propos

désobligeants à votre endroit par un usager.

La note est en quelque sorte la « police » de nos actes. En ce sens, elle doit être :

**Pertinente**  
**Objective**  
**Lisible**  
**Informative**  
**Concise**  
**Explicite**



**Éric Parent**  
Commissaire adjoint  
aux plaintes et à la  
qualité des services  
CISSS du Bas-Saint-  
Laurent

## Les besoins d'assistance des usagers

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent se veut une organisation partenaire de sa communauté, valorisant une approche humaniste et responsable, fondée sur l'expertise et l'engagement de chacun. Dans cette optique, l'établissement a choisi quatre valeurs fondamentales qui doivent guider nos conduites professionnelles et supporter nos prises de décision au quotidien dans une perspective de protection du public : l'humanisation, la collaboration, l'engagement et la responsabilisation.

En choisissant l'humanisation comme valeur, le CISSS souhaitait mettre à l'avant-plan la qualité du contact humain, la compassion et l'empathie. Cette valeur signifie plus que tout autre, une approche centrée sur la personne.

À titre d'employés du réseau de la santé et des services sociaux, nous partageons tous ce désir d'offrir à la population bas-laurentienne l'accès à des soins de qualité au moment où elle en a besoin. Cependant, lorsqu'il est question de porter assistance à une personne en détresse, certaines situations ambiguës peuvent mener à

la création de zones grises risquant de mettre en péril la vie de cette personne. Voici un exemple : selon vous, à titre d'employé, avez-vous le devoir d'intervenir auprès d'une personne dans le besoin si cette personne est à l'extérieur du bâtiment dans lequel vous travaillez? La réponse est oui. Les lois en vigueur sont claires à ce sujet : il est du devoir de tout employé de porter assistance à une personne dans le besoin, même si cette dernière est à l'extérieur du bâtiment, pourvu que celle-ci soit sur le terrain d'une de nos installations, car nous possédons des assurances responsabilité en la matière. Il est entendu que dans le cas où une personne a besoin d'une assistance nécessitant des services plus spécialisés, l'équipe de l'urgence (s'il y a lieu) ou les services préhospitaliers d'urgence seraient également mobilisés.

Prenons l'exemple d'une infirmière de l'urgence. Selon son ordre professionnel et en fonction de son code de déontologie, elle doit porter secours à celui dont la vie est en péril, personnellement ou en obtenant du secours, en lui apportant l'aide nécessaire ou immédiate, à moins d'un risque pour

elle. Elle doit cependant s'assurer que quelqu'un prenne en charge ses usagers si elle se déplace à l'extérieur. Dans notre exemple, si l'infirmière quitte l'urgence pour aller porter secours à une personne dans le stationnement de l'hôpital, elle doit s'assurer que quelqu'un s'occupe de ses clients. Par ailleurs, si elle ne peut s'assurer de la prise en charge de ses clients, elle doit demeurer à leurs chevets et demander d'appeler le 911. Elle aura ainsi répondu à son code de déontologie en allant chercher du secours.

Dans de telles circonstances, retournez aux valeurs de l'établissement pour guider votre conduite et supporter votre prise de décision. N'hésitez pas à faire preuve d'empathie dans la manière de répondre aux besoins d'un usager en détresse et traitez-le comme vous aimeriez être traité dans une situation similaire. Posez-vous la question « Et si c'était moi, l'usager en détresse? »

Bonne réflexion!

## LE CHEVALIER DES DENTS

# Une façon éducative et ludique de promouvoir une bonne hygiène buccale

Madame Monic Santerre, hygiéniste dentaire aux installations de La Matapédia, a développé la vidéo *Le Chevalier des dents*. Il s'agit d'un outil de prévention contre la carie et de promotion d'une bonne hygiène buccale.

Cette vidéo éducative et ludique s'adresse principalement aux enfants de niveaux maternelle, première et deuxième années, aux enseignants, aux hygiénistes dentaires ainsi qu'aux parents. Elle met en images la chanson *Le Chevalier des dents*, écrite par madame Santerre, sur l'air connu de *Savez-vous planter des choux?* On y présente et explique la bonne méthode du brossage de dents.

L'idée a germé il y a quelques années alors qu'elle cherchait une façon d'intéresser les enfants au brossage des dents. C'est là qu'elle a eu l'idée d'inventer l'histoire du Chevalier des dents, et la chanson, qu'elle a testée auprès des jeunes pendant près de deux ans. C'est en constatant leur intérêt pour le concept qu'elle a poussé le projet plus loin et en a fait un DVD, incluant une vidéo de la chanson ainsi qu'un jeu interactif.

