

Centre de santé et de services sociaux
du Suroît

synergie

NOVEMBRE 2011

Une vitrine sur le CSSS du Suroît

DOSSIER AGRÉMENT
Réjouissons-nous, le CSSS du Suroît
obtient l'agrément

DOSSIER CENTRE MÈRE-ENFANT
Un milieu en pleine évolution

DOSSIER PHARMACIE

UNE NOUVELLE PHARMACIE VERRÀ LE JOUR



La **Synergie** est, une revue d'information du Centre de santé et des services sociaux du Suroît, publiée trois fois par année. Distribuée aux employés, aux médecins, aux bénévoles, au conseil d'administration et aux divers partenaires, vous pouvez également la consulter sur le site Internet: www.santemonteregie.qc.ca/suroit/documentation/synergie.

L'équipe du service des communications et des relations avec la communauté:

Rédactrice en chef
Geneviève Boileau

genevieve.boileau@rrsss16.gouv.qc.ca

Révisseuse
Monique André

monique.andre@rrsss16.gouv.qc.ca

Graphiste
Caroline Morin

caroline.morin@rrsss16.gouv.qc.ca

Collaborateurs
**Nicolas Bessette, Lynn Dominique,
Denise Gagné, Marlène Marleau,
Nicole Marleau, François Rabeau
et Louise Roussel**

Imprimée sur papier recyclé enviro100
Tirage: 1 100 copies

Centre de santé et de services sociaux
du Suroît

150, rue Saint-Thomas
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 6C1
Téléphone: 450 371-9920
Sans frais: 1 800 694-9920

ÉDITORIAL

Une Synergie renouvelée pour mieux vous informer!

Que ce soit l'arrivée d'un nouveau-né, le départ d'un être aimé ou le rétablissement d'un collègue, chaque jour, vous êtes des centaines de personnes à fréquenter le Centre de santé et de services sociaux du Suroît. Chaque jour, lorsque vous franchissez les portes de l'une de nos installations, les membres du personnel ainsi que les médecins se font un devoir de vous offrir des services et des soins sécuritaires de qualité.

Dans une perspective où nous sommes l'un des plus importants employeurs de la région et que nous desservons une population de près de 200 000 personnes, réparties dans trois MRC (Beauharnois-Salaberry, Haut-Saint-Laurent et Vaudreuil-Soulanges), nous souhaitons vous informer et vous sensibiliser quant aux derniers projets et enjeux du CSSS du Suroît.

Cette Synergie, qui était auparavant le journal interne, sera maintenant distribuée à plusieurs de nos nombreux partenaires. Sans prétention, cet outil deviendra aussi une vitrine sur le CSSS du Suroît et un élément de fierté pour l'établissement.

Nous souhaitons également que chacun d'entre vous réalise que dans son entourage, travaille une organisation qui a à cœur le développement et la santé de la communauté.

Bonne lecture! ▶

Le directeur général,

François Rabeau, Adm. A.

Une nouvelle pharmacie verra le jour

PAR NICOLAS BESSETTE,
DIRECTEUR ADJOINT À LA DIRECTION
DES RESSOURCES TECHNIQUES

L'année 2012 sera certainement déterminante pour l'équipe de la pharmacie. Après de nombreuses années d'attente, la pharmacie fera peau neuve !

Depuis le début du mois d'octobre, les automobilistes doivent contourner le chantier sur la rue Saint-Thomas à Salaberry-de-Valleyfield. Ces rénovations importantes de quelque 2 millions de dollars permettront au CSSS et à sa population d'avoir une nouvelle pharmacie moderne et fonctionnelle. En effet, le projet prévoit un agrandissement dont la construction d'une salle stérile pour la préparation de médicaments et de nouveaux espaces pour les pharmaciens et leurs équipes. Ces travaux étaient devenus nécessaires afin de doter les lieux d'équipements à la fine pointe de la technologie. La signature officielle du contrat a été réalisée en septembre dernier et nous visons l'été 2012 pour la fin des travaux. Pour la réalisation du projet, l'équipe de la pharmacie a été relocalisée temporairement au 3^e étage du bloc A. Notons que d'autres transformations sont en cours ou à venir dont le changement de notre système informatique, le circuit du médicament avec l'implantation de la robotisation et le mode de distribution 24 heures ainsi que la rénovation de la pharmacie satellite en oncologie.

