

La Clinique en bref,

Bulletin de nouvelles en vrac pour ceux et celles qui veulent suivre de près ce qui se passe à la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles.

Des services de sage-femme enfin disponibles pour les familles du Grand Sud-Ouest de Montréal

Les Québécoises sont de plus en plus nombreuses à opter pour les services d'une sage-femme pour leur accouchement. Le nombre d'inscriptions pour un suivi avec une sage-femme a par ailleurs explosé dans les dix dernières années et l'offre peine à répondre à la demande. Actuellement, les femmes enceintes résidant dans le Sud-Ouest de Montréal doivent se déplacer loin de chez elles pour avoir accès à ces services, et là encore il y a souvent des listes d'attente. Alycia Jenner, usagère des services en témoigne : «J'habite St-Henri et après avoir été placée sur des listes d'attente, j'ai eu une place à Pointe-Claire, mais comme je n'ai pas de voiture c'était assez compliqué de m'y rendre.»

Les femmes enceintes du Grand Sud-Ouest de Montréal et alentours, et plus particulièrement celles vivant dans un contexte de vulnérabilité, auront maintenant accès à des services auparavant difficiles à obtenir. C'est grâce à la mobilisation des femmes et des familles de Pointe-Saint-Charles autour du collectif citoyen « Naître à la Pointe » que depuis 2011 la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles soutient le projet de mise en place de services de sage-femme et d'une maison de naissance. Après toutes ces années de travail, c'est avec enthousiasme et fierté que la Clinique annonce que ses services de sage-femme débiteront le 2 décembre 2019.



Luc Leblanc, coordonnateur général; Josée Ann Maurais, présidente du conseil d'administration; Claudia Faille, responsable de l'équipe des services de sage-femme, Émilie Corbeil et Céline Bianchi du collectif Naître à la Pointe.

«L'ajout des services de sage-femme à Pointe-Saint-Charles est en réponse à la demande de la population du quartier, une demande qui est en croissance constante. Être sur une liste d'attente lors qu'on est enceinte, c'est inacceptable. Je me réjouis qu'un peu plus de femmes puissent véritablement choisir qui les accompagne pour leur suivi de maternité, et où elles accoucheront» renchérit Claudia Faille, responsable des services de sage-femme à la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles.

Une équipe de 5 sages-femmes, sont une responsable, deux aides-natales ainsi qu'une secrétaire formeront l'équipe qui offrira pour l'instant une centaine de suivi par année. Les suivis se feront dans nos locaux du 1955 rue du Centre, en attendant la mise place d'une maison de naissance dans Pointe-Saint-Charles d'ici quelques années.

Quels services sont offerts ?

- Suivi complet du début de la grossesse jusqu'à six semaines après la naissance pour la mère et son bébé;
- Rencontres d'information sur les services offerts;
- Analyses et tests durant le suivi (échographies, analyses de sang et d'urine, dépistage prénatal, test Pap, etc.);
- Rencontres prénatales de groupe;
- Accouchement à la maison ou à l'hôpital ;
- Visites à la maison après la naissance;
- Accompagnement pour l'allaitement.

Les services de sage-femme sont intégrés au réseau de la santé et des services sociaux et associés au Centre hospitalier de St. Mary et à l'Hôpital de LaSalle, notamment pour le suivi des tests ou les demandes de consultations/transferts avec l'équipe des médecins spécialistes. Tous les services sont donc couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

La pratique sage-femme : pour vivre sa grossesse et son accouchement à son image

Le gain de popularité pour ces services s'explique par leur gratuité, mais surtout par leur dimension plus humaine, puisque les femmes peuvent vivre

leur grossesse et leur accouchement à leur image. D'ailleurs à l'occasion des 20 ans de la reconnaissance de la pratique sage-femme, la Clinique communautaire est fière d'affirmer qu'il appartient aux femmes de choisir les conditions dans lesquelles elles vivent leur grossesse et leur accouchement. Les services de sage-femme soutiennent une approche globale et féministe de la santé au sein d'une relation de confiance partagée. Pour Alycia Jenner, cette approche a favorisé sa confiance envers ses compétences parentales : « La sage-femme se préoccupe du bien-être de la mère, pas seulement de l'enfant. Elle est disponible pour toutes mes questions et comme c'est la même personne qui fait le suivi après la naissance, c'est plus rassurant. Elle vient même à la maison!»