« Je suis persuadée que ça va se répercuter dans les maisons. Les enfants vont accrocher là-dessus. Se brosser les dents, c'est plate. Si on leur dit qu'ils peuvent devenir des chevaliers et qu'ils peuvent protéger leurs dents contre les microbes, l'idée fait son chemin chez les enfants. Je pense que la meilleure façon d'apprendre, c'est par la musique. Il faut que ce soit ludique », explique madame Santerre.

Le projet du Chevalier des dents pourrait faire des petits ailleurs au Bas-Saint-Laurent et même au Québec. « Cet outil pourra être utile aux professeurs et même aux parents. J'espère qu'on va en parler partout au Québec, et même au-delà de la province! », souligne Monic Santerre.

Ce projet n'aurait pu voir le jour sans l'aide de nombreux partenaires régionaux, dont un montant de 4 000 \$ reçu de la Fondation Action-Santé de La Matapédia qui a permis de couvrir la totalité des coûts de production. Après plus de vingt-cinq ans de présence dans la communauté matapédienne, il s'agissait du premier projet de prévention financé par la Fondation.

L'école primaire de Val-Brillant, qui a une vocation particulière (le volet musique), a également été impliquée dans le projet. En effet, avec l'aide du professeur de chorale, certains élèves ont prêté leurs voix audit projet en interprétant la chanson titre dans la vidéo. Finalement, la conception de la vidéo a été faite en collaboration avec le Groupe Collegia-Cégep de Matane, alors que Xavier Sénéchal, du Studio Urubu à Albertville, a procédé à l'enregistrement de la chanson.

La vidéo est disponible sur le site Internet du CISSS du Bas-Saint-Laurent à l'adresse suivante : [www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/vivre-en-sante/habitudes-de-vie/sante-dentaire](http://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/vivre-en-sante/habitudes-de-vie/sante-dentaire).



## Fondation du Centre hospitalier régional de Rimouski

La Fondation du Centre hospitalier régional de Rimouski lance son quatrième Grand Défi sportif : Maroc 2018, monts et désert. Un périple de quatorze jours qui permettra aux participants de se surpasser et d'amasser des fonds pour la santé régionale. Des moments riches en émotions sont à prévoir. La période d'inscription est en cours et pour plus d'information, veuillez contacter l'équipe de la Fondation au 418 724-8580.

En association avec le Club de hockey l'Océanic et grâce à la généreuse initiative de son capitaine, monsieur Samuel Laberge, une campagne de financement dédiée à la clientèle pédiatrique a été mise sur pied. La communauté est invitée à contribuer à l'objectif de 10 000 \$ en textant OCEANIC au 41010.

Dans une ambiance plus estivale, le Tournoi de golf Santé – Épreuve Chassé-Mercier se déroulera le 8 juin prochain au golf Les Saules.

Pour plus d'information sur nos campagnes et activités : [www.fondationchrr.com](http://www.fondationchrr.com)

## Fondation de l'hôpital de Matane

La Fondation de l'hôpital de Matane a présenté sa 9<sup>e</sup> Dégustation de vins et fromages le samedi 18 février 2017. L'activité était animée par madame Annie-Soleil Proteau et la direction musicale assurée par DJÉRÔME. Cette soirée s'est tenue sous la présidence d'honneur de médecins des installations de Matane : Dre Annie Lavoie, Dre Renée Gagnon, Dr Pierre-Luc Sylvain, Dre Renée D'Amours, Dr Pierre-Luc Villeneuve, Dr Alexandre Ouellet, Dr Réjean Blouin, Dre Audrey Bernier, Dre Catherine Caron, Dr Charles Drouin, Dre Lorraine St-Germain, Dr Patrice Tremblay, Dr Gaétan Lavoie, Dre Diane Pinel, Dr Robert Larose, Dr Pierre Lapointe, Dre Pascale Fournier, Dr Daniel Ouellet, Dr Claude Dufour, Dre Stéphanie Potvin-Lapointe ainsi que leurs collègues cardiologues du CHUQ.

recevra la somme de 34 000 \$ lui permettant de doter ses installations d'équipements médicaux.