D'ici la concrétisation de la nouvelle pharmacie, des travailleurs sont à pied d'œuvre; nous demandons donc aux automobilistes compréhension et prudence lorsqu'ils circuleront dans ce secteur de l'Hôpital du Suroît !



Gaétane Marciel au carrousel



Futur site de la pharmacie



1 pharmacienne-chef
et 6 pharmaciens



Quelques assistantes techniques

Une occasion en or pour recruter!

PAR MARLÈNE MARLEAU, PHARMACIENNE ET L'ÉQUIPE DE LA PHARMACIE

L'équipe de 6 pharmaciens, 32 assistants techniques et la pharmacienne-chef par intérim, Mélanie Caron, accueille ce projet avec enthousiasme puisque ce nouveau milieu deviendra très attirant pour la relève !

La future pharmacie sera sans aucun doute adaptée aux exigences de l'Ordre des pharmaciens du Québec et de la clientèle. Comme l'équipe effectue près de 1500 ordonnances quotidiennement et que les besoins augmentent, de l'espace et des équipements sont bienvenus ! Cette rénovation nous donne aussi l'occasion de rappeler notre mission car encore aujourd'hui, plusieurs personnes ignorent le rôle des pharmaciens au sein des établissements de santé. Sachez que nous comptons environ 1300 pharmaciens à travers le réseau de la santé et qu'ils offrent des services très diversifiés. **Le suivi des médicaments** (ajustement de la dose d'un médicament en présence d'insuffisance rénale, etc.), **la pharmacocinétique** servant à faire le suivi des dosages de certains antibiotiques et de médicaments, **l'ajustement des doses de Coumadin** pour les patients se présentant avec une thrombophlébite profonde à l'urgence, **le suivi des cas d'alimentation parentérale**, **la clinique de diabète**, **la clinique d'oncologie** font notamment partie de nos mandats quotidiens.

Les services pharmaceutiques du Suroît sont également offerts dans les deux centres d'hébergement à Salaberry-de-Valleyfield et à Beauharnois ainsi qu'au CSSS du Haut-Saint-Laurent (Hôpital Barrie Memorial et CHSLD Ormstown et Huntingdon), via un contrat de service. De plus, nous assumons des gardes après les heures d'ouverture du département pour des situations jugées urgentes.

Nouvelle pharmacie, nouveaux besoins

Pour poursuivre notre pratique diversifiée, nous aurons aussi besoin de main-d'œuvre. L'importante pénurie qui sévit dans la profession, jumelée à certains départs à la retraite, rend le recrutement difficile. Nous souhaitons désormais que cette nouvelle pharmacie devienne un élément **attractif** et **mobilisateur**. De nouvelles recrues permettront à l'équipe de s'impliquer davantage dans le merveilleux monde hospitalier.



Nicole Marleau et
François Rabeau



Conférence de presse
du 18 octobre dernier

DOSSIER ASSEMBLÉE ANNUELLE

Bilan 2010-2011 : une année d'action et de réalisations

PAR FRANÇOIS RABEAU, DIRECTEUR GÉNÉRAL ET
NICOLE MARLEAU, PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Lors de son assemblée générale annuelle en octobre, le Centre de santé et des services sociaux du Suroît a présenté à la population et aux différents partenaires un résumé des faits saillants de la dernière année.

Parmi les principales réalisations à retenir, mentionnons d'abord le projet de rénovation du Centre d'hébergement Cécile-Godin à Beauharnois (un chantier de plus de 4,6 millions de dollars), qui sera inauguré prochainement, le développement de 11 places en ressources intermédiaires d'hébergement dans la communauté ainsi que l'implantation d'un partenariat avec le Réseau universitaire intégré de santé (RUIS) McGill dans le domaine de l'oncologie, en voie de se finaliser. L'ensemble de l'organisation a aussi travaillé très fort durant la dernière année afin de se préparer à la visite d'Agrément Canada, en septembre dernier. De plus, les liens avec les différents partenaires de l'établissement, notamment en santé mentale, se sont solidifiés. La troisième année du projet clinique s'est également concrétisée.

Situation financière 2010-2011

Sur le plan financier, des démarches importantes ont été entreprises l'an dernier afin d'optimiser les services dans une optique de qualité et de performance. Depuis 2011, le CSSS du Suroît a adopté et applique un plan d'optimisation afin de réduire les dépenses sans affecter la quantité et la qualité des services à la clientèle. À titre d'exemple, l'amélioration de la durée moyenne de séjour de la clientèle hospitalisée constitue une préoccupation constante.

