## En mowement

Revue interne du CISSS du Bas-Saint-Laurent





Message de Mesdames Isabelle Malo et Louise Bolduc

Magie de Noël ou pas, la COVID-19 ne fait pas de cadeaux

Prix Distinction 2020, découvrez les personnes en lice

11

Une enquête épidémiologique de la GPIT, c'est quoi?

21



20





### Mot de la directrice RHCAJ

Annie Leclerc, directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques



'ai le plaisir de vous présenter le numéro de décembre de la revue En mouvement. Comme à U l'habitude, ce numéro met en valeur des bons coups à découvrir. Vous y trouverez également des informations sur certaines de nos réalisations, sur des projets en cours et à venir ainsi que sur des activités qui se sont déroulées dans nos installations.

Alors que notre numéro de décembre consacrait habituellement un cahier spécial aux Soirées reconnaissance, vous comprendrez que cette année ces événements n'ont pu avoir lieu. Je tiens tout de même à honorer et à souligner l'excellence du personnel et des médecins ayant cumulé 25 années de service et à exprimer toute ma gratitude aux nouveaux retraités qui franchissent une nouvelle étape de vie.

En mars dernier, nous n'aurions jamais pu imaginer qu'on parlerait encore de la COVID à Noël. Malheureusement, après des semaines de confinement, des mois à respecter les consignes de la santé publique, nous devons nous rendre à l'évidence que nous passerons les fêtes de Noël avec un invité de plus cette année. En mon nom personnel et au nom de toute mon équipe, je profite de cette période des Fêtes pour vous remercier de votre collaboration à toujours donner le meilleur de vous tout au long de cette année, qui a été des plus difficiles pour chacun d'entre nous.

À vous et à votre famille, nos meilleurs vœux de bonheur, de santé et de prospérité pour l'année à venir!

### **Sommaire**

Vœux des Fêtes 2020 de Mmes Isabelle Malo et Louise Bolduc 3
Mot des directions: Direction des services multidisciplinaires
Allumer l'étincelle chez les jeunes : entrevue avec le Dr Maxime Lévesque
L'écho du conseil des infirmières et infirmiers
L'écho du conseil multidisciplinaire Perspective d'emploi : le travailleur social
Saines habitudes de vie : le plein air, facilement accessible près de chez nous, et ce, même en temps de pandémie!
Le concept de bulle humanisé au Centre d'hébergement de Rimouski : Quand la créativité et la collaboration des équipes se rencontrent
Prix Distinction 2020
Coup de chapeau : bravo et merci à tous les employés
de la Direction de la logistique
Nos valeurs portées au quotidien
Donner du sens au changement
Offres de service en ergothérapie
Un travail de concert pour améliorer l'accès aux services!
Quels sont les projets des parents d'un enfant ayant une déficience intellectuelle et recevant des services en DI, TSA et DP? 16
Des cupcakes arc-en-ciel pour nos résidents
Des nouvelles de la politique sur le télétravail

Une nouvelle équipe à la coordination de la sécurité civile et des mesures d'urgence	. 18
Reconnaissance des années de service	
Magie de Noël ou pas, la COVID-19 ne fait pas de cadeaux	. 20
Une enquête épidémiologique de la GPIT, c'est quoi?	. 2
Micheline Morin, récipiendaire de la	
Médaille du souverain pour les bénévoles	. 22
Une journée avec	
Un commissionnaire de la Direction de la logistique	. 23
La protection des données personnelles,	
une priorité pour tous!	. 24
Les sites non traditionnels : des lieux transitoires pour héberger les usagers déclarés positifs à la COVID-19 et ne pouvant s'isoler dans leur milieu de vie communautaire	. 2!
Lutter contre la maltraitance : l'importance du signalement	. 26
Deux ans plus tard, la centrale de déplacement des usagers connaît un succès inattendu!	. 27
Nos fondations	
La parole aux usagers	. 30
Agenda	. 3



### Vœux des Fêtes 2020 de Mmes Isabelle Malo et Louise Bolduc



Isabelle Malo Présidente-directrice générale



**Louise Bolduc** Présidente du conseil d'administration

epuis maintenant neuf mois, nous sommes tous unis pour lutter ensemble contre la COVID-19. De la mise en place des mesures de soutien aux personnes les plus vulnérables, en passant par la sensibilisation aux directives préconisées par la Direction de la santé publique, votre appui nous est essentiel et inestimable. Si nous réussissons assez bien à maintenir un équilibre fragile, c'est notamment en raison des efforts collectifs qui nous permettent de faire face à cette seconde vaque de cas et de répondre au mieux et avec le cœur sur la main aux besoins de notre population. Actuellement très préoccupante au Québec, la situation est fragile au Bas-Saint-Laurent. Dans ce contexte, je veux vous réitérer un important et nécessaire appel à la vigilance. Pour que notre système de santé soit en capacité de répondre aux besoins de notre population, nous devons limiter la transmission communautaire et, pour ce faire, il faut être exemplaire dans nos actions. Il en va de notre sécurité, de celle de nos proches et de celle de la population dont nous prenons soin. La solidarité et la responsabilité collective doivent être au rendez-vous.

Prévenir, accompagner et prendre soin. En ces temps plus difficiles, ces missions que nous accomplissons au quotidien nous animent d'une façon toute particulière et, sans votre soutien, elles seraient impossibles à mener à terme. Grâce à l'agilité dont nous avons fait preuve cette année et à la grande mobilisation de nos différentes équipes, notre organisation continue de gagner en crédibilité et en force, au grand bénéfice des Bas-Laurentiens.

C'est dans un esprit de profonde reconnaissance que nous vous transmettons nos plus sincères vœux des Fêtes. Si elle s'annonce assurément différente, cette période de réjouissances n'en sera pas moins bénéfique et porteuse de belles promesses. Qu'elle soit bienveillante, empreinte de joies et de sérénité avec ceux que vous aimez, en présence ou à distance. Profitez de ce temps précieux pour faire le plein d'énergie, vous ramener à l'essentiel et, surtout, prendre soin de vous.



### Une direction ayant à cœur la collaboration et l'interdisciplinarité

Michel Simard, directeur des services multidisciplinaires



La Direction des services multidisciplinaires (DSM) est une direction qui positionne les services des professionnels. Elle est centrée sur l'accessibilité, la sécurité et la qualité des services offerts. Cette direction est préoccupée par le travail en interdisciplinarité et offre un service de soutien/ conseil auprès des autres directions cliniques. Elle vise le développement professionnel et s'assure de l'évolution et de la qualité des pratiques cliniques. Par sa mission transversale de soutien, d'encadrement et de développement de la pratique des membres du conseil multidisciplinaire (CM), la DSM travaille en collaboration avec les directions cliniques du CISSS dans un objectif d'assurer la qualité et la sécurité des soins et des services. Finalement, elle s'assure du bon fonctionnement de l'instance du conseil multidisciplinaire et agit à titre de responsable du programme de soutien aux organismes communautaires.

Voici les principaux chantiers de l'établissement qui sont menés par notre direction:

Révision du calendrier de conservation, en collaboration avec la DRHCAJ;

- Normalisation des formulaires cliniques:
- Numérisation en vue de l'arrivée du dossier santé numérique:
- Régionalisation d'un projet de dictée numérique/ reconnaissance vocale;
- Révision des offres de service en ergothérapie;
- Trajectoire de dysphagie adulte;
- Déploiement du réseau de transfert d'expertise avec le RUISSS-UL pour les membres du CM:
- Cadre de référence sur l'encadrement des pratiques professionnelles.

La DSM travaille aussi en collaboration avec la Direction des ressources informationnelles pour assurer la confidentialité et la sécurité de l'information au sein de l'organisation.

La direction est grandement préoccupée par le respect des délais d'accès aux examens d'imagerie médicale et de transcription médicale. L'organisation des services vise l'utilisation optimale des plateaux techniques d'imagerie et de transcription de l'ensemble des installations.

La pertinence des examens cliniques, la révision des offres de service ainsi que l'utilisation des meilleures pratiques et des données probantes, notamment par l'accès au consortium des ressources électroniques (volumes et périodiques), constituent des dossiers sur lesquels la direction se penchera prioritairement.

En terminant, nous ne pouvons passer sous silence le contexte d'urgence sanitaire qui sévit toujours au Québec et qui nous amène à revoir la façon dont nous dispensons les soins et services à notre population. Nous sommes désormais plus que jamais dans l'ère de la téléconsultation et du respect soutenu des règles de prévention et du contrôle des infections. Le personnel administratif, les techniciens et les professionnels de la direction contribuent à l'effort collectif de convergence des ressources vers les soins et services requis dans des secteurs prioritaires et essentiels pour contrer cette pandémie et nous vous en remercions sincèrement.

C'est ensemble que nous pourrons vaincre cette pandémie.

### Développement de la mission d'enseignement universitaire

### Allumer l'étincelle chez les jeunes

### Entrevue avec le Dr Maxime Lévesque



Intéresser les jeunes à sa profession, susciter chez eux la volonté de relever le défi que représentent les études en médecine, voilà l'une des missions que s'est fixées le Dr Maxime Lévesque, diplômé de la Faculté de médecine de l'Université Laval et anesthésiologiste à l'Hôpital de Rimouski depuis un peu plus de

Né à Montréal, le Dr Lévesque a passé la plus grande partie de sa vie en région. Il a fait ses études secondaires et collégiales au Saguenay avant de prendre la direction de Québec pour ses études universitaires, puis il est revenu en région (à Rimouski, à Baie-Comeau, à Joliette, à Gaspé notamment), à l'occasion des stages d'externat et de la résidence. Avec sa conjointe. originaire du Bas-Saint-Laurent, « ç'a toujours été clair qu'on retournait en région après nos études en médecine. On connaît la qualité de vie ici. »

### → Quand le déclic pour les études en médecine s'est-il produit?

M. L. Au départ, comme tout bon garçon qui va au cégep et qui

étudie en sciences de la nature pour s'ouvrir le plus de portes possible, je voulais aller en génie. J'aimais les mathématiques, la physique et la chimie. Un été, j'ai travaillé comme guide touristique dans un musée. J'ai adoré ce travail parce qu'on faisait de l'enseignement. À ce moment-là, je ne savais pas que j'allais en faire en médecine avec des externes, des résidents, des étudiants et même d'autres professionnels. C'est vraiment le contact humain qui a éveillé mon intérêt.

J'avais des notes correctes, mais j'ai fait un an en pharmacie à l'Université Laval avant d'être admis en médecine.

### → Quels sont les aspects méconnus de la pratique?

M. L. On oublie souvent la résolution de problèmes. C'est un travail quotidien du médecin, peu importe la spécialité. Il y a une question et le médecin va appliquer une méthode pour arriver à une réponse, comme on le fait en sciences, comme le fait un ingénieur pour construire un pont. En médecine, on ne construit pas un pont une fois

par année, mais plein de ponts chaque jour avec des patients différents.

