AVRIL 2024 / VOL. 14, NO 3



L'EXPRESS

Le bulletin d'information du CISSS des Îles

ÉDITION D'AVRIL

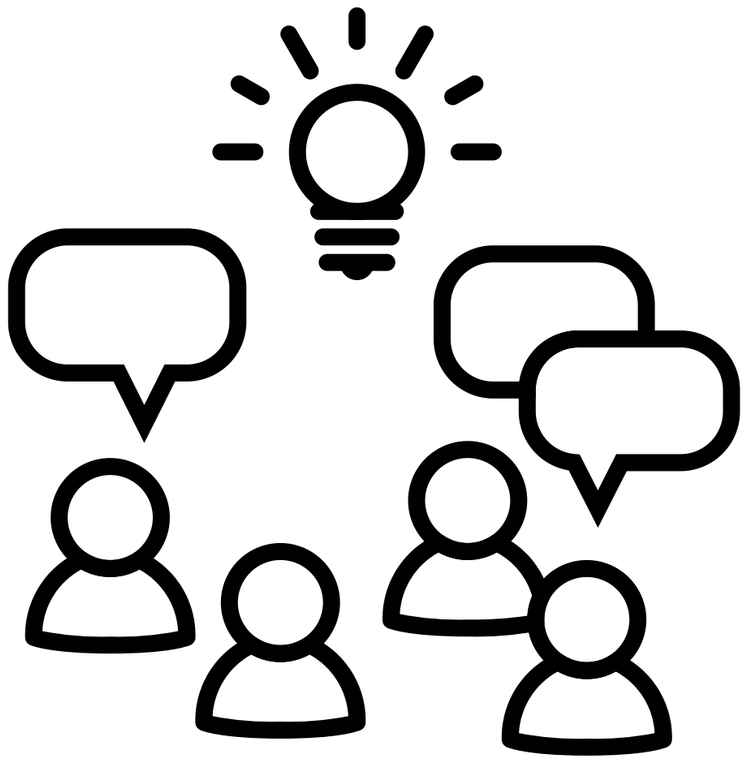
CAHIER SPÉCIAL - LE SAVIEZ-VOUS?
LES BONNES PRATIQUES



Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles
Québec

Mot de la PDG

Le 11 avril dernier s'est tenue, avec l'équipe de gestionnaires, une journée de réflexion sur la pénurie de main-d'œuvre et l'utilisation de la main-d'œuvre indépendante au CISSS des Îles. Cette journée d'échanges a permis de réfléchir aux différentes manières dont le CISSS des Îles peut accroître l'impact et la présence de sa main-d'œuvre malgré le contexte de pénurie. Même s'il n'existe pas de solution simple, plusieurs pistes ont émergé et donneront suite à des travaux. Nous vous tiendrons au courant de l'avancement de ce dossier.





Le 22 avril dernier était le jour de la Terre. Vous avez peut-être eu l'occasion de faire une action afin de prendre soin de notre planète, que ce soit ramasser des déchets, planter des arbres ou aller travailler en vélo. Un groupe d'employés du CISSS a pris l'initiative d'organiser une corvée de ramassage des déchets sur les terrains avoisinant nos installations. Je voudrais vous remercier pour tous les gestes que vous posez, petits ou grands, à l'endroit de notre planète.



Sophie Doucet
PDG du CISSS des Îles

Résumé de la séance ordinaire du conseil d'administration

Le mercredi 24 avril avait lieu la séance ordinaire du conseil d'administration du CISSS des Îles.

Projet de loi no 15
Le texte officiel du Projet de loi no 15 a été publié et transmis à l'ensemble des employés du CISSS ainsi qu'aux membres du conseil d'administration. Madame Doucet rappelle que la mise en place de Santé Québec débutera six mois après la nomination du président et chef de la direction. Aux dernières nouvelles, cette nomination était prévue avant la fin du mois d'avril.

Projet logements
Le CISSS a retravaillé le projet qu'il avait initialement déposé l'année dernière. Madame Doucet rappelle qu'un appel d'offres avait été lancé au printemps 2023 et malheureusement, aucune soumission n'avait été reçue. Le projet initial prévoyait une garantie de location de 60 logements pour neuf ans. Le nouveau projet prévoit plutôt que le CISSS sera propriétaire des logements. De plus, le terrain en arrière du Maillon qui appartient au CISSS sera offert aux promoteurs qui souhaitent déposer une soumission. On pense que l'on a plus de chances d'obtenir des offres pour un tel projet. On attend une autorisation du ministère de la Santé et des Services sociaux avant de pouvoir lancer l'appel d'offres.

Prix d'excellence – Équipe de code en mesure d'urgence
Le CISSS des Îles est à nouveau finaliste aux Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux pour le projet d'équipe de code en mesure d'urgence. La remise des prix aura lieu le 23 mai prochain à Québec. Les personnes ayant le plus directement participé à ce projet ont été invitées à participer à la cérémonie.



