



Partenariat UNIC : en solo c'était bien, en duo c'est mieux!

Depuis 3 mois, les interventions auprès d'individus en situation de crise s'effectuent en duo composé d'un intervenant et d'un policier. Les intervenants du CISSS Éric Généreux, Marie-Ève Gauthier, Julie Rodrigue, Éveline Jolicoeur et Stéphanie Guilbault ainsi que les policiers François Dugas, Marie-Ève Gascon et Stéphane Dirnberger ont accepté de livrer leurs impressions sur la nature de ce partenariat UNIC.

Quelle est la valeur ajoutée d'intervenir en duo?

Du côté de nos intervenants, Éric, Julie et Éveline s'entendent sur le sentiment de sécurité accru qui les habitent lors de l'intervention. Marie-Ève et Stéphanie relèvent pour leur part l'enrichissement qu'amène la vision de l'autre. Les agents Dirnberger et Dugas soulignent tous deux l'aspect relationnel qui leur permet maintenant d'établir le lien avec les gens avec beaucoup plus de rapidité. Leur collègue, l'agente Gascon ajoute qu'ils sont mieux préparés pour l'intervention auprès de la personne parce qu'ils bénéficient de plus d'informations liées aux services reçus ou sur les mécanismes pour en recevoir.

Votre manière d'intervenir a-t-elle changé?

L'agent Dirnberger nous a offert une réponse intéressante : « Je suis plus calme parce que je me sens moins pressé d'arriver au but de régler l'appel. Je travaille de façon plus sécuritaire. Je pense à protéger mon collègue du CISSS qui n'a pas reçu la même formation que moi ». Pour Éric, il ne fait aucun doute que l'influence de l'autre se fait sentir dans la manière de conduire l'intervention, parce que, comme renchérit Eveline « une co-intervention n'est pas la même chose que deux interventions ».

Est-ce que le fait de se présenter à deux fait une différence dans les comportements et les attitudes des usagers ?

Les agents Dugas et Dirnberger ont l'impression que les gens sont plus calmes et ouverts. Probablement, pensent-ils, parce qu'ils comprennent mieux les explications sur

les services. Éveline abonde dans le même sens : « l'intervention est moins menaçante, il y a moins de résistance ». Un point de vue que partage aussi Julie. « L'intervention est aussi plus complète, plus globale, c'est apaisant pour eux », dit-elle.



Le mode UNIC influe-t-il sur la suite de l'intervention?

Tous sont unanimes sur ce point et parlent d'amélioration de la qualité des suivis. D'un côté comme de l'autre, on reconnaît que les liaisons avec les autres partenaires autour de l'intervention sont plus fluides. Les suivis auprès des usagers eux-mêmes s'en trouvent plus personnalisés.

Recevez-vous des commentaires sur la présence du duo intervenant-policier?

Éric rapporte que de nombreuses personnes commentent positivement le duo. Marie-Ève abonde dans le même sens. Même si, dit-elle, ce n'est pas toujours exprimé verbalement, l'appréciation de l'intervention en duo se ressent. Certains prennent aussi le temps de donner des commentaires par courriel, comme en témoigne celui-ci adressé au duo Généreux-Dirnberger : « Je voulais tout simplement prendre 2 minutes pour vous remercier votre collègue et vous! Comme je vous l'ai dit aujourd'hui, je ne suis pas quelqu'un qui se confie énormément et je suis reconnaissante de ce que vous avez fait pour m'offrir du soutien ». L'agente Gascon souligne un fait inusité : « La plupart du monde ne connaît pas UNIC, mais il nous est arrivé de recevoir des demandes d'usagers spécifiquement pour UNIC ».

Les commentaires ne viennent pas seulement des usagers, ils proviennent aussi du personnel des hôpitaux, et des organismes partenaires. Lorsqu'ils parlent en public du partenariat UNIC, les gens disent que c'est une très belle initiative.



Notre site Web, 6 mois plus tard...

Le 1^{er} avril dernier, nous donnions naissance au nouveau site Web de l'organisation: ciss-ouataouais.gouv.qc.ca. Nous avons mis beaucoup d'efforts et d'énergie pour qu'il puisse devenir une référence pour la population et aujourd'hui, nous pouvons être fiers!