Il y a tout un aspect technique qu'on oublie aussi. Souvent, les garçons sont manuels, et c'est pour ça que, dans les disciplines chirurgicales, on va retrouver plus d'hommes, alors que dans les domaines comme la pédiatrie, la psychiatrie, on va retrouver souvent un peu plus de femmes. Mais dans les différentes spécialités, il y a en a pour tous les goûts.

En anesthésie, la physique et la chimie sont importantes. S'il y a un bris de machine (un ventilateur qui arrête de fonctionner) pendant une opération, tu n'as pas trois mois pour construire ton pont! Tu as 30 secondes pour sauver la vie du patient. Le temps de réaction, la manière de résoudre chaque problème varient selon les spécialités.

#### → Quelles sont les qualités d'un bon médecin?

M. L. Des qualités humaines et interpersonnelles, de la curiosité, le désir de comprendre ce qui se passe.

On a une super belle profession! Je ne ferais pas autre chose dans la vie. J'ai envie de démystifier la médecine pour les jeunes parce que je me souviens très bien d'avoir été à leur place.

- Dr Maxime Lévesque



Est-ce que ça prend 35 de cote R pour devenir un bon médecin? Absolument pas! Ça demande beaucoup de travail, des heures d'étude, surtout à l'externat et lors de la résidence. Les notes, ça montre qu'on est capable d'étudier et de retenir l'information. Mais la médecine, c'est beaucoup plus que ça.

### → Les étudiants en médecine doivent-ils faire un X sur leur vie personnelle pour réussir?

M. L. II y a beaucoup de mythes autour des études en médecine. Le préclinique, ce n'est pas le programme universitaire le plus exigeant. La preuve, au préclinique, j'ai été viceprésident aux finances, puis président de l'association, j'ai été impliqué dans l'initiation, j'avais du temps pour faire plein d'activités et voir mes amis. Les journées où il n'y avait pas de cours, on allait faire du ski alpin au Massif ou au Mont-Sainte-Anne. On en a bien profité. À l'externat, ce n'est plus possible, parce que tu travailles, tu as tes fins de semaine, ça ressemble à un travail régulier.

### → Quels sont les avantages du programme qui sera offert par l'Université Laval en 2022?

M. L. C'est un peu comme le meilleur des deux mondes. Les étudiants vont avoir accès à la



vie universitaire et vont pouvoir en faire partie à l'UQAR, et aussi en même temps faire partie de la communauté hospitalière.

Ça va être un programme très intime aussi. Quand tu es 18 dans une cohorte, les gens se connaissent, les professeurs connaissent les étudiants.

Pour la formation, ils vont avoir accès aux cours en grand groupe, accès aux spécialistes de l'Université Laval, ils vont pouvoir poser leurs questions, interagir avec eux tout en profitant de l'enseignement de proximité d'un centre régional.

Rimouski, c'est un beau centre parce qu'il y a beaucoup de médecins de famille. C'est un hôpital qui est dynamique, où la pratique est très flexible et où il y a beaucoup, beaucoup de spécialités. Quand je fais une garde en anesthésie, le même soir, je vais avoir un enfant de 2 ans, une femme enceinte, un trauma par exemple. À Québec, le trauma, c'est surtout à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus, la pédiatrie, surtout au CHUL, alors qu'à Rimouski, on a tout dans le même hôpital et une exposition à une diversité de cas qui est super intéressante.

### Parcours d'études du Dr Maxime Lévesque

Doctorat de premier cycle en médecine (diplôme universitaire)

3 ans au préclinique + 2 ans d'externat



Résidence (études postdoctorales)

5 ans (la résidence peut varier de 2 à 6 ans selon la spécialité)



**Droit de** pratique

### L'écho du conseil des infirmières et infirmiers

### Assemblée générale annuelle du conseil des infirmières et infirmiers

Anick Chouinard, présidente du CECII

e 22 octobre dernier se déroulait, par Zoom, l'assemblée générale annuelle (AGA) du conseil des infirmières et infirmiers (CII) du CISSS du Bas-Saint-Laurent. Au total, 31 infirmières et 🛮 infirmiers ont assisté à la rencontre durant laquelle nous avons fait la présentation des membres composant le comité exécutif du conseil des infirmières et infirmiers (CECII) et la présentation du rapport annuel 2019-2020 en soulignant les avis rendus, les réalisations ainsi que les priorités du CECII pour l'année à venir

Pour terminer la rencontre, et toujours en collaboration avec l'Ordre régional des infirmières et infirmiers du Bas-Saint-Laurent/Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (ORIIBSLGIM), nous avons remis, pour une troisième année, le Prix Inspiration 2020 dans les installations ayant reçu des mises en candidature.

Nous tenons à remercier les équipes de travail qui ont pris le temps de soumettre la candidature d'une ou d'un collègue inspirant et ainsi mettre en valeur tout le travail exemplaire et l'influence positive qu'elle ou qu'il apporte au sein de son équipe. Nous tenons également à féliciter à nouveau les lauréats et à leur dire bravo d'être un modèle à suivre, un exemple inspirant!

#### Voici la liste des gagnants du Prix Inspiration 2020 :

 Kamouraska: Mme Sonia Gamache, infirmière de liaison

 Témiscouata : Mme Patricia Picard, infirmière à l'unité multiclientèle Les Basques : Mme Catherine-Alexandra Rioux, ASI à l'urgence Rimouski-Neigette : Mme Renée-Claude Proulx, infirmière SAD

 La Matapédia : Mme Johanne Thériault, infirmière à l'unité multiclientèle

Nous vous rappelons que les résumés des rencontres du CECII et les avis émis se retrouvent sur l'intranet du CISSS sous l'onglet Comité et conseil, dans la section CECII, et qu'ils sont accessibles à tous. En terminant, nous vous invitons à utiliser l'adresse suivante pour entrer en contact avec votre CECII: cecii.dsi.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca.

### L'écho du conseil multidisciplinaire

### Perspective d'emploi Le travailleur social

À l'occasion de la Semaine des travailleurs sociaux qui s'est déroulée du 22 au 28 mars 2020, le comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM) du CISSS du Bas-Saint-Laurent voulait mettre en lumière ces professionnels et avait demandé à des membres, travailleuses sociales, de nous parler de leur profession au sein du CISSS. En raison de la situation exceptionnelle entourant la COVID-19, le texte n'a pu être publié plus tôt.

Édith April et Véronique Morin sont toutes deux travailleuses sociales au Centre de réadaptation en déficience physique de Rivière-du-Loup et pratiquent au sein des programmes suivants : traumatologie, déficience motrice et déficience auditive/visuelle. Elles ont accepté de nous parler de leurs rôles et responsabilités en tant que professionnelles.

> Dans un contexte de réadaptation, nous évaluons les interrelations entre les caractéristiques de la personne, son histoire personnelle ainsi que son environnement familial, social et communautaire. Nous offrons également un soutien psychosocial relatif au cheminement de deuil et d'adaptation en misant sur les forces de la personne et de son environnement dans une perspective de réappropriation du pouvoir d'agir de la personne sur sa situation sociale (empowerment). Notre rôle facilite la compréhension du fonctionnement social de l'usager, de ses valeurs et de ses choix.

Lorsque nous intervenons auprès de cette clientèle, nous sollicitons aussi l'implication des proches pour mieux comprendre

les besoins et problématiques vécus en lien avec la déficience physique. Nous soutenons le processus d'adaptation des proches à la déficience, valorisons leurs compétences afin qu'ils puissent agir comme facilitateurs à l'endroit de la réadaptation de la personne. De plus, nous favorisons des liens avec les services de la communauté afin d'optimiser l'intégration sociale.

Considérant la présence, chez certains usagers, d'atteintes neurologiques pouvant altérer les capacités de la personne à gérer ses biens et sa personne, notre rôle de travailleuses sociales en réadaptation est de se pencher particulièrement sur l'analyse des facteurs de risques et de protection afin de s'assurer de procéder, s'il y a lieu, à la mise en place des

mesures de protection de la personne majeure appropriées à ses besoins.

Plusieurs qualités sont requises pour exercer cette profession. Par contre, selon nous, celles-ci sont essentielles: l'empathie, la capacité à travailler sous pression, l'ouverture à la différence et la créativité. Nous sommes des témoins privilégiés de la résilience des individus face à l'adversité. À travers nos interventions, nous souhaitons susciter l'espoir chez notre clientèle et leurs proches en leurs capacités d'adaptation et d'autodétermination dans la définition de leur nouveau projet de vie.

Notre profession pourrait se résumer en un mot : autodétermination.



### Saines habitudes de vie

### Le plein air : facilement accessible près de chez nous, et ce, même en temps de pandémie!

Josée Gamache-Rioux, Dt.P., agente de prévention et promotion en saines habitudes de vie aux Basques, Direction de la santé publique

Le 8 avril dernier, quelques semaines suivant l'annonce de l'état d'urgence sanitaire au Québec, nous apprenions, par les résultats d'un sondage, que 44 % des Québécois affirment avoir connu une diminution de leur activité physique. Les jeunes adultes (18-34 ans) sont les plus nombreux à trouver qu'ils pratiquent moins d'activité physique. Distanciation sociale, confinement à la maison : ces mesures peuvent, entre autres, être responsables de cette diminution.

Heureusement, au Bas-Saint-Laurent, nous avons la chance d'avoir facilement accès à de grands espaces extérieurs où il est possible de pratiquer des activités en toute simplicité qui respectent les consignes préventives de santé publique.

Voici quelques bienfaits associés à la pratique du plein air :

- Bouger en nature permet d'améliorer l'humeur et de diminuer les ruminations, ce qui contribue à atténuer les symptômes de dépression;
- La diminution du stress, associée au contact avec la nature, s'observe physiologiquement par la réduction du taux de cortisol. de la tension artérielle et du rythme cardiaque;
- Le temps passé à l'extérieur a un effet protecteur contre le développement de la myopie;
- Le contact avec la nature améliore la concentration et atténue les symptômes associés au trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité;
- La nature favorise le jeu libre chez les enfants, ce qui stimule leur créativité, contribue à leur développement moteur et augmente leur niveau d'activité physique.

Cet hiver, adoptez un mode de vie physiquement actif et sortez jouer dans la neige! Avec les enfants, construisez des iglous, amusez-vous à glisser, patinez ou allongez-vous dans la neige pour faire l'ange. Utilisez les jouets de plage pour réaliser de jolis châteaux et ajoutez-y de la couleur à l'aide de colorant!

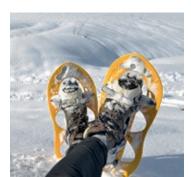
Organisez des sports d'été comme une partie de soccer sur neiae!