Nouvelle de la Fondation Santé de l'Archipel
Mur Mémoire d'Étoile
Le projet avance à grands pas, avec plus de 210 étoiles déjà inscrites depuis juillet 2023, ce qui représente un financement de plus de 42 000 $. L'enthousiasme suscité par ce projet est indéniable.

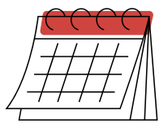
Donation par Opération Enfant Soleil
Nous avons reçu un montant de 36 248 $ pour l'octroi d'un moniteur de signes vitaux pour la néonatalité. Ce partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux permettra d'assurer la sécurité des nouveau-nés en surveillant leurs signes vitaux, conformément aux normes de réanimation. De plus, quatre saturomètres seront acquis pour accélérer l'obtention des résultats, et deux mannequins nouveau-nés seront utilisés pour former notre personnel infirmier, renforçant ainsi notre capacité à traiter efficacement les cas pédiatriques critiques. Une partie des fonds alloués cette année sera consacrée au programme Jeunesse l'Envol, facilitant ainsi l'accès aux soins spécialisés pour les enfants nécessitant des traitements dans les grands centres pédiatriques de la province.

la suite...

Coagulateur à l'Argon
Grâce à la générosité de la collecte de l'Équipée Santé 2023, la Fondation a pu acquérir un coagulateur à l'argon, un équipement crucial pour certains traitements médicaux. Un coagulateur à l'argon est un dispositif médical utilisé en chirurgie pour coaguler les tissus et arrêter les saignements. En utilisant un jet d'argon ionisé, il fournit une énergie thermique précise pour sceller les vaisseaux sanguins, ce qui permet des interventions chirurgicales plus précises et réduit les risques pour les patients. En l'intégrant dans nos pratiques médicales aux Îles, le coagulateur à l'argon fera une réelle différence. Moins de déplacements vers des centres médicaux extérieurs seront nécessaires, et les interventions seront effectuées avec une précision accrue, offrant ainsi des soins de santé de haute qualité directement dans notre communauté insulaire.

Lancement de la salle d'attente Vague d'Espoir en oncologie
Prévu pour le 17 juin, cet événement marquera l'inauguration de cette nouvelle salle, offrant un espace accueillant et apaisant pour les patients en oncologie.

Projets de la Fondation Santé de l'Archipel à venir
Plusieurs initiatives sont en cours, notamment la collaboration avec l'équipe de Randonnée de filles à moto pour l'achat de deux chariots de divertissement destinés aux patients en traitement. De plus, un travail se fait pour l'ouverture d'un salon de prothèses capillaires, financé et aménagé par la Fondation, pour offrir des consultations sur place en dehors des heures de bureau.



Événement à ne pas manquer
La population, membres du ca et employés du CISSS sont invités à réserver la soirée du 27 juin pour l'événement « Dégustation Vin dans les Voiles » au Paradis Plein Air, de 18 h à 21 h. Les billets seront bientôt disponibles au prix de 85 $.



Visite d'Agrément Canada
Mme Chantal Provost, directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, nous informe que le CISSS des Îles accueille les visiteurs d'Agrément Canada la semaine du 12 au 16 mai prochain.

Adoption des mises à jour
- Adoption du plan d'action et bilan 2023-2024 à l'égard des personnes handicapées
- Adoption de la politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
- Adoption de la politique sur la gestion des risques ainsi que les procédures s'y rattachant (E-600)
- Adoption du cadre de référence de la gestion intégrée des risques
- Adoption des règles de fonctionnement du Comité de gestion des risques
- Adoption du cadre de référence sur la gestion intégrée de la qualité
- Adoption du cadre réglementaire sur l'organisation et les bonnes pratiques en recherche
- Adoption du cadre de référence en télésanté

Ajout d'une installation au permis – Aire ouverte
Sur proposition dument appuyée, il est résolu que les membres du conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles adoptent la mise à jour pour l'ajout d'une installation au permis de l'établissement.

Adoption du rapport trimestriel AS-617
Le rapport trimestriel de la période 12, 2023 -2024 du CISSS des Îles a été adopté comme présenté, soit un rapport se traduisant par une prévision de résultats combinés du fonds d'exploitation et du fonds d'immobilisations d'un déficit au montant de 5 177 391 $.

Rencontre des gestionnaires
Les bons coups retenus:

Lors de la plus récente rencontre des gestionnaires ont été nommés l'effort et le succès de la réorganisation du travail, l'amélioration de la capacité RH et du fait même, du bien-être au travail, par l'équipe de santé publique.

