



Les prix d'excellence

DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX



LES GAGNANTS ET
LES FINALISTES RÉGIONAUX
DE L'ÉDITION 2010-2011

UN APERÇU DE LEUR CRÉATIVITÉ
ET DE LEURS CAPACITÉS D'INNOVER



Les prix d'excellence

DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX



LES GAGNANTS ET
LES FINALISTES RÉGIONAUX
DE L'ÉDITION 2010-2011

UN APERÇU DE LEUR CRÉATIVITÉ
ET DE LEURS CAPACITÉS D'INNOVER

Message du ministre de la Santé et des Services sociaux

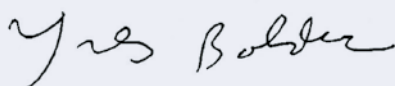


La soirée des Prix d'excellence du réseau de la Santé et des Services sociaux est un moment précieux pour moi.

C'est une occasion pour dire merci à tous les gens du réseau qui font avancer les choses pour le mieux-être des patients: les équipes de professionnels et de professionnels des établissements, les gestionnaires, les bénévoles, les intervenants et intervenantes du milieu communautaire et le personnel de soutien. C'est grâce à leur contribution et à leur détermination si le réseau devient chaque jour meilleur.

La soirée des Prix d'excellence, c'est aussi le temps de braquer les projecteurs sur les réalisations qui sont faites dans notre réseau. Pour moi, saluer l'excellence est essentiel, car cette valeur est au fondement même de notre mission. Partout au Québec, des gens de cœur et d'action mettent à profit leur sens de l'innovation et leur leadership pour faire une différence dans le quotidien des personnes vulnérables, malades ou handicapées et pour améliorer la santé de tous. Cette énergie qu'ils déploient est le moteur d'un réseau vivant, à l'affût de moyens plus humains, efficaces et performants pour mieux servir nos concitoyennes et concitoyens.

Je suis honoré d'être des vôtres pour cette grande soirée qui rend hommage à l'excellence du réseau. Je félicite toutes les personnes qui ont contribué au succès des projets finalistes présentés dans ce cahier spécial. Voilà une belle diversité dont il faut se réjouir. Il y a là une foule d'idées et des modèles qui valent d'être adaptés à d'autres milieux. À vous de jouer!



Yves Bolduc

Message de la ministre déléguée aux Services sociaux



Les gens de notre réseau ne cessent de m'épater par leur créativité, leur dévouement et leur sens de l'innovation, ce qu'ils expriment quotidiennement de mille et une façons. L'édition 2010-2011 des Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux suscitera à nouveau notre admiration et, j'en suis certaine, nous inspirera dans l'accomplissement de nos missions.

La qualité des projets finalistes présentés dans cette brochure témoigne d'un professionnalisme bien palpable que j'ai eu l'occasion de constater, lors des différentes visites que j'ai faites dans des organismes communautaires et des établissements du secteur des services sociaux. Les femmes et les hommes que j'ai eu le plaisir de rencontrer sont le ciment de cette belle énergie qui est la force distinctive de notre réseau.

Les Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux récompensent les initiatives les plus remarquables qui, à travers l'ensemble du Québec, permettent d'offrir des services sociaux et des soins de haut niveau à la population. Laissons-nous inspirer par cet ensemble d'idées et d'initiatives qui sont autant de facettes de l'excellence de notre réseau!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dominique Vien'.

Dominique Vien

Table des matières

PRIX D'EXCELLENCE	8
--------------------------	----------

Finalistes

1	Personnalisation des soins et des services	16
2	Accessibilité aux soins et aux services	21
3	Intégration des services	26
4	Sécurité des soins et des services (Prix Isabel et Michelle Beauchemin Perreault)	29
5	Prévention, promotion et protection de la santé et du bien-être	30
6	Soutien aux personnes et aux groupes vulnérables	33
7	Impacts sur la communauté	37
8	Partenariat	39

PRIX RECONNAISSANCE DE CARRIÈRE PERSILLIER-LACHAPELLE	44
--	-----------

MENTION D'EXCELLENCE DU MINISTRE VALORISATION ET DE LA MOBILISATION DES RESSOURCES HUMAINES	46
--	-----------

MENTIONS SPÉCIALES « COUPS DE CŒUR »	47
---	-----------

Coordonnatrices et coordonnateurs régionaux des prix d'excellence	49
--	-----------

Jury ministériel	50
-------------------------	-----------

Jury national	51
----------------------	-----------

Jury Persillier-Lachapelle	52
-----------------------------------	-----------

Coordonatrice nationale des prix d'excellence	52
--	-----------

PRIX D'EXCELLENCE

RÉGION 07, OUTAOUAIS

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble envahissant du développement de l'Outaouais, le Pavillon du Parc

Programme d'intervention précoce intensive

Les premières années du développement de l'enfant sont cruciales, les neurosciences ayant démontré la grande malléabilité du cerveau pendant cette période. Pour les enfants présentant une déficience intellectuelle, l'intervention précoce favorise le développement maximal de leurs capacités. C'est pourquoi le Pavillon du Parc a mis en place, depuis 2008, un programme d'intervention précoce intensive qui s'adresse aux enfants de deux à cinq ans ayant une déficience intellectuelle.

Ce programme novateur est unique au Québec, autant dans son approche que dans l'intensité des services attribués à chaque enfant. Sa force réside avant tout dans le fait qu'il est offert dans un contexte éducatif et inclusif, entre autres le milieu de garde, ce qui augmente les opportunités d'apprentissage. Il est également articulé de façon à répondre à la fois aux besoins des parents et à ceux du milieu éducatif. Stimuler le développement de l'enfant, consolider ses capacités d'adaptation à son environnement, le préparer à son intégration scolaire tout en encourageant l'acceptation sociale par son entourage, voilà les principaux objectifs de cette approche. Ce programme offre aussi un soutien clinique au milieu d'apprentissage dans l'application de stratégies d'intervention et soutient l'adaptation de la famille et son implication dans le développement de l'enfant. Avant cette implantation, les enfants ayant une déficience intellectuelle recevaient chaque semaine environ 5 heures de services spécialisés alors qu'avec ce projet, ils reçoivent 20 heures par semaine d'accompagnement éducatif individualisé, des interventions spécialement adaptées à leurs besoins.

Personne-ressource : Lucie Leclair-Arvisais Téléphone : 819 770-1022



PRIX D'EXCELLENCE

RÉGION 14, LANAUDIÈRE

Centre de santé et de services sociaux du Nord de Lanaudière

La télésanté au service de la clientèle obstétricale en région éloignée

La communauté atikamekw de Manawan vit au nord de la région de Lanaudière, à 200 km de l'hôpital le plus près, soit celui de Joliette. Cette grande distance pose de nombreux problèmes à quiconque nécessite des soins de santé de deuxième ligne. C'est le cas des femmes enceintes; celles-ci doivent effectuer de nombreux allers-retours pour leur suivi de grossesse, ce qui représente annuellement près de 850 visites médicales. Compte tenu de la distance à parcourir et de l'état des routes (chemins forestiers), ces nombreux déplacements entraînaient des lacunes dans le suivi de grossesse ainsi que des risques de complications. À cela s'ajoutent bien des inconvénients : les frais engendrés par le transport et l'hébergement, sans compter l'absence de la mère de la maison.

Afin que les membres de cette communauté puissent bénéficier des soins et des services de santé dans leur milieu, le Centre de santé et de services sociaux du Nord de Lanaudière, avec la collaboration de nombreux partenaires, a entrepris en 2009 le projet de télésanté en gynéco-obstétrique. Cette formule utilise les technologies de l'information pour échanger avec les femmes enceintes de Manawan et leur fournir les consultations et les services appropriés. Seul projet de télésanté en région éloignée reposant sur l'apport de soins infirmiers, il vise l'optimisation de ceux-ci dans le cadre du suivi de grossesse avec la participation des médecins et d'une nutritionniste. Grâce à cette approche novatrice, l'accessibilité, la continuité et la qualité des soins ont été grandement améliorées, ce qui a permis de réduire les déplacements et les coûts associés, et surtout de diminuer le nombre d'accouchements prématurés, qui est passé de 13 % en 2006 à 4,4 % en 2010.

Personne-ressource : Hélène Gaboury Téléphone : 450 759-8222



PRIX D'EXCELLENCE

RÉGION 03, CAPITALE-NATIONALE

Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale

Un réseau intégré de services médicaux et infirmiers de première ligne

Une étude qualitative menée auprès des médecins du territoire du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Vieille-Capitale, laquelle portait sur leur expérience et leur vision de l'organisation des soins et des services, est à l'origine de l'implantation de Clinique-réseau Québec (CRQ). Cette démarche inédite a permis de faire émerger les fondements d'un réseau intégré de services médicaux et infirmiers de première ligne, une solution originale pour améliorer l'accessibilité et la continuité des services médicaux et créer un véritable réseau entre cliniciens au service d'une population. Ainsi, depuis plus de cinq ans, le CSSS de la Vieille-Capitale nourrit un partenariat fructueux avec plusieurs cliniques médicales de son territoire, ainsi qu'avec le CSSS de Québec-Nord et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale.

Le ciment d'une clinique-réseau, c'est la collaboration interprofessionnelle. Centrée sur les besoins réels de la clientèle et basée sur la hiérarchisation des services, cette collaboration met à profit l'expertise médicale et la pratique avancée en soins infirmiers pour offrir un service de consultation avec ou sans rendez-vous (plus de 125 000 visites sans rendez-vous par année), prendre en charge efficacement des patients sans médecin de famille (2 800 personnes depuis 2009) et utiliser de façon efficiente les ressources professionnelles (plus de 4 000 interventions de liaison depuis la création de CRQ). Dès le début des activités, l'accessibilité des services médicaux a été nettement améliorée, ce qui témoigne du succès de la démarche d'intégration des services. Le modèle CRQ a d'ailleurs été adapté dans plusieurs régions, preuve incontestable de sa pertinence et de son efficacité.

Personne-ressource : Denis Bouchard Téléphone : 418 691-0778



PRIX D'EXCELLENCE

RÉGION 16, MONTÉRÉGIE

Centre de santé et de services sociaux Jardins-Roussillon

Communauté de pratique en soins de plaies

Le vieillissement de la population et l'augmentation des maladies chroniques entraînent un accroissement significatif du nombre de plaies de pression et de plaies chroniques. De plus, des études montrent un lien entre le taux de mortalité chez les personnes âgées et ces plaies. Les personnes âgées sont particulièrement vulnérables aux plaies de pression, surtout celles qui vivent dans un établissement de santé ou dans un centre d'hébergement. Aussi, dans le but d'améliorer la qualité des soins, le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Jardins-Roussillon a mis en place un réseau d'échange de pratiques en soins de plaies permettant de former et de soutenir le personnel soignant. Celui-ci est désormais mieux outillé pour prévenir et traiter les plaies, à l'hôpital, en centre d'hébergement ou à domicile. Depuis 2007, cette communauté de praticiens est animée par l'infirmière conseillère spécialisée en soins de plaies, qui travaille auprès d'une trentaine d'infirmières-conseils en enrichissant leurs connaissances et en les soutenant dans l'analyse des cas plus complexes. Ces infirmières-conseils interviennent elles-mêmes auprès des équipes soignantes, ce qui favorise l'adoption de meilleures pratiques et l'émergence d'une vision commune en matière de soins de plaies.

Ce projet a permis d'élaborer différents outils d'information et de formation, notamment diffusés sur le site intranet de l'établissement. En 2010, les résultats sont déjà manifestes : alors que la prévalence des plaies de pression est évaluée à environ 30 % à l'échelle nationale, elle varie entre 1,8 et 14,2 % dans les trois centres d'hébergement de soins de longue durée du CSSS Jardins-Roussillon.

Personne-ressource : Lucie Moisan Téléphone : 450 699-2425



PRIX D'EXCELLENCE

RÉGION 06, MONTRÉAL

Centre de prévention des agressions de Montréal

Diversité en ACTION

Le Centre de prévention des agressions de Montréal offre depuis 25 ans les programmes de prévention ESPACE, destiné aux enfants, et ACTION, destiné aux femmes. En 2002, devant la faible participation aux ateliers ACTION des femmes immigrantes et autochtones ou des femmes faisant partie des minorités visibles, le Centre a voulu agir pour changer cet état de fait. En procédant à une analyse approfondie de la question de la discrimination et des barrières systémiques, l'organisatrice communautaire assignée au projet est parvenue à comprendre les raisons de la faible participation de ces femmes aux ateliers de prévention, cela, malgré leur vulnérabilité aux agressions de toutes sortes. C'est ainsi qu'en 2008, un nouvel atelier a vu le jour : Diversité en ACTION. Entièrement adapté aux réalités de ces femmes, il permet d'entrer en contact avec elles et de répondre à leurs besoins.

Pour favoriser l'identification de ces femmes au projet, trois d'entre elles ont été formées et embauchées pour animer l'atelier. L'atelier est déjà donné en plusieurs langues et sera éventuellement dispensé dans d'autres langues. En outre, des formations ont été offertes à l'ensemble des animatrices du programme ACTION afin que toutes soient suffisamment outillées. Au total, la mise en place de cette nouvelle approche a permis d'améliorer l'accessibilité des ateliers aux femmes immigrantes et autochtones et à celles qui font partie des minorités visibles, de façon à ce qu'elles puissent bénéficier des différents outils et apprentissages proposés pour faire face à de potentielles agressions.

Personne-ressource : Michèle Chappaz Téléphone : 514 284-1212



PRIX D'EXCELLENCE

RÉGION 09, CÔTE-NORD

Collectif de Sept-Îles pour la santé des femmes

Maison du Collectif

La Maison du Collectif est un lieu d'entraide où les femmes et les hommes en attente d'un nouveau-né peuvent être reçus et hébergés avec leurs autres enfants, durant les dernières semaines de la grossesse. Les familles d'enfants hospitalisés en pédiatrie sont aussi bienvenues. En 2005, cette ressource était devenue incontournable, étant donné que les familles du vaste territoire de la Côte-Nord devaient se déplacer à Sept-Îles pour l'accouchement. Depuis que le Collectif de Sept-Îles pour la santé des femmes offre ce service, des centaines de familles nord-côtières dont la situation financière est précaire ont pu bénéficier de l'accueil de la Maison du Collectif et du contact enrichissant et rassurant avec d'autres familles dont les conditions de vie sont semblables. On y offre un lieu adapté à leurs besoins et un ensemble de services de nature préventive, comme des ateliers qui permettent aux parents d'acquérir des connaissances qui les aident à exercer plus efficacement leur rôle de parents.

La Maison du Collectif propose une aide judicieuse à ces familles, qui devaient trop souvent engager des sommes importantes durant le séjour loin de leur milieu de vie. Elles peuvent y vivre en toute quiétude et sans soucis financiers cette étape cruciale jusqu'à la naissance de leur enfant, et même au-delà, lorsque des soins pédiatriques sont requis. Un séjour à la Maison du Collectif offre en outre des conditions nettement plus favorables à un accouchement naturel et à l'allaitement maternel.