Membres de l'Ordre des sages-femmes du Québec, les sages-femmes sont des professionnelles autonomes faisant partie de la première ligne du système de santé public au Québec. Elles sont responsables des suivis de maternité complets. Les suivis qu'elles offrent tiennent compte des dimensions physiques, psychologiques, émotionnelles et sociales.

Pour avoir accès à ces services, contactez la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles au 514 937-9251 poste 2323 (bébé) ou remplissez une fiche d'inscription en ligne: ccpsc.qc.ca/fr/ssf

Rencontre avec une clinique citoyenne de Corée!



Le 22 novembre une délégation de Corée du Sud est venue à la Clinique pour en apprendre plus sur notre modèle unique dans le réseau de la santé. Voir les liens et les valeurs qui nous unissent a été très touchant, car malgré la distance qui géographique qui nous sépare, notre projet de santé communautaire basé sur la participation citoyenne est pratiquement le même! Merci au **Salim Health Welfare Social Cooperative** pour cette belle rencontre et au **Centre international de transfert d'innovation et de connaissance en économie sociale et solidaire** pour le contact et la traduction. Comme ils le disent si bien «With participation and cooperation of members (of community) we can dream of human-centered health care and welfare, and a community in with we get healthier together, not alone». La Clinique est reconnaissante de ce bel échange de culture et d'expérience. Nous souhaitons longue vie à leur projet!

Charles-Éric Hallé: nouveau membre du CA



Qui êtes-vous?

Charles-Eric, résident de la Pointe depuis 8 ans. Père d'un petit blond de 2 ans et par dessus tout fier de ce que le quartier est et devient.



Quelle fut votre première expérience communautaire dans le quartier? Celle ci!

Pourquoi et comment avoir intégré le CA de la Clinique?

J'aime les valeurs, la mission et les gens qui y travaillent. Comment... C'est suite à un appel qu'on a eu après le visionnement de la brochure du CA sur le babillard de la Clinique.

Pour quelles raisons vous impliquez-vous à la Clinique?

Par intérêt, pour en apprendre plus sur le milieu de la santé et sur le fonctionnement d'une clinique communautaire. Pour faire avancer les projets de la Clinique et faire perdurer sa mission dans le temps.



Un sondage sur l'expérience des usager-e-s

La Clinique tient ardemment à offrir des soins et services de qualité et évaluer l'expérience des usager-e-s en lien avec leurs soins et services à l'aide d'un sondage, qui est une des recommandations d'Agrément Canada.

La Clinique fait des sondages de satisfaction des soins et services auprès des usager-e-s depuis plusieurs années. Toutefois, nous souhaitons cette fois-ci aller au-delà de l'évaluation de la satisfaction. Les résultats de ce questionnaire nous permettrons d'avoir une vision plus vaste de votre expérience et ainsi optimiser :

- la qualité des soins et services,
- la sécurité (lieux, soins, services)
- la participation des usager-e-s à la planification de leurs soins et services,
- la satisfaction des besoins des usager-e-s
- l'offre de service
- le respect des droits des usager-e-s.

Ce sondage sera disponible en version papier aux accueils des deux points de service et en ligne sur le site de la Clinique: ccpsc.qc.ca/fr/sondage.

Si vous avez besoin d'aide pour remplir ce sondage, n'hésitez pas à contacter votre intervenant-e-s ou le comité des usager-e-s: 514 937-9251, poste 7403 ou info@cuccpsc.ca

Nous comptons sur votre participation! Merci!



Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles
La santé et la solidarité d'un quartier!

Sondage auprès des usager-e-s sur votre expérience à la Clinique

Madame, Monsieur,

Pour nous aider à améliorer la qualité des services de la Clinique, nous vous demandons de remplir le présent sondage sur votre expérience avec les soins et services que vous, ou une personne dont vous êtes responsable, avez reçus.

- Vos réponses sont entièrement anonymes et confidentielles, aucune personne chargée de vos soins ne saura ce que vous avez répondu.
- Vous pouvez choisir de ne pas répondre à certaines questions.
- Les résultats anonymes compilés de ces sondages seront accessibles à nos membres par différents moyens (cyberlettre, clinique en bref, AGA 2020).
- Si vous avez besoin d'aide, vous pouvez remplir ce questionnaire par téléphone en laissant votre nom et numéro de téléphone au 514 937-9251.
- Sachez qu'en tout temps, vous pouvez communiquer avec le comité des usagers: 514 937-9251, poste 7403 ou écrivez à: info@cuccpsc.ca.