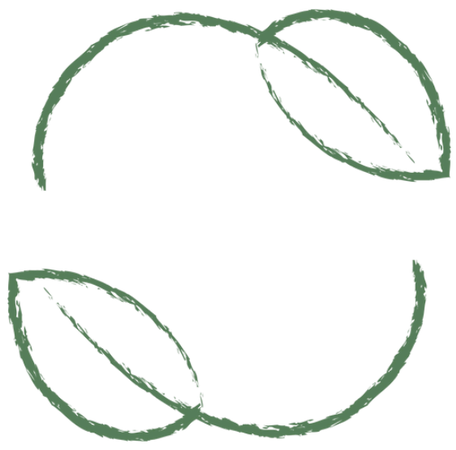
L'invitation par la santé publique et la participation d'employés à la cueillette de déchets autour du CISSS dans le cadre du Jour de la terre ont été félicitées.

Il a également été souligné la qualité du travail des équipes du CHSLD Eudore-LaBrie et celle d'hygiène et salubrité qui a permis d'éviter les éclosions depuis la dernière année.

On a applaudi l'initiative en développement durable à la cafétéria qui met en place un service de consigne, tasses et plats réutilisables, en remplacement des plats d'aluminium et plastique pour emporter.

D'autre part, dans le Bulletin d'informations du Registre des utilisateurs d'oxygène à domicile a été souligné le service respiratoire spécialisé complet et régulier des patients madelinots par l'équipe madelinienne.







Porter plainte, un geste positif et constructif

Un usager vous exprime son insatisfaction à l'égard d'un soin ou d'un service reçu ou non, d'un de ses droits qui n'aurait pas été respecté? Vous êtes témoin d'une situation de maltraitance?
Dirigez l'usager vers la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Petit rappel des droits des usagers
·Droit à l'information
·Droit aux services
·Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
·Droit de recevoir les soins que requiert son état
·Droit de consentir à des soins ou de les refuser
·Droit de participer aux décisions
·Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
·Droit à l'hébergement
·Droit de recevoir les soins en anglais
·Droit d'accès à son dossier d'usager
·Droit à la confidentialité de son dossier d'usager
·Droit de porter plainte



Sophie-Anne Girardin
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

La commissaire a le mandat de recevoir et d'examiner les plaintes concernant les soins et les services offerts au CISSS des Îles ainsi que les situations de maltraitance envers les ainés et les personnes vulnérables portées à son attention.

La démarche se fait avec tact, délicatesse et impartialité, la commissaire étant indépendante, car nommée par le conseil d'administration et relevant directement de ce dernier. La plainte peut être déposée verbalement ou par écrit. La commissaire en examine les motifs à partir de la version des faits du plaignant et recueille également le point de vue des autorités concernées.

L'examen de la plainte se fait dans les 45 jours suivant sa réception et les conclusions du commissaire comprennent, au besoin, des recommandations à l'égard des directions concernées. Dans les cas où la plainte concerne un médecin, un pharmacien, un dentiste ou une sage-femme, la commissaire la transmet au médecin examinateur qui en fera l'examen.

La personne qui dépose une plainte ne doit, en aucune circonstance, subir de représailles. Le cas échéant, la commissaire doit en être informée dans les plus brefs délais.

Je suis la nouvelle commissaire, entrée en fonction le 8 janvier dernier. J'ai un parcours professionnel en gestion des ressources humaines, particulièrement en relations de travail, en médiation, en accompagnement et en formation de gestionnaires.

J'ai accepté le poste avec enthousiasme, car il correspond à ma vision de la gestion d'un problème ou d'un conflit, soit que ceux-ci permettent d'améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux et, du même coup, les relations entre les individus.

Porter plainte est une donc une action constructive.

L'EXPRESS

CAHIER SPÉCIAL - LE SAVIEZ-VOUS?

PETIT GUIDE DES BONNES PRATIQUES

-QUELQUES PAGES À RETIRER, IMPRIMER, PARTAGER-



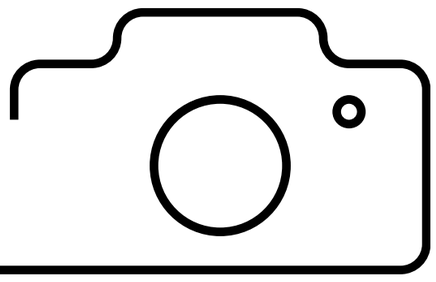


En effet, chaque employé a un rôle à jouer relativement à la santé et la sécurité des usagers, de très près ou d'un peu plus loin.



La collaboration et la communication entre collègues et supérieurs, avec les usagers et leur famille, la connaissance des diverses politiques et procédures, la consignation des informations et situations, permettent d'améliorer la qualité des soins et services aux usagers.

L'AUDIT, C'EST OBLIGATOIRE?



