

## Un hommage émouvant

Des collègues tiennent une cérémonie pour une employée de longue date malade aux soins palliatifs  
Page 5

## Journée mondiale contre l'hépatite

Des infirmières de la Santé publique vous informent à ce sujet  
Page 6

## Des actions découlant de l'expérience

Des conseillers en expérience du patient comprennent et font connaître les besoins des patients  
Page 12

Volume 1, numéro 2  
Juin 2016



# Étoile d'Horizon

Une publication pour le personnel du Réseau de santé Horizon

La thérapie par les chiens, une « bénédiction » pour les patients en psychiatrie à Saint John

Un amour et des soins inconditionnels

Page 8

Page 11

## Tout comme maman

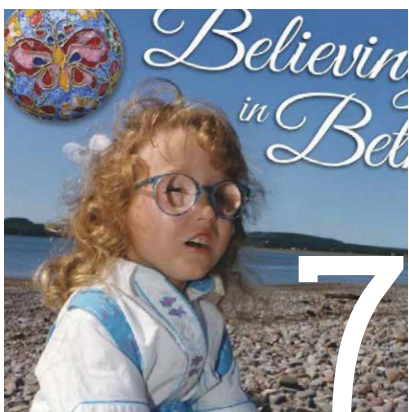
Quatre générations de femmes Melanson choisissent d'être infirmières à L'Hôpital de Moncton

## Note d'une mère reconnaissante

Le travail en laboratoire est une partie cruciale et discrète des soins de son fils  
Page 12







7

Livre sur les défis et les joies d'élever un enfant atteint d'embryopathie rubéolique



8

Avantages pour les policiers et les collectivités d'une formation en santé mentale unique en son genre



9

Des intervenants en santé mentale et des cabinets de médecins s'unissent pour fournir des soins opportuns aux patients

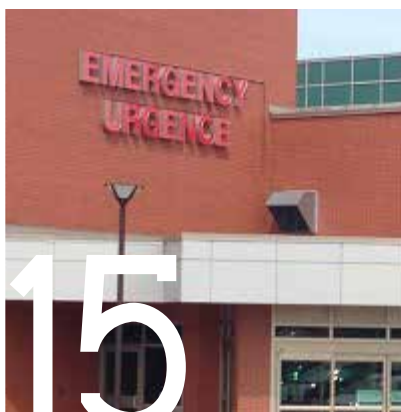


14

Investissez-vous dans notre campagne de sensibilisation sur les rendez-vous manqués



Les patients sont d'avis que le nouveau processus d'inscription donne de bons résultats



15

Nouvelle trousse de sensibilisation aux commotions à l'intention des professionnels de la santé

Campagne publique pour inciter les patients à utiliser les services de santé de façon judicieuse



Conférence nationale mettant en valeur le leadership d'Horizon en matière de soins aux patients

Chers collègues,

Comme bon nombre d'entre vous le savent sûrement, j'ai annoncé ma retraite lors de la réunion d'avril du Conseil d'administration du Réseau de santé Horizon. C'est avec plaisir que j'ai œuvré à titre de président-directeur général, poste que je continuerai à occuper jusqu'à ce que mon remplaçant soit trouvé.

Ensemble, nous avons établi un plan stratégique qui trace la voie à un Nouveau-Brunswick plus sain – et il est maintenant le temps de miser sur la dynamique favorable pour aller de l'avant avec ce plan! Il importe de continuer à le faire avancer pour que nous puissions offrir les meilleurs soins aux gens du Nouveau-Brunswick à l'échelle du Réseau de santé Horizon.

Nous avons récemment soumis au gouvernement notre *Plan régional de santé et d'affaires* à des fins d'approbation. Il s'agit d'un plan d'exploitation pour les trois prochaines années.

Nous réalisons que notre province a ses défis, raison pour laquelle nous travaillons à créer des façons nouvelles et novatrices de fournir des soins aux gens du Nouveau-Brunswick tout en assurant la qualité et la sécurité du patient. Qui plus est, nous pensons qu'il est important pour nous d'investir davantage dans nos collectivités et dans des soins complexes coûteux pour mieux satisfaire les futurs besoins de soins de santé de notre population vieillissante.