Personne-ressource : France Bouffard Téléphone : 418 968-2436



PRIX D'EXCELLENCE

RÉGION 06, MONTRÉAL
Baluchon AlzheimerLes héros du quotidien ne sont plus seuls

Avec le vieillissement de la population, la prévalence de la maladie d'Alzheimer suit une nette tendance à la hausse. Au Québec, le nombre de cas s'établit actuellement à environ 100 000, et il atteindra le cap des 160 000 en 2030. Les aidants sont naturellement d'un grand secours, mais ils risquent de s'épuiser ou de connaître des périodes de découragement, d'où l'importance de les soutenir adéquatement. C'est dans le but de répondre à ce besoin que Baluchon Alzheimer offre des périodes de répit ainsi que des services d'accompagnement et d'écoute active aux proches aidants. L'organisme répond ainsi entre autres au souhait souvent exprimé par les familles d'obtenir de l'aide à domicile.

L'aidant qui souhaite prendre des jours de répit est remplacé, pour une période variant de 4 à 14 jours, par une « baluchonneuse ». Cette personne vient habiter avec la personne atteinte, et elle prend entièrement en charge toutes les tâches liées à l'alimentation, à l'hygiène, à l'entretien ménager, aux courses et au déroulement de la vie quotidienne. Parallèlement, celle-ci pourra définir des stratégies pour faciliter les choses à l'aidant, après son retour. Les conseils pertinents lui sont transmis verbalement dès la fin du séjour ainsi qu'au moyen d'un journal d'accompagnement, qui est disponible dans les deux semaines suivant le « baluchonnage ». L'an dernier, l'organisme, qui offre une solution de remplacement à l'hébergement temporaire, est ainsi parvenu à fournir plus de 1 350 jours de répit aux proches d'une personne atteinte.

Personne-ressource : Guylaine Martin Téléphone : 514 762-2667



PRIX D'EXCELLENCE

RÉGION 16, MONTÉRÉGIE

Centre de santé et de services sociaux Pierre-Boucher

Programme MOSAIC Le Virage – Pierre-Boucher

On estime que 40 % des personnes ayant un trouble mental sévère présentent aussi un problème de dépendance, alors que 80 % de celles qui sont suivies pour une dépendance souffrent d'un trouble de la personnalité. En mettant en place des interventions intégrées destinées à une clientèle en traitement qui présente des troubles concomitants de santé mentale et de dépendance, le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Pierre-Boucher et le Centre de réadaptation en dépendance (CRD) Le Virage ont comblé ensemble une lacune majeure. Le partenariat qu'ils ont instauré a permis de développer des liaisons fructueuses et de créer des interfaces jusque-là inexistantes entre les deux secteurs, de façon à ce que les personnes aux prises avec ces deux problématiques aient accès aux services requis par leur condition particulière.

Le programme MOSAIC Le Virage – Pierre-Boucher mise sur les meilleures pratiques et révolutionne les façons de faire en assurant une détection et un repérage efficaces des problèmes des usagers, peu importe la porte d'entrée qu'ils utilisent pour recevoir des services. Les personnes sont ensuite orientées vers le service qui correspond le mieux à leur condition, avec pour résultat qu'elles sont mieux prises en charge que jamais, ce qui entraîne des retombées positives sur leur qualité de vie et réduit considérablement les risques de rechute. Programme novateur en tous points exceptionnel, il est à ce jour la seule expérience de partenariat entre un CSSS et un CRD ayant donné lieu à une mise à profit des expertises dans un cadre clinique commun d'intervention de deuxième ligne.

Personne-ressource : France Descôteaux Téléphone : 450 468-8431



FINALISTES RÉGIONAUX

Mention d'honneur

RÉGION 12, CHAUDIÈRE-APPALACHES

Centre de santé et de services sociaux Alphonse-Desjardins

Modèle d'intervention en réadaptation gériatrique pour une clientèle atteinte de la maladie de Parkinson

La maladie de Parkinson est la deuxième maladie neurodégénérative en importance chez la personne âgée après la maladie d'Alzheimer. Elle affecte l'autonomie des personnes en entraînant des incapacités dans leurs activités de tous les jours, ce qui peut éventuellement compromettre leur maintien à domicile et mener à l'hébergement institutionnel. L'équipe de l'hôpital de jour gériatrique du Centre de santé et de services sociaux Alphonse-Desjardins a développé et actualise un modèle d'intervention pour sa clientèle atteinte de cette terrible maladie. Il s'agit là d'une approche novatrice en matière de réadaptation gériatrique, adaptée aux besoins des personnes atteintes de la maladie de Parkinson.

Cette approche multidisciplinaire fait appel à des stratégies cognitives centrées sur la tâche. Son développement a exigé l'implication de tous les intervenants de l'équipe de façon concertée et simultanée. Le modèle d'intervention repose principalement sur l'utilisation de stratégies cognitives personnalisées et utilise, pour permettre l'exécution du mouvement, les zones cérébrales non affectées. Ces stratégies sont enseignées au patient et à ses proches et font partie intégrante des interventions professionnelles de l'équipe multidisciplinaire. Cette approche a permis notamment d'améliorer l'autonomie fonctionnelle des patients. Dès le début des interventions, on note une diminution de la fréquence et du risque de chutes, une amélioration de l'équilibre et de la vitesse de marche, une reprise de l'implication sociale ainsi qu'une meilleure humeur. Tout cela contribue de façon significative au maintien à domicile d'une clientèle fragilisée par une maladie dégénérative.

Personne-ressource : Adèle Charron Téléphone : 418 380-8997

RÉGION 02, SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean

PACIS : un programme pour les adolescents ayant commis des infractions sexuelles

Quelque 20 % de l'ensemble des agressions sexuelles répertoriées et près de 40 % de celles perpétrées sur des enfants ou des jeunes mineurs sont commises par des adolescents âgés de 12 à 18 ans. Il est aussi généralement admis que près de 50 % des agresseurs adultes ont commis leur première agression dès l'adolescence. Le Programme PACIS s'attaque à cette problématique et propose un programme original d'évaluation et d'intervention pour les jeunes de 14 à 18 ans.

Devant l'augmentation constante de cette clientèle et l'absence, au Québec, d'outils d'évaluation spécialement destinés à déterminer les facteurs de risque en matière d'agression sexuelle chez les adolescents, le Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean a développé une philosophie d'intervention novatrice qui, tout en respectant l'intégrité des adolescents, favorise la remise en question des comportements et la prise de responsabilité. Le Programme PACIS utilise la dynamique de groupe et l'approche centrée sur le développement des compétences. Il accorde une place importante à l'amélioration des habiletés sociales et relationnelles, à la restauration de l'estime de soi ainsi qu'au développement de la sensibilité à autrui. L'objectif premier est la réduction du risque de récidive. Les jeunes ont été dès le départ associés à l'élaboration du Programme, ce qui a permis d'améliorer la pertinence de certaines activités et d'ajuster les modalités d'intervention. L'implication des parents, en tant qu'accompagnateurs, fait aussi partie intégrante du processus, ce qui favorise la mise en place d'un encadrement propice et le développement de stratégies réduisant la récidive.

Personne-ressource : Jean-Pierre Gagnon Téléphone : 418 275-2541

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 05, ESTRIE

Centre jeunesse de l'Estrie

Démarche intégrée de planification organisationnelle

Développer une démarche intégrée de planification organisationnelle réunissant l'ensemble des éléments influençant l'organisation, tel est le projet qu'a amorcé le Centre jeunesse de l'Estrie en 2005, parallèlement à sa première démarche d'agrément. Le but visé : personnaliser et humaniser les interventions auprès de la clientèle tout en intégrant l'ensemble des actions dans un tout organisé, planifié et porteur de sens. Mettre le client au cœur des préoccupations en s'assurant qu'il participe à la prise de décisions et offrir de meilleurs services et des interventions spécialisées qui respectent les choix de la clientèle et son pouvoir d'agir, voilà les principales composantes de cette formule.

L'originalité du projet réside dans l'intégration de la démarche d'agrément et des valeurs organisationnelles à l'approche humaniste *Planetree*, qui met le client au centre des décisions et des actions. Cette approche offre plusieurs avantages, dont le développement d'une démarche structurée intégrée à la pratique, la mise en place d'une philosophie d'intervention centrée sur la personne ainsi que la mobilisation et l'implication du personnel. Cela s'inscrit dans un processus d'amélioration continue en vue d'assurer la qualité des services offerts à l'intérieur de la mission tout en veillant à ce que les actions et les interventions reflètent les valeurs du Centre, soit le respect, la responsabilité et la prévoyance. Le personnel participe à toutes les étapes et s'engage, par des gestes concrets, à améliorer les pratiques et à mettre en œuvre des projets novateurs.

Personne-ressource : Marie Caron Téléphone : 819 564-7100

RÉGION 06, MONTRÉAL

Centre de santé et de services sociaux Lucille-Teasdale

Le milieu de vie, on prend ça à cœur !

Changer la façon d'interagir avec la clientèle, voilà ce qui est au cœur du projet, qui s'appuie sur démarche continue d'amélioration des soins et des services. C'est son actualisation d'une approche centrée sur le milieu de vie qui en fait un programme unique, de même que l'harmonisation de pratiques favorisant une approche personnalisée auprès des 1 253 personnes hébergées dans les 7 centres d'hébergement du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Lucille-Teasdale. Les résidents sont majoritairement des personnes âgées dont la moyenne d'âge est de 85 ans. La clientèle est également composée de personnes hébergées dans des unités spéciales, et aussi d'une jeune clientèle multihandicapée.

Dès sa création en 2005, le CSSS et sa direction de l'hébergement se sont engagés dans ce processus; l'objectif est de créer un milieu de vie où le résident se sent chez lui et est reconnu comme membre de la collectivité. Adopter une approche personnalisée dans l'ensemble des actions et des décisions quotidiennes implique avant tout d'être à l'écoute des personnes et de leurs familles et de les respecter dans leurs choix, ce qui diffère des anciennes pratiques du modèle hospitalier où le résident était pris en charge plutôt que d'être accompagné et encouragé dans le maintien de son autonomie. Il s'agit ici d'une démarche participative et tous, gestionnaires, intervenants résidents, répondants et bénévoles, sont appelés à y participer. Cette approche est incarnée dans plusieurs documents, dont le code d'éthique, ainsi que dans la réorganisation du travail; cela permet d'améliorer l'approche personnalisée, en favorisant notamment une meilleure connaissance des résidents et de leurs attentes.

Personne-ressource : Claire Girard Téléphone : 514 251-6011

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 10, NORD-DU-QUÉBEC

Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James

La télépharmacie au service des soins pharmaceutiques

Le Centre régional de santé et de services sociaux (CRSSS) de la Baie-James a pour mission d'offrir, à une population de près de 20 000 personnes, comprenant entre autres les communautés cries, des soins de santé de première ligne. Le département de pharmacie du CRSSS dessert les cinq centres de santé de la région du Nord-du-Québec, disséminés sur un territoire de plus de 350 000 km², soit le plus vaste du réseau. Les grandes distances séparant ces centres et la pharmacie centralisée, située à Chibougamau, la multiplicité des besoins et la diversité de la clientèle posent des défis de taille aux pharmaciens. Pour faire face à ces difficultés, les pharmaciens ont su innover en faisant appel à la nouvelle technologie et en utilisant le concept de télépharmacie. Les trois premiers secteurs visés par l'utilisation de la visioconférence furent la chimiothérapie, l'anticoagulothérapie et la réalisation de bilans comparatifs de médicaments (BCM).

Dans ce contexte, la visioconférence a de nombreux avantages. Elle permet aux pharmaciens de communiquer rapidement et facilement avec les patients et de personnaliser les consultations, puisqu'elle donne accès au langage non verbal, une facette importante de la communication entre le patient et le professionnel de la santé. Les pharmaciens peuvent ainsi effectuer le suivi des effets secondaires liés à la médication et fournir les renseignements nécessaires à certains patients, faire la validation des ordonnances, prodiguer des conseils sur les médicaments en vente libre, répondre aux questions, et aussi, malgré la distance, soutenir le personnel infirmier et les médecins. Le lien de confiance entre le pharmacien, le client et le personnel s'en trouve bonifié, ce qui assure, par le fait même, de meilleurs soins de santé.

Personne-ressource : Lyne Savage Téléphone : 418 748-2676

RÉGION 13, LAVAL

Centre jeunesse de Laval

Création d'une salle d'apaisement et de stimulation multisensorielle appelée *Snoezelen*

Pratique d'origine hollandaise apparue dans les années 1970, le *Snoezelen* consiste à donner priorité aux expériences sensorielles dans un espace fermé. C'est en 1996 qu'apparaît au Québec la première salle *Snoezelen*, l'Hôpital Rivière-des-Prairies voulant alors utiliser cette approche pour sa clientèle polyhandicapée. Cherchant à explorer de nouveaux moyens pour répondre aux besoins de calme et de tranquillité des jeunes en situation de grande détresse, et aussi à trouver des solutions de rechange aux méthodes usuelles, le Centre jeunesse de Laval a eu l'idée d'importer ce concept pour en faire bénéficier ses jeunes. D'où l'aménagement en 2006 d'une salle *Snoezelen*, une première dans les centres jeunesse au Québec.

Celle-ci se veut une réponse complémentaire et unique à des problématiques multiples ainsi qu'un outil d'apaisement efficace. Cette approche constitue, par son originalité, du véritable « sur mesure » pour des jeunes présentant des troubles graves de comportement. Cette salle de détente et de stimulation multisensorielle est aménagée selon une méthodologie éprouvée avec des équipements destinés à stimuler la détente par la recherche du mieux-être. Le but recherché : développer chez les jeunes leur capacité à relaxer, ce qui les aide à prendre du recul par rapport aux événements ou à l'ensemble de leur situation. La salle est aussi un outil d'observation unique qui aide l'intervenant à personnaliser ses interventions et à soutenir le jeune lors des situations de tension. De plus, elle permet un rapprochement entre ce dernier et son éducateur; elle devient un lieu de ressourcement bénéfique tant pour le jeune que pour son accompagnant, un lieu qui contribue à la qualité de leur relation.

Personne-ressource : Carole DuSault Téléphone : 450 975-4150, poste 3803

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 14, LANAUDIÈRE

Centre de santé et de services sociaux du Nord de Lanaudière

FOCUS-AÎNÉS au Centre hospitalier régional de Lanaudière : de l'idéal au quotidien

L'augmentation de la population de plus de 65 ans préoccupe depuis longtemps la direction du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) du Nord de Lanaudière et les différentes équipes soignantes du Centre hospitalier régional de Lanaudière où plus de 40 % de la clientèle hospitalisée est âgée de 75 ans et plus. S'ajoutent à ce phénomène les études qui démontrent que la perte d'autonomie d'un patient lors d'un séjour hospitalier contribue à l'allongement de la durée de séjour et oblige parfois ce dernier à se tourner, de façon prématurée, vers l'hébergement.