Pour l'année 2010-2011, l'organisation a réalisé l'équilibre financier grâce à des subventions non récurrentes en provenance de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie (ASSSM).

Pour 2011-2012, la situation demeure fragile, mais nous sommes à travailler sur des solutions concrètes avec l'ASSSM.

Une prochaine année remplie de défis

Les défis seront nombreux au courant de la prochaine année. D'abord, l'avancement du projet de mise à niveau des installations soit : l'Hôpital, le CLSC de Salaberry-de-Valleyfield ainsi que les cliniques en santé mentale, demeure une priorité (voir encadré).

Le recrutement de personnel sera aussi une préoccupation constante en 2011-2012. En effet, en collaboration avec la direction générale, la direction des ressources humaines intensifiera ses efforts afin d'encourager la relève à venir établir leur profession au Suroît. Étant l'un des plus importants employeurs dans la région, nos perspectives d'emploi sont excellentes dans le futur; notre plan d'effectifs médicaux a été bonifié; nous aurons près de 28 postes de médecins spécialistes supplémentaires d'ici 2015, sans compter nos besoins d'infirmières et de plusieurs autres professionnels. Avec l'arrivée de l'autoroute 30 en 2012, le Suroît deviendra certainement un lieu de choix pour bâtir sa carrière dans le milieu de la santé.

Offrir des services dans une optique de qualité et de performance demeurera également au cœur de nos engagements. Bref, 2011-2012 sera un moment de développement et d'avancement !

Avancement du projet de mise à niveau des installations

De concert avec l'ASSSM et les autorités du CSSS de Vaudreuil-Soulanges, les démarches se poursuivent pour faire cheminer le projet de mise à niveau de nos installations soit l'Hôpital du Suroît, le CLSC de Salaberry-de-Valleyfield ainsi que les cliniques en santé mentale. Ce chantier, nécessaire pour corriger entre autres les éléments non fonctionnels de la structure physique de l'hôpital et du CLSC, permettra aussi à la population d'obtenir des soins et services adaptés à leurs besoins. Le dépôt officiel du projet au ministère de la Santé et des Services sociaux est prévu cet automne; nous sommes optimistes de pouvoir réaliser les travaux dans un délai acceptable. Cependant, pour le concrétiser, des ressources humaines et financières additionnelles seront nécessaires.

Réjouissons-nous, le CSSS du Suroît obtient l'agrément!

PAR FRANÇOIS RABEAU, DIRECTEUR GÉNÉRAL ET
LOUISE ROUSSEL, DIRECTRICE DE LA QUALITÉ ET DES SOINS INFIRMIERS

Après des mois d'effort, de mobilisation et de dévouement de la part de l'ensemble du personnel, des médecins et des bénévoles, nous sommes heureux d'annoncer que l'établissement s'est vu renouvelé son statut d'agrément pour une période de trois ans.

Du 24 au 29 septembre derniers, le CSSS du Suroît a accueilli l'équipe visiteuse d'Agreement Canada et à la suite de cette semaine intense, nous pouvons que nous réjouir de cette excellente nouvelle! Sur plus de 2700 normes de qualité, l'organisation a obtenu **un taux de réussite de 86%**. Les points forts se situent au niveau de l'accessibilité aux services, des services centrés sur le client ainsi que de l'efficacité. Les dimensions qui présentent les principaux défis sont : l'efficacité, la sécurité ainsi que le travail avec les collectivités.

Agrément conditionnel

Par ailleurs, tel que nous nous attendions, l'agrément octroyé au CSSS est conditionnel à des rapports écrits et à une

visite supplémentaire en 2012. Il faudra fournir des preuves de conformité pour les normes et les critères jugés prioritaires par Agreement Canada.

Au-delà de ce processus, il faut souligner les efforts considérables que l'ensemble du personnel, des médecins, et des bénévoles ont consentis. Dans plusieurs secteurs d'activités, ils étaient d'envergure, mais tous ont réussi à maintenir le cap et à atteindre les objectifs ciblés.

L'amélioration continue de la qualité sera toujours au cœur de nos préoccupations. Nous unissons nos efforts afin d'assurer des soins et services encore plus sécuritaires et de qualité à notre clientèle.