Pour mieux comprendre les besoins de notre population, nous allons continuer à travailler avec nos collectivités et d'autres parties intéressées par l'entremise de notre processus d'évaluation des besoins de la collectivité en matière de santé à mettre en œuvre une grande partie des recommandations soumises.

Les évaluations que nous avons déjà réalisées continuent de soulever de nombreux enjeux similaires, que ce soit dans les régions rurales ou urbaines. Les collectivités nous ont mentionné la nécessité d'avoir un accès amélioré aux soins de santé primaires, une meilleure santé mentale pour les jeunes, des services améliorés en matière de maladies chroniques et des améliorations au transport.

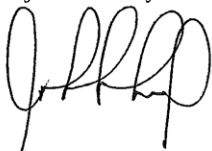
Nous avons beaucoup à faire et nous ne pourrions y arriver sans les soins exceptionnels que vous fournissez à *chaque personne, chaque jour*.

Pour que notre plan stratégique se réalise, nous serions heureux de travailler avec vous à trouver de meilleures façons de communiquer et de reconnaître le travail que vous effectuez tous les jours. Plus tard cette année, nous allons rendre public un nouveau programme de reconnaissance pour célébrer le travail exceptionnel que chacun d'entre vous effectue.

Ensemble, nous avons beaucoup de travail à faire pour continuer la mise en œuvre de notre plan stratégique et c'est avec plaisir que je vous ferai part de nos progrès dans l'atteinte de soins exceptionnels offerts à chaque personne, chaque jour.

Le président-directeur général

John McGarry



Réseau de santé Horizon



John McGarry  
Président-directeur général

## Mot de bienvenue de la rédactrice

Bienvenue au deuxième numéro du bulletin *Étoile d'Horizon*.

Les prochaines pages vous révéleront des histoires illustrant la façon dont vos collègues forgent des liens les uns avec les autres, avec d'autres personnes et avec des organisations de leurs collectivités pour fournir des soins exceptionnels à chaque personne, chaque jour.

Prenez par exemple le groupe de professionnels de santé mentale et de médecins de famille à Moncton. Ils ont joint leurs forces pour mieux servir les patients atteints d'anxiété et de dépression, et ils se pencheront sur le processus pour voir si leurs cabinets pourraient servir de modèle de soins dans tous les coins de la province et ailleurs.

Il y a aussi les équipes de santé mentale à Saint John et à Sussex qui ont aidé les policiers de la région à devenir mieux équipés pour composer avec des contrevenants aux prises avec des problèmes de santé mentale.

Vous pourrez également en apprendre davantage sur le travail continu des nos conseillers en expérience du patient et notre personnel d'Horizon qui tentent sans cesse de donner une voix à nos patients en vue de fournir des soins axés sur les patients et la famille.

N'oubliez pas de lire comment vous pouvez aider encore plus nos patients en sensibilisant les gens à notre campagne sur les rendez-vous manqués, ce qui en retour nous aidera à fournir des soins opportuns et de qualité à nos patients.

Le travail d'équipe – un élément clé de toutes les histoires – est au cœur de nos valeurs clés : **nous sommes des leaders, mais nous travaillons au sein d'une même équipe**. Nous aimerions apprendre comment vous, votre équipe, votre service de travail et votre établissement ouvrez la voie à de meilleurs soins de santé.

Enfin, je tiens à remercier tous ceux qui ont communiqué avec moi afin de me soumettre des articles pour *Star Extra*, la version blogue d'Étoile Horizon.

*Star Extra* est un blogue sur Skyline uniquement réservé aux employés. Il sert à transmettre des nouvelles et à soulever des activités auxquels participent des employés, des médecins, des bénévoles, des fondations, des auxiliaires et d'anciens étudiants. Il sera mis à jour plus souvent que la publication, soit deux fois par mois.