C'est pourquoi, dès 2008, le CSSS du Nord de Lanaudière a entrepris une vaste campagne de sensibilisation afin de montrer et d'expliquer les conséquences d'un alitement prolongé pour les personnes âgées. Plusieurs mesures ont aussi été mises en place afin de bonifier les pratiques et d'améliorer les soins offerts à cette clientèle, et ce, dans la perspective du maintien de leur autonomie. Ce processus d'amélioration du continuum de soins et de services fait dorénavant partie intégrante de l'approche gériatrique préconisée par le CSSS. Avec la nouvelle phase appelée « FOCUS-AÎNÉS », l'accent est maintenant sur la prévention du syndrome d'immobilisation afin de permettre le maintien des fonctions cognitives et physiques des personnes âgées durant leur séjour à l'urgence et aux unités de soins. Divers outils de sensibilisation et de formation ont été conçus sur place et véhiculent le même message, soit que l'inactivité et l'alitement représentent une menace sérieuse à l'autonomie des personnes âgées, et peuvent aller jusqu'à compromettre le retour ou le maintien à domicile.

Personne-ressource : Hélène Gaboury Téléphone : 450 759-8222

RÉGION 15, LAURENTIDES

Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle

Projet Un père... c't'un père

L'importance du rôle du père dans le développement affectif des enfants est largement reconnue dans tous les milieux. Or, la majorité des outils qui préparent les nouveaux parents à leurs nouvelles responsabilités s'adressent surtout à la mère. Au Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle, le projet Un père... c't'un père propose un outil d'animation efficace et adapté aux hommes, pères et futurs pères d'aujourd'hui. Il s'agit d'un document vidéo qui peut être utilisé par les intervenants œuvrant auprès de groupes d'adolescents, de jeunes adultes, de futurs parents et de familles. La vidéo présente les témoignages de 17 pères, d'enfants, de grands-pères et d'un futur papa qui discutent librement de leur rôle, de leur réalité, de leurs valeurs et de la qualité du lien d'attachement. Ce document offre à la nouvelle génération différents modèles dans lesquels ils peuvent se reconnaître, tout en alimentant les réflexions quant à leur rôle de père dans la famille d'aujourd'hui et surtout quant à l'importance du papa dans le développement de l'enfant. Pour les intervenants, c'est aussi une façon de personnaliser les services auprès de cette clientèle masculine en rendant possible les interventions sur mesure.

Véritable outil pédagogique, le documentaire présente de vrais pères qui vivent dans la région, et qui parlent avec spontanéité et générosité de ce que la paternité signifie pour eux. Sa spécificité tout comme l'universalité des thèmes font de cette vidéo un outil d'intervention efficace qui peut être utilisé dans tout le réseau de la santé et des services sociaux.

Personne-ressource : Michelle Meilleur Téléphone : 819 623-0897

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 16, MONTÉRÉGIE

Centre jeunesse de la Montérégie

Apprivoiser les différences

Un récent portrait des jeunes placés en réadaptation au Centre jeunesse de la Montérégie révèle que 78,3 % d'entre eux vivent une problématique de santé mentale. Devant ce constat, le Centre jeunesse de la Montérégie a décidé de prendre les choses en main en se dotant, dès 2004, d'un programme d'intervention en santé mentale. S'est ajoutée, en 2008, une équipe spécialisée en santé mentale et en prévention du suicide de deuxième niveau. Sa mission est de mettre en place les activités nécessaires afin de soutenir adéquatement l'ensemble du personnel en ce qui concerne les problématiques de santé mentale, de troubles de la conduite et de prévention du suicide.

Le programme Apprivoiser les différences est né d'un besoin de donner des réponses adaptées à ces enfants et adolescents qui présentent des difficultés particulières. Sa clientèle est constituée d'enfants qui vivent des problématiques mixtes de santé mentale et de troubles de la conduite. Une équipe interdisciplinaire composée de professionnels entoure ces jeunes et trois unités de traitement individualisé ont vu le jour. Elles constituent la première ligne régionale de soins intensifs en santé mentale et troubles de la conduite pour les adolescents et les enfants de 6 à 12 ans. Ce projet a trois objectifs principaux : la réduction des symptômes par une prise en charge individualisée, le développement d'une meilleure adaptation fonctionnelle ainsi qu'une réinsertion familiale ou sociale adaptée à chacun. En comprenant mieux les besoins de ces enfants et en intervenant de façon plus efficace, nous pourrons apprivoiser les différences, ce qui nous aidera à aimer davantage ces enfants.

Personne-ressource : Danielle Pelletier-Basque Téléphone : 450 928-4723

FINALISTES RÉGIONAUX

Mention d'honneur

RÉGION 04, MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec – Institut universitaire

Processus d'évaluation-diagnostic du trouble envahissant du développement des jeunes

Depuis quelques années, on observe une croissance du nombre de jeunes pouvant présenter un trouble envahissant du développement (TED). Cette hausse a pour effet d'allonger les délais pour obtenir un diagnostic, ce qui retarde l'accessibilité aux services spécialisés. Trop souvent, les familles doivent ainsi attendre plusieurs mois avant que leur enfant soit évalué et ait accès à ces services. Pourtant, les études démontrent clairement l'efficacité de l'intervention précoce intensive auprès des jeunes enfants.

En 2005, le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec - Institut universitaire (CRDITED MCQ-IU) recevait le mandat de définir, avec les huit centres de santé et de services sociaux de la région et le Centre hospitalier régional de Trois-Rivières, un processus d'évaluation-diagnostic du TED pour les enfants, de la naissance jusqu'à 7 ans. Ce processus permet dorénavant aux enfants d'accéder rapidement et beaucoup plus tôt aux services et d'en profiter plus longtemps. Il comporte trois grandes étapes : le dépistage, l'identification des caractéristiques du TED et le diagnostic. Maintenant, dès que le processus d'évaluation-diagnostic a établi qu'un enfant est atteint d'un TED, cet enfant peut recevoir les services d'interventions comportementales intensives avant même que le diagnostic final ne soit posé, ce qui représente une première au Québec. L'équipe interdisciplinaire du CRDITED MCQ-IU évalue annuellement entre 40 et 50 enfants. Grâce à ce processus, le délai d'attente pour avoir accès à ces services ne dépasse pas 6 mois alors que dans la plupart des régions, il est de 18 à 24 mois.

Personne-ressource : Nathalie Bishop Téléphone : 819 379-6868

RÉGION 01, BAS-SAINT-LAURENT

Centre de santé et de services sociaux de La Matapédia

L'accessibilité oncologique : d'une vision à la conviction

Le cancer est un problème de santé majeur au pays. Et le territoire du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de La Matapédia n'échappe pas à cette réalité. Situé dans le Bas-Saint-Laurent, le CSSS de La Matapédia dessert une population de près de 19 000 personnes réparties sur un vaste territoire. Au début des années 2000, les patients ayant reçu un diagnostic de cancer devaient se déplacer vers Rimouski, à plus de 105 kilomètres, pour y recevoir des traitements de chimiothérapie. Les inconvénients ainsi que les déplacements réguliers causaient, chez cette clientèle, plusieurs désagréments, en plus d'occasionner des dépenses. Fort de ces constats et pour répondre aux besoins de sa population, le CSSS de La Matapédia a mis sur pied une offre de services en oncologie ainsi qu'un programme local de lutte contre le cancer.

Ainsi depuis 2005, d'importantes modifications organisationnelles, architecturales et cliniques ont été réalisées. S'en sont suivies plusieurs actions importantes, dont la création d'une équipe interdisciplinaire en oncologie, la nomination d'une infirmière pivot, le réaménagement physique du premier étage de l'Hôpital d'Amqui, le réaménagement complet de la pharmacie et l'installation de nouveaux équipements pour la préparation des médicaments de chimiothérapie ainsi que l'établissement d'un protocole d'entente avec le Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette. Ces investissements ont permis une augmentation de plus de 300 % du nombre de personnes sous traitement de chimiothérapie à la clinique d'oncologie du CSSS de La Matapédia en 2009-2010. Autant de personnes pour qui l'accessibilité et la proximité de ces soins ont fait une grande différence.

Personne-ressource : Marie-Ève Caron Téléphone : 418 629-2211

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 06, MONTRÉAL

Centre de santé et de services sociaux du Cœur-de-l'Île

Clinique de psychiatrie transculturelle

L'augmentation du nombre de personnes immigrantes en provenance de pays où sont survenus des événements traumatisants met en relief la pertinence de services de santé mentale qui tiennent compte des référents culturels d'une clientèle particulièrement vulnérable. La Clinique de psychiatrie transculturelle du Centre de santé et de services sociaux du Cœur-de-l'Île offre, depuis 1996, des services « culturellement » adaptés et accessibles à tout type de clientèle présentant des problèmes de santé mentale et pour lesquels la composante culturelle occupe une place prépondérante. L'origine de la Clinique est intimement liée à la réalité pluriculturelle montréalaise et à la nécessité d'adapter les pratiques à celle-ci, en particulier dans le domaine de la santé mentale.

En offrant des services en santé mentale qui tiennent compte de la dimension culturelle, la Clinique donne accès à des services spécialisés uniques au Québec. Ceux-ci sont entre autres destinés à des personnes qui ont vécu des traumatismes importants. Ce sont des victimes de guerres, de viols collectifs ou encore des témoins d'assassinats ou de disparitions. Un des principes qui sous-tend l'intervention basée sur l'ethnopsychiatrie est que tous les problèmes de santé mentale ont une composante culturelle. Les référents culturels de chaque personne constituent donc des leviers thérapeutiques essentiels au rétablissement. À ces interventions s'ajoute le souci d'intégrer ces gens à la société québécoise, notamment en favorisant leur adhésion à nos valeurs. La Clinique soutient également les intervenants et les professionnels de la santé et des services sociaux du réseau qui travaillent avec cette clientèle aux origines diverses.

Personne-ressource : Sylvie Lantier Téléphone : 514 495-6680

RÉGION 07, OUTAOUAIS

Centre de santé et de services sociaux de Gatineau

Fidélisation du personnel aux soins intensifs

Pénurie récurrente de personnel infirmier, besoin de main-d'œuvre spécialisée, incapacité de maintenir des lits « ouverts »... Au cours des dernières années, ces difficultés ont nui de façon récurrente aux opérations des unités de soins intensifs des hôpitaux de Hull et de Gatineau, ce qui a eu un impact important sur l'accessibilité aux services pour la clientèle des soins en phase critique de la région de l'Outaouais. Aussi les enjeux concernant l'accès et la sécurité des soins sont-ils vite devenus prioritaires, ce qui a permis une réelle mobilisation de tous les acteurs concernés. La solution : du personnel infirmier régulier, formé et spécialisé.

Pour augmenter le nombre de lits disponibles dans les unités de soins intensifs, le défi consistait à répondre aux besoins professionnels des infirmières afin de les fidéliser à ces unités. Développement des compétences, formation continue, encadrement et soutien suffisants, interdisciplinarité, valorisation professionnelle, voilà autant d'éléments sur lesquels les directions des établissements ont apporté des améliorations significatives, ce qui a contribué à la rétention du personnel aux soins intensifs tout comme au recrutement de personnel qualifié. Cette démarche profite aux patients requérant des soins intensifs, car elle garantit la qualité ainsi qu'un meilleur accès à ces soins spécialisés. Et les résultats sont éloquentes : de 40 % en 2008-2009, la structure de postes comblés est passée à 95,7 % en 2010-2011. Les données sont également encourageantes en ce qui a trait au nombre de lits disponibles dans les unités de soins intensifs passant de 55 % de capacité totale en 2008 à 88,8 % en février 2011.

Personne-ressource : Gilles Coulombe Téléphone : 819 966-6107

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 08, ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Centre de santé et de services sociaux de la Vallée-de-l'Or

Pikatemps : service intégré de dépistage et prévention

Pikatemps est un projet mobilisateur qui, depuis 2002, offre des services de prévention, de relation d'aide et de dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) aux personnes présentant des facteurs de risque en lien avec leurs comportements sexuels ou leur consommation de drogues ou d'alcool, et ce, dans une approche qui vise la réduction des méfaits.

Pikatemps a créé un service facilement accessible destiné à une clientèle vulnérable ou marginalisée qui n'utilise pas ou plus les services du réseau de la santé et des services sociaux. Une des particularités du projet est que les intervenants, en plus de recevoir la clientèle dans les locaux du projet, se rendent disponibles aux heures critiques et aux endroits fréquentés par cette clientèle, composée à 50 % d'autochtones et qui vit le plus souvent dans la rue. L'équipe multidisciplinaire est d'ailleurs formée d'une quinzaine d'intervenants provenant de neuf organismes communautaires et institutionnels, autant allochtones qu'autochtones. Quatre objectifs sous-tendent leurs actions : promouvoir une consommation et des comportements sexuels sécuritaires, faciliter l'accessibilité du dépistage des ITSS et la vaccination contre les hépatites A et B, assurer un suivi adéquat en fonction des résultats obtenus et finalement améliorer l'accessibilité des suivis, des traitements et du soutien aux individus ayant des problèmes de dépendance aux drogues, à l'alcool et aux médicaments. Un corridor de services a également été mis sur pied. Il permet d'assurer une continuité dans les soins, un élément primordial pour que ces personnes aient accès à des soins et des services de santé de qualité.

Personne-ressource : Suzanne Veilleux Téléphone : 819 825-5858

RÉGION 12, CHAUDIÈRE-APPALACHES

Centre de santé et de services sociaux de Beauce

Clinique de suivi obstétrical en milieu hospitalier

Mise sur pied par le Centre de santé et de services sociaux de Beauce, cette formule constitue une réponse aux enjeux importants qu'étaient l'accessibilité, pour les femmes enceintes, à un médecin pour le suivi et l'accouchement, ainsi que la rétention des médecins omnipraticiens pratiquant en obstétrique.

Avant la mise en place de la clinique, 5 médecins omnipraticiens se partageaient les 600 accouchements annuels tout en travaillant en cabinet privé et en s'acquittant d'autres activités médicales. Grâce à leur collaboration, un modèle novateur a été mis en place en 2008, soit celui de la clinique de suivi obstétrical en milieu hospitalier. Les médecins membres de l'équipe sont ainsi passés du suivi individuel au mode de suivi collectif. Ainsi, ils assurent maintenant, à tour de rôle, une présence de 24 heures à l'Hôpital de Saint-Georges et procèdent aux accouchements de toutes les femmes qui s'y présentent. De plus, avec la collaboration d'une infirmière clinicienne, ils font le suivi de grossesse de plus de 32 semaines. En plus du suivi régulier, les femmes ont désormais accès rapidement à des consultations gynécologiques ainsi qu'aux services de soutien psychosocial en cas de deuil. Cette réorganisation a eu un impact important sur l'accessibilité des soins et a même entraîné un ajout de services. Elle se veut une solution durable qui répond aux besoins des médecins, et surtout à ceux des femmes enceintes en leur offrant, sans délai, un suivi de grossesse, les services d'une infirmière clinicienne et l'accès à un médecin accoucheur sur rendez-vous ou en urgence.

Personne-ressource : Marie-Josée Gamache Téléphone : 418 774-3304

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 13, LAVAL

Centre jeunesse de Laval

Programme de réinsertion sociale intégrant une ressource d'hébergement visant l'autonomie des jeunes

Depuis 2008, le Centre jeunesse de Laval cherchait des façons de bonifier son approche en matière d'intégration et de réinsertion sociales, particulièrement pour sa clientèle qui arrive en fin de parcours. L'implantation du Programme de réinsertion sociale intégrant une ressource d'hébergement visant l'autonomie des jeunes s'inscrit dans une volonté de mieux soutenir les adolescents qui sont à l'aube de leur majorité et qui s'apprentent à quitter le Centre. Ces jeunes sont souvent sans réseaux ni familles, vulnérables, marginalisés; il est alors facile pour eux de prendre la voie des sans-abris et le chemin des dépendances.