Habillez-vous chaudement (plusieurs couches de vêtements minces sous la combinaison de neige sont préférables à une seule couche de vêtements épais) et sortez vos bottes de marche, raquettes ou skis de fond pour une promenade dans le bois à proximité de la maison! Profitez de l'effet apaisant de la nature, tout en gardant une distance sécuritaire avec les autres.

Pour d'autres idées d'activités de plein air à faire dans la région du Bas-Saint-Laurent, visitez le www.bassaintlaurent.ca/fr/quoifaire/activites-de-plein-air/.

#### Sources:

- Sondage réalisé par la firme Léger, mandaté par l'Association pour la santé publique du Québec (ASPQ) et la Coalition Poids. Infographie (8 avril 2020). En ligne. www.cqpp. qc.ca/app/uploads/2020/04/ infographie\_cqpp\_activite-phy-
- Au Québec, on bouge en plein air! Faits saillants de l'avis sur le plein air. Gouvernement du Québec. MEES. En ligne. www.education. gouv.qc.ca/fileadmin/site\_web/ documents/loisir-sport/Faitssaillants-plein-air.pdf
- Marie-Christine St-Hilaire, Magazine Camping et destination famille. Astuces pour faire bouger la marmaille en plein air. En ligne. www.canalvie.com/famille/vie-defamille/activites-en-famille/astucespour-faire-bouger-la-marmaille-enplein-air-1.1248304





### Bons coups



L'humanisation du concept de bulle au Centre d'hébergement de Rimouski

### Quand la créativité et la collaboration des équipes se rencontrent...

Mélanie Thivierge, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction du programme SAPA





Dans son plan de déconfinement de juin 2020, le MSSS introduit le concept de bulle permettant « un assouplissement de certaines mesures d'isolement des résidents, notamment celle de la distanciation physique, car il devient alors possible pour les résidents d'une même bulle d'interagir librement entre eux. Une bulle peut regrouper un nombre variable de résidents, mais un maximum de 10 à 12. Ce regroupement est alors considéré comme une cellule de vie. »1.

Comme tous les autres gestionnaires en CHSLD, Marie-Pierre Tremblay-Lajoie, chef de service du Centre d'hébergement de Rimouski, s'est rapidement mise en action sur son application. Or, elle a tenté de trouver une façon originale de mettre le concept de bulle en place tout en y donnant un sens. Avec l'aide de son équipe d'éducateurs spécialisés et de techniciens en loisirs, elle a organisé un

concours durant lequel les employés devaient se réunir afin d'attribuer un nom pour chaque bulle. C'est ainsi que 19 bulles ont vu le jour, telles que la bulle des papillons, la bulle des arcsen-ciel, la bulle du bonheur, la bulle des cerisiers et la bulle de l'espoir. Des images encadrées représentant chacune des ailes ont été installées à leur entrée respective. Non seulement cette façon de faire participative a permis d'humaniser un peu plus l'application de cette nouvelle consigne, mais, surtout, elle a permis de favoriser un sentiment d'appartenance pour les résidents et les employés dans cette nouvelle réalité.

Bravo à Marie-Pierre et à son équipe de la DPSAPA!

<sup>1</sup> MSSS. Coronavirus COVID-19. Plan de déconfinement CHSLD. 18 juin 2020.

# Prix Distinction

C'est avec beaucoup de fierté que nous vous présentons les personnes en lice pour cette 4e édition des prix Distinction. Au total, 43 candidatures ont été reçues dans le cadre de ce concours qui veut célébrer l'excellence, l'engagement, le goût de l'effort et le dynamisme de notre personnel, professionnels et médecins. En attendant l'annonce des grands gagnants, toutes nos félicitations à celles et ceux qui se sont démarqués dans l'une ou l'autre des catégories à l'honneur cette année.



- ★ Alexandre Desaulniers, chef des services activités de remplacement, rémunération et avantages sociaux, service d'information RH - Bas-Saint-Laurent
- Johanne Roy, chef de service en santé publique -Bas-Saint-Laurent
- ★ Lisa Levasseur Côté, psychoéducatrice et chef d'équipe FACT - Témiscouata
- ★ Marie-Pierre Tremblay-Lajoie, chef de service en soins de Ionque durée - Rimouski-Neigette
- ★ Michèle Soucy, chef de service équipe intégrée EFJ (enfance-jeunesse-famille) - Témiscouata
- Mylène K. Guénard, chef de service de la prévention des infections nosocomiales - Bas-Saint-Laurent
- \* Nathalie Ouellet, chef de service équipe intégrée EJF (enfance-jeunesse-famille) - Rivière-du-Loup
- \* Sophie Lachapelle, pharmacienne adjointe au chef -Kamouraska



- André Beaulieu, conseiller à la gouvernance RI -Rimouski-Neigette
- Caroline Plante, infirmière clinicienne Rimouski-Neigette
- Chantal Roy, orthophoniste La Matanie
- Estelle Simard, technicienne en administration -Rivière-du-Loup
- ★ Jean-Pierre Paradis, agent de planification, de programmation et de recherche - Rimouski-Neigette
- ★ Julie Morin, travailleuse sociale Rivière-du-Loup
- Kathy St -Pierre, technicienne en diététique et pilote régional du projet Promenu - Rimouski-Neigette
- ★ Marie-Josée Blanchette, infirmière La Matapédia
- Marilyn Robertson, technicienne en éducation spécialisée -Rivière-du-Loup
- ★ Marlène Lévesque, préposée aux bénéficiaires La Matanie
- ★ Martin St -Pierre, commissionnaire La Mitis
- Renaud Roy, agent de gestion financière Rimouski-Neigette
- ★ Sylvie Bonenfant, agente administrative Rimouski-Neigette
- Véronique Garceau, archiviste médicale Kamouraska, Témiscouata et Les Basques
- Véronique Lévesque, infirmière clinicienne Témiscouata



### **Employé** innovateur Les 5 nommés sont :

- ★ Annick Durocher et Alexandra Carrier Équipe projet clinique jeunesse court terme - Témiscouata
- ★ Christine Bernier, Martin Gagnon, Geneviève Bernier et Marylou Dubé - Équipe du Service du développement organisationnel - Bas-Saint-Laurent
- ★ Denise Caron, cuisinière en centre jeunesse -Rimouski-Neigette
- \* Karine Lapointe, technicienne en éducation spécialisée -Rivière-du-Loup
- \* Rémi Côté et l'équipe de recrutement et dotation -Bas-Saint-Laurent



- ★ Dr Bernard Pouliot, médecin-conseil à la Direction de la santé publique - Rivière-du-Loup
- \* Normand Proulx, chef de service du génie biomédical -Rimouski-Neigette
- ★ Nathalie D'Amours, coordonnatrice à la direction des services professionnels - Rivière-du-Loup, Kamouraska, Témiscouata, Les Basques



★ Dr Éric Lavoie, omnipraticien et chef du Département régional de médecine générale, Les Basques



- ★ Équipe AAOR (accueil-analyse-orientation-référence) Bas-Saint-Laurent
- ★ Équipe accueil-réception-messagerie de l'hôpital Rimouski-Neigette
- ★ Équipe CPSS (coût par parcours de soins et de services) -Bas-Saint-Laurent
- ★ Équipe de certification Rimouski-Neigette et Les Basques
- ★ Équipe de projet eTraceline CISSS du Bas-Saint-Laurent
- ★ Équipe de vaccination jeunesse et influenza Témiscouata
- ★ Équipe du déploiement du Réseau de transfert d'expertise -Bas-Saint-Laurent
- ★ Équipe du SAD SIAD (soutien à domicile et service intensifié à domicile) - Kamouraska
- ★ Équipe FACT (Flexible Assertive Community Treatments) -Témiscouata
- ★ Équipe jeunes contrevenants application des mesures Bas-Saint-Laurent
- ★ Équipe SAD (soutien à domicile) Témiscouata

### Coup de chapeau

### Bravo et merci à tous les employés de la Direction de la logistique

Cathy Deschênes, directrice de la logistique

epuis mars dernier, le personnel de la Direction de la logistique est activement engagé à soutenir les activités liées à la COVID-19 au sein de notre établissement. Je suis fière de souligner le travail des membres de ma direction et de partager quelques statistiques afin de mettre en évidence et de souligner leur apport à l'organisation.

Le personnel du secteur de l'approvisionnement a fait preuve d'agilité et de créativité dans un contexte où les pénuries avérées ou appréhendées nous ont obligés à modifier nos modes de distribution et à chercher des solutions alternatives (gel, blouses, écouvillons, etc.). Le travail de collaboration avec la PCI. la GPIT et les directions cliniques, pour viser une utilisation efficiente des équipements de protection individuelle, est toujours en cours et a permis d'éviter des bris d'approvisionnement.

Au niveau du transport des matières et de la distribution. la stratégie d'approvisionnement du MSSS, nous enjoignant d'approvisionner de nouveaux partenaires, a fait bondir le nombre d'adresses desservies passant de 180 à 400.

Les volumes d'appels ont augmenté de 20 % à l'accueilréception et nous avons constaté des pointes à 500 % dans des installations à certaines occasions.

La Direction de la logistique a participé à chacune des mises en place des zones chaudes, tièdes, froides, unités dédiées, zones tampons, sites alternatifs, cliniques de dépistage et d'évaluation, garages de décontamination des ambulances et chambres à pression négative. Nous étions partout!

Plus de 200 équipements médicaux ont été acquis au cours des derniers mois. De la commande à la réception, de la livraison à l'installation, plusieurs services de la direction ont été impliqués.

Une structure temporaire de prétriage COVID-19 a été mise en place dans nos installations avec des portiers et le soutien indéniable des gardiens de sécurité qui administrent un questionnaire et assurent une vigie à nos entrées.

La coordination de la sécurité civile et des mesures d'urgence de notre établissement est depuis le mois de mars, en liaison constante avec les instances provinciales et régionales.

À travers toutes ces activités, le personnel du prêt d'équipement a maintenu environ un volume de 4 997 prêts au cours des huit derniers mois et les services d'aides techniques ont réalisé 1 112 interventions du 1er mars au 18 juillet 2020.

Bravo et merci à tous pour votre engagement exemplaire!

### Nos valeurs portées au quotidien

### Donner du sens au changement

Carine Fournier, spécialiste en activités cliniques, DSM

e changement est omniprésent dans notre vie personnelle et professionnelle. Il peut générer des impacts dans notre pratique, nos habitudes, notre organisation du travail, mais il peut aussi susciter, chez certains, des sentiments d'angoisse, de frustration, voire de perte de repères.

Nos réactions personnelles sont tributaires de nos expériences, nos sensibilités et nos perceptions du changement.