Notons que le processus d'agrément est une démarche d'évaluation de la qualité des services et aussi d'amélioration continue à laquelle participent notamment les établissements du réseau de la santé. Agreement Canada est un organisme sans but lucratif et indépendant qui fournit un processus d'examen externe afin d'évaluer et d'améliorer les services offerts aux usagers, selon des normes d'excellence. ▀

TOURNOI DE GOLF DE LA FONDATION DE L'HÔPITAL DU SUROÎT



Francine Bourdeau et Marie-Laure Prunier accompagnées de quelques présidents d'honneurs : Gilles Clément, Normand Besner, Natalie Tremblay, Dr Gaëtan Drolet, Roger Haché, François Rabeau, et Jean-François Gagnon.

Un succès incroyable pour la 20^e édition. La journée a rapporté 1 73 000 \$.

En vingt ans, à lui seul, l'événement aura permis d'amasser 1 000 000 \$ au profit de l'Hôpital du Suroît. Cette somme a contribué à l'amélioration du bien-être et de la santé de la communauté.

MERCI!

La double identification... une affaire de sécurité

PAR LOUISE ROUSSEL, DIRECTRICE DE LA QUALITÉ ET DES SOINS INFIRMIERS

Des gestes simples peuvent parfois faire une grande différence. La double identification d'un patient, avant qu'il reçoive un traitement, un soin, ou un médicament doit faire partie intégrante des actions à poser afin d'éviter des erreurs parfois lourdes de conséquences. C'est pourquoi une nouvelle campagne de sensibilisation a vu le jour.

«Donnez votre nom souvent pour recevoir le bon traitement», voilà le slogan de la campagne lancée en septembre dernier pour promouvoir la politique de double identification. Inspirée de panneaux de signalisation routière, celle-ci aura lieu trois fois par année, au sein de toutes les installations du CSSS et à chaque fois, le personnel est invité à porter le macaron et à s'appropriier la politique. Les patients sont aussi directement interpellés car ils peuvent contribuer à éliminer le risque d'erreurs en donnant leur nom souvent et en questionnant le personnel soignant sur cette procédure.

Éliminons le risque d'erreurs

Une identification erronée d'un usager peut notamment engendrer une mauvaise prise de médicaments ou encore des erreurs dans les tests diagnostiques. Heureusement, la plupart des incidents n'ont pas d'impacts graves, mais il arrive occasionnellement, que des erreurs provoquent des conséquences fâcheuses pour la santé de l'usager : prolongement de l'hospitalisation, infections ou encore, dans de rares cas, un décès.

Nous sommes sur la bonne voie

Il est clair que la campagne de sensibilisation a porté fruit et a suscité la discussion au sein du personnel. Afin d'évaluer l'impact de celle-ci, un sondage éclair a été réalisé dans la semaine du 23 octobre auprès d'une cinquantaine d'employés en contact avec les patients. Résultats : Plus de 95 % des personnes rencontrées connaissent la politique sur la double identification et sont capables de bien l'expliquer. Plusieurs répondants estiment que la politique est **appliquée à près de 50 %; il faudra donc redoubler d'efforts et revenir à la charge auprès de l'ensemble du personnel soignant pour s'assurer d'une mise en application quotidienne de la politique. Des efforts de diffusion supplémentaires seront aussi réalisés auprès des médecins du CSSS.**

On doit continuer...

Avec un peu de recul, il est clair que des pas importants ont été faits, mais il reste du travail à accomplir. Nous ressortirons macarons et affiches en janvier et en juin prochains afin de sensibiliser à nouveau le personnel sur l'importance d'utiliser deux identificateurs pour «s'assurer du bon traitement au bon patient».

Ne lâchons pas, la double identification est une affaire sérieuse. Personne désire qu'un proche décède à cause d'une mauvaise identification. ▀



Affiche de la campagne
Double identification 2011



Plus de 95 % des personnes rencontrées
connaissent la politique sur la
double identification et
sont capables de bien l'expliquer.



Un milieu en pleine évolution!

PAR DRE LYNN DOMINIQUE ET DENISE GAGNÉ, INFIRMIÈRE CLINICIENNE
CO-PRÉSIDENTES DE L'ÉQUIPE DE BASE AMPRO

Les pratiques ont évolué au Centre mère-enfant, à l'Hôpital du Suroît. Depuis quelques temps déjà, l'équipe multidisciplinaire participe au programme pancanadien AMPRO (approche multidisciplinaire en prévention des risques obstétricaux). Grâce à cette approche, l'esprit d'équipe est grandissant.