Le 3 octobre dernier, soit quelques jours à peine après avoir franchi le cap des 6 mois d'existence, le chiffre symbolique de 500 000 pages vues a été atteint. Ces pages ont été consultées par plus de 75 000 personnes. Continuons à lui rendre visite régulièrement pour en être aussi de bons ambassadeurs!

Mois	Utilisateurs	Pages vues
Avril	11 706	80 011
Mai	19 579	95 555
Juin	12 619	75 526
Juillet	12 846	72 442
Août	14 836	77 444
Septembre	17 332	90 769
Octobre (du 1 ^{er} au 9)	5 713	25 573
Total	78 120	517 320



Centralisation téléphonique

Installations actuellement incluses au système central de téléphonie

- ✓ Installations de l'ancien CSSS Gatineau
- ✓ Installations du 104, rue Lois
- ✓ Installations de l'ancien CRR La RessourSe
- ✓ Installations de l'ancien CSSS Collines

La centralisation téléphonique vise à rattacher tous les systèmes téléphoniques du CISSS. Nous aurons un système optimisé qui permettra, entre autres, une communication simplifiée entre les gens partout sur le territoire.

Les employés faisant partie du système central de téléphonie peuvent :

- communiquer avec les téléphones de ce système en composant uniquement le numéro de poste de l'appelé
- utiliser le clavier alphanumérique du téléphone pour accéder à l'annuaire intégré du système centralisé et trouver la personne recherchée

Cet été, ce sont les installations de l'ancien CSSS des Collines qui ont été intégrées au système central de téléphonie. Les nouvelles phases d'intégration des autres installations sont en planification.



Et c'est reparti!

C'est avec grand intérêt que le CISSS de l'Outaouais a réitéré son engagement pour la campagne Centraide Outaouais. La campagne a pris son envol le 17 octobre sous le thème

« Changer des vies pour la vie. Donnez ». Les fonds récoltés permettront de soutenir les organismes partenaires, favorisant ainsi l'amélioration de la qualité de vie des personnes les plus vulnérables dans la région.

Vous désirez faire un don? Trois options s'offrent à vous : en argent, par chèque ou par déduction à la source. Pour procéder, procurez-vous le formulaire auprès des directeurs de campagne d'employés de votre direction.

Soyez de la partie et participez en grand nombre aux différentes activités proposées. Votre générosité fera une différence dans la vie de nombreuses personnes dans le besoin!

Forum d'échanges et tournée annuelle d'information du conseil d'administration

Une centaine de représentants d'organisations du milieu et de citoyens ont pris la parole lors du forum d'échanges organisé du 2 au 12 octobre à Gatineau, Gracefield, Chelsea, Papineauville et Bristol par le conseil d'administration (C.A.) du CISSS de l'Outaouais, dans le cadre de sa tournée annuelle d'information.

En vertu de la LSSSS, le C.A. doit tenir annuellement une séance d'information publique pour présenter le rapport annuel de gestion, le rapport financier, le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et de la qualité des services, de même que les priorités et les orientations pour la nouvelle année. Un forum d'échanges avec la population a précédé la séance d'information

cette année, une nouveauté proposée par le C.A.

Les séances ont permis aux groupes et citoyens de parler de sujets aussi divers que les communications, les services de proximité, le rapatriement des services reçus en Ontario, les besoins et l'apport des organismes communautaires, ainsi que certains services spécifiques. Le C.A. était représenté par certains de leurs membres à chacune des cinq séances. Ceux-ci se sont avérés très satisfaits et intéressés par les commentaires, demandes et questions posées tout au long de la tournée. Un rapport sera présenté à la séance régulière publique du C.A. du 26 octobre 2017.

Semaine nationale de prévention des infections

Depuis 1988, la troisième semaine d'octobre est désignée comme étant la Semaine nationale de prévention des infections au Canada.