Le contexte actuel engendre plusieurs bouleversements dans notre vie. Nous tentons, à notre manière, de nous adapter à ce changement. Comment s'y retrouver face à toutes ces adaptations? Les écrits sur le changement soulignent la nécessité de construire un sens. Adopter une posture réflexive, développer

notre capacité à se projeter dans un avenir professionnel et réfléchir au changement et à ses impacts sont des orientations intéressantes. Il importe de considérer l'ensemble des éléments sous un angle rationnel. Pour cela, il peut être intéressant de modifier notre façon de voir les choses. En ce sens, Peacock (1999) mentionne qu'il « n'y a pas de problèmes... seulement des occasions! » Dans cette optique, depuis le début de la pandémie, qu'avonsnous appris? Quels éléments, voire même les plus petits, ont été bénéfiques, positifs? Quelles sont nos réussites? Comment les expliquer?

Ces différents questionnements nous amènent à nous positionner et à prendre du recul face à la situation actuelle. Nous avons pu constater, et ce, à travers le territoire baslaurentien, la présence d'une grande vague de solidarité entre les intervenants et d'une mobilisation à prêter main-forte. Qui plus est, les intervenants ont su user d'une créativité importante, entre autres, par la conception de trousses pour les familles, de matériel d'activité occupationnelle, mais aussi par l'utilisation de nouvelles technologies.

Plus que jamais, ce contexte a permis de faire rayonner plusieurs valeurs de notre établissement, dont l'humanisation, la responsabilisation, la collaboration et l'engagement. En somme, nous devons apprendre à tirer profit de cette expérience déstabilisante et à utiliser, valoriser et même amplifier, les réussites et les exceptions qui nous ont fait cheminer comme travailleur et comme personne.



Ce texte est extrait de la dernière parution de L'Info | Pratiques Professionnelles. Cette publication est un bulletin interne du CISSS du Bas-Saint-Laurent portant sur des sujets multidisciplinaires. Il s'adresse principalement aux membres du conseil multidisciplinaire et aux responsables de l'encadrement clinique. Il constitue également une source d'intérêt pour les directions cliniques et les acteurs de l'organisation concernés par l'encadrement des pratiques professionnelles. Vous pouvez consulter l'ensemble des parutions de ce bulletin dans l'intranet sous Directions cliniques > Direction des services multidisciplinaires > Publications. Bonne lecture!

#### Références

PEACOCK, F. (1999). Arrosez les fleurs pas les mauvaises herbes. Une stratégie qui révolutionne les relations professionnelles, amoureuses et familiales. Les Éditions de l'Homme.

VANDANGEON-DERUMEZ, I., HABIB, J. (2018). Construire du sens autour du changement organisationnel : l'apport des méthodes artistiques pour créer les conditions d'un apprentissage expérientiel. Montpellier, XXVIII Conférence Internationale de Management Stratégique.



### Un travail de concert pour améliorer l'accès aux services!



- Je tiens à remercier personnellement toutes les personnes qui se sont investies dans ce projet. Grâce à la concertation du personnel, gestionnaires et médecins, nous pourrons améliorer l'accès au service d'ergothérapie partout sur le territoire.
  - Louise Dufour Directrice adjointe des services multidisciplinaires

esponsable de ce projet majeur qui constitue l'un des premiers chantiers transversaux de notre CISSS. la Direction des services multidisciplinaires est heureuse d'annoncer que l'harmonisation des offres de service spécifiques en ergothérapie est actuellement en phase de déploiement au sein de notre organisation.

Afin de répondre efficacement à la population en termes de besoins et d'accessibilité aux services spécifiques en ergothérapie, différents acteurs, dont des ergothérapeutes, des médecins et gestionnaires, ont œuvré en étroite collaboration dans ce projet depuis l'obtention du mandat au printemps 2017.

L'équipe de projet est composée d'un comité stratégique qui assure la coordination avec les parties prenantes et veille au bon déroulement des étapes et au respect des échéanciers. Cinq sous-comités de travail ont défini les différentes offres de service qui ont par la suite fait l'objet de consultations auprès des instances pertinentes dont le comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM) et le comité de coordination clinique (CCC).

#### Les offres de service en vigueur en ergothérapie

L'année 2020 aura permis le déploiement de toutes les offres de service :

Direction des services multidisciplinaires

- Externe
- Réadaptation hospitalière

Direction de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse Ergothérapie jeunesse

Direction du programme SAPA

- Adulte et gériatrique à domicile

#### Les objectifs

- Offrir une trajectoire d'accès simplifiée aux services d'ergothérapie
- Offrir un meilleur accès aux services d'ergothérapie
- Assurer un continuum entre les offres de service
- Offrir les services dans les délais établis en fonction des priorités
- Maintenir et améliorer le taux de satisfaction au travail des ergothérapeutes

L'équipe de projet est consciente que ce changement organisationnel nécessite une période de transition et certains ajustements sur le terrain. Le comité stratégique assure un suivi du déploiement auprès des gestionnaires des équipes de la réadaptation DSM, DPSAPA et DPJ-PJe. Différents mécanismes sont en place pour capter les enjeux et œuvrer en collaboration dans la mise en place de solutions, dont un suivi avec les professionnels sur le terrain dans les prochaines semaines.

#### Une offre de service : qu'est-ce que ça inclut ?

- But et objectifs du service
- Clientèle desservie
- Principes directeurs
- Mécanismes d'accès
- Critères d'accès
- Limites
- Modalités
- Priorités et délais de prise en charge



#### Pour en savoir plus

Les offres de service spécifiques en ergothérapie, de même que les documents relatifs à ce projet, peuvent être consultés dans la section Projets majeurs de l'intranet.



### Quels sont les projets des parents d'un enfant ayant une déficience intellectuelle et recevant des services en DI, TSA et DP?

En lien avec les orientations ministérielles visant à soutenir les familles d'un enfant ayant une déficience intellectuelle (DI), une recherche a été menée afin d'identifier et de caractériser les projets de ces parents, qu'ils soient en cours de réalisation ou en devenir. À notre connaissance, il s'agit de la première recherche s'intéressant à cet aspect de leur vie. Sa mise en œuvre a été facilitée par l'entente partenariale établie entre le CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean et les CISSS du Bas-Saint-Laurent et de la Côte-Nord pour le développement de la recherche en établissement1. Cette recherche a été réalisée auprès de 84 parents vivant avec leur enfant ayant une DI, âgé de 6 à 18 ans et recevant des services de ces établissements. Ces parents ont accepté, en toute générosité, de répondre à un questionnaire et de participer à un entretien.

#### **Quelques résultats**

L'analyse des projets personnels des parents a permis d'en faire ressortir l'importante diversité. Les projets liés au rôle parental et au travail figurent parmi leurs priorités et sont ceux les plus en harmonie avec leurs valeurs. Du point de vue des parents, le travail

et les études leur permettent de se sentir compétents. Cependant, les projets liés à la santé sont les premiers à être priorisés, particulièrement par les parents monoparentaux. Considérant la charge de leurs responsabilités familiales et professionnelles, ils peuvent concevoir qu'il est maintenant prioritaire de s'accorder du temps et de réserver de l'énergie pour prendre soin d'eux, car la situation l'exige afin d'éviter l'apparition ou l'aggravation de problèmes de santé. Toutefois, leur contexte de vie soulève des doutes quant à la possibilité d'y parvenir. De plus, même si les loisirs et l'espace consacré à la vie conjugale reposent sur des motivations personnelles et sont teintés d'émotions positives pour les parents, il demeure que le peu de temps disponible fait en sorte qu'ils ne s'y investissent pas autant qu'ils le souhaiteraient.

Quant au soutien, les parents d'un enfant ayant une DI peuvent généralement en obtenir auprès des membres de leur entourage immédiat pour assumer leurs responsabilités professionnelles et familiales. Cependant, il devient plus difficile de compter sur leur aide pour leurs autres domaines

de vie. Force est de constater que certains parents se voient contraints, par l'ensemble de leurs responsabilités, de remettre à plus tard des projets dont la nature (santé, loisirs, temps pour soi et le couple) est connue comme ayant des propriétés protectrices pour la santé psychologique et physique et pour lesquels ils ont peu de soutien de leur réseau. D'ailleurs, les parents monoparentaux, de même que ceux de jeunes enfants ayant une DI, seraient particulièrement à risque de souffrir de stress et de détresse étant donné l'ampleur de leurs obligations et la période d'expérimentation de stratégies et de routines pour s'ajuster.

En somme, cette recherche fait ressortir notamment que les parents ont besoin de conditions favorables pour offrir le meilleur d'eux-mêmes à leur enfant ayant une DI. Pour ce faire, ils ont besoin de temps pour prendre soin d'eux tant sur le plan de la santé physique et psychologique que pour la mise en œuvre de projets assurant la réalisation de soi au travers de la vie conjugale, professionnelle, financière, résidentielle, etc.

Près de la moitié des participants provient du Bas-Saint-Laurent. C'est grâce à la précieuse collaboration de Sylvie Roussel (création des listes de participants potentiels) ainsi qu'à Caroline Leblond, Catherine Côté, Josée Castonguay, Marie-Josée Fillion et Nancy Belzile (recherche et relai d'informations) que l'équipe a eu accès aux participants qui ont formé l'échantillon de cette recherche.



Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur les résultats, consultez le rapport de recherche à l'adresse suivante : https://archipel.uqam.ca/13478/

<sup>1</sup> Cette recherche a reçu le soutien financier du Consortium national de recherche sur l'intégration sociale (CNRIS) et de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).









### Des cupcakes arc-en-ciel pour nos résidents

L'équipe des Services alimentaires, en collaboration avec la DPSAPA et les équipes des CHSLD, a récidivé cet automne avec l'activité positive des cupcakes arc-en-ciel.

En effet, pour une deuxième fois en quelques mois, des cupcakes aux couleurs de l'arc-en-ciel ont été distribués

le vendredi 20 novembre, sur l'heure du diner, pour nos aînés de plusieurs de nos centres d'hébergement, dont les neuf CHSLD du KRTB.

Ces desserts font sourire les résidents et apportent un peu de couleur en ces temps plus difficiles.



### Des nouvelles de la politique sur le télétravail

Le comité stratégique



La politique organisationnelle sur le télétravail souhaite répondre à plusieurs défis comme l'attraction et la rétention de personnel ou la capacité à donner des soins et services avec un maximum d'efficience.

Pour que cette façon de travailler s'harmonise avec notre réalité, des représentants de plusieurs directions, sous le leadership de la DRHCAJ, travaillent de concert pour définir les grandes

orientations et les conditions qui permettront de déterminer les possibilités d'offrir le télétravail.

En novembre, le personnel, les gestionnaires et les médecins ont eu l'opportunité de partager leur point de vue et d'alimenter le comité par l'entremise d'un sondage portant sur le télétravail. Vous avez été nombreux à y participer et nous vous en remercions!