Merci grandement de votre collaboration.

L'équipe de la Clinique

[Suivant](#)

Une pétition afin de permettre aux hygiénistes dentaires de travailler sans ordonnance et en première ligne

Pour la majeure partie de la population, la couverture publique en soins buccodentaires est inexistante. Les coûts onéreux de ces soins ne cessent d'augmenter, ce qui force une partie de la population à ne pas recourir à ce service. La Clinique communautaire, par le biais du Comité de lutte en santé entre autres, revendique un meilleur accès aux soins buccodentaires, c'est-à-dire une plus grande couverture des soins en dentisterie dans le régime public, ainsi que l'obligation d'afficher les frais chez les dentistes.

En ce sens, le projet de loi n° 29 a été déposé en août dernier, dont l'objectif est d'accorder une plus grande autonomie aux hygiénistes dentaires pour promulguer des soins et services de qualité auprès de la population. Le projet de loi est d'ailleurs appuyé par la Clinique, puisqu'il permettrait des avancées en matière d'élargissement de l'accessibilité aux soins buccodentaires.

Une pétition est présentement en ligne, sur le site de l'Assemblée nationale, et ce jusqu'au 31 janvier 2020, demandant une modification au projet de loi n°29 afin de permettre aux hygiénistes dentaires de travailler sans ordonnance et en première ligne. **Un pas supplémentaire pour une plus grande accessibilité aux soins buccodentaires !** La Clinique communautaire vous invite à aller la signer !

<https://www.assnat.qc.ca/fr/exprimez-votre-opinion/petition/Petition-8111/index.html>

Prévention des chutes : Programme intégré d'équilibre dynamique (PIED), c'est le temps de s'inscrire!

Vous avez plus de 65 ans et vous avez peur de tomber, ou vous êtes tombé récemment?

Avec PIED... vous pouvez éviter de tomber!

Démontré efficace, le PIED s'inscrit dans un continuum de services qui vise à prévenir les chutes et les fractures chez les aînés autonomes qui vivent dans la communauté et qui sont préoccupés par les chutes ou leur équilibre. Le PIED contribue à améliorer la qualité de vie des aînés en augmentant leur sentiment de confiance face aux chutes et en leur permettant de se maintenir actif physiquement.

Participez au PIED pour gagner en force et en confiance:

- Améliorez votre équilibre et votre coordination
- Améliorez la force de vos jambes
- Apprenez à reconnaître et à modifier les situations qui vous mettent à risque de tomber
- Augmentez votre niveau d'activité physique
- Profitez d'une occasion de rencontres et d'échanges

Prochain groupe

Quand : Du 28 janvier au 10 avril 2020

Où : Centre des aînés de Pointe-Saint-Charles – 2431 rue Saint-Charles

Groupe 2 : mardi 10h00-11h00 / vendredi 13h30-15h00



Inscription: Nancy Bell au 514-937-9251 #7268

Une Clinique qui se retrouve les manches !

Mot du coordonnateur général

L'automne a été marqué par une mobilisation interne importante pour combler les postes vacants, qui porte ses fruits. Nous souhaitons d'emblée remercier tous les employés qui ont participé à cet effort collectif. Parmi quelques succès à souligner :

- La campagne de visibilité « Joignez-vous à l'équipe de la Clinique »



- 2 infirmières ont été embauchées au soutien à domicile
- Les équipes de la coordination multiservices ont été stabilisées
- La Clinique a participé au Salon de l'emploi de la faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal le 23 octobre
- Le processus de dotation a été optimisé: présence sur LinkedIn, sur le site de l'Ordre des infirmières et la réduction des délais dans le processus de recrutement et d'embauche
- La Clinique a misé davantage sur les réseaux informels des employés pour recruter du personnel
- Également, un projet d'entente spécifique aux infirmières a été élaboré en collaboration avec le syndicat APTS concernant la reconnaissance d'échelons à l'embauche.

La situation évolue favorablement et les efforts sont poursuivis pour stabiliser la situation aux services courants et au soutien à domicile.