L'objectif est de faire du centre un organisme hautement fiable (OHF) en misant sur l'apprentissage multidisciplinaire. La sécurité accrue des femmes enceintes, la communication et le travail d'équipe sont les priorités de ce programme de formation étalé sur trois ans.

Le concept est simple: lorsqu'il y a une grossesse à risque, en situation d'urgence, la hiérarchie disparaît au sein de l'équipe et les décisions sur les questions de sécurité peuvent être assumées par n'importe quel échelon de l'organisation. Pour ce faire, le groupe procède à un examen multidisciplinaire des pratiques courantes et des événements. Bref, la sécurité des patientes prime et devient l'affaire de tous.

Au Québec, il faut mentionner que le CSSS du Suroît fut parmi les premiers établissements à implanter AMPRO.

AMPRO: Des retombées tangibles

Le Centre mère-enfant voit déjà des résultats tangibles; l'esprit d'équipe, l'aisance des gens et les soins donnés aux patientes ont grandement évolué. Grâce aux 16 chapitres du programme et aux différentes activités, l'équipe a poussé ses connaissances obstétricales encore plus loin. En effet, selon un sondage effectué dans le cadre de la formation, les connaissances ont augmenté de plus de 10% après la deuxième année du programme.

Quant aux patientes, qui bénéficient directement de ce nouveau programme, elles

saluent l'arrivée d'AMPRO. Les mamans ont donné des notes presque parfaites à tous les niveaux (communication du personnel envers la patiente, professionnalisme de l'équipe, qualité des soins médicaux et infirmiers, etc.).

Bref, AMPRO est un excellent programme de formation multidisciplinaire qui favorise la confiance des membres et a pour conséquence directe d'offrir aux patientes un sentiment de sécurité lors de leur visite.

Le Centre mère-enfant en pleine évolution

Pour l'avenir, les retombées du programme AMPRO seront sans doute encore plus importantes et les impacts encore plus significatifs. Avec une augmentation fulgurante des naissances depuis sa création au tournant des années 2000 (de 800 à près de 1100 naissances en moins de 10 ans), l'équipe sera de plus en plus confrontée à

des situations d'urgence. C'est pourquoi il faudra maximiser les efforts afin d'assurer le bien-être des familles de la région.

Déjà, avec le programme AMPRO, le TARP (Travail accouchement récupération post-partum), l'équipe médicale et les infirmiers, le 5^e étage du Bloc A est clairement un véritable **milieu de vie sécuritaire** pour les nouvelles familles. ▶



Rangée du haut: Ginette Pariseault,
Christine Leroux, Suzanne Lefebvre,
Maria-Christina Guerdain,
Julie Desmarais, Dr Michel Paquin,
Dr Roupen Bedrossian

Rangée du bas: Louise Leduc, Denise Gagné,
Dre Lynn Dominique et Sophie Vernier



LA GRIPPE SE PROPAGE FACILEMENT

**FAITES-VOUS VACCINER
POUR VOUS
ET VOS PROCHES.**

VACCIN GRATUIT

**POUR LES PERSONNES
À RISQUE DE COMPLICATIONS:**

LES ENFANTS DE 6 À 23 MOIS;

LES FEMMES ENCEINTES EN BONNE SANTÉ
À PARTIR DE LA 13^E SEMAINE DE GROSSESSE;

LES PERSONNES AYANT UNE MALADIE CHRONIQUE;

LES PERSONNES DE 60 ANS ET PLUS;

L'ENTOURAGE DE CES PERSONNES ET CELUI
DES BÉBÉS DE MOINS DE 6 MOIS;

LES TRAVAILLEURS DE LA SANTÉ.

infogrippe.gouv.qc.ca

VACCINATION SANS RENDEZ-VOUS

Jusqu'au 3 décembre

Salaberry-de-Valleyfield

8, 10, 15, 17, 22, 24, 29 novembre
et 1^{er} décembre

De 13 h 30 à 20 h 30

5 novembre et 3 décembre

De 8 h 30 à 15 h 30

CLSC : 71, rue Maden
salle de prélèvements, rez-de-chaussée

Beauharnois

9, 16, 23, 30 novembre

De 14 h à 20 h 30

Centre communautaire : 600, rue Ellice,
salle Marie-Rose

Le vaccin contre la pneumonie est aussi offert gratuitement aux
personnes âgées de 2 à 64 ans souffrant de maladies chroniques
et aux personnes de 65 ans et plus.