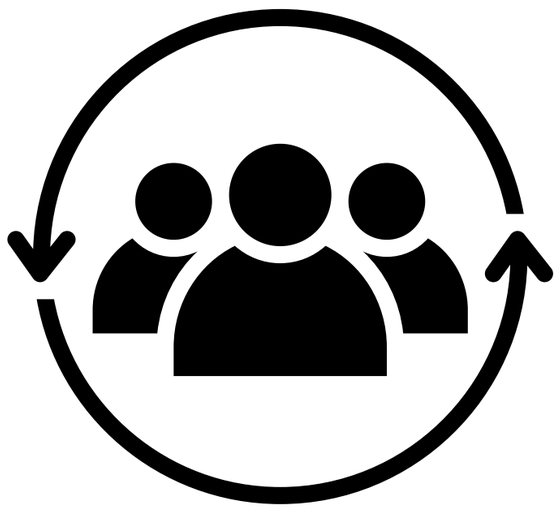
Oui! Auditer, c'est prendre une photo de ce que nous faisons dans le but de connaitre nos points forts et de s'améliorer de façon continue. Les audits sont souvent demandés pour fins de contrôle. Les facteurs de réussite d'un audit : des intervenants impliqués dans le processus de réalisation d'audit, des visites fréquentes sur le terrain, l'observation et l'évaluation sans recherche de coupable, la consignation de preuves tangibles, informer et transmettre les informations ainsi que les résultats aux audités!

L'EXPRESS

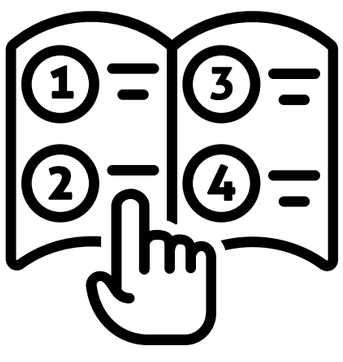
CAHIER SPÉCIAL - LE SAVIEZ-VOUS?

PETIT GUIDE DES BONNES PRATIQUES

ÉACQ, C'EST QUOI?



Équipe d'amélioration continue de la qualité. Ces équipes sont en place afin de s'approprier les normes de leur secteur, s'approprier les différents pictogrammes utilisés et s'évaluer par rapport aux critères notamment. Cette pratique, installée toute l'année, permettra de suivre de façon plus rapprochée l'état des lieux, les actions à mettre en place, mais aussi de connaitre nos qualités.



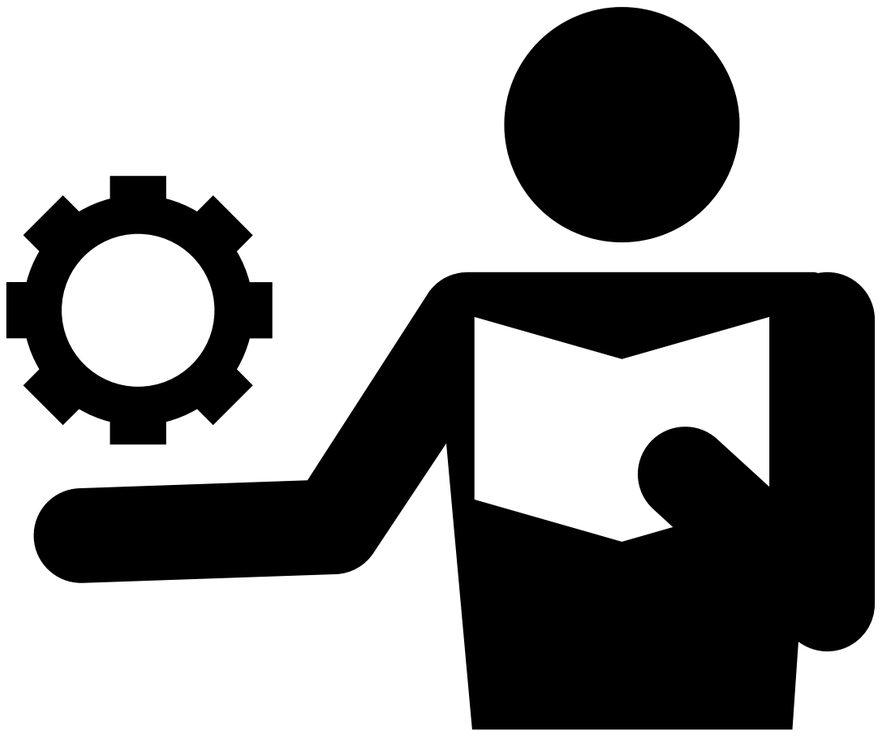
UN MANUEL D'ÉVALUATION, QU'EST-CE QUE ÇA MANGE EN HIVER?

Ce manuel est composé de différentes normes qui contiennent plusieurs critères. Les normes sont conçues au fil des ans par l'Organisation des normes en santé (HSO), cette dernière étant elle-même agréée par l'ISQUA (International society for quality in health care) et développées en collaboration avec des usagers.

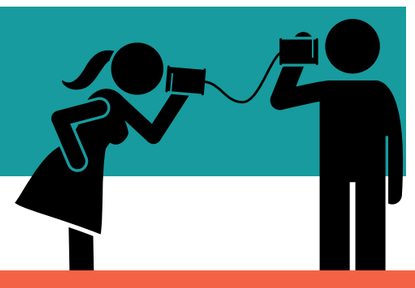
Les normes sont des repères pour les gestionnaires et leurs équipes qui désirent dresser un portrait de la conformité de leurs pratiques en rapport avec les normes de qualité et de sécurité.