Après avoir constaté les difficultés qu'éprouvaient ces jeunes, le Centre a mis sur pied, à l'automne 2010, un programme qui a pour but de fournir un milieu de vie sécuritaire ainsi qu'un soutien pour faciliter ce temps de passage vers l'autonomie aux jeunes qui ne bénéficient pas des ressources nécessaires ni d'un soutien suffisant de leurs proches. Il donne la possibilité aux jeunes de prolonger leur hébergement jusqu'à l'âge de 19 ans (20 ans moins un jour). Ce projet repose sur une intervention individualisée et progressive qui s'ajuste selon les objectifs et les besoins de chacun. Cette nouvelle ressource reçoit les jeunes de 16 ans et plus en voie de réinsertion sociale et qui se préparent à vivre de façon autonome. Ce projet sert d'extension et de transition entre l'hébergement en internat et l'apprentissage de la vie en société.

Personne-ressource : Carole DuSault Téléphone : 450 975-4150

RÉGION 15, LAURENTIDES

Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier

Plan de résorption de la clientèle en attente 2008-2010

En novembre 2008, la liste d'attente du Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier, qui couvre deux régions administratives soit Lanaudière et les Laurentides, comptait 1 535 personnes en attente de services spécialisés. La majorité de celles-ci étaient des jeunes ayant une déficience du langage ou une déficience motrice. Le défi était de taille : alors que le nombre de clients à desservir ne cesse de croître, il fallait trouver une solution qui permettait d'offrir, en moins de deux ans, un premier service spécialisé de réadaptation de qualité aux personnes figurant sur la liste.

Cet enjeu d'accessibilité s'est traduit par trois engagements concrets, soit de placer le client et ses proches au centre de l'action, de faire équipe avec du personnel compétent et de travailler avec les partenaires dans un esprit de complémentarité. Le Plan de résorption qui a vu le jour repose en grande partie sur la mobilisation de tous, des gestionnaires aux intervenants, et la collaboration des agences de la santé et des services sociaux des régions concernées. Ainsi différentes modalités ont été mises en place, dont la création d'un service centralisé d'accueil, d'évaluation et d'orientation qui permet un traitement plus rapide des admissions. Une nouvelle organisation du travail, qui comprend l'ajout des samedis, l'implantation d'épisodes de services, l'embauche d'étudiants de troisième année en orthophonie et ergothérapie ainsi que la participation de stagiaires, a aussi permis d'accélérer le processus d'intervention. Les résultats sont probants. En novembre 2010, toutes les personnes qui étaient inscrites sur la liste d'attente avaient été reçues.

Personne-ressource : Kaven Brassard Téléphone : 450 755-2741

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 16, MONTÉRÉGIE

Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska

Centre de consultations spécialisées en CLSC

Après avoir constaté que la population de son territoire utilisait les services offerts dans d'autres centres de santé et de services sociaux et que certaines personnes, pour avoir accès à des services spécialisés, allaient jusqu'à se déplacer vers Montréal, le Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska a fait le choix d'innover. Ainsi, afin de répondre à sa mission et d'assurer l'accessibilité, la qualité et la continuité de ses services, il a mis sur pied, dans le Centre local de services communautaires (CLSC) de Belœil (qui couvre le territoire de la Vallée-du-Richelieu et de Saint-Bruno-de-Montarville), un centre de consultations spécialisées. Son objectif : offrir aux quelque 100 000 personnes vivant dans ce secteur l'accès à des services spécialisés, et ce, à proximité de leur domicile.

Cette formule a été mise au point en collaboration avec les médecins spécialistes de l'Hôpital Honoré-Mercier. Elle propose une offre de services améliorée intégrée aux services réguliers du CLSC plutôt que de concentrer ces services spécialisés autour ou au sein de l'hôpital. Ainsi depuis 2009, la clientèle a accès aux spécialités suivantes : obstétrique, dermatologie, pédiatrie, oto-rhino-laryngologie, chirurgie générale, urologie, cardiologie et plastie. Comme les médecins spécialisés dans ces branches pratiquent à l'hôpital, le Centre de consultations du CLSC assure aussi le suivi de la clientèle. En plus des consultations médicales, des tests diagnostiques sont également offerts, de même que certaines interventions mineures. Accès facilité aux spécialistes, meilleure liaison avec les soins de première ligne, accroissement de la clientèle, prise en charge des clients « orphelins », voilà quelques éléments qui témoignent bien du succès de ce projet.

Personne-ressource : Daniel Castonguay Téléphone : 450 771-3333

FINALISTES RÉGIONAUX

Mention d'honneur

RÉGION 06, MONTRÉAL

Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire

Résidence Paul-Pau, passage vers la psychiatrie adulte

Le passage des services de psychiatrie pour enfants et adolescents à ceux qui sont destinés aux adultes est souvent difficile. De même, il est fréquemment vécu comme une rupture par les usagers, qui ont particulièrement besoin, à cette étape de leur vie, de continuité et de stabilité. La Résidence Paul-Pau a été créée pour combler cette lacune dans l'offre de services de santé mentale. Ressource d'hébergement comptant neuf places, elle propose aux jeunes de 16 à 20 ans un lieu favorable à une transition harmonieuse entre le réseau des services aux jeunes et celui des adultes. La Résidence constitue un milieu de vie individualisé qui permet aux jeunes de s'approprier graduellement, à leur rythme, davantage de liberté et d'autonomie. Ceux et celles ayant un diagnostic psychiatrique et un suivi en pédopsychiatrie et ceux qui sont déjà suivis en psychiatrie adulte peuvent y être accueillis afin d'y vivre le passage vers l'âge adulte dans des conditions optimales qui tiennent compte de leur parcours personnel.

Le programme comprend des activités visant à préparer les jeunes à la vie adulte, avec toutes les responsabilités que cela implique, de la préparation des repas à la gestion d'un budget. L'intégration sociale est favorisée notamment par l'insertion dans un projet de vie, soit l'inscription à un programme d'études ou la recherche d'un emploi. Cette réalisation constitue une expérience unique d'intégration des services parce qu'elle réunit des organisations unies par leur secteur d'activité, mais éloignées par des cadres légaux différents. La Résidence Paul-Pau jette un pont entre ces univers en recentrant l'intervention sur les besoins de cette clientèle aux besoins particuliers.

Personne-ressource : Alain Boisvert Téléphone : 514 881-4721

RÉGION 01, BAS-SAINT-LAURENT

Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette

Programme des maladies chroniques – phase II :
pour une prise en charge précoce des clients

La prise en charge des patients atteints de maladies chroniques fait partie des enjeux contemporains du réseau de la santé et des services sociaux. Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Rimouski-Neigette a choisi avec audace de relever ce défi en créant un programme qui répond de manière efficace aux besoins de ces personnes, grâce à une approche multidisciplinaire et de proximité qui favorise, chez le patient, l'autogestion de sa maladie et la prévention de son aggravation. Avec la collaboration des médecins et au moyen d'un processus de prise de rendez-vous et de suivi simple et rigoureux, ce nouveau programme permet une prise en charge immédiate du patient, peu importe le stade de sa maladie. Le patient développe ainsi ses propres compétences en autogestion de sa maladie. Ce projet est une solution de remplacement judicieuse aux consultations à l'urgence et au recours fréquent à des services spécialisés.

Le Programme des maladies chroniques met en œuvre divers moyens pour favoriser une intervention véritablement intégrée, soutenue par une équipe compétente dont chaque membre a des responsabilités bien établies. De concert avec les omnipraticiens, cette équipe fournit au patient, en plus des soins infirmiers, un ensemble de services dans de nombreux domaines : nutrition, inhalothérapie, kinésiologie et physiothérapie. Si le succès a été au rendez-vous rapidement, moins d'une année seulement après le début du projet, c'est notamment en raison de l'engagement indéfectible des médecins omnipraticiens, des cabinets privés, de l'Agence de la santé et des services sociaux et de toute l'équipe multidisciplinaire, qui ont su partager une vision commune et modifier leurs pratiques pour atteindre les mêmes objectifs.

Personne-ressource : Judith Raymond Téléphone : 418 724-3000

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 04, MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC

Centre de santé et de services sociaux de Bécancour-Nicolet-Yamaska

Un continuum de services en soins palliatifs

Des données probantes le confirment : de plus en plus de gens en fin de vie désirent finir leurs jours à domicile ou, à tout le moins, y demeurer le plus longtemps possible. C'est pour mieux répondre à ce souhait que le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Bécancour-Nicolet-Yamaska a développé, avec ses partenaires locaux, un continuum de services en soins palliatifs. En misant sur son leadership, le CSSS de Bécancour-Nicolet-Yamaska a réussi à mobiliser tous les partenaires du réseau local de services autour de ce projet. La concertation a porté des fruits : le solide partenariat ainsi formé a créé et instauré une équipe réseau en soins palliatifs dynamique et fonctionnelle. Cette équipe fait dorénavant le trait d'union entre la population et ces services, ce qui facilite grandement le parcours des personnes en fin de vie et de leur entourage dans le continuum de services, durant toute la durée de cette incontournable étape de vie. Aussi, la prise en charge médicale des usagers en soins palliatifs est assurée en tout temps par une garde médicale, ce qui était un défi en soi.

Le continuum de services en soins palliatifs repose sur une approche interdisciplinaire centrée sur la personne et ses proches, dans le respect de leurs croyances, de leurs valeurs et de leurs besoins. Pour humaniser les soins, plusieurs interventions ont été réalisées par le CSSS et ses partenaires, lesquelles ont permis, de façon durable, d'harmoniser les pratiques et d'améliorer leur accessibilité, leur continuité et leur qualité, cela en simplifiant les mécanismes d'accès, en privilégiant un mode de gestion adéquat et en soutenant les proches aidants.

Personne-ressource : Paul Baril Téléphone : 819 293-2071

RÉGION 04, MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC

Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec

La performance des services sociaux en temps réel

Faire en sorte que chaque enfant en difficulté reçoive toute l'aide et le soutien dont il a besoin au moment opportun est la motivation principale du Centre jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Un des moyens d'y parvenir est de viser une plus grande performance au sein de l'organisation et dans les relations avec ses partenaires. Pour y arriver, l'établissement s'est doté d'un ensemble d'outils conçus pour améliorer sa productivité, dont des tableaux de bord qui soutiennent une gestion informatisée de la performance en temps réel. Cette application permet aux gestionnaires de s'assurer, en tout temps, de la qualité optimale des services, grâce à des données fiables sur l'intégration des services, leur degré d'accessibilité et la productivité.

Les tableaux de bord sont ainsi devenus des outils de gestion pour l'ensemble de l'organisation, qui en tire profit en produisant des analyses de la performance et des séquençages à des fins comparatives. Ces données sont utiles pour apporter des correctifs nécessaires en temps réel ou au besoin, et soutenir une allocation efficiente des ressources. L'établissement s'est également doté de fiches de liaison informatisées, de façon à pouvoir générer des tableaux de bord à partir desquels surveiller les indicateurs de volume d'échanges entre le Centre et ses partenaires régionaux. Cette réalisation permet au Centre jeunesse d'atteindre ses objectifs et de se conformer aux orientations ministérielles, en plus de chercher constamment à maintenir une efficacité optimale.

Personne-ressource : Marc Julien Téléphone : 819 378-5590

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 12, CHAUDIÈRE-APPALACHES

Centre de santé et de services sociaux de Montmagny-L'Islet

Projet Intègre-Action : des processus qui favorisent la continuité des services à la clientèle

C'est l'accroissement de la demande et la pression de plus en plus forte sur les services d'urgence, les services hospitaliers et les services de soutien à domicile qui ont motivé le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Montmagny-L'Islet à mettre au point des règles et des mécanismes novateurs pour assurer une meilleure continuité des services et faciliter le parcours des patients dans le réseau de la santé, pendant toute la durée de leur cheminement. Avec Intègre-Action, la gestion de dernière minute a été éradiquée, et les épisodes de soins se déroulent dorénavant de façon optimale pour les patients âgés et vulnérables, notamment ceux qui ont une maladie chronique, grâce à la collaboration de tous les partenaires.

La communication est au cœur des nouveaux mécanismes instaurés par le CSSS de Montmagny-L'Islet. Simplifiée et régularisée, elle maintient le lien entre les intervenants des différents secteurs, ce qui contribue à une coordination rapide et efficace des interventions requises pour un patient. Parallèlement, tous les processus ont été révisés de façon à assurer un déroulement le plus harmonieux possible de l'épisode de soins. Le patient est accompagné adéquatement, de l'hospitalisation jusqu'aux soins à domicile. La gestion des lits est effectuée de façon rigoureuse et continue. La concertation des équipes, une planification structurée et de meilleures connaissances des rôles et responsabilités de chacun font que les crises sont gérées avant qu'elles ne surviennent. Le projet Intègre-Action fait donc la preuve que l'intégration des services peut résoudre les problèmes les plus complexes.

Personne-ressource : Mireille Gaudreau Téléphone : 418 248-0630

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 06, MONTRÉAL

Institut universitaire de gériatrie de Montréal

Outil de signalement des besoins en désinfection

Contrairement à ce qu'on observe pour une foule de fonctions en milieu hospitalier, la demande de désinfection des locaux n'a jamais bénéficié du potentiel des nouvelles technologies. Ces demandes sont généralement formulées verbalement ou par une note manuscrite, ce qui n'est pas propice à une gestion serrée de la désinfection. Cette fonction joue pourtant un rôle de premier plan dans le contrôle des infections nosocomiales. Cette lacune a été observée par deux responsables des services techniques de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal. L'établissement s'est donc attaqué à ce problème en mettant au point le logiciel Outil de signalement des besoins en désinfection, une innovation qui favorise une communication optimale entre les équipes cliniques et celles qui sont responsables de l'hygiène et de la salubrité.

À l'aide d'une interface graphique, le logiciel reproduit exactement le plan des unités. Ainsi, il suffit de cliquer sur l'icône de la chambre où une intervention de désinfection est requise. D'autres clics permettent de définir le niveau d'intervention nécessaire, allant de la désinfection de routine aux mesures que requiert la propagation d'une infection nosocomiale. Le système génère aussi une affiche de signalement à apposer sur la porte du local à désinfecter. En plus d'éliminer les risques d'erreur, cette approche permet de suivre l'évolution d'une éclosion dans le temps et dans l'espace. Plus d'une trentaine d'établissements ont indiqué qu'ils seraient prêts à adopter le nouveau logiciel, qui a toute la souplesse voulue pour tenir compte des particularités locales.

Personne-ressource : Jean-François Champagne Téléphone : 514 340-2800

RÉGION 03, CAPITALE-NATIONALE

Centre hospitalier universitaire de Québec

Révision du circuit du médicament

Dans les trois hôpitaux du Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ), quelque 75 000 patients sont admis chaque année et plus de 10 000 doses de médicaments sont administrées chaque jour. Au milieu des années 2000, l'établissement a entrepris de réviser de fond en comble son circuit du médicament, notamment pour utiliser plus efficacement des ressources se faisant plus rares en pharmacie et en soins infirmiers, ainsi que pour réduire le risque d'incidents ou d'accidents liés à l'administration des médicaments. Cette démarche a permis une standardisation des profils pharmacologiques, une uniformisation des pratiques de gestion des ordonnances et une rationalisation des produits utilisés.

