

# L'INSTITUT

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE CARDIOLOGIE ET DE PNEUMOLOGIE DE QUÉBEC — UNIVERSITÉ LAVAL

Édition du 19 février 2020

<b>ÉVÉNEMENTS</b> .....	2
Invitation à la présentation du plan d'action relatif au climat organisationnel .....	2
<b>BABILLARD</b> .....	3
Date de tombée du prochain Bulletin L'Institut.....	3
Dès le 9 mars prochain : pour toute urgence, composez le 5555.....	3
Info-TIN-E (éclosion).....	3
Formation linguistique en anglais avec Anglais Santé McGill .....	4
Nouveaux taux de l'assurance collective La Capitale .....	4
Partenariat avec la Tablée des chefs.....	5
GEMBA - Centrale téléphonique .....	5
<b>FONDATION</b> .....	7
Saviez-vous que... ..	7
Inauguration de l'exposition <i>Au cœur de la chirurgie cardiaque</i> .....	7
Mois du cœur / Art & philanthropie .....	8

Présence de l'Institut sur les réseaux sociaux



Page officielle



Groupe officiel



@IUCPQ



Fondation IUCPQ

## ÉVÉNEMENTS

### Invitation à la présentation du plan d'action relatif au climat organisationnel

À la suite des résultats du sondage qui vous ont été présentés à l'automne dernier concernant le climat organisationnel, un comité de travail a été mis en place pour élaborer un plan d'action sous le thème de Tous ensemble pour un milieu humain.

Tel que nous nous y étions engagés lors de la présentation des résultats, nous vous invitons à assister à l'une ou l'autre des rencontres visant à présenter le plan d'action.

Pour ce faire, vous n'avez qu'à vous présenter aux endroits suivants :

**Auditorium Y2260**

Le vendredi 21 février de 7 h à 8 h

**Au salon 2 de la cafétéria**

Le vendredi 28 février de 11 h à 12 h 30

Nous espérons vous y voir en grand nombre,

**DENIS BOUCHARD**  
**PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL**



## BABILLARD

### Date de tombée du prochain Bulletin L'Institut



Si vous désirez faire paraître un article dans la prochaine édition du Bulletin L'Institut, faites-nous parvenir votre texte ainsi que vos photos en haute résolution **d'ici le 6 mars 2020** à l'adresse suivante : [IUCPO@ssss.gouv.qc.ca](mailto:IUCPO@ssss.gouv.qc.ca).

Pour des informations plus détaillées, veuillez consulter les modalités de transmission dans la procédure déposée sur le site intranet dans la section : *Soutien administratif / Activité en communication / Bulletin L'Institut – procédure détaillée.*

**LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS**

### Dès le 9 mars prochain : pour toute urgence, composez le 5555

Dès le 9 mars prochain, les numéros 5510 et 5599 seront remplacés par un numéro unique qui sera le **5555**.

Les deux autres numéros seront encore en fonction pour une période transitoire.

Le Service de la sécurité est présentement à l'œuvre afin de mettre à jour tous les documents qui doivent l'être. De nouvelles cartes plastifiées avec les nouveaux codes seront distribuées les 8 et 9 mars prochains.

Merci de votre précieuse collaboration,

**JEAN GUÈVREMONT**

**CHEF DE SERVICE STATIONNEMENT, TÉLÉCOMMUNICATIONS ET SÉCURITÉ**



### Info-TIN-E (éclosion)

- Éclosion d'influenza terminée à l'unité du C6.
- Éclosion de VRS en cours à l'unité du C6 (2 cas) et celle du C4 (2 cas).

**L'ÉQUIPE DE PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS**

## Formation linguistique en anglais avec Anglais Santé McGill

### Inscription au test de classement :

Offerte par l'Université McGill, une formation linguistique est disponible pour les travailleurs du réseau de la santé et des services sociaux au printemps 2020. La formation permet d'apprendre l'anglais dans le domaine de la santé. Pour en apprendre davantage sur le programme de formation et la structure des cours, consultez le site d'Anglais Santé McGill : <http://anglaissante.mcgill.ca/fr/le-programme/>. Dans ce contexte, l'Institut offre l'opportunité à quelques employés d'accéder gratuitement à cette formation. Il est à noter que cette formation est réalisée sur votre temps personnel. Tout employé intéressé par cette formation et qui pourrait bénéficier de ce programme dans le cadre son travail doit passer un test de classement permettant de déterminer le niveau d'entrée dans le programme. La période de test de classement aura lieu du **10 février au 14 mars 2020**. Les employés qui ne sont pas retenus pour participer au programme au printemps 2020 seront contactés ultérieurement.

### Pour accéder au test de classement :

1. Se rendre sur la page d'inscription d'Anglais Santé McGill : <http://anglaissante.mcgill.ca/fr/inscription/>;
2. Dans la section *Pour participer au programme*, choisir le domaine d'intervention approprié (personnel de la santé, intervenants des services sociaux ou personnel d'accueil et du service au public) et suivre les directives pour accéder au test de classement.