Trois types de critères composent les normes :

1. pratiques organisationnelles requises,
2. critères à priorité élevée et
3. critères normaux.



L'EXPRESS



BONNE COMMUNICATION : UN DES RÔLES CLÉ EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Une communication claire, efficace et de collaboration, entre **les usagers, leurs proches et les intervenants,** contribue à diminuer les risques reliés aux soins et services dispensés.

En effet, les commentaires et questionnements des usagers et leurs familles constituent une excellente source d'information sur les erreurs et les risques potentiels, ainsi que sur les problèmes de sécurité qui peuvent survenir.

Les usagers et leurs familles ont donc un rôle à jouer en matière de sécurité en contribuant à prévenir les événements indésirables.



Comment les amener à prendre conscience de ce rôle, les informer, favoriser leur participation et les intégrer au processus de soins?

C'est au quotidien que nous sommes appelés à intervenir et il nous est possible de faire une différence.

Par exemple, remettre un dépliant, prendre le temps de l'expliquer et faire des liens avec la situation dans laquelle se trouve l'usager ou sa famille, représente un excellent moyen d'établir une relation de confiance et d'entreprendre une démarche de collaboration.

Toute cette information, écrite est disponible maintenant par l'Intranet ou dans Documentation CSSS, a été préparée, analysée et réalisée par des gens qualifiés, issus de notre milieu, soucieux d'offrir de l'information de qualité et de participer à la sécurité des usagers.

L'EXPRESS



DÉCLARATION D'ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES: QUOI - QUI - POURQUOI?

Dommageable ou non : déclaration!

Tout évènement indésirable, qu'il ait ou non causé des dommages à la santé de l'usager, doit faire l'objet d'une déclaration sur le formulaire AH-223 (SISSS). Par exemple, un usager qui ne recevrait pas sa médication durant la journée ou un usager qui ferait une chute en circulant dans le corridor seraient des évènements à déclarer.



Qui doit déclarer ?

La déclaration des évènements indésirables est l'affaire de tous: les employés, gestionnaires, médecins, dentistes, pharmaciens, résidents, stagiaires, étudiants, chercheurs, bénévoles et à toute personne liée par un contrat de service et qui dispense des soins ou des services aux usagers au CISSS des Îles.



Pourquoi déclarer ?

La déclaration des évènements indésirables est l'élément clé de la gestion des risques et de l'amélioration continue de la qualité. L'accent est mis sur la connaissance et la correction des failles du système, et ce, en toute transparence. Déclarer permet d'identifier les risques, mais aussi, de s'assurer de l'application de mesures correctives et préventives afin d'en éviter la récurrence.

Pour plus de détails, consultez la Politique de gestion des risques A118.

Pour éviter d'être hameçonné…

Qu'est-ce que l'hameçonnage?

L'hameçonnage est une des techniques les plus populaires utilisées par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité ou de vendre les renseignements personnels recueillis.

La technique consiste à faire croire à la victime qu'elle s'adresse à un tiers de confiance (banque, administration, etc.) afin de lui soutirer des renseignements personnels. Elle peut prendre plusieurs formes, le plus populaire étant un courriel ou un texte avec un lien malicieux où la victime sera invitée à entrer ses informations personnelles. Certains courriels frauduleux utilisent également un lien sous forme de code QR.

Comment signaler un courriel frauduleux?

À la réception d'un courriel frauduleux, trois scénarios sont possibles :