Un élément essentiel de ce processus de révision a été la robotisation des pharmacies du CHUQ. Alors que les médicaments étaient jusque-là préparés par blocs de sept jours, l'arrivée des robots a rendu très facile l'ensachage unitaire de chaque produit et la distribution au jour le jour, et a considérablement réduit les pertes de médicaments non utilisés. Le contrôle par code à barres a pratiquement éliminé les erreurs d'étiquetage, qui peuvent naturellement avoir des effets désastreux. Les étapes techniques étant ainsi prises en charge de façon automatique, le personnel infirmier a plus de temps à consacrer aux patients, ce qui explique l'enthousiasme avec lequel cette transformation a été accueillie.

Personne-ressource : Richard Fournier Téléphone : 418 691-5027

Mention d'honneur

FINALISTES RÉGIONAUX

Mention d'honneur

RÉGION 16, MONTÉRÉGIE
Centre de soutien entr'AidantsPrévenir avant que le fardeau ne soit trop lourd

S'il est enrichissant sur le plan humain, le rôle d'aidant est aussi souvent complexe et peut même mener à l'épuisement en l'absence d'appui et de soutien. Afin de prévenir ce risque, le Centre de soutien entr'Aidants a élaboré des programmes de sensibilisation, de soutien et de formation pour les personnes qui exercent un rôle d'aidant auprès d'un proche âgé. Ce projet propose un ensemble d'activités d'évaluation, d'information, d'aide pour trouver de la documentation et des ressources, de soutien psychologique, de formation et d'accompagnement. Cafés-rencontres, conférences, bulletin d'information, soutien téléphonique, conseil de famille, ateliers divers, service de transport et groupes de soutien sont autant de services offerts par le Centre.

Pour les aidantes et les aidants, ces initiatives sont enrichissantes. Elles mettent à leur portée des moyens concrets pour mieux exercer leur rôle auprès d'un proche âgé sans mettre en péril leur propre santé. D'après les commentaires recueillis à la suite de la formation « Ressourc'É-MOI », il semble que les outils fournis permettent aux participants d'alléger leur quotidien, ce qui a généralement des effets bénéfiques sur leur relation avec la personne qu'ils aident. Les services offerts par le Centre contribuent à améliorer la qualité de vie des aidantes et des aidants. De plus, la participation aux activités du Centre donne aux aidants et aux aidantes l'occasion de rompre leur isolement et d'échanger avec d'autres personnes qui vivent une expérience semblable à la leur.

Personne-ressource : Mélodie Roy Téléphone : 450 465-2520

RÉGION 02, SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN
Maison d'hébergement SOS JeunesseQuick Rencontres

La Maison d'hébergement SOS Jeunesse offre des services d'hébergement à des adolescentes de 12 à 17 ans du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Ces jeunes filles qu'elle accueille font face à différents problèmes dans leur milieu de vie : retard de développement, troubles d'apprentissage et de conduite, agressions sexuelles, détresse psychologique, consommation de drogue ou d'alcool, négligence ou mauvais traitements, etc. Les Quick Rencontres sont nées dans le cadre de l'intervention régulière de la Maison, après que l'intervenante eut constaté le besoin des jeunes résidentes de se renseigner et d'échanger sur des sujets qui les préoccupaient.

Les Quick Rencontres, ce sont huit réunions de groupe animées par une intervenante, elle-même soutenue par l'intervenante clinique de la Maison. Chaque activité comprend trois parties : un exercice préparatoire, la participation active des résidentes à la rencontre et un exercice de suivi. Ces courtes rencontres visent à sensibiliser et à renseigner les jeunes filles sur les sujets qui les touchent, dans une perspective préventive. Huit grands thèmes sont abordés : adolescence et sexualité, toxicomanie, hyper-sexualisation, violence dans les relations amoureuses, intimidation et cyber-intimidation, deuil et suicide, rôle de la femme dans la société, décrochage scolaire. Les Quick Rencontres sont aussi des occasions privilégiées pour les jeunes participantes de prendre la parole et d'exprimer leur pensée et leurs émotions. Elles favorisent le sentiment d'appartenance des jeunes filles et ont des effets positifs sur leur santé et leur bien-être.

Personne-ressource : Laury Gilbert Téléphone : 418 548-3870

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 09, CÔTE-NORD

Centre de bénévolat Manicouagan inc.

Du soleil en automne

Pour sensibiliser les personnes âgées et les intervenants aux problématiques d'abus, de négligence et de violence, le Centre de bénévolat Manicouagan mise, depuis 2006, sur le théâtre avec la pièce *Du soleil en automne*. Il n'est pas toujours facile de distinguer ce qui constitue un abus de ce qui n'en est pas, d'autant plus que cette réalité suscite de l'émotivité. Le sujet doit donc être abordé avec délicatesse et tact, ce que favorise l'approche théâtrale, laquelle permet d'exprimer toutes les nuances essentielles, en alliant parfois l'humour à un contenu plus dramatique.

Cette pièce originale est constituée de deux tableaux suivis d'un échange entre l'animateur spécialisé et le public. Ce dernier est composé de personnes âgées, de leurs proches, d'aidants naturels, de bénévoles, d'intervenants du milieu de la santé ou du personnel de résidences privées. Depuis 2010, un volet supplémentaire a été ajouté à l'activité : une équipe constituée d'un agent de la Sûreté du Québec et d'un travailleur communautaire du réseau de la santé et des services sociaux vient présenter le point de vue légal associé à ces problématiques et décrire l'aide que peut apporter le milieu de la santé à une victime. En outre, on remet aux participants le document *Vieillir sans violence. Les victimes d'abus et de négligence : comment les reconnaître, comment intervenir*. La pièce *Du soleil en automne* favorise une véritable compréhension des problématiques d'abus, de négligence et de violence, en présentant différents types d'abus et d'abuseurs. Cette activité mobilisatrice informe les aînés de leurs droits, en plus de leur fournir des outils pour mieux se défendre et passer à l'action.

Personne-ressource : Diane Hamel Téléphone : 418 296-2686

RÉGION 11, GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE

L'Alliance gaspésienne des maisons d'aide et d'hébergement

Traverser la peur

L'Alliance gaspésienne des maisons d'aide et d'hébergement a fait appel à l'expertise et à l'intuition artistique du cinéaste André Melançon pour réaliser un documentaire original sur la violence conjugale. Lancé à Montréal à l'automne 2007 et en Gaspésie en 2008, *Traverser la peur* donne la parole à des femmes, à des enfants et à des adolescents qui, pour avoir côtoyé la violence conjugale de près, ont séjourné dans l'une ou l'autre des maisons d'aide et d'hébergement membres de L'Alliance. Les expériences vécues par ces personnes sont livrées avec talent et sensibilité par plusieurs comédiennes de renom et un jeune comédien. D'une durée de 26 minutes, le documentaire est accompagné d'un guide complet qui propose une démarche d'animation en trois temps : la présentation des notions théoriques sur la violence conjugale, le visionnement du documentaire et la période d'information et d'échange.

Par ce documentaire qui présente des témoignages authentiques, l'Alliance souhaite poursuivre, auprès de la population, ses efforts de sensibilisation au problème de la violence conjugale et à l'importance de dénoncer cette forme de criminalité. L'objectif est aussi de joindre les femmes qui en sont victimes, ainsi que leurs enfants, pour leur permettre de prendre conscience qu'une issue est possible. De nombreux organismes québécois concernés par la violence conjugale demandent à visionner ce documentaire, et on y a recours à des fins d'enseignement dans plusieurs départements universitaires et autres milieux d'éducation. De plus, des activités promotionnelles sont en cours auprès d'organismes belges et le documentaire est déjà utilisé en France dans le cadre d'un cours en droit.

Personne-ressource : Nancy Gough Téléphone : 418 759-3411

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 12, CHAUDIÈRE-APPALACHES

Maison l'Odyssée pour joueurs compulsifs

Éviter le piège

Devant la popularité croissante, chez les jeunes, des jeux de hasard et d'argent accessibles par Internet, la Maison l'Odyssée pour joueurs compulsifs a choisi d'intervenir en mettant sur pied le projet Éviter le piège. Offert gratuitement, ce programme de prévention s'adresse aux jeunes des première et deuxième années du secondaire ainsi qu'à leurs parents. Il unit ainsi les deux principaux milieux de vie des adolescentes et adolescents.

Renseigner les jeunes sur les jeux de hasard et sur les risques qui leur sont associés est le premier objectif du programme, qui vise également à les aider à acquérir des habiletés sociales et à les renforcer, tout en cherchant à modifier les perceptions erronées qu'ils peuvent avoir à propos du jeu.auprès des parents, on poursuit plutôt des objectifs de conscientisation à l'influence qu'ils peuvent avoir sur leurs enfants relativement aux habitudes de jeu. Les ateliers visent aussi à fournir aux parents des outils et des moyens pour assumer une saine gestion des comportements de leurs enfants en ce qui concerne le temps passé devant l'ordinateur. De façon générale, le programme augmente leurs connaissances des risques associés à la consommation de jeux de hasard en ligne. À ce jour, plus de 3 200 jeunes ont été sensibilisés dans le cadre du projet. Avec le temps et en fonction des demandes, les activités ont été adaptées de façon à répondre à un plus vaste éventail de besoins. Ainsi, des jeunes de 16 à 25 ans ont été rencontrés, tout comme des grands-parents inquiets de l'avenir de leurs petits-enfants.

Personne-ressource : Isabelle Cyr Téléphone : 418 387-7071

RÉGION 14, LANAUDIÈRE

Centre de prévention du suicide de Lanaudière

Programme lanaudois de la Semaine de prévention du suicide

Le Centre de prévention du suicide de Lanaudière a choisi de faire de la Semaine de prévention du suicide 2010 le point culminant de l'engagement citoyen envers cette problématique complexe. Grâce à un modèle de coopération décentralisée qui convient bien à la réalité du territoire lanaudois, le Centre soutient la participation active de dizaines de partenaires durant toute l'année. Cette approche ancrée dans la collectivité permet de créer un véritable filet de sécurité pour mieux venir en aide aux personnes en détresse. En outre, l'approche préconisée traduit bien la philosophie du Centre, selon laquelle prévenir le suicide « appartient à tout le monde ».

Plus de 9 000 personnes ont été jointes dans le cadre des 80 activités présentées durant la Semaine de prévention du suicide 2010. Comme le suicide est plus fréquent chez certains groupes de population, certaines activités ont été planifiées pour joindre ces personnes : les hommes, les jeunes et les personnes âgées. Les intervenantes et les intervenants ont aussi été ciblés, parce qu'ils sont souvent très bien placés pour agir de façon préventive auprès de personnes en détresse. Plusieurs initiatives s'adressaient à la population en général, parce qu'au bout du compte, le suicide touche tout le monde. Informer et sensibiliser, améliorer les habiletés, changer les attitudes et les comportements : tous moyens mis en œuvre par le Centre et ses partenaires pour favoriser l'émergence d'une culture de protection face au suicide. Cette réalisation montre qu'il est possible de susciter la participation de toute une communauté pour prévenir le suicide.

Personne-ressource : Eveline Laurin Téléphone : 450 759-2243

Soutien aux personnes et aux groupes vulnérables

6

FINALISTES RÉGIONAUX

Mention d'honneur

RÉGION 13, LAVAL Partage Humanitaire

S'outiller pour un meilleur agir

Partage Humanitaire est un organisme communautaire qui se consacre à assurer le bien-être des personnes âgées vivant en ressource d'hébergement. Avec le projet S'outiller pour un meilleur agir, l'organisme souhaite donner aux intervenants plus de moyens pour préserver la dignité des personnes en perte d'autonomie, adapter les interventions aux nouvelles réalités de cette population et contrer l'âgisme. Trois outils ont été produits dans le cadre de ce projet : un guide pratique d'intervention, un coffret d'éveil et un guide d'animation pastorale. Cette réalisation s'inscrit dans la lignée des activités sociorécréatives développées par l'organisme au fil de ses 40 ans d'existence. Elle vise à animer le milieu de vie substitut des personnes âgées en fonction des réalités émergentes.

Le guide pratique d'intervention en animation *L'expérience en partage* propose au-delà de 200 activités. Ce guide comporte des fiches de statistiques et d'évaluation pour assurer la rigueur des interventions et expose une méthode de ressourcement à l'intention du personnel afin de maintenir sa motivation. Le coffret d'éveil est pour sa part composé de matériel pour stimuler les personnes touchées par des déficits cognitifs sévères et faciliter la communication avec elles. Il sert de passerelle pour éveiller l'intérêt de ces personnes fragilisées dans le but de les aider à renouer avec certaines habiletés. Le guide d'animation pastorale offre un contenu varié pour bonifier les interventions existantes et intensifier la présence spirituelle auprès des aînés. Globalement, la mise en œuvre de ce projet contribue à la création d'un milieu de vie substitut convivial et facilite l'intégration des aînés, en favorisant la création de liens significatifs rassurants.

Personne-ressource : Nicole Giguère Poirier Téléphone : 450 681-1536

RÉGION 03, CAPITALE-NATIONALE Association des grands brûlés F.L.A.M.

La socialisation scolaire

Pour un enfant qui a subi de graves brûlures et dont l'image corporelle est détériorée par des cicatrices majeures, le retour à l'école est souvent une épreuve difficile. La réaction des compagnes et compagnons de classe n'est pas toujours appropriée et elle peut rendre très pénible la réinsertion sociale d'un grand brûlé, voire mettre en péril sa santé et son développement futur. C'est dans ce contexte que le service de socialisation scolaire a été créé, adapté et mis en œuvre, afin de répondre aux besoins de ces enfants et favoriser leur adaptation au milieu scolaire, le plus rapidement possible.

Le programme soutient l'enfant dans un apprentissage qui lui permettra de s'adapter et de vivre avec ses handicaps, en dépit des difficultés inhérentes à la détérioration de sa condition physique et de son apparence. En plus d'accompagner et de soutenir l'enfant dans ce délicat processus de réintégration scolaire, le programme assure également un soutien au personnel enseignant qui doit l'accueillir. En outre, ce programme novateur de socialisation scolaire s'adresse à toute la population étudiante de l'école, depuis la maternelle jusqu'à la 6^e année. Il implique la collaboration des parents, de la direction de l'école, du personnel enseignant et des intervenants professionnels de l'établissement. Le personnel de la commission scolaire et la population du lieu où réside l'enfant sont aussi invités à s'associer au programme. L'objectif global est de faciliter l'intégration de l'enfant dans la classe, le réseau scolaire, les activités sportives et son réseau social.

Personne-ressource : Sœur Marie Dionne, a.m.j. Téléphone : 418 952-7004

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 06, MONTRÉAL

L'Équipe Entreprise

Cuisinons en équipe

L'Équipe Entreprise a pour mission de procurer un travail valorisant aux personnes qui ont des problèmes graves et persistants de santé mentale, comme la dépression chronique, le trouble bipolaire et la schizophrénie. Par l'insertion de ces personnes dans un milieu de travail aidant, l'organisme cherche à mettre en valeur leurs capacités plutôt que de se limiter à leur maladie ou à ses symptômes. Pour ce faire, les activités privilégiées sont la production de repas santé congelés et le service de traiteur.