Dates importantes à retenir	
10 février au 14 mars 2020	Période de test de classement
14 avril au 19 juin 2020	Cours obligatoire en ligne
20 avril au 15 juin 2020	Cours obligatoire en présentiel en mode virtuel

Pour plus d'information sur le programme, consultez la foire aux questions : <http://anglaissante.mcgill.ca/fr/faq/>. Pour participer à ce programme, communiquez avec M<sup>me</sup> Claudia Richard, agente de gestion du personnel en formation et en gestion du changement, en composant le poste 5476.

**LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS**

## Nouveaux taux de l'assurance collective La Capitale



La présente est pour vous aviser que les nouveaux taux de l'assurance collective La Capitale sont en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier dernier.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter notre site intranet dans la section : *Employé / Informations générales / Assurances*.

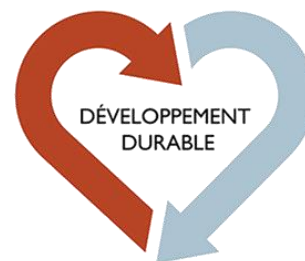
Pour une demande d'adhésion, communiquez directement avec M<sup>me</sup> Isabelle Morin, technicienne en administration, en composant le poste 3958.

**LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS**

## Partenariat avec la Tablée des chefs

C'est avec grande fierté que nous vous informons que depuis le 4 février dernier, le Service alimentaire de l'Institut a adhéré au programme de récupération alimentaire de la Tablée des chefs. Ce projet a pu être réalisé grâce à la participation active de l'ensemble des employés du Service alimentaire ainsi que des stagiaires au baccalauréat en nutrition de l'Université Laval.

La Tablée des chefs, un organisme ayant mis sur pied en 2003 un programme de récupération alimentaire innovateur, a pour mission de nourrir les gens dans le besoin. Une portion des surplus alimentaires, qui auparavant étaient jetés, sont maintenant récupérés et donnés à l'organisme Le Mieux-Être des Immigrants, un organisme qui vient en aide aux familles immigrantes du quartier Sainte-Foy. Cette nouvelle pratique favorisera l'alimentation durable et, par le fait même, contribuera à réduire l'insécurité alimentaire. Une autre belle initiative durable!



M<sup>me</sup> Beauty Ibrahim, M<sup>me</sup> Vanessa Ruest, M<sup>me</sup> Joanie Bérubé, M<sup>me</sup> Nancy Doyon, M<sup>me</sup> Gabrielle Laroche, M<sup>me</sup> Nancy Dancause et M. Claude Gallichand.

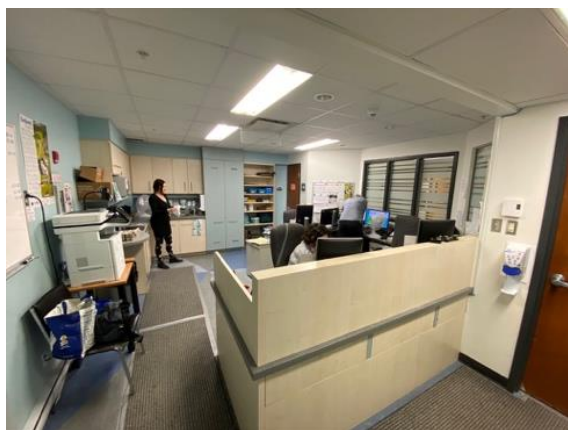
**NANCY DOYON**  
**CHEF DU SERVICE LOGISTIQUE - ACTIVITÉS D'ALIMENTATION**

## GEMBA - Centrale téléphonique

Lors de notre GEMBA du 4 décembre 2019, nous avons eu la chance de rencontrer l'équipe de la centrale téléphonique. Nous y avons reçu un accueil des plus chaleureux de la part du personnel en place. Lors de cette visite, nous avons pu observer plusieurs processus, du transfert d'appel à la gestion de certaines listes de garde en passant par la réparation de téléavertisseurs.

La centrale téléphonique est un secteur important, crucial et névralgique pour l'ensemble des activités de l'Institut. Du personnel est présent sur tous les quarts de travail (jour-soir-nuit). Entre 7 h 30 et 17 h, trois téléphonistes sont habituellement présentes, dont deux sont toujours disponibles pour répondre à l'ensemble des appels entrants. Le secteur de la téléphonie dispose d'une cuisinette et d'une salle de bain puisque le personnel ne quitte pas ses espaces tout au long de la journée, incluant une présence requise sur l'heure du dîner. De soir, un seul téléphoniste est présent et de nuit la personne œuvrant à la téléphonie cumule également des fonctions à l'admission ainsi qu'à l'accueil de l'urgence.

Les principales tâches effectuées sont évidemment la gestion des appels entrants (environ 1 500 appels entrants par 24 heures, dont les 2/3 sont reçus de jour) et le transfert d'appels (environ 1 000 appels initiés par les téléphonistes par 24 heures). La codification (appel sur téléavertisseurs) des différents intervenants de l'Institut représente quant à elle environ 85 % des appels sortants. Le personnel de la centrale téléphonique assure également un service clientèle au comptoir à environ une quarantaine de personnes par jour.