Si vous avez un article ou une photo à nous soumettre, mais que vous n'êtes pas certain où il pourrait être placé, n'hésitez pas à m'envoyer un courriel à [ÉtoileHorizon@HorizonNB.ca](mailto:ÉtoileHorizon@HorizonNB.ca).

Bonne lecture!



GinaBeth Roberts



## L'Hôpital de Moncton tient une cérémonie de reconnaissance spéciale avec le personnel en l'honneur d'une employée de longue date

Carron Weatherdon (McLeish) a travaillé à L'Hôpital de Moncton à titre de soutien administratif pendant plus de 25 ans.



Feue Carron Weatherdon (McLeish)

L'année dernière, elle a commencé « la bataille de sa vie », mais malheureusement, elle est décédée.

« Carron a passé la majeure partie de sa vie à travailler à l'hôpital, dit sa sœur cadette Maryann McLeish. Elle aimait sa vie au travail, ses collègues, ainsi que les patients et les familles qu'elle rencontrait et auxquels elle offrait ses services. Elle avait toujours le sourire aux lèvres et un mot gentil à dire aux gens qu'elle rencontrait et tous étaient d'avis qu'elle était une personne spéciale. »

Elle n'avait pas une grande famille, mentionne sa sœur, mais elle considérait ses collègues de l'hôpital comme sa famille. Ce fait a été évident pendant sa maladie, car de nombreuses personnes lui offraient « du soutien, des accolades, partageant des moments de joie et de peine; tout ce qui pouvait rendre sa journée plus facile à affronter. »

Carron était censée prendre sa retraite cette année, mais au début de 2016, elle savait bien qu'elle ne serait pas en mesure d'aller en mai aux activités de reconnaissance et de retraite d'Horizon.

Elle l'avait dit à sa sœur cadette et mentionné qu'elle avait déjà choisi sa bague pour ses 25 années de service.

Un matin, sa sœur a contacté Nancy Parker, la directrice générale

de l'hôpital, qui a travaillé avec le comité de reconnaissance à organiser une petite cérémonie de reconnaissance dans la salle de Carron à l'unité des soins palliatifs – juste neuf heures plus tard.

« Si elle ne pouvait se rendre à son activité, nous allions tout faire pour que cette activité se rende à elle », affirme M<sup>me</sup> Parker.

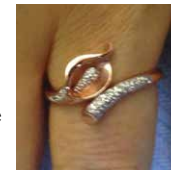
Carron a reçu une bague (que le Charm Diamonds Centre à la Place Champlain avait en stock dans sa taille), ainsi qu'un bouquet de tulipes mauves et jaunes (le mauve était sa couleur préférée). Par ailleurs, les membres d'équipe des services au sein desquels elle avait travaillé, par exemple le service d'urgence et d'imagerie médicale, ont évoqué des souvenirs du temps passé ensemble entre collègues.

Maryann McLeish a mentionné à quel point ce geste avait touché sa sœur et sa famille.

« Lorsque nous avons laissé la chambre, nous avons réalisé que nous avons tiré autant, sinon plus, de cette cérémonie que Carron parce que nous étions émus d'avoir eu l'occasion de témoigner notre affection à notre collègue », explique M<sup>me</sup> Parker.



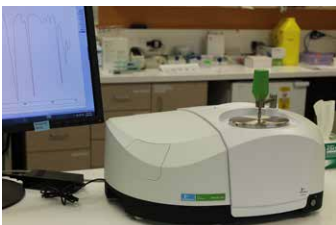
De gauche à droite : Nancy Parker, directrice générale, L'Hôpital de Moncton; Marilyn Babineau, gestionnaire, Mieux-être du personnel; Wanita MacEachern, adjointe administrative, Services d'apprentissage, et membre du comité de reconnaissance de Moncton et Trena Brown, infirmière gestionnaire, service d'urgence, ont organisé une cérémonie de reconnaissance spéciale en l'honneur de leur collègue Carron Weatherdon.



La bague que Carron avait choisie pour sa cérémonie de reconnaissance spéciale.