Comme mentionné lors de la soirée par madame Marie-Ève Caron, présidente du conseil d'administration de la Fondation de l'hôpital de Matane : « Ayant à cœur de contribuer à améliorer les

services et équipements nécessaires aux soins de santé de la population, ce soir, tous ensemble, nous faisons un don 100 % Matanie. »

Merci aux 150 convives et aux bénévoles. Au plaisir de vous retrouver en 2019!

L'objectif de 22 500 \$ a été dépassé, bravo! Le CISSS du Bas-Saint-Laurent – Installations de Matane,



## Fondation de la santé du Témiscouata

### Réalisations de 2016

L'année 2016 a marqué un réel retour aux sources pour la Fondation. En effet, c'est avec joie que nous vous annonçons qu'elle a repris son ancienne identité, soit la Fondation de la santé du Témiscouata.

Malgré tous les changements, les donateurs se sont montrés d'une générosité incroyable. Ils ont en effet permis d'amasser 220 000 \$, dont un montant de 152 000 \$ est déjà attribué à l'achat

d'équipements pour l'ensemble des établissements de santé du Témiscouata.

### Activités 2017

3 juin 2017 : Roulons & Golfons pour la Fondation Venez rouler, marcher, courir ou encore golfer tout en amassant des dons.

Mai 2017  
Groupe Voyage 500, édition 2017-2018

18 août 2017 : L'Événement en blanc Pique-nique et musique à l'honneur

12 novembre 2017 :  
Bal des princesses et des chevaliers  
Une activité royale réservée aux princes et princesses de 2 à 12 ans et leur accompagnateur.

Information : 418 899-0214, poste 10291

## Fondation pour les personnes déficientes intellectuelles du Bas-Saint-Laurent

### Vous êtes la personne de choix!

Les objectifs de la Fondation sont de favoriser le maintien dans le milieu familial et l'intégration sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. De quelle manière? En accordant un soutien financier aux activités de loisirs, aux activités éducatives, aux besoins d'accompagnement ou de matériel adapté, ainsi qu'un appui financier à des organismes de promotion et de défense des droits de ces personnes.

Trois façons de faire une différence :

- 1) Joignez le conseil d'administration et partagez votre expertise (six rencontres par année à Rimouski);
- 2) Organisez une activité de financement simple et conviviale ou venez en organiser une avec nous;
- 3) Faites un don pour mieux répondre aux nombreux besoins de notre clientèle.

Faites parvenir vos dons à l'adresse suivante : Fondation pour les personnes déficientes intellectuelles du Bas-Saint-Laurent, 274, rue Potvin, Rimouski (Québec) G5L 7P5

Nous avons besoin de votre énergie et de vos idées pour de nouveaux défis!

Communiquez avec Danielle Michaud au 418 723-4425, poste 3041 ou par courriel au : [mdamich9@globetrotter.net](mailto:mdamich9@globetrotter.net).

## Fondation du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent

### Projet Fées marraines

Pour les jeunes sous la protection du Centre jeunesse, la probabilité d'obtenir un diplôme d'études secondaires est plus faible en raison de l'absence d'un système de support adéquat. Nous croyons que la possibilité de participer au bal de fin d'année est une source de motivation et encourage la réussite et la persévérance scolaires de ces élèves.

Le projet Fées marraines consiste à jumeler un ou une jeune avec une fée marraine ou un parrain pour lui permettre de participer à son bal de fin d'études. Nous recueillons aussi robes et habits de bal. Aidez-nous à faire vivre à ces jeunes une soirée mémorable et à réaliser leur rêve en devenant l'étoile d'un soir.

Si vous êtes intéressés à participer au projet, contactez-nous!



### 16<sup>e</sup> édition du Super Party de crabe

Le président de la Fondation du Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent, monsieur Guy Lord, est heureux de vous convier à la 16<sup>e</sup> édition du Super Party de crabe. Cet événement se tiendra le samedi 29 avril 2017, à compter de 18 h, au Colisée Finan-

cière Sun Life de Rimouski. Environ 1 300 convives sont attendus pour déguster du crabe à volonté. En vue de nous aider à réaliser cette activité, nous avons besoin de vous à titre de bénévoles, que ce soit pour le service du crabe, de la vente des vins, de l'accueil et de la vente des billets lors de cette soirée.

Pour toute demande d'information au sujet de réservation et achat de tables et billets ou encore pour devenir bénévoles, communiquez avec nous!