Poste de coordination des services administratifs

L'absence de Martin St-Amour, coordonnateur des services administratifs, se poursuivra pour un certain temps. La décision a été prise de nommer Mme

Guylaine Arbour, coordonnatrice du soutien à domicile, pour l'intérim au poste de coordonnatrice des services administratifs (ressources humaines) (durée de 6 mois). Cette décision est notamment motivée par des projets majeurs en cours à cette coordination qui nécessite la présence d'une cadre, notamment l'implantation du Système d'information Ressources humaines (SIRH). L'entrée en fonction graduelle sera à partir du 25 novembre.

Un poste de coordonnatrice ou coordonnateur du soutien à domicile sera affiché rapidement, pour un intérim de 6 mois. Le comité de coordination s'assurera d'une transition adéquate pour soutenir adéquatement l'équipe du soutien à domicile. Félicitations à Guylaine pour ses nouvelles fonctions !

Prendre note également que Brigitte Thibault continuera à assurer la coordination des ressources matérielles et informationnelles (intérim), en collaboration avec Marc Mongeau et Mouloud Ourlissene.

Faits saillants du conseil d'administration (CA)

Bilan de l'AGA du 20 juin 2019

Le CA a évalué les bons coups et les éléments à améliorer pour la prochaine assemblée générale annuelle. L'un des constats est qu'il y avait moins d'interventions et de débats qu'habituellement sur les résultats et enjeux présentés dans le bilan annuel. Des changements seront apportés dans le déroulement pour susciter davantage de réflexions collectives, par exemple au moyen d'ateliers de travail. N'hésitez pas à formuler vos suggestions à votre coordonnatrice ou coordonnateur.

L'un des points forts a été l'activité de Moi j'décroche mon diplôme! avec les enfants qui sont venus présenter leur bricolage à l'avant. Une belle dose d'humanité dans ce processus formel!

Comités de travail du CA

- Le comité de négociation des conventions collectives du CA s'appelle maintenant le comité des ressources humaines.

Une Clinique qui se retrouve les manches !

- Certains travaux de réflexion sur la structure de ces comités se mèneront: le comité des membres, le comité médical stratégique, et le comité des ententes de services avec les organismes du quartier.

Participation au déjeuner de la rentrée d'Action-Gardien

Le conseil assure une présence, en collaboration avec les organisatrices communautaires, à cet événement de la rentrée qui permet de bien comprendre les enjeux et objectifs des organismes communautaires du quartier. Cette rencontre permet de continuer à s'enraciner dans le quartier et être bien au fait des priorités locales qui touchent à la santé et au bien-être de la population.

Nouveau logo de la Clinique

Le conseil a adopté la proposition de l'agente de communication à l'effet de mettre à jour le logo de la Clinique, après la fin des célébrations du 50e anniversaire. Nous vous rappelons de modifier vos documents de travail et signature électronique en respectant la nouvelle charte graphique se trouvant sur le Public. Voyez la belle évolution du logo :



**Clinique communautaire
de Pointe-Saint-Charles**

La santé et la solidarité d'un quartier !



**Clinique communautaire
de Pointe-Saint-Charles**

La santé et la solidarité d'un quartier!

Rapport au MSSS sur l'application de la procédure d'examen des plaintes

L'été dernier, le MSSS a demandé aux établissements un rapport concernant l'application de la procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers à l'égard des employés et des médecins pour l'année 2018-2019.

Les questions concernaient le nombre de plaintes analysées, les activités faites pour promouvoir la

procédure d'examen des plaintes, les activités de diffusion du rapport annuel de la commissaire aux plaintes, le nombre de signalements concernant la maltraitance et d'autres mécanismes d'assurance qualité comme le comité de vigilance, qualité et gestion des risques et le comité des usagers. Le rapport a été acheminé en juillet au MSSS et le CA s'attend éventuellement à recevoir d'autres nouvelles, suite à cette collecte de données réalisées auprès des établissements de santé du Québec.

Appui au Projet de loi n°29 : Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions notamment dans le domaine buccodentaire et celui des sciences appliquées

Un projet de loi a été présenté le 5 juin à l'assemblée nationale, concernant notamment le champ d'exercice et les activités réservées des hygiénistes dentaires. L'objectif du projet de loi est d'améliorer l'accès aux soins et services buccodentaires pour la population, notamment par un accroissement de l'autonomie professionnelle des hygiénistes dentaires.