Lors de notre période d'observation d'une durée de 90 minutes, nous avons été à même de constater le niveau élevé des activités ainsi que la complexité du travail de nos téléphonistes. Effectivement, à travers le volume important d'appels reçus et émis, le personnel de la centrale téléphonique assure actuellement plusieurs autres tâches, dont la gestion de certaines listes de garde. Ce travail requiert l'utilisation d'outils multiples et non-coordonnés (PetalMD, fichiers Excel, etc.), ce qui complexifie rapidement le travail des téléphonistes. Par exemple, le délai pour accéder à l'information pertinente dans l'application PetalMD requiert le déploiement d'un système alternatif afin de rejoindre le personnel médical de garde dans les délais requis.

Le recrutement des agentes administratives occupant les fonctions de téléphonistes demeure un enjeu important de même que les nombreuses connaissances à acquérir pendant le mois de formation préalable à l'entrée en fonction. Parmi les pistes d'amélioration identifiées, nous notons donc le besoin d'ajuster la catégorie d'emploi en fonction du niveau de responsabilité exigé des téléphonistes. Nous devons également poursuivre les analyses des différents processus se déroulant à la centrale téléphonique de manière à déployer de meilleurs outils de gestion des informations. Nous devons également travailler à responsabiliser certains secteurs de l'Institut afin d'amener les intervenants à gérer leur liste de garde de manière plus efficiente. Finalement, une campagne de communication devra être déployée afin de mieux faire connaître le système intelligent de répartition des appels (poste 4560). L'utilisation de cet outil, déjà disponible, devrait permettre de diminuer significativement le volume des appels requérant l'action d'un(e) téléphoniste.

**Bons coups : Nous avons été en mesure de constater le dévouement, l'engagement, le professionnalisme et le fort esprit d'équipe des téléphonistes. Ces atouts leur ont permis de développer de multiples outils et stratégies pour assurer une gestion rigoureuse des procédures d'urgence ainsi que le suivi des activités de garde à l'Institut.**

Nous croyons que leur dévouement et leur dynamisme au quotidien font une véritable différence pour les usagers et le personnel de l'Institut. Un sincère MERCI pour votre contribution.

#### **ÉQUIPE GEMBA**

**ÉRIC PARADIS, ADJOINT AU DIRECTEUR DES SERVICES TECHNIQUES**

**DANIEL VIGNEAULT, DIRECTEUR ADJOINT DES SERVICES PROFESSIONNELS**

## FONDATION

### Saviez-vous que...

Grâce à la générosité de ses donateurs et de ses partenaires, la **Fondation IUCPQ soutient de façon importante l'Institut** afin qu'il puisse demeurer un leader dans ses domaines d'expertise, soit la cardiologie, la pneumologie et la lutte à l'obésité-métabolisme. Nous le faisons :



En soutenant l'achat d'équipements à la fine pointe des nouvelles technologies;



En soutenant l'enseignement auprès des professionnels;



En supportant de nouvelles installations visant à améliorer la qualité des soins prodigués aux patients;



En encourageant la recherche pour développer de nouveaux traitements.

Nos activités de financement et votre implication permettent à l'Institut de continuer d'offrir des soins de haut niveau aux patients de l'Institut!

### Inauguration de l'exposition *Au cœur de la chirurgie cardiaque*

Vendredi dernier, la Fondation et l'Institut ont inauguré l'exposition *Au cœur de la chirurgie cardiaque* au C3 à l'occasion du Mois de la santé du cœur et du jour de la St-Valentin. Ayant pour objectif de démystifier la chirurgie cardiaque, cette exposition unique au Canada est une forme de « cadeau du cœur » destinée à l'enseignement des patients et leurs proches en plus d'expliquer les innovations technologiques à travers le temps.

Pour en savoir plus : <http://bit.ly/3ITWlta>



M<sup>me</sup> Josée Giguère, directrice générale de la Fondation IUCPQ, M. Hervey Champagne, usager, M. Langis Caron, usager, M<sup>me</sup> Marie-Michèle Mainguy, usagère, et Dr François Dagenais, chirurgien cardiaque à l'Institut.

---

## Mois du cœur / Art & philanthropie



En ce Mois de la santé du cœur, les artistes M<sup>me</sup> Sonia Reid et M<sup>me</sup> Suzanne Longval remettront 50 % de leurs profits à la Fondation IUCPQ pour chaque toile vendue durant le mois de février!

Une toile vous intéresse? Joignez-vous à la cause et mettez un peu d'art dans votre vie!

### Pour jeter un œil à leurs créations :

SONIA REID // ARTISTE PEINTRE

<http://www.soniareid-art.com/>

SUZANNE LONGVAL // ARTISTE PEINTRE

[https://www.facebook.com/pg/Suzanne-Longval-Artiste-Peintre-245298028974771/photos/?tab=album&album\\_id=1396725180498711&ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/Suzanne-Longval-Artiste-Peintre-245298028974771/photos/?tab=album&album_id=1396725180498711&ref=page_internal)