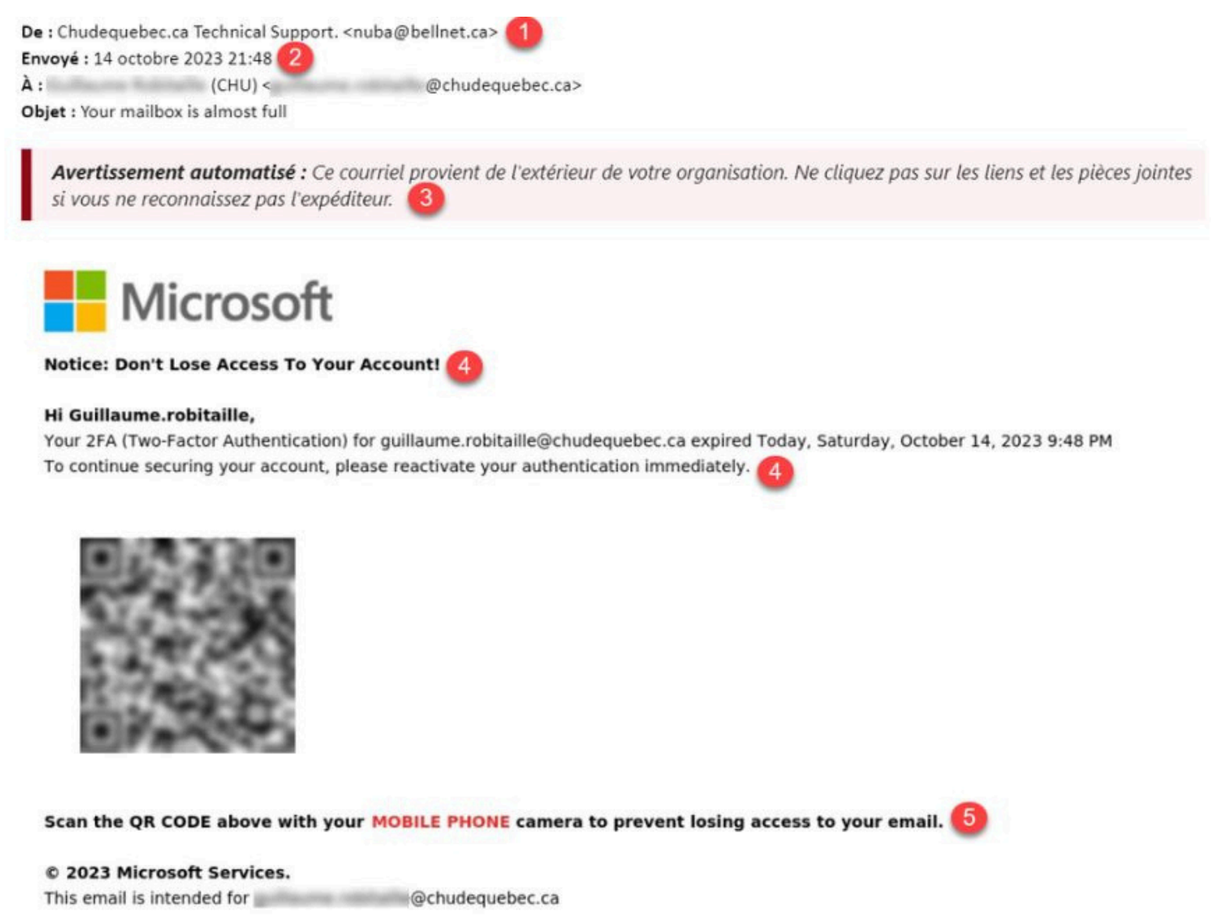
1. Si vous êtes certain qu'il s'agit bien d'un courriel frauduleux : signalez le courriel. Cette action est suffisante et vous n'avez pas besoin de contacter la sécurité informatique dans ce cas.
2. Si vous avez un doute et vous avez besoin d'aide : vous pouvez transférer le courriel à l'adresse suivante : incident.informatique@chudequebec.ca.
3. Si le courriel est déposé automatiquement dans votre dossier Courrier indésirable : aucune action n'est requise.

Pour signaler un courriel, cliquer sur Signaler, puis sur Signaler un hameçonnage.

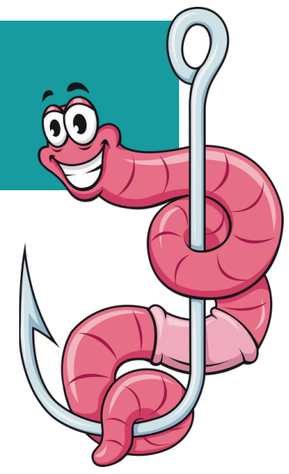
Des indicateurs qui devraient vous mettre la puce à l'oreille

Dans les exemples suivants, plusieurs indices montrent qu'il s'agit d'un courriel frauduleux. Si vous voyez ces indices, signalez le courriel immédiatement.

Des indicateurs qui devraient vous mettre la puce à l'oreille
Dans les exemples suivants, plusieurs indices montrent qu'il s'agit d'un courriel frauduleux. Si vous voyez ces indices, signalez le courriel immédiatement.