Pour nous joindre : [fondationcjbbsl@sss.gouv.qc.ca](mailto:fondationcjbbsl@sss.gouv.qc.ca) ou par téléphone au 418 722-1897

# Qu'est-ce que le Service des soins spirituels?

GINA MARMEN, chef du service des bénévoles et des intervenants en soins spirituels

Collaborateurs :

JEAN FRANÇOIS COUILLARD, intervenant en soins spirituels, Vallée de la Matapédia

YVES HÉBERT, intervenant en soins spirituels, Kamouraska

Il n'y a pas si longtemps, la notion de spiritualité était associée de prime abord à la religion catholique et à ses rites et pratiques, si bien que l'expression « pastorale de la santé » semblait répondre à la réalité dominante chrétienne de l'époque. Toutefois, depuis une quinzaine d'années, la diversité culturelle, religieuse et spirituelle du contexte social a fait émerger le nouveau terme « soins spirituels ». Dans ce contexte, on vise aujourd'hui à offrir des soins à la personne dans sa globalité et ce, sans référence à une religion.

La maladie, la vieillesse, la mort ou toutes autres épreuves auxquelles une personne peut faire face au cours de son existence peuvent nous amener à vivre une perte de sens. Ces situations viennent causer une rupture dans la continuité de la vie de la personne. S'ensuit une phase de questionnement existentiel qui la pousse à trouver des réponses à ses questions : « Pourquoi moi, qui a toujours été un bon chrétien et qui n'a jamais fait de mal? Pourquoi devons-nous mourir? Pourquoi devons-nous souffrir avant de mourir et faire souffrir ceux qu'on aime? Pourquoi Dieu n'est pas là pour me guérir? Pourquoi m'enlève-t-on mes enfants? » Alors, un doute, une angoisse existentielle, une rupture dans l'être en devenir génère un malaise. Si ce malaise n'est pas résorbé par un accompagnement en soins spirituels, celui-ci peut se transformer en détresse spirituelle et, par conséquent, en crise spirituelle. Il n'est pas nécessaire qu'une personne soit chrétienne pour vivre une crise spirituelle. Tout être

humain est sujet à vivre ce possible état de crise. À titre d'exemple, pensons au trouble de stress post-traumatique où le sens est rompu par l'événement traumatique. Ou celui qui traverse une période de sevrage à une dépendance et que tout son réseau social est dissout. Ou encore, ce jeune de 20 ans qui a perdu la mobilité à la suite d'un accident. Ces gens souffrent parce que leur projet de vie ne peut plus être actualisé en cohérence avec leurs valeurs et leurs repères de sens. Or, la douleur physique n'est qu'une partie de la souffrance totale. Comprendons qu'il existe aussi la souffrance psychique, émotionnelle, sociale et spirituelle (existentielle). Je souffre d'angoisse, de peine, d'isolement, de découragement, de désespoir, de ne plus être vivant à ma mort.

La perte de la santé, de l'autonomie et de l'équilibre émotif donne un coup très dur au patient ou résident du point de vue du sens de sa vie, de ses objectifs et de sa valeur personnelle. La dimension spirituelle/religieuse peut être un appui important qui aide la personne à faire face à la maladie, à accepter ce qui lui arrive. La compassion, la compréhension et la présence encourageante d'un prestataire de soins spirituels ou religieux sont offertes aux patients ou aux résidents, quelles que soient leurs croyances et leur culture, pour parler de leurs préoccupations, pour les aider à nommer les choses, à retrouver leur force spirituelle, leur force de guérison ou de résilience.

Dans la prochaine parution, nous vous informerons sur « Qui sont ces intervenants en soins spirituels? Quel rôle jouent-ils dans nos installations? »



## Les bénévoles dans nos installations, même quand c'est Noël, ils sont là!

GINA MARMEN, chef du service des bénévoles et des intervenants en soins spirituels

Le vendredi 23 décembre 2016, André et Bernadette, bénévoles aux installations de Rimouski, ont enfilé leur costume de Père Noël et de Mère Noël et ont distribué un cadeau à toutes les personnes hospitalisées à l'hôpital régional de Rimouski et à ceux de l'UTRF à Rimouski. Quelques jours auparavant, ils ont fait la « tournée » du Père Noël : visite des résidents du CHSLD de Rimouski et des RI.

Un très GRAND MERCI à vous qui avez donné de votre temps si précieux, surtout en cette période de l'année! Vous avez égayé le cœur de plusieurs personnes en état de vulnérabilité et même celui du personnel soignant.