Le programme Cuisinons en équipe regroupe une série d'ateliers qui donnent aux personnes l'occasion de travailler en poursuivant des objectifs précis, tout en leur offrant les conditions requises pour acquérir des expériences de travail enrichissantes qui stimulent leur autonomie et favorisent leur rétablissement. Offerts sous la supervision de professionnels, ces ateliers encouragent le travail d'équipe à travers l'apprentissage du métier d'aide-cuisinier ou l'acquisition de certaines compétences liées à ce métier. Chaque participant travaille selon un plan d'action personnel qui tient compte de ses capacités et de ses aspirations. En plus de soutenir les personnes dans leur désir d'améliorer leur employabilité, le projet Cuisinons en équipe leur permet de surmonter l'isolement en créant des liens d'attachement et en multipliant les contacts sociaux. La participation aux ateliers consolide l'estime de soi et contribue au bien-être des personnes. Les participants préparent en moyenne 500 repas par semaine, et produisent ainsi une large gamme de mets de qualité.

Personne-ressource : Marie-Claude Wilkins Téléphone : 514 636-1081

RÉGION 08, ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel – Assaut sexuel secours inc.

Projet Minomatesi

Fondé sur la collaboration et l'implication des femmes autochtones au sein du Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) Assaut sexuel secours, le projet Minomatesi est un vecteur important de la création de ponts de solidarité entre les femmes autochtones des différentes communautés de la MRC de La Vallée-de-l'Or. Il vise à amorcer un processus collectif de guérison et à mettre en place des mécanismes pour assurer la sécurité des femmes et des jeunes, tout en consolidant un réseau d'aidantes naturelles. L'objectif à long terme du projet est d'amener les femmes et leur communauté à se mobiliser pour contrer les agressions sexuelles, afin qu'elles puissent collectivement améliorer leur qualité de vie et prendre une part active à la vie économique, sociale et culturelle de leur communauté.

Pour ce faire, le comité de coordination Mikona a été créé pour assurer la gestion du projet. Son mandat est d'élaborer, avec les instances des communautés autochtones, des stratégies visant l'abolition des agressions sexuelles et l'amélioration des conditions de vie des femmes autochtones. Un plan de travail rigoureux a été élaboré avec la collaboration de partenaires intersectoriels pour atteindre les objectifs; il prévoit, par exemple, la tenue de nombreuses activités de sensibilisation et de prévention dans les écoles secondaires et auprès des différents intervenants des communautés qui se sentent concernés par des sujets comme l'hypersexualisation, la violence sexuelle, le harcèlement sexuel au travail, la pornographie ou l'inceste.

Personne-ressource : Sandra Lévesque Téléphone : 819 825-6968

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 11, GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Carrefour-Ressources

Carrefour-Ressources

L'organisme Carrefour-Ressources offre ses services aux familles et aux individus qui vivent certaines problématiques, comme l'endettement chronique, la violence conjugale, la négligence parentale ou des problèmes de dépendances, en raison de l'instabilité de la situation familiale ou personnelle. Les activités du Carrefour-Ressources s'adressent à des personnes dont les compétences ainsi que les habiletés personnelles et sociales sont limitées, la plupart étant peu scolarisées, ayant de faibles revenus et vivant souvent dans l'isolement en l'absence du soutien d'un réseau familial.

Les activités de sensibilisation, d'information et d'éducation sont autant de moyens concrets qui aident ces personnes sur plusieurs plans, soit par une meilleure gestion de leur quotidien, par l'acquisition de meilleures habitudes de vie, par l'amélioration des relations familiales ou par l'implication dans l'organisation d'activités. Les interventions répondent à des besoins physiologiques, sociaux et psychologiques. Elles sont regroupées sous trois volets, soit les besoins alimentaires, les besoins sociaux et le développement de compétences. Ainsi, en participant à des ateliers de cuisine et à des ateliers thématiques ou en ayant recours à divers services, comme l'éducation populaire à la consommation, les personnes développent de nouvelles habiletés, tissent des liens et font l'acquisition de nouvelles connaissances, tout en expérimentant l'entraide.

Personne-ressource : Charlotte Pouliot Téléphone : 418 763-7707

RÉGION 14, LANAUDIÈRE

Corporation Répit-Dépannage de Lanaudière

La qualité de vie... c'est aussi une question de répit !

La Corporation Répit-Dépannage de Lanaudière est un maillon important de la chaîne d'entraide et de soutien destinés aux personnes handicapées ainsi qu'à leur famille et entourage. Elle offre à ses membres et usagers un milieu de vie communautaire, familial et sécuritaire où les personnes handicapées reçoivent soins, attention et stimulation pendant que leur famille se repose.

La Corporation Répit-Dépannage de Lanaudière est le seul organisme sans but lucratif de la région à offrir un soutien aux familles vivant avec une personne présentant une déficience physique ou intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou un traumatisme crânien, en leur proposant des périodes de répit planifiées et pour les situations d'urgence. Durant cette période, la famille peut prendre du repos de façon à poursuivre son engagement auprès de son proche. De par sa mission, l'organisme agit directement sur l'équilibre et le bien-être des proches aidants et des accompagnants. Les services qu'offre l'organisme contribuent à prévenir l'éclatement des familles et le placement de la personne handicapée dans une ressource ou un environnement institutionnel. Grâce au répit-dépannage, les familles peuvent garder leur être cher auprès d'elles, à la maison, afin de lui offrir l'accompagnement, le soutien et l'amour dont il a besoin.

Personne-ressource : Maryse Desjarlais Téléphone : 450 755-2591

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 16, MONTÉRÉGIE

Jeunes Adultes Gai-e-s

L'amour gai... c'est OK!

Jeunes Adultes Gai-e-s (JAG) est un organisme qui offre des rencontres de groupe animées par une intervenante, des interventions individuelles et des formations visant une meilleure compréhension de la réalité des gais, lesbiennes et bisexuels. Depuis l'automne 2009, l'organisme dispose d'un outil supplémentaire pour faire connaître la réalité des personnes ayant une orientation sexuelle différente. L'outil est destiné à toute la population, bien qu'il s'adresse en particulier aux adolescentes et adolescents. Le DVD *L'amour gai... c'est OK!* vient bonifier les interventions de l'organisme en montrant des exemples concrets de ce que vivent les jeunes dans leur quête d'aimer et d'être aimés. Ce DVD raconte l'histoire de plusieurs jeunes dont l'orientation sexuelle est différente; on y emploie un langage qui est celui des jeunes et on décrit des comportements typiques de notre époque. Il facilite donc l'identification des adolescents aux personnages présentés.

Multifonctionnel, le DVD peut être utilisé aussi bien par un intervenant du JAG lors d'un atelier que par un professeur, en classe, ou par d'autres intervenants qui souhaitent sensibiliser leur clientèle à ces réalités. Accompagné d'un guide, cet outil propose aux animateurs des idées pour mieux diriger la période d'échange après le visionnement. Il comprend aussi un glossaire qui définit certaines expressions associées à la communauté gaie. Le DVD est apprécié par ses nombreux utilisateurs, parce qu'il constitue un outil pédagogique qui facilite le travail avec les élèves en offrant un point de départ pertinent pour ouvrir une discussion saine sur les différences sexuelles.

Personne-ressource : Michel Beaudoin Téléphone : 450 774-1349

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 02, SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Carrefour communautaire Saint-Paul, secteur Sainte-Thérèse

Le Carrefour, un lieu ancré dans sa communauté

Le quartier Saint-Paul du secteur Sainte-Thérèse à Saguenay a souvent connu par le passé des conditions socioéconomiques difficiles. À la fin des années 1990, sur l'initiative d'une citoyenne, des membres de la communauté ont formé un comité de concertation qui a par la suite mobilisé leurs concitoyennes et concitoyens. Leur objectif : briser l'isolement et favoriser, pour chacun, une meilleure emprise sur leur vie. Bien ancré dans son milieu, le Carrefour communautaire Saint-Paul concentre aujourd'hui son action en deux grands volets d'intervention : l'animation de quartier et le Centre de soir-Enfants.

L'animation de quartier prend plusieurs formes, notamment les cuisines collectives, la préparation de collations pour les jeunes, le jardin communautaire, le comité Éco-citoyen, qui s'intéresse aux questions environnementales, ainsi que le Centre d'accès communautaire informatique, particulièrement apprécié des personnes âgées. Le Centre de soir-Enfants offre des services aux jeunes de 6 à 12 ans, qui peuvent notamment profiter de l'aide aux devoirs. Les écoliers de 5^e et 6^e année peuvent eux-mêmes devenir mentors auprès des plus jeunes. Le Centre associe aussi les enfants à la réalisation de projets de longue haleine, qui se déploient sur plusieurs mois. En outre, une quinzaine de journées familiales, avec participation des parents, se tiennent chaque année. Toutes ces initiatives ont une grande résonance dans le quartier, d'autant plus que, selon une approche d'autonomisation (*empowerment*), la population est directement associée à l'analyse des besoins et au choix des activités.

Personne-ressource : Stéphanie Harvey Téléphone : 418 543-6963

RÉGION 13, LAVAL

Association lavalloise de parents et amis pour le bien-être mental

Mission globale

Des études montrent que les proches aidants d'une personne atteinte de maladie mentale sont exposés au risque de souffrir d'épuisement, voire de développer eux-mêmes un problème de santé mentale. Ces proches ont besoin d'être accompagnés et soutenus, et c'est ce que fait depuis bientôt 30 ans l'Association lavalloise de parents et amis pour le bien-être mental. Pour prévenir la détérioration du bien-être de l'ensemble des membres de la famille, l'Association offre gratuitement toute une gamme de services répondant aux besoins de l'entourage de la personne atteinte. L'aide fournie prend plusieurs formes : écoute téléphonique, rencontres individuelles (environ 1 000 par année), différentes formations psychoéducatives, groupes de soutien, services de répit, conférences mensuelles, publication du magazine *Oxygène. Familles et santé mentale* et site Web. Des outils particuliers ont été mis au point pour les jeunes et pour les entreprises.

L'Association privilégie une véritable approche clinique dans l'accompagnement psychosocial qu'elle offre; ses intervenants profitent de l'expertise d'un conseiller clinique. Par ailleurs, cet organisme a tissé des liens très étroits avec le Centre de santé et de services sociaux de Laval, qui lui fournit les services d'une travailleuse sociale et d'un psychologue, un autre élément qui garantit la qualité et la pertinence de ses interventions.

Personne-ressource : Patrice Machabée Téléphone : 450 688-0541

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 08, ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Indépendance 65 +

Un organisme pour tous

Grâce aux services de l'organisme Indépendance 65+, qui célébrera bientôt son 20^e anniversaire, les personnes âgées, les personnes handicapées, les malades chroniques et les convalescents de Temiscaming et de Kipawa peuvent retrouver une certaine autonomie et améliorer leur bien-être, ce qui favorise leur maintien à domicile. Par exemple, l'organisme offre à ces personnes des services de transport et d'accompagnement, que ce soit pour des visites médicales, pour des courses ou pour des activités sociales. De même, il est possible d'obtenir de l'aide pour les tâches domestiques, y compris la préparation de repas et différents travaux ménagers, ce qui vient aussi alléger le fardeau des aidants naturels. Souvent, ce genre de services fait la différence entre le maintien à domicile et un placement en milieu d'hébergement. Par ailleurs, différentes activités de loisir se tiennent régulièrement au Centre de jour, une bonne façon de lutter contre l'isolement qui menace fréquemment les personnes en perte d'autonomie.

Bien ancré dans son milieu, l'organisme Indépendance 65+ a su tisser des liens étroits et fonctionnels avec le réseau local et régional de la santé et des services sociaux, avec les différentes instances gouvernementales appelées à s'occuper de questions qui concernent les personnes en perte d'autonomie, ainsi qu'avec l'ensemble du milieu communautaire des environs de Temiscaming et de Kipawa.

Personne-ressource : Nathalie L. Audet Téléphone : 819 627-3770

FINALISTES RÉGIONAUX

Mention d'honneur

RÉGION 03, CAPITALE-NATIONALE

Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale

Plan novateur d'intégration sociale en santé mentale

Le Plan novateur d'intégration sociale en santé mentale prend appui sur une collaboration étroite entre de nombreux partenaires qui ont fait le choix de centrer leur travail sur les services aux usagers souffrant de problèmes de santé mentale. Ensemble, ils ont mis en place les conditions favorables pour redonner un nouveau départ dans la vie à 28 personnes lourdement atteintes sur les plans mental et physique et hospitalisées depuis de nombreuses années. Construit à partir des rêves de liberté et du projet de vie de ces personnes, le projet leur a permis d'améliorer de façon significative leur existence et de dépasser leurs limites en réalisant un projet personnel.

Ce travail d'équipe a rendu possibles les décroissements nécessaires, la négociation de nouvelles règles et l'intégration des services requis par les usagers. Les paramètres du projet d'intégration ont été définis avec ces derniers de façon à répondre le mieux possible à leurs attentes quant aux milieux résidentiels et aux activités d'intégration dans la communauté. Les services ont été organisés autour de la première ligne, en étroite collaboration avec tous les partenaires. Cette réussite d'intégration montre que la mise en commun des forces des partenaires peut générer des résultats très encourageants pour améliorer l'offre de services à une clientèle très vulnérable. Après un an d'intégration, les usagers se disent heureux du chemin parcouru. Leur confiance en soi et leur autonomie sont plus grandes qu'avant et ils ont le sentiment d'être chez eux.

Personne-ressource : Marie-Claude Alain Téléphone : 418 691-0756

RÉGION 02, SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Centre de santé et de services sociaux Domaine-du-Roy

Projet Répit-accompagnement proches-aidants

Avec ses partenaires, le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Domaine-du-Roy a mis en place un service de répit-accompagnement pour prévenir l'isolement et l'épuisement des proches-aidants qui s'occupent d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou de troubles connexes. L'aide offerte permet à la personne malade de demeurer chez elle le plus longtemps possible, entourée de sa famille. Cette initiative découle d'une décision concertée de mettre en commun des ressources dans le but d'offrir, à moindre coût, un service de qualité dispensé par un personnel fiable et compétent. Pour ce faire, l'un des organismes ayant acquis une solide expertise dans le suivi de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de leurs proches a mis son savoir-faire au service de l'ensemble des partenaires, de façon à ce que tous les maillons du partenariat soient formés adéquatement.

Les retombées de ce projet sont importantes et elles se traduisent d'abord par un climat de confiance entre les partenaires du milieu, qui ont su reconnaître leurs expertises respectives et en tirer profit pour offrir des services à domicile personnalisés sur tout le territoire du CSSS Domaine-du-Roy. Depuis que ce service est offert, en janvier 2007, des proches-aidants ont pu bénéficier de plus de 4 800 heures de répit-accompagnement. Chaque année, en moyenne 18 familles ont recours au service.