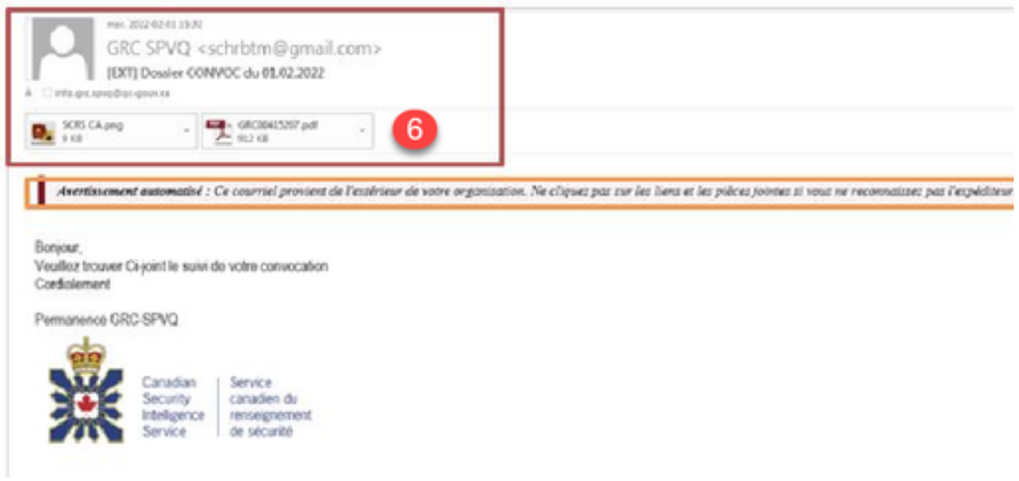


1. L'expéditeur est inconnu et il ne fait pas partie de l'établissement.
2. L'heure de la réception du courriel est souvent en dehors des heures normales de travail.
3. L'avertissement automatisé mentionne que le courriel provient de l'extérieur.
4. La teneur du texte crée un sentiment d'urgence afin que le destinataire passe à l'action rapidement, sans réfléchir.
5. Les textes sont rédigés dans une autre langue que le français. Il y a aussi souvent des fautes d'orthographe ou des symboles qui remplacent les cédilles et les accents (par exemple, le « @ » remplace le « à »).

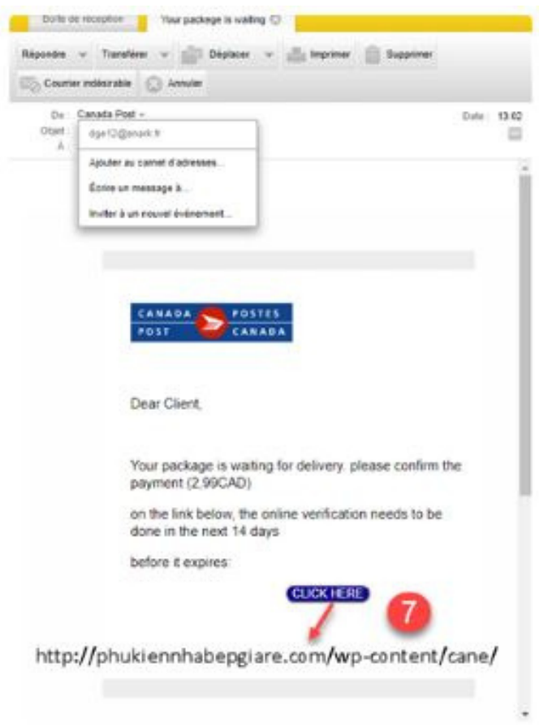


Pour éviter d'être hameçonné…

la suite



6. Les pièces jointes peuvent contenir un logiciel ou un lien malveillant. Ne jamais les ouvrir, si vous n'êtes pas certain.



7. L'adresse véritable de l'hyperlien ne semble pas authentique. Vous pouvez survoler l'hyperlien avec le curseur de la souris pour le vérifier.



8. Si vous cliquez sur un lien par inadvertance, vous pourriez voir s'afficher une page comme celle-ci. Il ne faut absolument pas entrer les informations demandées. C'est un piège. Signalez immédiatement le courriel.

À s'y méprendre
Demeurez vigilants, les courriels frauduleux ressemblent à s'y méprendre aux courriels authentiques…

Suivez les capsules informatives dans Intranet!

L'EXPRESS

ÉVÈNEMENT 100% ÉLECTRIQUE!

9 MAI, DE 11 H 30 À 13 H 30
dehors, près de la CAFÉTÉRIA

? Séance d'information

Prise de rendez-vous pour un essai routier

Découvrez les mythes et réalités

MYTHES VS RÉALITÉ

Vous en saurez plus sur ces craintes et ce qui en est en réalité

#1 J'ai peur de manquer d'autonomie sur le Havre-aux-Basques!

#2 J'ai peur de déraper en montant la butte du pédalo cet hiver!

#3 Écologique de se brancher sur la centrale au mazout?

#4 Oui mais... ma prime kilométrage?



Venez boire un bon café gratuitement!

Et diner avec un menu spécial...

Remis au lendemain en cas de mauvais temps!