## Une nouvelle technologie au laboratoire de chimie du Chalmers fournit des résultats plus rapidement

Le personnel du laboratoire de biochimie de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers à Fredericton utilise dorénavant une méthode de «



L'appareil de spectroscopie infrarouge à transformée de Fourier (IRFTF)

norme d'or » pour réaliser l'analyse de calcul, un processus qui en fin de compte fournira des avantages autant pour les collègues que les patients d'Horizon.

Le laboratoire a récemment acquis un appareil de spectroscopie infrarouge à transformée de Fourier (IRFTF).

Par rapport à la méthode conventionnelle de chimie humide pour reconnaître des éléments

chimiques, l'appareil IRFTF détecte des structures minérales cristallines, ce qui permet d'obtenir de la meilleure information sur la composition de la pierre, affirme John Swanwick, superviseur en biochimie au Chalmers.

Les pierres dans le rein, la prostate, la vésicule biliaire et les glandes salivaires, par exemple, sont réduites en poudre et placées au-dessus d'un cristal de diamant. Un faisceau de lumière infrarouge est projeté sur le cristal, interagissant avec l'échantillon de poudre de pierre. Pendant cette interaction, la liaison moléculaire dans la pierre absorbe une partie de

la radiation, donnant lieu à un spectre d'émission unique.

Le laboratoire peut aider à déterminer la cause de la pierre en faisant un examen rigoureux de l'urine et des composantes de la pierre.

Le fait de reconnaître les composantes des pierres aide les médecins à décider du traitement subséquent de patients, explique M. Swanwick, car l'information ainsi recueillie est utilisée pour des interventions médicales et chirurgicales.

Ce type d'analyse nécessite moins d'échantillons que par le passé et

il est plus rapide que les anciennes technologies. Elle permet donc au laboratoire d'offrir des services à l'échelle de la province, y compris les installations d'Horizon et de Vitalité.

Le personnel du laboratoire tient à remercier les Auxiliaires de l'Hôpital Dr Everett Chalmers d'avoir financé ce projet, dont le coût s'est élevé à environ 24 500 \$.



De gauche à droite : Sheila Bartlett, gestionnaire administrative, Auxiliaires de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers; Gregory Shaw, directeur administratif, Programme de médecine de laboratoire, région de Fredericton et du Haut de la Vallée; Louise Corey, présidente, Auxiliaires de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers; John Swanwick, superviseur, division de biochimie, et Dr Yu Chen, médecin biochimiste et de laboratoire, derrière l'appareil de spectroscopie infrarouge à transformée de Fourier (IRFTF)



La gestionnaire administrative, Sheila Bartlett, et présidente, Louise Corey, Auxiliaires de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers, observent sur les lieux la façon dont l'appareil de spectroscopie infrarouge à transformée de Fourier (IRFTF) fonctionne grâce au superviseur de la division de biochimie John Swanwick.



Dr Yu Chen, John Swanwick et Louise Corey

## Prix provincial accordé à un directeur du Réseau de santé Horizon

Jeff Carter, directeur général, Immobilisations, environnement physique et infrastructure, s'est vu accorder le Prix des chapitres pour contribution remarquable du Collège canadien des leaders en santé (chapitre du Nouveau-Brunswick).

Employé d'Horizon (et de ses organisations d'origine) depuis 22 ans, Jeff mentionne que c'est « tout un honneur » que d'être reconnu par ses pairs et ses collègues à l'échelle de la province.

« Ils ont été nombreux à jouer pour moi un rôle de formateur et de mentor (et ils continuent à le faire) tout au long de ma carrière. C'est ce qui rend ce prix encore plus spécial, dit-il. Le fait d'être reconnu par un si grand nombre de professionnels de la santé, pour lesquels j'ai tellement de respect, constitue pour moi l'un des points saillants de ma carrière. »

D'après Jeff, ce prix démontre la

nécessité de redonner à la profession et aux pairs, ainsi qu'aux associations, aux collègues et aux conseils qui les réunissent.