La COOP des hygiénistes dentaires du Québec, avec qui la Clinique collabore pour un projet pilote au soutien à domicile, a déposé un mémoire sur ce projet de loi lors des consultations particulières du 27 août 2019 à l'assemblée nationale. L'organisatrice communautaire qui coordonne le comité de lutte en santé, Ève-Line Toupin, a travaillé sur une lettre qui appuie les dispositions du projet loi qui concernent le champ d'exercice des hygiénistes dentaires.

Le CA positionne en faveur de l'amélioration de l'accès aux soins et services buccodentaires, notamment par l'élargissement du champ d'exercice des hygiénistes dentaires afin qu'il corresponde au niveau de formation et de compétence des hygiénistes dentaires, tel que proposé dans le projet de loi n°29.

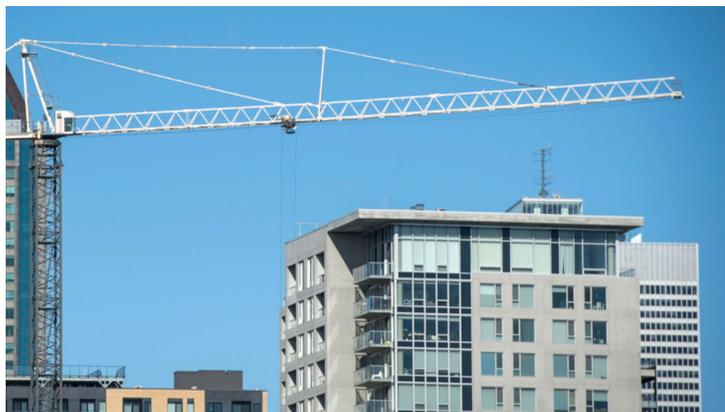
Cette lettre d'appui a été acheminée à la commission des institutions, qui étudie ce projet de loi, le 23 septembre dernier. Elle se retrouvera éventuellement en ligne sur le site de l'Assemblée nationale!

D'ailleurs, nos félicitations à l'équipe communautaire pour ce bon coup !

Une Clinique qui se retrouve les manches !

Toujours sur le sujet de l'accès aux soins et services buccodentaires, le CA a également participé à définir la participation de la Clinique au Comité consultatif sur l'analyse de l'accès aux soins buccodentaires du MSSS. Le CA, en collaboration avec l'équipe communautaire, s'est assuré notamment que soient bien préparées les 2 usagères partenaires qui ont été sélectionnées par la Clinique pour faire partie de ce comité, afin qu'elles puissent s'exprimer et contribuer aux travaux de par leur expérience d'usagère. Une belle réussite collective pour la Clinique !

Politique d'inclusion pour du logement social, abordable et familial de la Ville de



Montréal

Le CA a suivi les travaux de l'équipe communautaire sur le mémoire conjoint sur le projet de politique d'inclusion pour du logement social, abordable et familial de la Ville de Montréal, mémoire rédigé par la Direction régionale de santé publique de Montréal (DRSP), les Directions de santé publique des 5 CIUSSS de Montréal et la Clinique; et présenté à l'OCPM.

La participation de la Clinique à ce mémoire conjoint est vraiment une belle réussite de collaboration inter-établissements avec la Direction de la santé publique. Au cours de ces travaux, même si elle n'a pas l'envergure et la taille de ces partenaires importants, la Clinique a été considérée par ceux-ci comme partenaire à part entière et plusieurs de ses commentaires et recommandations ont été pris en compte.

Présentation des plans de travail du comité de coordination

Le CA a pris connaissance des orientations et priorités pour chacune des coordinations de la Clinique. Il a également pris connaissance de l'orientation concernant l'amélioration des communications internes et de la gestion participative (mise en place de rencontres de coordination interdisciplinaires, tenter de diminuer le nombre de comités, tester des nouvelles modalités pour consulter les employés, etc.). Le CA a pu formuler aussi des commentaires et suggestions à ce sujet, qui ont été pris en compte.

Rapport sur la sécurité des usagers

Un rapport sur la sécurité des usagères et usagers de la Clinique a été présenté au CA le 15 octobre, à partir des données du registre d'incident et d'accident de la Clinique.

Procédure d'examen des plaintes des usager-e-s visant les médecins de la Clinique

Des travaux sont en cours pour préciser la procédure d'examen des plaintes lorsque la plainte d'un-e usager-e sur la qualité des services concerne un médecin de la Clinique. Le CA a adopté des orientations pour mettre à jour la procédure actuelle d'examen des plaintes, en collaboration avec la commissaire aux plaintes de la Clinique et la coordination générale. Des informations à ce sujet seront communiquées ultérieurement.