Personne-ressource : Christian Bergeron Téléphone : 418 275-0634

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 02, SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN

Centre de santé et de services sociaux Cléophas-Claveau

CAP vers la non-violence

CAP vers la non-violence, c'est le fruit d'un véritable processus de concertation porté par toute une communauté dans le but de prévenir et d'agir sur cinq formes de violence touchant particulièrement la population. Pour le Centre de santé et de services sociaux Cléophas-Claveau et ses partenaires, l'éducation et la sensibilisation sont des éléments primordiaux à tout changement d'attitude. Grâce aux outils créés et aux actions mises en place, ce projet a permis d'améliorer les connaissances de tous en tenant compte des valeurs de chacun et en habilitant les intervenants à agir plus efficacement auprès de la population.

Pour réaliser ce projet, chaque organisation a contribué à sa façon, par exemple en dégagant des ressources humaines, en proposant des idées, en diffusant largement l'information ou en apportant un soutien particulier. De plus, une coordonnatrice a été embauchée pour s'assurer de l'harmonisation de toutes les actions. Le plan d'action CAP vers la non-violence a pu compter sur une expertise variée, ce qui explique en partie son succès. La qualité et l'originalité des nombreux outils de prévention produits témoignent en outre de la grande compétence et de la créativité de l'ensemble des intervenants concernés. Le plan d'action du CAP vers la non-violence a bénéficié d'une excellente diffusion sur l'ensemble du territoire. Tous les groupes formant la population ont été joints, avec pour résultat une collectivité qui est mieux outillée pour prévenir la violence.

Personne-ressource : Josée Roy-Gagnon Téléphone : 418 544-7316

RÉGION 05, ESTRIE

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement Estrie

Démarche de Transition École – Vie adulte

Transition École – Vie adulte (TEVA) est une démarche d'accompagnement qui s'adresse à des élèves de 15 ans et plus ayant des incapacités physiques ou intellectuelles, des troubles envahissants du développement ou des problèmes majeurs de santé mentale. Cette démarche leur permet de planifier la transition de l'école vers d'autres activités en lien avec les différentes sphères de leur vie, notamment sur les plans professionnel, social et privé.

Intégrée au plan d'intervention scolaire, cette démarche mise sur la concertation de partenaires du milieu scolaire, de la famille et de la communauté. Elle est d'abord individuelle, parce qu'elle se fonde sur les besoins et les rêves du jeune. En effet, le modèle élaboré par le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement Estrie et ses partenaires offre au jeune l'occasion de se projeter dans l'avenir afin de planifier, avec les personnes qui l'accompagnent dans la démarche, les apprentissages essentiels qui l'outilleront et lui permettront de vivre pleinement sa vie adulte. Pour y parvenir, les différents secteurs associés dans le partenariat ont établi des passerelles pour mieux communiquer et mieux agir ensemble, ce qui a facilité la planification de la transition et permis d'assurer le continuum nécessaire entre les différents apprentissages. Depuis 2000, plus de 100 jeunes ont bénéficié d'une démarche TEVA; 80 d'entre eux ont choisi le parcours d'employabilité. Ils ont aujourd'hui une meilleure qualité de vie et ils jouissent d'une intégration et d'une participation sociales plus grandes, ce qui leur permet d'exercer plus complètement leur rôle de citoyen à part entière.

Personne-ressource : Nancy Guillette Téléphone : 819 346-8471

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 06, MONTRÉAL

Centre Dollard-Cormier – Institut universitaire sur les dépendances

Grille d'estimation de la dangerosité du passage à l'acte suicidaire

Unique en son genre, la Grille d'estimation de la dangerosité du passage à l'acte suicidaire permet de cibler les facteurs de risque et de protection chez les personnes en détresse. Élaborée dans le cadre d'un partenariat entre le milieu de la prévention du suicide et celui de l'intervention en dépendances, cet outil complet a pour objectif d'évaluer la dangerosité de passage à l'acte suicidaire. Il permet également de déterminer les leviers d'intervention adéquats pour apaiser la souffrance et orienter la conduite à tenir pour assurer la sécurité de la personne à risque. Grâce à cette grille, les intervenants peuvent désormais compter sur un outil complet d'analyse doublé de pistes d'intervention qui tiennent compte de la complexité du phénomène de la détresse suicidaire, en particulier lorsqu'elle va de pair avec un problème de dépendance. La grille fournit également un langage commun aux intervenants spécialisés des deux secteurs.

Cet outil est en voie d'implantation dans les 95 centres de santé et de services sociaux du Québec et leurs réseaux locaux de services. Les centres de réadaptation en dépendance et certains hôpitaux universitaires ont aussi commencé à l'utiliser. À ce jour, plus de 500 personnes ont été formées pour utiliser la grille, ce qui augmente le potentiel du réseau de la santé et des services sociaux et de ses partenaires de réduire les risques de décès par suicide.

Personne-ressource : France Lecomte Téléphone : 514 385-3490

RÉGION 07, OUTAOUAIS

Les Centres jeunesse de l'Outaouais

Projet Écho

Afin que leur développement soit optimisé, les enfants qui ont des problèmes multiples doivent recevoir une gamme de services adaptés à leurs besoins et faire l'objet d'un suivi soutenu. Pour les établissements régionaux de santé et de services sociaux, une telle prise en charge soulève de nombreux défis, lesquels se traduisent sur le plan clinique, mais aussi sur celui des ressources humaines et financières. C'est pour relever ces défis que les Centres jeunesse de l'Outaouais et leurs partenaires ont conçu le projet Écho, en combinant leurs expertises respectives dans de nombreux domaines : santé mentale, problèmes comportementaux, intervention psychosociale, savoir communautaire ainsi que déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement. Innovateur, le projet Écho se base sur une approche systémique qui fait appel au jeune, à sa famille et à l'ensemble du réseau social qui l'entoure. En maximisant l'ancrage du jeune dans son milieu, on évite le recours à d'autres services impliquant l'hébergement hors famille.

Les services conjoints et partagés mis en place dans la foulée de ce partenariat bien ancré sur le terrain permettent aux intervenants d'offrir une réponse adaptée aux besoins des jeunes qui font face à de multiples problématiques. Les intervenants sont ainsi davantage en mesure de développer, chez l'enfant et ses proches, les habiletés qui facilitent l'intégration et la participation sociales. D'un effort commun, ils soutiennent les différents milieux de vie de l'enfant dans la recherche de solutions qui vont favoriser son équilibre, l'objectif étant de faire en sorte qu'il puisse rester dans son milieu afin d'y développer des compétences. À sa deuxième année de fonctionnement, le projet Écho cumule déjà plus de 1 500 heures d'intervention directe dans les milieux familiaux.

Personne-ressource : Denis Lefebvre Téléphone : 819 771-2990

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 08, ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Centre de santé et de services sociaux de la Vallée-de-l'Or

Attache tes souliers et cours!

Né de l'alliance d'expertises complémentaires, le projet Attache tes souliers et cours! fait vivre à des jeunes de 16 à 23 ans dont les parcours sont difficiles une expérience leur permettant d'acquérir de saines habitudes de vie en adoptant un mode de vie physiquement actif. Au cœur de ce partenariat, il y a la volonté partagée d'améliorer les conditions de vie de ces jeunes. Pour favoriser le changement de comportement, le projet mise sur une approche globale de l'individu qui tient compte de sa complexité, de là le choix d'un arrimage complet entre les services offerts par différents organismes actifs dans les secteurs de la santé, de la nutrition, de l'employabilité et du sport.

Les jeunes ciblés par le projet Attache tes souliers et cours! vivent diverses difficultés : parcours scolaire houleux, problèmes de santé, toxicomanie, milieu de vie dysfonctionnel, etc. La plupart d'entre eux ne sont pas dans le réseau scolaire. Ce projet permet aux partenaires d'entrer plus facilement en contact avec eux. Le fait de participer au projet a des retombées positives sur la santé physique et psychologique de ces jeunes. L'entraînement hebdomadaire contribue à améliorer leur humeur, à réduire l'anxiété et le stress, en plus de prévenir la sédentarité. De plus, cela leur offre une occasion de vivre une expérience de groupe enrichissante et de développer leur confiance en eux et leur estime de soi. Depuis le printemps 2010, ils sont 24 à avoir accompli le programme. La plupart en retirent aussi la fierté d'avoir accompli quelque chose en y consacrant effort, constance et persévérance.

Personne-ressource : Renée Labonne Téléphone : 819 825-5858

RÉGION 11, GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Centre de santé et de services sociaux du Rocher-Percé

Projet pilote en soins critiques

Dans les établissements situés en région éloignée, ce sont des équipes de cliniciens de première et deuxième lignes qui prennent en charge les patients nécessitant des soins intensifs. Les transferts d'urgence vers un centre tertiaire n'étant pas toujours possibles, l'autosuffisance d'un établissement régional est souhaitable en cette matière, pour assurer à la population locale un continuum de soins de qualité. C'est dans ce but que le Centre de santé et de services sociaux du Rocher-Percé et ses nombreux partenaires publics et privés ont élaboré le Projet pilote de formation en soins critiques GÎM, en se basant sur une analyse qualitative et quantitative des besoins.

Ce projet a permis de former, dans la région, des équipes interdisciplinaires de professionnels de la santé dûment habilités à assurer, en toute confiance, les soins critiques requis par le patient. Pour ce faire, le fonctionnement des équipes interdisciplinaires de soins critiques a été entièrement optimisé. Les rôles et responsabilités ont été revus dans la perspective de mieux répondre aux besoins. L'expertise de chacun a été mise en valeur dans le cadre d'un partenariat axé sur la performance. L'approche préconisée dans le projet pilote inclut également la validation et la mise en œuvre d'un processus de surveillance de la qualité. Ce partenariat se distingue notamment par la mise en place d'une structure commune dans laquelle chaque partenaire se reconnaît. Ce partenariat rayonne au-delà de la région gaspésienne, sa notoriété ayant même dépassé les frontières du Québec lors d'un congrès international tenu à Miami en 2010.

Personne-ressource : Jean St-Pierre Téléphone : 418 689-2261

FINALISTES RÉGIONAUX

RÉGION 12, CHAUDIÈRE-APPALACHES

Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford

Se concerter, transformer et innover pour revitaliser une communauté

En mai 2008, l'annonce de la fermeture du Centre d'hébergement Valin est reçue comme une onde de choc par la population d'Adstock. Pour faire face à ce bouleversement, un comité de travail regroupant la Société de développement socioéconomique d'Adstock, la municipalité d'Adstock et le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la région de Thetford est mis en place. Son mandat est de trouver des solutions et de planifier l'avenir, tout en maintenant des liens étroits avec les groupes touchés par ces changements. Un partenariat est ainsi créé pour accomplir une transition harmonieuse.

Une à une, les difficultés ont été surmontées grâce à la qualité de la démarche de partenariat engagée. Pour maintenir les services adaptés aux personnes âgées, l'intensité et la fréquence des soins à domicile ont été augmentées et une ressource intermédiaire de 15 places a ouvert ses portes au 3^e étage de l'édifice, lequel a été légué par le CSSS de la région de Thetford à la Coopérative de solidarité Valin. Fruit du partenariat, cet organisme s'est vu confier l'entretien des lieux et la gestion de l'édifice. Le 2^e étage est occupé par le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Chaudière-Appalaches et le rez-de-chaussée est transformé en garderie privée subventionnée sans but lucratif. Une salle communautaire et un parc complètent le tout. La coopérative est engagée dans une démarche de développement communautaire. Le partenariat a permis de maintenir le dynamisme économique de la communauté en remplaçant les 55 employés du Centre d'hébergement, dont 46 à l'édifice Valin. Cette réalisation démontre à quel point le partenariat peut être bénéfique à un projet de restructuration.

Personne-ressource : Francine Rancourt-Morin Téléphone : 418 338-7755

RÉGION 13, LAVAL

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Normand-Laramée – Centre jeunesse de Laval

Service régional jeunesse multiproblématique

À Laval, la capacité de deux organismes à se mobiliser pour venir en aide à la jeunesse en difficulté a donné naissance au Service régional jeunesse multiproblématique. Créé en janvier 2005, il offre des services spécialisés à des enfants et des adolescents de 6 à 17 ans aux prises avec des problématiques multiples, cumulant des troubles de comportement et une déficience intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou des problèmes de santé mentale. Ce service unique au Québec repose sur l'intégration de l'expertise et des ressources de deux établissements. Il offre une intervention à même les milieux de vie des jeunes, ce qui est bénéfique à la relation avec leur environnement. Inclusif, il favorise le développement des compétences parentales et l'accompagnement des intervenants engagés auprès de cette clientèle.

Chez la majorité des enfants qui en ont bénéficié, la nouvelle offre de services a mis un terme à une longue et infructueuse quête de services adéquats. Grâce au partenariat, ces enfants et leur famille ont désormais accès à des services qui se distinguent par leur continuité, ce qui permet de maintenir une stabilité favorable à leur développement et à leur qualité de vie. L'implantation du service a permis d'éviter de nombreux placements, en facilitant la résolution de situations de crise persistantes. Le modèle a démontré sa capacité à répondre aux besoins d'un plus grand nombre de personnes à un coût moindre que l'aurait fait une ressource d'hébergement spécialisée, ce qui est intéressant tant du point de vue de la population, qui reçoit davantage de services, que de celui du réseau, dans un contexte de restriction budgétaire.

Personne-ressource : Isabelle Portelance Téléphone : 450 972-2099, poste 2043

Prix Reconnaissance de carrière Persilier-Lachapelle

RÉSEAU DES ÉTABLISSEMENTS

Monsieur Camil Picard

Directeur général du Centre jeunesse de la Montérégie

Détenteur d'une formation universitaire en psychologie et en administration, monsieur Camil Picard a consacré sa vie au bien-être et à l'amélioration des conditions de vie des enfants les plus en détresse de notre société. Sa carrière a eu de formidables et bénéfiques retombées tant sur les jeunes et les familles en grande difficulté que sur les établissements et les réseaux locaux, provinciaux et internationaux pour lesquels il a consacré tant d'énergie durant toutes ces années.

Entré à 17 ans comme éducateur au Mont d'Youville, il a occupé les postes de responsable d'une unité de vie, de stagiaire en psychologie, de psychologue consultant et de coordonnateur clinique. Quinze ans plus tard, il a été nommé directeur des services professionnels au centre Les Pavillons Laforest inc. Après un passage au ministère de la Santé et des Services sociaux en tant qu'expert auprès de la clientèle des centres jeunesse, monsieur Picard est devenu directeur de la Protection de la jeunesse dans les régions de Québec et des Laurentides. En 2000, relevant de nouveaux défis, il devient directeur général du Centre jeunesse des Laurentides; puis il accepte, en 2002, le poste de directeur général du Centre jeunesse de la Montérégie.

Très tôt dans sa carrière, monsieur Picard s'est donné des paramètres d'action qu'il s'est assuré de respecter tout au long de sa vie professionnelle, faisant reposer ses actions sur un système de valeurs reconnues, partagées et vécues au quotidien : le respect, la confiance, la collaboration et la loyauté prennent tout leur sens dans la perspective d'un véritable travail d'équipe. Pour lui, les enfants, les jeunes et les familles passent avant tout. Ils doivent être au cœur de tous les projets et en être les bénéficiaires directs.