« Il importe d'avoir un réseau solide de pairs et de collègues, tant au niveau local que national, car le domaine de l'administration des soins de santé évolue et représente un milieu extrêmement complexe, affirme-t-il. Nous devons chaque jour composer avec des priorités concurrentes et des ressources limitées dans un cadre où les attentes du public sont élevées et les demandes sur le système, plus fortes qu'elles ne l'ont été par le passé. »

« Aujourd'hui plus que jamais dans l'histoire du pays, la nécessité et le besoin d'avoir des dirigeants solides, compétents et engagés à l'égard des soins de santé sont flagrants », dit-il.

Le prix permet aux chapitres provinciaux du Collège de reconnaître une personne ou un membre d'une organisation pour avoir apporté une grande contribution à sa région. Parmi d'autres qualifications, les personnes dont la candidature est soumise doivent être membres depuis au moins trois ans et avoir fait preuve



Jeff Carter

d'exemplarité dans les programmes éducatifs, le recrutement de membre et d'autres domaines.

Jeff, qui est membre du Collège depuis 18 ans, en est à son deuxième mandat au sein du conseil national des administrateurs. Il est président actuel du comité d'audit et des finances du conseil et ancien président du comité de déontologie. Il a obtenu son titre de Certified Health Executive ou CHE (cadre agréé

en santé) peu après s'être joint au Collège.

À titre de titulaire du prix, Jeff a été reconnu lors de l'assemblée générale annuelle du Collège canadien des leaders en santé, au début de juin, et a fait l'objet de plusieurs articles et rubriques dans les médias.

Voulez-vous renseigner vos collègues sur les services que vous offrez aux patients et au personnel dans l'ensemble d'Horizon? Écrivez à [EtoileHorizon@HorizonNB.ca](mailto:EtoileHorizon@HorizonNB.ca).

## La Journée mondiale contre l'hépatite fait la lumière sur cette maladie courante et dangereuse

Article soumis par Angela Green, infirmière de la Santé publique, à Woodstock, et Penny Higdon, infirmière de la Santé publique, à Saint John

La Journée mondiale contre l'hépatite a lieu chaque année le 28 juillet.

Lors de cette journée, l'équipe de la Santé publique d'Horizon se joint aux groupes du monde entier pour sensibiliser davantage aux maladies hépatiques dangereuses, l'hépatite B et C.

Au total, 1 personne sur 12 dans le monde entier est infectée par l'une ou l'autre de ces maladies – au Canada, 600 000 en sont atteintes – et de nombreuses personnes ne le savent même pas.

Il se peut qu'elles ne ressentent aucun symptôme jusqu'à ce que le foie soit gravement atteint. Il s'agit d'infections chroniques virales à vie qui affectent des personnes de tous les milieux.

Bien que l'utilisation de drogues injectables soit considérée comme une activité à plus grand risque dans la transmission de l'hépatite, il existe d'autres façons dont les gens peuvent être exposés au virus. La transmission sexuelle et l'équipement

non stérile utilisé dans les salons de tatouage et de perçage ainsi que des procédures médicales posent différents degrés de risques. Même un fait aussi simple que de partager des articles d'hygiène personnelle, par exemple un rasoir, une brosse à dents et un coupe-ongles, peut présenter un risque.

D'importantes mesures de prévention sont de rigueur, par exemple porter un condom pendant les relations sexuelles, ne jamais partager des accessoires de consommation de drogue, couvrir les coupures et porter des gants pour nettoyer des souillures de sang.

Il est possible de prévenir la transmission d'hépatite A et B au moyen de vaccins. Un nouveau médicament a été mis sur le marché, Harvoni, lequel est un

nouveau traitement prometteur pour les personnes infectées par l'hépatite C. Les chances de rétablissement sont plus élevées si l'hépatite C est détectée et traitée rapidement.

L'hépatite C est le virus chronique à diffusion hémotogène le plus courant en Amérique du Nord et la principale raison de la greffe du foie au Canada et aux États-Unis. Les deux tiers des patients inscrits sur la liste d'attente d'une greffe mourront avant qu'un foie adéquat soit disponible. La maladie est cinq fois plus courante que le VIH en Amérique du Nord.