Le thème de cette année : « La prévention et le contrôle des infections : c'est un travail d'équipe! »

**Vous faites partie de l'équipe!
Quelle position occupez-vous?**

- un joueur offensif ? Vous prévenez les infections
- un joueur défensif ? Vous contrôlez les infections
- un gardien de but? Vous stoppez la transmission
- un entraîneur? Vous transmettez vos connaissances
- un coach? Vous facilitez les processus et faites progresser l'action vers de meilleures pratiques

30 à 50 % des infections acquises durant un épisode de soins sont évitables. Travaillons ensemble à les prévenir!

LA PRÉVENTION ET
LE CONTRÔLE DES
INFECTIONS :

**C'est un
Travail
d'Équipe!**

Hygiène des mains • Prévention • Contrôle des infections • Immunisation • Gestion des Antibiotiques
Hygiène Environnementale • Précautions de bases • Précautions Additionnelles • Évaluation du Risq
Éducation • Professionnels en Prévention et Contrôle des Infections • PCI • Nettoyage • Désinfectio
tion des Éclaboussures • Sécurité des Patients • Santé publique • Équipement de Protection Personne
Vigilance des Mains • Conception des Établissements de Santé • Surveillance • Hygiène des mains • Préventio
Contrôle des infections • Immunisation • Gestion des Antibiotiques • Hygiène • Environnement

Semaine nationale de la prévention des infections

Du 16 au 20 octobre 2017





Externat en soins infirmiers et inhalothérapie

L'externat en soins infirmiers a remporté un grand succès cette année avec 66 externes déployés sur tout le territoire pendant l'été. [Allez visionner la vidéo des témoignages.](#) Vive la relève!

Ce n'est pas terminé à Pierre-Janet

Des travaux supplémentaires à l'Hôpital en santé mentale Pierre-Janet sont nécessaires avant la réouverture de l'installation.

Voici ce qui s'ajoute aux travaux déjà entamés :

- Remplacement du réseau de plomberie vieux de 75 ans
- Retrait de l'amiante au plafond du dernier étage qui amène à rénover les conduits de ventilation et le réseau de gicleurs

Fin des rénovations : juin 2018 avec réintégration de la clientèle et du personnel au cours de l'été.

Bientôt un successeur à Lotus Notes!

C'est du 15 janvier au 23 février 2018 que la migration vers

le nouveau système de messagerie électronique, Microsoft Outlook, aura lieu. Voici quelques détails à noter sur la migration des contenus :

Courriels

- Transfert des 90 derniers jours (passé) dans Microsoft Outlook
- Archivage pour consultation uniquement pour les courriels plus anciens (passé)

Agenda

- Transfert des 90 derniers jours (passé) dans Microsoft Outlook
- Migration des entrées pour les 12 prochains mois (futur)

Il vous est donc demandé d'effectuer la sauvegarde des documents en pièces jointes que vous souhaitez conserver.

Des super-utilisateurs seront formés dans chacune des directions pour pouvoir offrir de l'assistance et répondre aux questions des utilisateurs.

Saviez-vous que :



L'onglet recrutement du site Web du CISSS de l'Outaouais vous permet dorénavant de :

- consulter les affichages de tous les postes cadres disponibles
- postuler en ligne
- vous inscrire à une alerte-emploi pour être avisé lors de la parution d'une nouvelle offre.

À noter que tous les postes cadres sont identifiés par les lettres CCAD.

Beaubouveau.ca : une façon simple d'être tenu informé de toutes les offres d'emploi disponibles au sein du CISSS de l'Outaouais!

La Semaine nationale de la sécurité des patients



se déroule du 30 octobre au 3 novembre 2017 sous le thème de la sécurité médicamenteuse. Vous êtes invités à visiter les kiosques installés dans les hôpitaux. Un horaire sera diffusé sous peu.

Agenda de nos fondations

Chaque mois, nous vous présentons les activités de collecte de fonds des fondations du CISSS de l'Outaouais. Vous pouvez consulter la liste des activités sur le commun (L:\G3-

- **1^{er} novembre 2017**
Partie en rose des Olympiques de Gatineau
- **11 novembre 2017**
Déjeuner-bénéfice Maison Bon séjour
[Fondation Santé Gatineau](#)

À l'agenda : Octobre

26 et 27 octobre 2017
Congrès en santé mentale

26 octobre 2017
Conseil d'administration