# C'tu ça de l'abus?

## Campagne de sensibilisation régionale pour contrer les différentes formes d'abus dans les relations chez les jeunes

Soucieuse d'offrir aux jeunes du Bas-Saint-Laurent des informations pertinentes et éclairantes sur les effets des différentes formes d'abus dans les relations amoureuses, la Direction de la santé publique lançait, le 15 février 2017, le 3<sup>e</sup> volet d'une campagne de sensibilisation régionale autour du thème C'tu ça de l'abus?

Le dernier volet de la campagne cherche à contrer le phénomène grandissant de la « Sextorsion ou chantage à la webcam », en s'adressant cette fois autant aux jeunes qu'aux adultes.

La sextorsion désigne les tentatives d'extorsion ou de chantage liées à l'utilisation d'images ou de vidéos à caractère sexuel qui peuvent être prises à l'insu de la victime. Ce chantage peut être fait par un ancien partenaire amoureux, qui exige de nouvelles photos ou vidéos en menaçant de publier sur les réseaux sociaux celles qu'il a déjà. Mais il existe également des fraudeurs qui vont menacer de publier des images de la victime ou d'autres vidéos de même nature dans le but d'obtenir de l'argent.

Ces fraudeurs, souvent basés dans des pays étrangers, vont approcher les victimes sur les réseaux sociaux populaires ou sur des sites de rencontres, avec de faux profils personnels attrayants. Une fois les premiers contacts faits, la conversation peut, d'un commun accord, se diriger vers une conversation au moyen d'une webcam et prendre une tournure plus sexuelle. La victime croit échanger en temps réel avec une personne réelle, mais les fraudeurs utilisent des logiciels avec des flux vidéos préenregistrés. Une fois que le fraudeur a obtenu une capture vidéo de sa victime dans une posture intime (nudité, masturbation, etc.), il débute son chantage.

Les maîtres chanteurs peuvent utiliser toute une variété de menaces pour extorquer de l'argent : menace d'envoyer la vidéo à la famille et aux amis de la victime via les réseaux sociaux, parfois en

ajoutant des titres laissant sous-entendre que la victime a commis des actes de pédophilie en se dénudant devant des mineurs, menace de dénonciation à des services de police de ces supposés actes de pédophilie, utilisation de fausses lettres provenant d'organisations policières, etc.

Les victimes peuvent être des hommes ou des femmes, des adolescents ou des adultes et leur nombre ne cesse de croître. Ce fléau est grandement sous-déclaré et sous-estimé : c'est un « sex crime » et les gens vont payer pour que le problème disparaisse plutôt que de le dénoncer. Mais le chantage ne s'arrêtera pas et tout cela aura un impact psychologique important chez les victimes, vu la perte d'argent, la crainte de la diffusion des images, la perte d'une amoureuse ou la honte d'avoir été en amour avec quelqu'un qui n'est pas celui/celle que l'on pensait.

Il est donc primordial de sensibiliser les jeunes, mais aussi les adultes, à cette forme d'intimidation qui peut frapper tout le monde. Des affiches orneront les murs des établissements d'enseignement, de santé et de services sociaux et de différents lieux publics.

Le contenu du site Internet [www.ctucadelabus.com](http://www.ctucadelabus.com) a également été mis à jour pour donner des informations complémentaires sur la Sextorsion, ainsi que sur les autres thèmes abordés dans les volets précédents de cette campagne. On y retrouve également une liste de ressources à consulter pour avoir des conseils pratico-pratiques. Le site Internet donne l'occasion aux jeunes de s'interroger sur le contrôle exercé dans leurs relations amoureuses,

entre autres au moyen des réseaux sociaux. Parmi les autres thèmes abordés figurent le sexting, le contrôle par les médias électroniques, la violence dans les relations amoureuses, l'agression sexuelle et l'homophobie.

Pour mener à bien cette initiative, des consultations et des activités en classe, dans tout le Bas-Saint-Laurent, ont permis à plusieurs jeunes du secondaire de participer activement à cette campagne. Les messages, les images et le niveau de langage utilisé dans les affiches et le site Internet sont le fruit de cette implication.

Pour plus de détails, consultez le site Internet : [www.ctucadelabus.com](http://www.ctucadelabus.com)

La fille de tes rêves sur le WEB?  
OU  
UN ARNAQUEUR  
QUI TE FERA CHANTER ?

La sextorsion

C'tu ça de l'abus?

QR code

Pour plus d'information sur la sextorsion et le chantage à la webcam, consultez : [www.ctucadelabus.com](http://www.ctucadelabus.com)

Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent  
Québec

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
du Bas-Saint-Laurent

Québec