L'analyse des données quantitatives et qualitatives de cet outil de mesure est en cours. Surveillez la prochaine parution pour en savoir plus sur les résultats du sondage et les avancées de ce projet qui donnera naissance à la première politique de notre organisation portant sur le télétravail.

### Une nouvelle équipe à la coordination de la sécurité civile et des mesures d'urgence

Le comité stratégique



De gauche à droite : Martin Breault, coordonnateur régional à la sécurité civile et aux mesures d'urgence, et Alexis Mayrand, technicien en prévention incendie.

La Direction de la logistique a accueilli, au cours des derniers mois, un nouveau coordonnateur régional à la sécurité civile et aux mesures d'urgence, M. Martin Breault, et un nouveau technicien en prévention incendie, M. Alexis Mayrand.

Tous les deux appuyés par une solide expérience, ils travaillent, depuis leur arrivée, à la mise à jour d'un plan d'action stratégique, tout en assurant un soutien constant aux différentes équipes de travail. Ils sont accompagnés par Mme Céline Essiambre (en intérim de Jessy Boucher), agente administrative.

Nous les avons rencontrés afin de connaître les objectifs qui seront poursuivis au cours des prochains mois. « La première étape sera de poursuivre le travail déjà débuté pour assurer les formations sur les codes vert et rouge, les panneaux d'alarme incendie et pour la manipulation des extincteurs. En même temps, les plans de sécurité

incendie (PSI) seront réalisés dans toutes les installations. Nous travaillerons en trois phases, soit la préparation pour les centres d'hébergement et de soins de longue durée, les hôpitaux et autres installations dans lesquels dorment des résidents et des usagers et, finalement, dans tous les autres bâtiments du CISSS du Bas-Saint-Laurent. Il s'agit de formations qui devront être mises à jour régulièrement, par des exercices et de la pratique en situations contrôlées. »

Actuellement, plusieurs employés des CHSLD sont déjà en train de suivre les formations code rouge et code vert par le biais du portail ENA.

La coordination de la sécurité civile sera aussi ajustée dans l'objectif d'accompagner les comités locaux de sécurité civile afin de préparer et accompagner les intervenants lors de sinistres. « Au cours de l'été, un feu de tourbière a sollicité l'intervention

du comité local de sécurité civile du Kamouraska et. à l'automne, un feu a fait rage dans la municipalité de Saint-Fabien. Là aussi, les équipes du comité local de sécurité civile de Rimouski-Neigette étaient présentes pour soutenir la population et offrir les soins et services en lien avec notre mission santé, en collaboration avec les équipes régionale et locale de sécurité civile », nous rappelle M. Breault. Il ajoute que « dans ces deux situations, la présence des intervenants du CISSS du Bas-Saint-Laurent a été soulignée par leur expérience, leur mobilisation et leur grande disponibilité. »

Puisque le plan régional de sécurité civile est en place depuis 2019, les activités prévues par la Direction de la logistique visent principalement à s'assurer que les équipes seront outillées et coordonnées lors d'événements.

K Les défis sont nombreux, mais les bases sont extrêmement bien établies. Nous travaillons donc avec des équipes dédiées, pour qui la santé et la sécurité des usagers et des employés sont prioritaires. Ce sera très gratifiant de poursuivre le travail avec elles. >>

- Martin Breault et Alexis Maynard



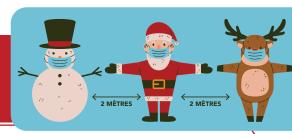
En cette période fort achalandée où le soutien de tout un chacun est essentiel, prenons ensemble le temps de souligner l'apport de ceux et celles qui, depuis 25 années, travaillent au sein de notre réseau. Merci pour votre précieuse collaboration jour après jour! Du même souffle, nous souhaitons aussi souligner le départ à la retraite de plusieurs personnes qui, après de nombreuses années de soins ou de services, franchissent une nouvelle étape de vie.

À vous tous et toutes, collègues au quotidien pour certains, mentors pour d'autres, partenaires ou collaborateurs, merci! Votre présence a sans nul doute permis au réseau de la santé d'offrir des soins et des services essentiels à la population.

Pour connaître les noms de toutes les personnes qui ont cumulé 25 années de service ou qui nous ont quitté pour la retraite, consultez la page Soirées reconnaissance de l'intranet sous Directions administratives > DRHCAJ > Activités de reconnaissance.

Une personne que vous connaissez figure dans cette liste? N'hésitez pas à la féliciter ou à la remercier!

### Magie de Noël ou pas, la COVID-19 ne fait pas de cadeaux



Avec la croissance des cas positifs liés à la 2e vague et la progression de la transmission communautaire de la COVID-19 au Bas-Saint-Laurent, de nouvelles mesures de prévention ont été mises en place dernièrement par l'équipe de Santé et sécurité au travail du Service de la gestion de la présence intégrée au travail (GPIT). La protection du personnel, des médecins, des professionnels, des gestionnaires, etc. dans tous nos milieux est une priorité pour l'établissement. Le CISSS du Bas-Saint-Laurent met tout en œuvre afin de poursuivre sa mission consistant à offrir des soins et services de qualité aux usagers, particulièrement aux personnes les plus vulnérables.

Voici un tour d'horizon des mesures incontournables à continuer d'appliquer avec rigueur, et des nouveaux conseils à suivre en cette saison marquée par le retour du froid.

### Je me lave fréquemment les mains même si porte des

Les gants et les mitaines ne remplacent pas le lavage des mains. Dès que nous entrons dans l'une de nos installations (CH, CHSLD, immeuble à vocation administrative, CLSC, etc.), nous devons les retirer et procéder à l'hygiène des mains.

#### Le masque de procédure a la cote...

Depuis le 4 décembre, le couvrevisage ne peut plus être porté par le personnel administratif qui n'est pas en contact avec les usagers; le masque de procédure est requis dans tous les milieux de travail.

#### ... même dans les vestiaires!

N'oubliez pas que le masque doit être porté adéquatement et en continu dès au'on entre dans les installations. Le seul endroit où on peut l'enlever, c'est lorsqu'on est seul dans son bureau ou qu'on mange ou boit à une distance de plus de 2 mètres des collègues. On doit le garder lorsqu'on se déplace dans les installations, et même dans les vestiaires pour se changer.

#### Partager des objets en temps de COVID? Oui, mais...

Le partage des objets au travail (équipements téléphoniques, télécommandes, crayons,

clavier et souris d'ordinateur) est à éviter. Si c'est impossible, désinfectez-les avant et après usage tout comme les surfaces communes. Et surtout : n'oubliez pas de vous laver les mains avant et après l'utilisation!

### Et partager un plat avec des collègues? Jamais!

La magie de Noël, c'est bien connu. peut nous donner envie d'offrir des gâteries à nos collègues. Malheureusement, le partage de nourriture ne fait pas bon ménage avec la COVID-19. Il faut absolument éviter de piger dans les plats de chips ou de houmous qui traînent sur une table dans une salle de pause, par exemple, qu'on soit en présence ou non de ses collègues. Contrairement à nos proches qui habitent à la même adresse que nous, les collègues ne font pas partie de notre bulle. Ce concept de bulle ne s'applique pas en milieu de travail.

#### Rester à l'affût de ses propres symptômes

L'outil de surveillance des symptômes, qui est à la disposition de l'ensemble du personnel et des médecins du CISSS, nous rappelle que nous avons la responsabilité individuelle de rester vigilant en

#### Je reste à 2 mètres des usagers et des collègues...

Même si on porte un masque de procédure dans tous les milieux de travail, ou encore un masque et une protection oculaire lorsqu'on est en présence d'un usager à moins de deux mètres, on doit faire l'effort de respecter le plus possible cette distanciation physique de 2 mètres.

Le secret pour se protéger adéquatement, c'est de rester à 2 mètres des autres en tout temps, y compris lorsqu'on porte nos équipements de protection individuelle (EPI) comme le masque. Ce n'est qu'à titre exceptionnel qu'on peut déroger à cette règle; pour donner des soins ou des services à un usager ou en l'absence d'une barrière physique par exemple.

#### ...y compris dans les files d'attente à -20 degrés C

Si une file se crée dehors aux heures de pointe, près de l'entrée des employés et médecins, pendant que les collègues procèdent à l'hygiène des mains, prévoyez un temps d'attente par temps froid: habillez-vous chaudement pour vous assurer de respecter les 2 mètres à l'extérieur. En temps de pandémie de COVID-19, se rapprocher les uns des autres comme on le ferait normalement pour se réchauffer n'est pas une option, même avec un masque!

#### Deux mètres, ça ressemble à quoi?

En milieu clinique, une distance de 2 mètres correspond à une civière qui serait placée entre vos collègues et vous, y compris lorsque vous êtes dans une salle de pause ou lors des repas. En contexte administratif, imaginez-vous que deux photocopieurs doivent vous séparer en tout temps de vos collègues. Comme c'est le temps des Fêtes, on peut dire aussi que 2 mètres, c'est la hauteur d'un sapin de Noël surmonté d'une étoile scintillante...

tout temps. En signant chaque jour ce registre, nous posons un geste important pour la collectivité.

#### La vigilance ne s'arrête pas au travail

Les recommandations de la Santé publique qui s'appliquent également dans notre vie privée sont plus que jamais d'actualité pendant la période des fêtes selon Karolyne Tanguay-Ouellet, infirmière clinicienne en milieu de travail - volet prévention :

« Gardez des distances physiques le plus possible, lavezvous les mains régulièrement, portez le couvre-visage ou le masque lorsque vous allez dans des milieux fermés, surveillez vos symptômes, soyez vigilants. La COVID peut commencer par un léger mal de gorge. Il vaut mieux être prudent, éviter de fréquenter des personnes qui ont des symptômes et rester à la maison. »

Voilà autant de manières, « très 2020 », d'entrer dans l'esprit des fêtes en prenant soin de soi et des autres!



### Une enquête épidémiologique de la GPIT,

### c'est quoi?



Avec les multiples éclosions qui sont survenues dans nos milieux depuis la deuxième vaque. une collaboration étroite s'est tissée entre les équipes de la Direction de la santé publique, de la Prévention et contrôle des infections (PCI) et de la Gestion de la présence intégrée au travail (GPIT). La Santé publique fait le suivi des expositions au virus en milieu communautaire, donc au sein de la population; la PCI, dans les milieux de soins afin de protéger les usagers; la GPIT, dans les milieux de travail pour protéger l'ensemble du personnel.

Karolyne Tanguay-Ouellet, infirmière clinicienne en milieu de travail - volet prévention, est au cœur de ces démarches.

#### → Quel est le but d'une enquête épidémiologique?

KTO On fait une enquête épidémiologique pour être capable de retracer tous les contacts étroits que la personne (le cas positif) aurait pu avoir dans sa période de contagiosité. Ce qu'on veut, c'est isoler les contacts le plus rapidement possible et continuer l'enquête pour surveiller les symptômes des gens, faire des dépistages et parfois un suivi plus étroit.