Nomination de 3 sages-femmes

En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, les sages-femmes disposent d'un statut d'emploi faisant en sorte qu'elles ne sont pas «employée» de la Clinique, mais ont plutôt un contrat signé qui établit leurs conditions de travail en fonction des «Conditions applicables aux sages-femmes membres du Regroupement Les Sages-femmes du Québec exerçant pour les établissements de santé exploitant un service de sage-femme». Ce faisant, le CA a la responsabilité d'adopter la nomination des sages-femmes de la Clinique. Le CA souhaite la bienvenue à **Fabienne Gagné, Ashraf Aslefallah et Alizée Brisebois**, sages-femmes.

Faits saillant du comité de coordination

Stabilisation des ressources humaines

Chaque semaine, le comité de coordination a suivi la situation dans chaque secteur et a apporté les ajustements nécessaires pour accélérer la dotation, recruter plus largement, assurer la sécurité des services et minimiser les impacts sur le volume de services. Une belle collaboration s'est développée avec l'agente de communication, le service des ressources humaines et le personnel pour atteindre les objectifs de stabilisation à court terme!

Adoption de la politique sur le cheminement et le traitement des demandes de services pour les usager-e-s

Après plusieurs années de travail, la politique précisant les rôles et responsabilités de chacun pour assurer un traitement fluide des demandes de services des usager-e-s a été révisée. Des activités de formation et d'information seront prévues au cours de l'année. Un comité de travail temporaire (rencontres 1x/mois) a été mis sur pied pour améliorer le cheminement des usager-e-s entre les services de la Clinique et harmoniser le fonctionnement en lien avec cette politique.

Adoption d'un plan d'accès à l'égalité en emploi

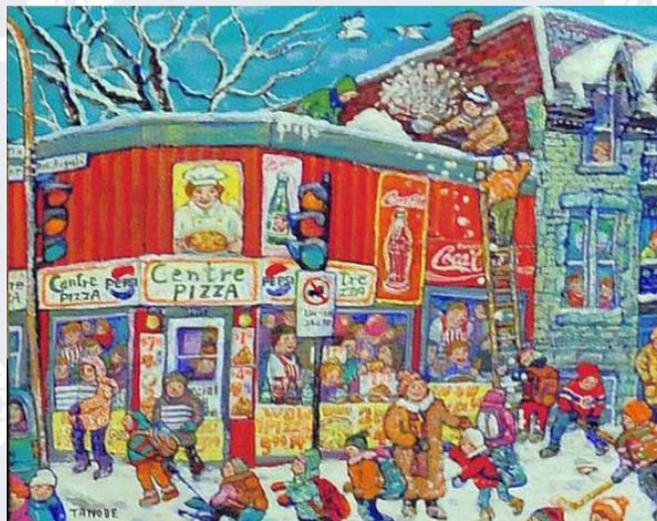
Le plan d'accès à l'égalité en emploi a été élaboré par le service des ressources humaines et adopté par le comité de coordination. Les programmes d'accès à l'égalité permettent de contrer la discrimination en emploi.

Ces programmes s'adressent notamment aux organismes publics (municipaux, réseau de la santé et des services sociaux). Ils ont été créés pour que les membres de groupes victimes de discrimination soient représentés équitablement au sein de leur personnel.

Les groupes victimes de discrimination visés par les programmes sont :

- les femmes;
- les Autochtones, c'est-à-dire les Premières Nations, les Inuits et les Métis du Canada;
- les minorités visibles, c'est-à-dire les personnes autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race ou de couleur blanche;
- les minorités ethniques, c'est-à-dire les personnes autres que les Autochtones et les personnes d'une minorité visible, dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais;
- les personnes handicapées identifiées dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

La Charte des droits et libertés de la personne encadre l'application de ces programmes. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse appuie les organismes qui doivent ou veulent les implanter.



La Clinique vous souhaite une année riche en projets inspirants, un temps des fêtes réjouissant et une infinité de moments heureux tout en santé et en solidarité. C'est avec joie que nous vous offrons ces souhaits sincères pour une heureuse saison des fêtes.

Nous tenons également à vous remercier pour votre confiance et votre appui.

L'équipe de la Clinique