De nombreuses réalisations découlent de son engagement personnel et de sa créativité, par exemple la Maison l'Escargot, l'Explorateur, l'Équipée, La Source et L'Horizon, toutes des ressources originales au service du mieux-être des enfants. On dit que « les choses qu'il a mises en place sont des choses qui durent ». Dans son sillage, toute une génération de collaborateurs, de partenaires et d'intervenants ont grandi en s'inspirant de ses idées. Monsieur Picard a su faire de sa carrière une suite ininterrompue de réussites professionnelles à la fois marquantes et nécessaires. La qualité et l'originalité des processus et des moyens qu'il met soigneusement et patiemment en place pour servir d'assises à ses projets lui ont permis de s'assurer la collaboration indéfectible de nombreuses personnes qui le reconnaissent comme un homme de cœur et de tête.



RÉSEAU DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Monsieur Rémy Mailloux

Directeur général de la Ressource pour personnes handicapées
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec

Monsieur Rémy Mailloux fait partie des gens qui ont choisi de transformer leurs faiblesses en forces et leur différence en signe distinctif. Malgré un handicap qui en aurait arrêté plus d'un, il a choisi de consacrer ses talents et son énergie à la défense des droits des personnes handicapées, à l'amélioration de leurs conditions de vie et à leur intégration sociale. Titulaire d'un baccalauréat en administration, il a occupé des postes de direction dans divers organismes communautaires pour personnes handicapées et depuis 1997, il est directeur général de la Ressource pour personnes handicapées Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec.

Homme passionné qui ne fait pas les choses à moitié, monsieur Mailloux ne s'est jamais limité, dans le cadre de ses fonctions, à la seule distribution d'équipements et de services. Il prend le temps de rendre visite aux bénéficiaires et s'assure de leur bien-être. Son sens du partage, ses qualités humaines et professionnelles, son humour et son dynamisme lui font rapidement gagner l'estime de ses collaborateurs, des citoyens du territoire et de tous les bénévoles qui s'impliquent pour le mieux-être des personnes handicapées.

Reconnu pour son leadership, Rémy Mailloux cumule de nombreuses réalisations. Grâce à un sens aigu de la gestion et à une capacité d'organisation exceptionnelle, il a su faire la preuve qu'une région peut se doter d'une organisation de qualité, déployée sur tout le territoire. Cette ressource est accessible au plus grand nombre et répond avec rapidité, simplicité et humanité aux besoins des citoyens.

Son fait d'armes le mieux connu est sans conteste le téléthon de la paralysie cérébrale, qui amasse chaque année des sommes colossales entièrement redistribuées en région. Son travail de mobilisateur auprès de plus de 1 500 bénévoles permet de maintenir leur implication et témoigne de l'attention qu'il accorde à chaque démarche, aussi modeste soit-elle.

Monsieur Mailloux a en outre été l'instigateur de plusieurs autres projets, entre autres la mise en place du service d'interprétariat pour personnes sourdes, une formule originale, unique au Québec, utilisant des ressources œuvrant principalement dans les écoles pour les enfants malentendants. Par ses qualités personnelles et l'envergure de son action, monsieur Mailloux représente un modèle inspirant qui invite chacun à dépasser ses propres limites.



Mention d'excellence du ministre

VALORISATION ET DE LA MOBILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Le Centre de réadaptation de l'Estrie

La mobilisation et la valorisation des ressources humaines pour réussir la cohérence organisationnelle : la démonstration d'une réalité, celle du Centre de réadaptation de l'Estrie

Le Centre de réadaptation de l'Estrie a pour double mandat d'offrir des services à la clientèle de la région atteinte de déficience physique et d'assurer l'intégration socioprofessionnelle des personnes ayant un trouble grave de santé mentale. En novembre 2008, le Centre devenait le premier établissement au Canada à obtenir la désignation *Planetree*. Cette prestigieuse désignation reconnaît l'excellence des actions prises par le Centre pour valoriser et mobiliser son personnel ainsi que l'excellence des soins et des services qu'il offre. Le Centre fait maintenant partie d'un groupe sélect de 12 établissements désignés parmi près de 500 établissements affiliés de partout dans le monde.

Par ailleurs, le Centre a entrepris, en mars 2010, une autre démarche en vue d'obtenir la norme Entreprise en santé. Pour ce faire, l'établissement s'est inspiré du modèle *Planetree* afin de créer des liens de cohérence entre la gestion, les soins et les services, de façon à rallier la clientèle et le personnel dans leur condition d'être humain. Concrètement, le Centre a mis en œuvre une variété de mesures en gestion des ressources humaines, lesquelles font appel à la valorisation et à la mobilisation, et visent notamment l'attraction et la rétention du personnel. Ces mesures s'inscrivent en appui à l'humanisation des soins, des services et de la gestion; elles s'appuient sur une forte mobilisation des gestionnaires et du personnel ainsi que sur un véritable engagement collectif. Le Centre de réadaptation de l'Estrie compte aujourd'hui parmi les meilleurs exemples d'un établissement qui oriente ses actions de façon à améliorer tout à la fois le bien-être de sa clientèle et celui de son personnel.



Mentions spéciales

« COUPS DE CŒUR » DU MINISTRE

L'Hôpital Maisonneuve-Rosemont

Révision des processus et mise en place d'une zone franche pour les interventions en ophtalmologie

Au cours de la dernière année, l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (HMR) a instauré un nouveau processus pour la planification opératoire des chirurgies de la cataracte. Lors de la cartographie du processus, tous ont constaté la nécessité d'augmenter le temps opératoire pour ce type de chirurgie afin d'accroître la production et de diminuer le nombre de patients dont le délai d'attente dépassait la norme de six mois établie par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce constat a motivé la décision de créer une « zone franche » avec l'Hôpital Fleury. La « zone franche » permet à des chirurgiens de l'HMR d'opérer leurs patients dans les blocs opératoires de l'Hôpital Fleury, sans avoir à y effectuer de la garde. Pour ce faire, on a procédé à une révision complète des tâches administratives auparavant effectuées par les infirmières; on a implanté de nouvelles modalités de pratique plus efficaces sur le plan de la priorisation des patients et mis en place une équipe destinée exclusivement à la « zone franche ».

Entre juin 2010 et avril 2011, 327 personnes ont été opérées en « zone franche » pour une chirurgie de la cataracte, avec un bénéfice certain pour le patient qui est désormais vu une seule fois au lieu de trois. Les résultats obtenus par l'HMR se traduisent par la fluidité du processus, la diminution de l'attente, l'augmentation de la production et la satisfaction des patients. Ces résultats suscitent l'intérêt des autres centres hospitaliers : le Ministère accompagne déjà 20 d'entre eux dans la révision de leur processus. Plusieurs « zones franches » existent maintenant dans la région de Montréal et d'autres régions du Québec.

Centre de santé et de services sociaux de Gatineau

Le suivi systématique des patients à qui on installe une prothèse de la hanche ou du genou

Pour une chirurgie électorale, comme dans le cas d'un remplacement articulaire du genou ou de la hanche, le suivi systématique requiert la participation d'une équipe interdisciplinaire pour chacun des volets d'intervention qui correspondent au cheminement de l'utilisateur, du pré-hospitalier à la réadaptation. Sous la direction de l'orthopédiste, les intervenants attachés au suivi systématique de ces patients partagent leur expertise clinique avec les intervenants du Centre de santé et de services sociaux de Gatineau. Ils collaborent avec l'orthopédiste du Centre local de services communautaires pour établir un plan d'action et un plan d'intervention inter-établissements en lien avec l'utilisateur et sa famille.

L'amélioration de la coordination entre les professionnels a un effet direct sur la diminution des délais d'attente inutiles. Les nouvelles façons de faire permettent à chaque chirurgien d'installer quatre prothèses par jour. La durée moyenne de séjour est également diminuée. De plus, la standardisation des processus et des activités permet d'informer l'utilisateur et sa famille de ce qui devrait se passer au cours de l'épisode de soins. Cela amène une meilleure participation de leur part et les aide à prendre une décision plus éclairée. Enfin, grâce à l'information transmise, le patient et sa famille sont en meilleure position pour évaluer adéquatement leurs besoins. Avec le suivi systématique, 91,5% des patients retournent à domicile.

Mentions spéciales

« COUPS DE CŒUR » DE LA MINISTRE DÉLÉGUÉE

Regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles

Mission globale de l'organisme et de ses membres

Le Regroupement des popotes roulantes et autres services alimentaires bénévoles rassemble 165 organismes à caractère bénévole qui offrent des repas ou des aliments aux personnes en perte d'autonomie ou à celles qui éprouvent des difficultés à se nourrir convenablement. Des centaines de bénévoles collaborent quotidiennement à tout ce que réclame un tel projet. Leur action participe des efforts collectifs pour réduire la pauvreté et ses conséquences sur les individus.

En plus de favoriser la participation de la population, l'organisme contribue au soutien et au développement des services alimentaires bénévoles sur tout le territoire du Québec. De par sa mission, il concourt à l'amélioration de la qualité de vie de nombreuses personnes vulnérables. Les activités variées qu'il met en place favorisent la mobilisation des groupes qui, dans chaque région, s'occupent activement de ces services. La Semaine québécoise des popotes roulantes est une réalisation du Regroupement. Cette année, la 5e édition de cette semaine thématique s'est terminée avec l'adoption d'une motion commune, à l'Assemblée nationale, en reconnaissance du travail effectué par l'ensemble des popotes roulantes du Québec, grâce à la solidarité et à l'engagement de ses nombreux bénévoles. Le Regroupement est également actif en éducation populaire. Ses Rendez-vous annuels proposent chaque année une formation portant sur une réalité observée par les bénévoles de plusieurs organismes.

Centre jeunesse de l'Estrie et Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire en gériatrie de Sherbrooke

Le Chalet J.-Armand-Bombardier en bordure du lac Magog en Estrie

Depuis décembre 2010, le Chalet J.-Armand-Bombardier est utilisé pour accomplir un projet intergénérationnel dans lequel des jeunes du Centre jeunesse de l'Estrie réalisent des activités avec des aînés résidant dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée de la région de Magog. La Fondation J.-Armand Bombardier a financé entièrement le coût de construction du chalet. Le Centre de santé et de services sociaux-Institut universitaire en gériatrie de Sherbrooke participe également à ce projet.

Ce milieu fournit à des jeunes et à des personnes âgées l'occasion de créer des liens, d'échanger et de se soutenir mutuellement, le tout dans un cadre sécuritaire. Le chalet est aménagé pour recevoir des personnes à mobilité réduite, et les aînés y viennent individuellement ou en petit groupe pour participer aux activités en fonction de leurs intérêts personnels. Par exemple, une jeune fille peut discuter avec une dame âgée tout en lui prodiguant des soins de beauté, alors qu'une autre personne peut aider un résident d'un centre d'hébergement à pêcher au bord du lac. À la suite de ces rencontres, les aînés ont tendance à oublier leurs ennuis et problèmes de santé, dorment mieux et démontrent moins d'agressivité. Quant aux jeunes, ce projet leur offre la possibilité de vivre des expériences significatives, de partager et de développer des affinités avec des personnes âgées de leur communauté. Cela leur permet d'augmenter leurs habiletés sociales en vue d'un passage plus harmonieux à la vie autonome.

Coordonnatrices et coordonnateurs des agences de santé et des services sociaux

Madame Sylvie Lamontagne	Bas-Saint-Laurent
Madame Lucie Lagacé	Saguenay–Lac-Saint-Jean
Monsieur Jean-Guy Carignan	Capitale-Nationale
Madame Sandra Vachon	Mauricie et Centre-du-Québec
Madame Nancy Desautels	Estrie
Madame Jeanne-Évelyne Turgeon	Montréal
Monsieur Stéphane Lance	Outaouais
Madame Denise Stewart	Abitibi-Témiscamingue
Madame Nancy Bilodeau	Côte-Nord
Madame Julie Pelletier	Baie-James
Madame Marie-Christine Fortin	Gaspésie-îles-de-la-Madeleine
Madame Pascale Pelchat	Chaudière-Appalaches
Madame Francine Ouellet	Laval
Madame Doris Prince	Lanaudière
Madame Julie Delaney	Laurentides
Madame Christine Daniel	Montréal

Jury ministériel

Madame Marie-Louise Beaulieu-Bourgeois

Service des toxicomanies et des dépendances

Monsieur François Landry

Direction des services sociaux généraux
et des activités communautaires

Madame Marie-Claude Paquette

Direction du développement des individus
et de l'environnement social

Madame Cynthia Beaudoin

Direction de la recherche, de l'innovation
et du transfert des connaissances

Madame Danielle Benoit

Direction des personnes âgées en perte
d'autonomie

Monsieur René Cloutier

Direction des relations institutionnelles

Madame Dominique Bouchard

Direction de l'évaluation

Madame Michèle Marquette

Direction générale des services de santé
et médecine universitaire

Monsieur Claude Wallot

Direction des affaires corporatives
et institutionnelles

Monsieur Pierre Bouchard

Direction nationale des urgences, des services
de traumatologie et des services préhospitaliers
d'urgence

Madame Suzanne Morency

Direction de la planification et des orientations
stratégiques

Madame Sylvie St-Hilaire

Direction de la planification, de la main-d'œuvre
et du soutien au changement

Madame Sylvie Mallette

Direction de la planification, de la main-d'œuvre
et du soutien au changement

Monsieur Pierre Patry

Direction de la prévention des maladies
chroniques et des traumatismes

Monsieur Olivier Sossa

Direction de l'évaluation

Monsieur Jacques Labrèche

Directeur général CRDITED
du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Fédération québécoise des centres de
réadaptation en déficience intellectuelle

Monsieur Luc M. Malo

Président du conseil d'administration
Association des établissements de
réadaptation en déficience physique du Québec

Monsieur Alex G. Potter

Président
Association québécoise d'établissements
de santé et de services sociaux

Monsieur Michel Couture

Premier vice-président du conseil
d'administration
Association des centres jeunesse du Québec

Monsieur Jean-Marie Thibault

Président du conseil d'administration
Association des centres de réadaptation
en dépendance du Québec

Monsieur Renaud Beaudry

Coordonnateur
Table du regroupement d'organismes
communautaires Centre-du-Québec–Mauricie

Jury Persillier-Lachapelle

Madame Louise Lavergne

Directrice générale
Institut de réadaptation en déficience physique
de Québec

Madame Manon Boily

Directrice générale
Hôpital Maisonneuve-Rosemont

Madame Julie Huot

Agente de recherche et de planification
socio-économique
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Direction des services sociaux généraux
et des activités communautaires

Monsieur Claude Lévesque

Président directeur général
Agence de la santé et des services sociaux
de la Capitale-Nationale

Docteur Jacques Bachand

Directeur des affaires médicales
Agence de la santé et des services sociaux
de Chaudière-Appalaches

Coordonnatrice nationale des prix d'excellence

Madame Nathalie-Audrey Joly

Direction de la qualité
Direction générale de la planification
de la performance et de la qualité



ACCREDITATION CANADA
AGRÈMENT CANADA

*Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé*



ASSOCIATION DES ÉTABLISSEMENTS
DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE
PHYSIQUE DU QUÉBEC



aqesss
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE
D'ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX





10
11