#### → Pourquoi isoler les gens?

**KTO** On isole les travailleurs qui auraient été exposés à un cas positif selon les critères de l'INSPQ. Cela permet de déterminer si le travailleur a eu une exposition à risque faible ou non significatif; à risque modéré; à risque élevé. Ce niveau d'exposition va nous permettre de mettre en application des recommandations. Assurément, on demande une autosurveillance rigoureuse des symptômes pendant 14 jours et le respect des mesures strictes de protection : le port du masque de procédure, la distance

physique de 2 mètres, le port des EPI, le lavage des mains et la prise de température.

De plus, on forme avec la Santé publique et la PCI un comité de travail pour réfléchir à l'ensemble de la situation et déterminer si par exemple un dépistage préventif est nécessaire.

Si le travailleur a une exposition à risque modéré ou élevé, on considère qu'il y a un risque plus grand qu'il ait contracté le virus. Ce qui est particulier avec la COVID-19, c'est qu'on peut l'avoir en nous pendant 14 jours, mais on ne sait jamais quand on pourrait développer des symptômes et qu'on pourrait devenir positif. Au moment où les symptômes apparaissent, on était contagieux 48 heures avant.

C'est pour cette raison que, de façon préventive, on isole les gens pendant la période d'incubation de 14 jours. On a eu des travailleurs exposés à un cas positif qui ont eu des symptômes dans les 24 heures

suivant l'exposition et dont le dépistage est sorti positif. Mais on a eu l'inverse : des gens qui avaient eu des contacts à risque élevé et qui sont sortis positifs à la 14<sup>e</sup> journée après l'exposition. Ces deux versions peuvent arriver, d'où l'importance d'un isolement contrôlé.

#### → Que faites-vous si un isolement risque d'entraîner un bris de service?

KTO On est des travailleurs de la santé, on donne donc des soins à la communauté, à la population et ce sont des soins essentiels la plupart du temps. Placer en isolement et retirer des travailleurs qu'on dit « critiques » peuvent causer un bris de service. Par exemple, si, à la suite du retrait de travailleuses dans un service d'obstétrique, je n'ai plus d'infirmières formées pour les accouchements, il y a des répercussions importantes. Alors ça peut arriver qu'on module le retour au travail après avoir consulté la Santé publique et la PCI et évalué le risque, la situation, le type d'exposition, le résultat de dépistage, etc.

Il arrive qu'on puisse moduler le retour au travail après 7 jours d'isolement en suivant les recommandations de l'INSPQ.

À ce moment-là, on implante un auto-isolement au travail : on va permettre à la personne de reprendre le travail, mais elle va demeurer en isolement pour tout ce qui est communautaire : on lui demande de ne pas circuler dans l'hôpital, de ne pas manger dans une pièce commune avec d'autres travailleurs, de ne pas aller à l'épicerie, de ne pas faire de covoiturage, de rester en isolement dans sa maison. dans sa chambre. Mais elle va venir donner des services avec un masque de procédure et tous les EPI adéquats et une autosurveillance des symptômes rigoureuse.

Si le travailleur est malade ou qu'il a des symptômes, il n'est assurément pas retourné au travail, et cela s'applique à toute situation.



### c'est quoi? (suite)



#### Les niveaux d'exposition selon l'INSPQ

Pour les travailleurs de la santé, voici les critères d'exposition dont il faut tenir compte en milieu de travail:

avoir un contact avec un cas positif pendant la période de contagiosité de cette personne (il faut remonter à 48 heures avant l'apparition des symptômes) pendant plus de 10 minutes, à moins de 2 mètres, sans masque de procédure ou encore sans protection oculaire s'il y a une intervention qui génère des aérosols (IMGA) auprès de ce cas positif.

### L'émergence fulgurante d'une nouvelle offre de service

Avant mars 2020, la GPIT comprenait un secteur médicoadministratif et un secteur de prévention. Elle ne pouvait compter que sur une seule infirmière clinicienne en milieu de travail, soit Karolyne Tanguay-Ouellet, pour faire l'évaluation du risque biologique et du risque infectieux.

La pandémie a favorisé l'émergence d'un nouveau service « RH COVID » assuré par une équipe d'infirmières et coordonné par Karolyne Tanguay-Ouellet avec l'aide d'Isabelle Michaud, chef de service à la GPIT.

Tous les jours de la semaine, y compris la fin de semaine, de 8 h à 16 h, des infirmières répondent aux options 1 et 3 de la ligne téléphonique Info-RH (1. évaluation des symptômes et situations particulières à la COVID-19; 3. main-d'œuvre externe). Des agentes répondent à l'option 2 concernant les conditions de travail.

En plus des personnes qui prennent part aux enquêtes épidémiologiques pour faire les suivis des cas qui sont en retrait et des cas positifs (évaluation des symptômes, dépistages, etc.), une deuxième équipe d'infirmières est chargée d'assurer les retours au travail (évaluations cliniques, analyses), une fois le risque infectieux éliminé.

Depuis quelques mois, des membres de l'équipe sont affectés à la mobilité du personnel et à la main-d'œuvre indépendante provenant de l'extérieur de la région. Ils effectuent une collecte de données, une évaluation des risques et une prise en charge de cette main-d'œuvre à la GPIT.

Pour assurer tous ces services qui n'existaient pas avant mars 2020, une dizaine d'infirmières travaillent maintenant à temps plein pour la GPIT. À l'exception de Karolyne Tanguay-Ouellet, cette équipe est composée de travailleuses qui sont en retrait préventif parce qu'elles sont enceintes ou parce qu'elles sont immunosupprimées. Aucun bris de service n'a été causé, car ce sont des personnes qui, en théorie, ne pouvaient pas être réaffectées sur le terrain.

### Micheline Morin, récipiendaire de la Médaille du souverain pour les bénévoles



En juin dernier, Mme Micheline Morin, bénévole au CHRGP depuis 25 ans, a reçu la Médaille du souverain pour les bénévoles.

Pour la grande implication de celle qui est la principale fondatrice, l'Association des bénévoles du CHRGP a ainsi souhaité rendre hommage à

Mme Morin. Le prix lui a été décerné par la gouverneure générale du Canada, Mme Julie Payette.

Comme nous l'expliquait Mme Morin par téléphone, « en raison de la COVID-19, les autres récipiendaires et moi n'avons pas pu recevoir notre prix lors d'une

activité spéciale. Mais j'ai reçu la Médaille par la poste. C'est un bel honneur. »

Sincères félicitation et remerciements à Mme Morin qui est toujours active au sein de l'Association des bénévoles du CHRGP.



### Une journée avec...

### Un commissionnaire de la Direction de la logistique

Dans une organisation aussi grande que la nôtre, des centaines de biens transitent tous les iours entre les différentes installations. Toutes les matières requises pour que nous puissions donner les soins et les services à la population doivent être transportées. Il faut notamment livrer la nourriture et les médicaments vers les résidences et centres d'hébergement, y récupérer le linge souillé et en apporter du propre, etc.

Au cours de la dernière année, il a fallu repenser la structure du transport des matières. Pourquoi? Pour être plus efficace, pour améliorer le service et diminuer les coûts. Chaque route de transport de chacun des commissionnaires a été repensée et souvent retracée. L'équipe a voulu inclure dans ses routes tous les biens, équipements, produits et le matériel en fonction des besoins cliniques du personnel ainsi que des besoins des résidents et usagers.

Tous ces transports, et ils sont nombreux, sont réalisés par l'équipe de transport de matières de la Direction de la logistique. Pour assurer les livraisons de façon rapide, sécuritaire et efficace, 13 commissionnaires travaillent dans les 8 MRC en

étroite collaboration avec une technicienne en administration.

#### Comment ça fonctionne?

Pier-Luc Gagnon, commissionnaire pour le CISSS depuis quatre ans, nous l'explique : « Il faut faire un Octopus. Estelle, qui est comme notre "répartitrice", reçoit la demande et elle nous appelle pour qu'on aille récupérer le produit et qu'on le livre. Elle connaît nos routes de transport, donc elle choisit le commissionnaire qui est sur le bon trajet. C'est plus facile de cette façon. Et ça évite la confusion de savoir que les commandes sont faites par une seule personne. Surtout qu'avec Octopus, on peut faire le suivi des demandes. »

Pier-Luc fait six heures de route par jour, cinq jours par semaine. Il transporte de tout, sauf l'alimentaire. Son horaire a été défini en fonction de sa route: « Pour aller chercher les prélèvements dans les CLSC, par exemple, il faut respecter des heures bien précises, mon trajet est donc prévu en conséquence », précise-t-il. « Pour l'alimentaire, les repas et les mets sont livrés dans un autre camion, par des collègues commissionnaires, on ne doit pas les mélanger avec les autres produits. Leurs routes de



Pier-Luc Gagnon, commissionnaire pour le CISSS du Bas-Saint-Laurent

transport sont différentes de la mienne et ils assurent le service 7 jours sur 7 ».

Un jour sur la route avec Pier-Luc, c'est parcourir les nombreux kilomètres entre les installations, sur les nombreuses routes du territoire. Sa journée commence au CHSLD de Rivière-du-Loup où il embarque dans son camion pour se rendre au CHRGP. II récupère le courrier interne, les colis, les médicaments, les équipements stérilisés, les produits de laboratoire et le linge propre destinés aux installations du KRTB. En avant-midi, les équipes du Témiscouata et du Kamouraska voient passer Pier-Luc et son camion. En après-midi, il se rend à Trois-Pistoles. Il laisse au magasin ce qui doit être livré à l'hôpital et récupère tout ce qui doit être transporté dans les installations situées dans le haut du comté. Il revient par Saint-Antonin en fin d'après-midi.

Donc pour ceux qui se posent la question: c'est confirmé, il y a du transport de courrier interne, de colis, de matériel, etc. entre les installations. Au KRTB, c'est Pier-Luc qui s'en occupe.

Dans l'est du territoire, un commissionnaire a été nommé et assurera la liaison quotidienne entre La Matanie, La Matapédia, La Mitis et Rimouski-Neigette au cours des prochaines semaines. La Direction de la logistique travaille actuellement sur un plan pour assurer le transport de matières qui reliera les secteurs de l'est et de l'ouest du Bas-Saint-Laurent, tous les jours.

Peu d'entre nous les connaissent, mais même s'ils sont seuls dans leur camion, les commissionnaires côtoient beaucoup de personnes à l'accueil de tous les CH et CHSLD, en cuisine, dans les laboratoires, au prêt de matériel, aux débarcadères ainsi que les portiers, les gardiens, etc. Même si vous ne les croisez pas dans les corridors, n'hésitez pas à leur faire un signe de la main si vous les croisez sur la route; un petit salut entre collègues, ça fait toujours plaisir!