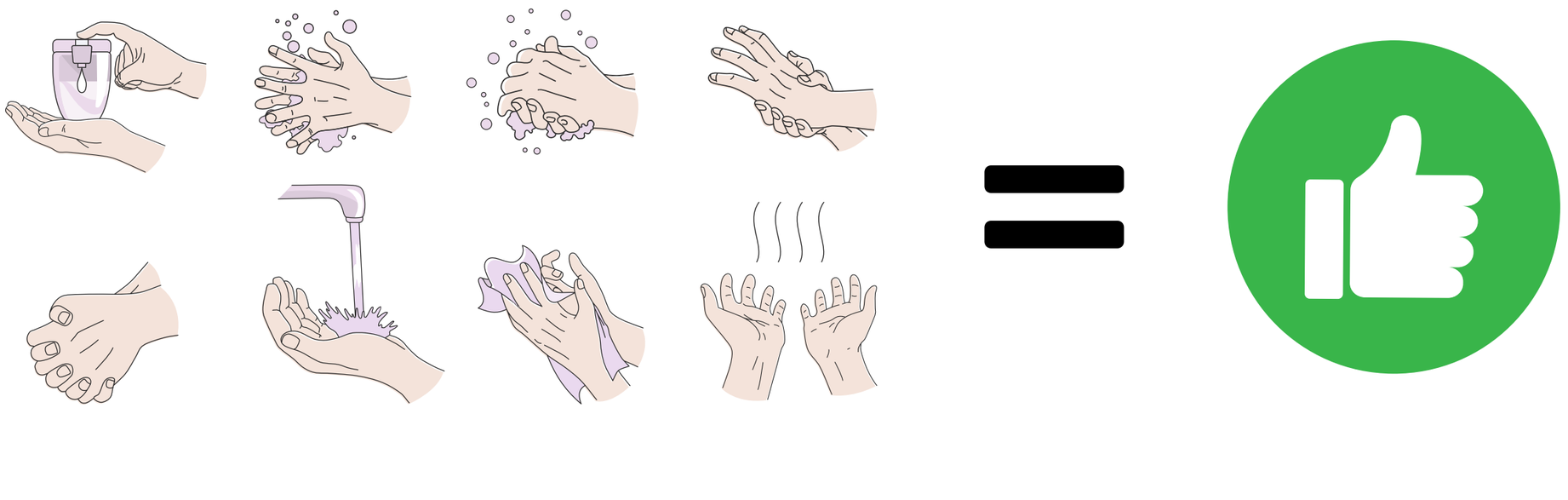
Prévention et contrôle des infections : résultats des taux de conformité

Comme à chaque année, le service de PCI effectue des audits portant sur l'hygiène des mains.
La cible ministérielle visée du taux de conformité est de 80 %.
Voici les résultats par catégorie de travailleurs de la santé et par secteurs :



Résultats des taux de conformité sur l'hygiène des mains par catégorie de travailleurs de la santé					
	Inf et inf aux	PAB	Médecins	Ergo/physio	TOTAL
Trimestre 1 (1er avril au 17 juin)	86/147 **59%**	40/80 **50%**	27/44 **61%**	2/4 **50%**	155/275 **56%**
Trimestre 2 (18 juin au 9 septembre)	Période de sensibilisation à l'hygiène des mains, plusieurs activités réalisées et diffusion des résultats				
Trimestre 3 (10 sept au 2 décembre)	64/120 **53%**	52/106 **49%**	28/37 **76%**	3/3 **100%**	147/266 **55%**
Trimestre 4 (3 décembre au 31 mars)	30/45 **67%**	16/28 **57%**	18/22 **82%**	3/3 **100%**	67/98 **68%**
Total	180/312 **58%**	108/214 **50%**	73/103 **71%**	8/10 **80%**	369/639 **58%**

Résultats des taux de conformité sur l'hygiène des mains par secteur				
	CHSLD	USC	UMC	TOTAL
Trimestre 1 (1er avril au 17 juin)	58/92 **63%**	52/90 **58%**	45/93 **48%**	**155/275** **56%**
Trimestre 2 (18 juin au 9 septembre)	Période de sensibilisation à l'hygiène des mains, plusieurs activités réalisées et diffusion des résultats			
Trimestre 3 (10 sept au 2 décembre)	57/97 **59%**	49/78 **63%**	41/91 **45%**	**147/266** **55%**
Trimestre 4 (3 décembre au 31 mars)	10/17 **59%**	25/26 **96%**	32/55 **58%**	**67/98** **68%**
Total	125/206 **61%**	126/194 **65%**	118/239 **49 %**	**369/639** **58%**



Journée Mondiale Sans Tabac 2024 : Un engagement pour l'arrêt



Le 31 mai, le CISSS des Îles se synchronise à l'effort mondial pour la Journée sans tabac. À cette occasion, le CISSS met en avant son centre d'arrêt tabagique via une table d'information à la cafétéria de l'hôpital. L'initiative s'inscrit dans la campagne de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) *S'engager à arrêter*, visant à combattre le tabagisme qui tue 13 000 Québécois chaque année et propulse des milliers d'autres aux urgences.

Particulièrement alarmant, le vapotage chez les jeunes, trois fois plus fréquent que chez les adultes, augmente les risques de devenir fumeur. Notre centre d'arrêt tabagique offre soutien et ressources à ceux qui veulent arrêter de fumer ou de vapoter, soulignant l'importance de la prévention et de l'accompagnement dans cette lutte.

Rejoignez-nous pour un futur sans fumée.



Bienvenue!

Nouveaux employés



Joanie Robidoux,
travailleuse sociale



Émilie Fraser-Denis,
préposée à l'entretien ménager



Claudia Richard,
agente administrative



Ariane Coté,
ergothérapeute



Laurie Chouinard,
agente administrative



Emmie Cormier,
CEPIA
(candidate à l'exercice de la profession infirmière auxiliaire)

Notre retraitée



France Vigneau
Agente administrative depuis
1989

Merci!