### La protection des données personnelles,

### une priorité pour tous!

Dans le cadre de notre travail, que nous soyons médecin, employé, professionnel ou gestionnaire, nous avons accès à des données sensibles et privilégiées. Celles-ci doivent être sécurisées de manière à éviter les bris de confidentialité. En cette période de pandémie, où le télétravail ainsi que le recours aux nouvelles technologies de l'information et aux médias sociaux vont en s'accentuant, la confidentialité doit demeurer au cœur de nos préoccupations.

Vous avez des questions, vous avez une préoccupation concernant la confidentialité ou la sécurité? N'hésitez pas à consulter l'équipe de la sécurité de l'information à l'adresse suivante : equipe.securite.dri.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca.

Pour en savoir plus sur les enjeux touchant la confidentialité et la sécurité de l'information, visitez la section de la sécurité de l'information dans l'intranet sous Directions administratives > Direction des ressources informationnelles > Sécurité de l'information.

### Le comité de confidentialité et de la sécurité de l'information (CCSI) du CISSS du Bas-Saint-Laurent vous rappelle les 5 règles d'or à respecter au travail.

- Une information que j'obtiens dans le cadre de mes fonctions doit demeurer confidentielle;
- Je m'assure d'être dans un lieu approprié lors de discussions confidentielles avec un usager ou une autre personne;
- Je ne dois jamais partager une information confidentielle sur les médias sociaux;
- Je dois consulter uniquement les informations qui sont nécessaires pour effectuer mon travail;
- Je ne partage pas mon jeton de téléaccès.







### Les sites non traditionnels

Des lieux transitoires pour héberger les usagers déclarés positifs à la COVID-19 et ne pouvant s'isoler dans leur milieu de vie communautaire

### Site non traditionnel de Rimouski









Au cours du mois de novembre. deux sites non traditionnels ont été préparés afin d'être prêts à recevoir des usagers déclarés positifs à la COVID-19 et ne pouvant s'isoler dans leur milieu de vie communautaire. À la suite des travaux effectués sous le leadership de la Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique, ces deux sites non traditionnels (SNT) sont maintenant complètement opérationnels et prêts à recevoir des usagers. Ces derniers pourront y recevoir des services, tout en étant isolés de manière sécuritaire, évitant ainsi de contaminer leur entourage.

#### Préparer et ouvrir des SNT

Les étapes de préparation et d'organisation derrière ce genre d'installations sont colossales. puisque tout est à faire. Il faut trouver le meilleur lieu physique - en dehors de nos installations régulières – pouvant héberger des clientèles ayant des besoins de soins et services particuliers tout en étant déclarées positifs



à la COVID-19, maladie encore imprévisible.

Dans le cas du SNT de Rimouski. un défi s'ajoutait, puisqu'il fallait offrir des services dans un hôtel. Mais, rapidement, la dynamique s'est développée avec l'ensemble des directions pour construire le projet, concevoir les lieux physiques et orchestrer les chantiers afin d'adapter les installations existantes pour en créer de nouvelles : les chambres individuelles. les salles communes, les salles de réadaptation, les salles de loisir, etc. Ces espaces doivent être sécurisés, adaptés, tout en respectant les mesures de prévention et de contrôle des infections, et aménagés pour accueillir des adultes pendant plusieurs jours.

Ce défi a demandé l'implication et la collaboration de nombreux intervenants du CISSS: qu'estce qui doit être installé dans les SNT pour poursuivre la réadaptation des usagers, tout en étant dans un milieu d'hébergement transitoire, par exemple? Lorsque la liste a été prête, il a fallu trouver le matériel dans les inventaires du CISSS ou en commander. Des équipes ont installé le matériel, d'autres ont tout nettoyé et désinfecté.

Ensuite, les routes de transport des commissionnaires ont été revues afin d'inclure dans les trajets, au besoin, la livraison de médicaments, de repas, de colis, etc. Les pharmaciens ont mis en place une logistique

et une collaboration avec les pharmaciens communautaires pour s'assurer que les usagers relocalisés temporairement allaient être desservis par la pharmacie la plus près du SNT. Les services alimentaires ont aussi été mis à contribution pour prévoir le service de repas dans ces deux nouvelles installations.

Vous vous demandez s'il

est maintenant possible d'ouvrir les portes des SNT à cette étape? Pas encore! La circulation des employés, des fournisseurs et des usagers doit être établie, en incluant des aires de désinfection. La signalisation doit être affichée pendant que l'équipe des soins infirmiers doit préparer le poste de travail des professionnels et les pharmaciens préparent les chariots de médicaments. L'informatique et les équipements médicaux doivent être installés, incluant des systèmes de sécurité, et les premiers répondants doivent également être informés. Les conseillères en prévention et contrôle des infections (PCI) ainsi que les agents de prévention en sécurité en milieu de travail (GPIT) doivent envisager le site en fonction de la sécurité de tous et le service de la prévention des incendies doit faire son inspection. Par la suite, un fournisseur en hygiène et salubrité doit être mis à contribution. De plus, des gestionnaires ainsi que les équipes de travail doivent être nommés. Ces personnes seront contactées et devront être prêtes

### Site non traditionnel de Rivière-Ouelle







à intervenir dans des délais de moins de 12 heures parfois, avec des usagers déclarés positifs à la COVID-19. Il est important de remercier ces personnes qui se sont portées volontaires et qui ont accepté de relever le défi!

Et maintenant, peut-on envisager d'accueillir les premiers usagers? Non, pas tout de suite. Il faut encore former les équipes sur les mesures PCI, sur la loi 90 et sur l'intervention auprès d'une clientèle présentant divers profils. Il faut aussi établir le soutien médical avec les médecins et les infirmières qui offriront des soins dans ces milieux d'hébergement temporaire. En même temps, la direction détermine la liste des critères requis pour l'admission dans les SNT, la liste de tous les documents nécessaires à fournir lors du transfert des usagers, le cheminement de la demande de séjour, incluant un

algorithme explicatif, et la fiche d'information pour la demande d'admission, tout en déterminant la gestion des transports sécuritaires de la clientèle entre le SNT et son lieu de résidence.

Après tout cela, oui, maintenant, nous pouvons considérer que le SNT de Rimouski et le SNT de Rivière-Ouelle sont prêts. Le SNT de Rimouski pourra recevoir jusqu'à 35 résidents en provenance d'un milieu d'hébergement comme les RI-RTF, RPA et RAC du Bas-Saint-Laurent. Ces résidents devront avoir été déclarés positifs à la COVID-19 et ne pas être en mesure de s'isoler dans leur milieu de vie. Le SNT de Rivière-Ouelle pourra, de son côté, recevoir jusqu'à trois usagers avec trouble grave du comportement ayant reçu un diagnostic positif à la COVID-19 et nécessitant un environnement sécurisé.

#### Un travail de collaboration avant tout

C'est un travail énorme et une logistique incroyable qui demandent une collaboration de tous les instants entre les directions du CISSS. Nous pouvons dire mission accomplie, car, ensemble, nous avons mis en place des lieux adéquats et sécuritaires pour continuer à offrir les services à nos clientèles. Merci à toutes et à tous! Sans votre énergie et votre dévouement, rien de tout cela ne serait possible. Et sincères remerciements à Éric Parent, Karine Lagacé, Julie Beaulieu et Louise-Josée Caron, respectivement chargé de projet et gestionnaires qui ont assuré la coordination de toutes les étapes avec un professionnalisme sans faille!



### Lutter contre la maltraitance : l'importance du signalement

Andrée Blais, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services

La pandémie qui sévit présentement nous préoccupe pour les personnes en situation de vulnérabilité, particulièrement les aînés et les personnes inaptes. Les risques de maltraitance sont plus présents lorsque les gens se retrouvent isolés.

### Connaissez-vous la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité?

La loi 115 vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. La loi confie au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement la responsabilité de traiter les plaintes et les signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité. Cette politique est en vigueur dans notre établissement depuis 2018.

#### La maltraitance sous toutes ses formes

La maltraitance peut être psychologique, physique, sexuelle, organisationnelle, matérielle ou financière. Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif ou une absence d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne.

- Malmener une personne aînée ou la faire agir contre sa volonté en employant la force ou l'intimidation;
- Ne pas se soucier de la personne aînée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

#### Signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance

Selon la loi, tout prestataire de services de santé et de services sociaux (technicien. préposé, auxiliaire en santé et services sociaux, assistant en réadaptation et stagiaire) et tout professionnel reconnu en vertu du Code des professions sont tenus, s'ils ont un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime de maltraitance, de signaler le cas sans délai. Le signalement est obligatoire lorsqu'il concerne :

- les usagers des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);
- les personnes inaptes protégées, peu importe leur lieu de résidence, soit une personne sous tutelle, une personne sous curatelle, une personne à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.

Le signalement obligatoire devra être effectué auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou auprès de l'intervenant désigné en maltraitance de votre territoire

Saviez-vous que la commissaire ou les commissaires adjoints peuvent être sollicités si vous hésitez sur l'obligation de signaler? Tous les membres du personnel peuvent, en toutes circonstances, demander l'avis du commissaire ou des commissaires adjoints. Si vous avez des doutes, n'hésitez pas à communiquer avec le service des plaintes. La commissaire ou les commissaires adjoints peuvent 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.

si la personne maltraitée y reçoit des services de l'établissement.

#### Signalement volontaire

Si la loi rend obligatoire le signalement des cas de maltraitance en certaines circonstances, elle encourage en tout temps le signalement volontaire des situations de maltraitance.

Le témoin d'un acte de maltraitance posé envers une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité peut volontairement faire un signalement.

Soyez attentif, discutez-en, intervenez et dénoncez la situation lorsque vous croyez qu'une personne majeure pourrait être victime de maltraitance.

### L'équipe du service des plaintes compte sur vous pour lutter contre la maltraitance et faire la promotion de la loi.

Afin de connaître le meilleur endroit où effectuer un signalement, la population peut communiquer avec le service des plaintes au 1 844 255-7568 ou joindre la Ligne Aide Abus Aînés au 1888 489-2287.

#### Source:

https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-etsoutien/maltraitance-aines/loi

#### Document utile:

Politique de lutte contre la maltraitance disponible sur l'intranet au mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca, section Documents d'encadrement > Centre d'information > DQEPE.

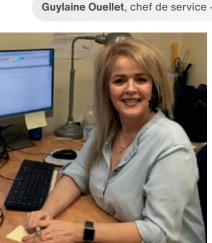
Pour plus de renseignements, je vous invite à visionner l'animation vidéo sur YouTube sur le signalement obligatoire de certaines situations de maltraitance au https://youtu.be/lgRO5wp0P0A.



### Deux ans plus tard

### La centrale de déplacement des usagers connaît un succès inattendu!

Guylaine Ouellet, chef de service - transport et stationnement, Direction de la logistique



Les deux employées de la centrale, Monique Proulx (ci-haut) et Suzanne Banville (ci-bas).

Absente: Amélina Lepage, remplaçante



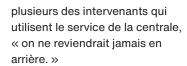
À l'aube d'un déploiement dans l'ouest de notre territoire, nous avons pensé faire un bilan sur les deux premières années de fonctionnement de la centrale de déplacement des usagers.

#### Un petit historique...

Dans le souci d'offrir un service de qualité répondant aux besoins des usagers et d'améliorer le processus de déplacement sur le territoire, un comité de travail interdirections s'est formé en 2017 afin de répertorier les différentes pratiques de notre organisation et de divers établissements du Québec en matière de transport des usagers. À la suite d'un processus d'analyse rigoureux, la création d'une centrale des demandes de déplacement des usagers a été identifiée comme la solution gagnante. En plus de diminuer la charge administrative du personnel de soins, cette dernière permet le regroupement des demandes qui favorise des déplacements plus efficients.

C'est donc à l'automne 2018 que la centrale a officiellement commencé ses services en desservant les installations de Rimouski-Neigette, de La Matapédia, de La Mitis et de La Matanie. En date du 22 octobre 2020. 12 000 demandes de déplacement ont été traitées depuis la mise place du service. Rappelons-nous que ces déplacements étaient auparavant traités par le personnel de soins!

Cette centrale, en opération du lundi au vendredi de 7 h à 16 h, a pour mandat de planifier les déplacements non urgents des usagers pour les centres hospitaliers et les CHSLD. À l'aide de l'application Octopus, deux employées sont responsables de gérer les demandes et de faire le suivi auprès des transporteurs. Cette façon de faire permet d'améliorer le processus de déplacement en plus de diminuer la charge administrative du personnel soignant. Comme l'ont dit



Déplacement

des **usagers** 

Afin de connaître le degré de satisfaction des utilisateurs envers les services de la centrale, une rencontre avec les gestionnaires a eu lieu récemment. Cette rencontre a permis de mettre en lumière les différents enjeux et irritants et de proposer des pistes d'amélioration, toujours dans l'optique de faciliter le travail du personnel soignant et d'offrir un service de qualité répondant aux besoins des usagers.

#### Plus d'informations

Toutes les informations relatives au projet, de même que les formulaires et outils de travail, sont disponibles dans l'intranet sous Directions administratives > Direction de la logistique > Déplacement des usagers.



### Nos fondations

### Fondation du RSSS des Basques

### Défi Everest 2020

En septembre dernier se déroulait le Défi Everest 2020 de Rivière-du-Loup auquel ont participé 19 courageux de l'équipe Les Ascenseurs au profit de la Fondation du RSSS des Basques. Ces derniers ont gravi 9 375 m de dénivelé dans différentes côtes de la région. Le montant total amassé est de 4 658 \$. Merci à tous les donateurs!

Un merci spécial à M. Dominic Beaumont, de la pharmacie Proxim de Saint-Jean-de-Dieu, pour son don de 2 000 \$ de même qu'au Dr Éric Lavoie pour une généreuse donation de 1 000 \$.

Félicitations aux participants!



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

### Campagne de financement annuelle

Vous souhaitez contribuer directement à la mission de la Fondation qui est de permettre à la clientèle DI-TSA de participer à la collectivité, de développer son autonomie ainsi que de favoriser son bien-être et l'amélioration de sa qualité de vie, et ce, malgré les limitations liées à son diagnostic? Vous pouvez le faire facilement grâce au don fait par retenue à la source (montant déduit sur la paie). Le formulaire est en ligne sur notre site Web à l'adresse suivante : fondationcrditsa.wixsite.com/fondationcrditsa-bsl/formulaires.

Vous pouvez faire la différence!

### La Fondation de la santé de La Mitis

#### Tournoi de quilles de la Fondation

Les 28 et 29 novembre dernier s'est tenue la 6e édition du tournoi de quilles de la Fondation de la santé de La Mitis en partenariat avec Quilles Mont-Joli. Ce tournoi amical composé de 49 équipes aura permis d'amasser plus de 8 652 \$! Les fonds recueillis lors de cette activité serviront à financer une partie des coûts de l'achat d'une table de réanimation pour la Maison de naissance Colette-Julien. L'acquisition de cette table contribuera à augmenter la qualité et la sécurité des soins aux bébés et à faciliter l'intervention des sages-femmes. Au coût de 27 600 \$, la fondation est partenaire avec Opération Enfant Soleil pour faire cette acquisition.

#### Campagne de financement annuelle

La campagne de financement annuelle lancée le 19 octobre dernier, sous la présidence d'honneur de madame Danielle Doyer, a également le vent dans les voiles. À ce titre, la Fondation est heureuse de souligner la contribution de la Banque Nationale pour un montant de 5 000 \$ pour l'acquisition d'équipements dédiés à des enfants et adultes ayant des problèmes de santé mentale, de santé physique ou de dépendance. Dans le cadre de la campagne de souscription « Ensemble pour notre santé », le Marché IGA Desjardins a tenu l'activité « Un p'tit don pour la santé » qui a permis de récolter 5 261 \$.

#### Campagne de Noël

Enfin, la campagne de Noël se poursuivra avec la remise des cadeaux de Noël personnalisés à tous les résidents du Centre d'hébergement de La Mitis, en collaboration avec le Service d'animation et de loisir qui se dévoue chaque année pour que cette fête soit unique. Bien que la situation actuelle ne permette probablement pas de tenir la traditionnelle fête de Noël, les membres de la Fondation sont heureux de participer à l'achat de ces cadeaux.

Monsieur Andy Guay, président de la Fondation. et madame Andréanne Benoît-Lagacé, directrice de la succursale Banque Nationale à Mont-Joli



Madame Danielle Doyer, présidente d'honneur de la campagne de financement annuelle de la Fondation, et monsieur Carl Desjardins, propriétaire du IGA Marché Desiardins.

### Nos fondations



### La Grande illumination : une première édition porteuse d'espoir

À l'approche des Fêtes, les fondations hospitalières et de la santé du Bas-Saint-Laurent s'unissent pour créer « La Grande illumination » qui fera briller l'espoir sur toute la région.

Dans le cadre de cette nouvelle activité, les fondations partenaires du CISSS du Bas-Saint-Laurent illumineront chacune un grand sapin dans leur installation respective. La mise en lumière de tous les sapins aura lieu le mercredi 9 décembre prochain de La Pocatière à Matane! Les milliers de lumières qui s'illumineront ce soir-là porteront en elles l'espoir et le réconfort.

#### Vente de lumières

Chacune des 10 fondations met en vente 1 000 lumières au coût de 5 \$ chacune, et ce, jusqu'à la fin décembre. Il est possible d'acheter des lumières virtuelles en vous rendant sur les pages Web des fondations, à leurs bureaux ou par la poste. Les profits de la vente de lumières iront à 100 % à la fondation de votre choix.



### La parole aux usagers

L'équipe d'amélioration continue de la qualité

### Personnel merveilleux

- Usager du Centre hospitalier régional du Grand-Portage (chirurgie d'un jour)

Vous êtes très professionnels, soyez tous fiers de votre centre hospitalier. En région, c'est plus humain et chaleureux.

- Usager du Centre hospitalier régional du Grand-Portage (urgence)



On est chanceux d'avoir un aussi bon service à Amqui.

- Usager de l'Hôpital d'Amqui



Très satisfaite de la consultation faite par téléphone.

- Usager du CLSC de Rimouski

Depuis mai 2018, le CISSS du Bas-Saint-Laurent offre la possibilité aux usagers d'indiquer, par le biais d'un sondage général, des commentaires ou des suggestions en lien avec des services qu'ils ont reçus. Ces informations sont une source importante pour apporter des améliorations, mais également pour donner de la rétroaction aux équipes sur leurs bons coups et les forces de leur prestation de services.

La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique clinique (DQEPE) est responsable de capter l'expérience vécue par les usagers et, en partenariat avec ces derniers, de souligner les bons coups des équipes.

Voici donc quelques témoignages qui ont retenu notre attention au cours des derniers mois et que nous désirons partager avec vous.

Un bravo tout particulier aux équipes concernées!

Uniquement des éloges sur les qualités humaines du personnel. Ils et elles rendent les occasions tellement plus humaines, rassurantes, voire agréables.

- Usager Centre hospitalier régional du Grand-Portage (urgence)



Service rapide et chaleureux. Très satisfaite du service.

- Usager de l'Hôpital de Notre-Dame-du-Lac (urgence)





### **Agenda**

### Calendrier thématique lié à la santé

#### **Janvier**

Mois de sensibilisation à la maladie d'Alzheimer

17 au 23 janvier : Semaine pour un Québec sans tabac

20 janvier: Mercredi sans tabac

28 janvier: On cause pour la cause (maladie mentale)

Février

Mois du cœur

Mois de la psychologie

31 janvier au 6 février : Semaine nationale de prévention du suicide

1er au 7 février : Semaine nationale de sensibilisation aux

troubles alimentaires

1er au 7 février : Semaine de la canne blanche

8 février au 21 mars : Défi J'arrête, j'y gagne

4 février : Journée mondiale contre le cancer

28 février: Journée des maladies rares

#### Conseil d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent

- Mercredi 9 décembre 2020
- Mercredi 27 janvier 2021
- Mercredi 10 mars 2021

#### Mars

Mois de la lutte contre les maladies du foie

Mois national de l'épilepsie Mois national de la nutrition

Mois du rein

Mois national du cancer colorectal

Mois de la sensibilisation de l'arthrite juvénile

Mois national du service social

7 au 13 mars : Semaine nationale de l'organisation communautaire

7 au 13 mars : Semaine mondiale du glaucome

21 au 27 mars : Semaine québécoise de la déficience intellectuelle

21 au 27 mars : Semaine des travailleurs sociaux

17 mars : Journée des diététistes/nutritionnistes

24 mars: Journée mondiale de lutte contre la tuberculose



### 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 pas à communiquer avec nous pour nous faire part de vos nouvelles et de vos réalisations. Nous aurons le plaisir de vous offrir la vitrine que vous méritez! Nous savons que vous réalisez de belles et de bonnes 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 : enmouvement.cisssbsl@ssss.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 du Bas-Saint-Laurent, nous vous informons que vous pouvez aussi consulter la revue à la maison en visitant la section Documentation du site Web du CISSS du Bas-Saint-Laurent à l'adresse suivante : cisss-bsl.gouv.gc.ca.

Direction: Annie Leclerc Coordination: Mélissa Richard Révision: Lydia Pinard Mise en page: Lydia Pinard

> Lucie Bérubé Nicolas Caron