La campagne de la Journée mondiale contre l'hépatite a pour but de sensibiliser le public.



Penny Higdon



Angela Green

Les équipes de la Santé publique d'Horizon recommandent à tous de s'informer des facteurs de risque associés à l'hépatite B et C et de la nécessité de subir des tests s'ils pensent être infectés.

Pour en savoir davantage à ce sujet, communiquez avec votre professionnel de la santé ou votre bureau local de la Santé publique, ou consultez [whdcanadafra.org](http://whdcanadafra.org).



## JOURNÉE MONDIALE CONTRE L'HÉPATITE



Logo de la Journée mondiale contre l'hépatite de la World Hepatitis Alliance

## Livre sur les défis et les joies d'élever un enfant atteint d'embryopathie rubéolique



Marci McGrath



Edith McGrath

Pour une employée du Réseau de santé Horizon et sa famille, la rédaction d'un journal pendant 26 ans s'est transformée en un travail d'amour et en un moyen de promouvoir l'importance de l'immunisation.

Edith McGrath, adjointe administrative en médecine interne à l'Hôpital régional de Saint John, a récemment publié un livre sur les défis et les récompenses d'élever une fille « qui est née pour être différente ».

*Believing in Beth* (croire en Beth) raconte l'histoire de Beth McGrath, atteinte d'embryopathie rubéolique à la naissance. L'ouvrage offre des détails sur le courage, la force et la détermination des parents et de

### Ne prenez pas de risques : choisissez l'immunisation!

*Believing in Beth* est un joyau pour tous les parents, éducateurs, amis et nombreux professionnels qui travaillent avec des enfants et leur famille. L'ouvrage donnera lieu à des discussions et insistera sur la compassion. Par ailleurs, il constituera un outil d'information et un moyen de réaliser que nous sommes chanceux d'avoir des enfants qui nous poussent à nous adapter et à apprendre, et à voir le monde sous un autre angle. Enfin, le livre nous rappelle qu'il existe, entre les murs d'une maison en bordure de la mer, une famille qui a dû composer avec l'imprévu. C'est ainsi que les membres de cette famille ont connu une histoire et une sagesse axées sur la détermination et la croyance qu'ils pourraient revenir à la maison en toute sécurité.

Traduction libre d'un extrait de la préface du livre, écrit par Joan Skinner, enseignante à la retraite auprès des personnes sourdes et malentendantes.

Marci, sœur de Beth et coauteure. La ténacité dont ils ont fait preuve leur a permis de relever leurs défis, un à la fois, parce qu'ils croyaient en Beth.

« J'espère que notre histoire inspirera d'autres familles qui pourraient vivre une situation similaire, affirme Edith. La force dont vous avez besoin pour relever les défis est toujours là – vous n'avez qu'à savoir comment puiser en elle. »

Même avant d'apprendre que sa fille était atteinte d'embryopathie rubéolique, Edith avait planifié de consigner dans un journal les détails de sa première grossesse pour transmettre ses leçons et expériences à ses propres enfants lorsqu'ils attendraient eux aussi leur premier enfant.

« Quand nous avons appris la nouvelle renversante que notre petit bébé était atteint d'embryopathie rubéolique, nous avons dû composer avec de nombreux professionnels de la santé et essayer de comprendre la terminologie médicale, poursuit

Edith. J'ai vite commencé à écrire dans mon journal comme façon d'organiser mon monde et tout ce qui m'entoure, et d'acquérir des connaissances dont j'avais besoin pour pouvoir répondre aux exigences de la vie. »

Au début, elle pensait que ce serait mieux que quelqu'un d'autre écrive son histoire, mais elle a vite réalisé qu'elle devait communiquer sa perspective personnelle et émotionnelle à titre de mère.

Tout en réalisant sa maîtrise en éducation, Marci s'est rapidement jointe à la rédaction de l'histoire, une perspective qui n'est pas commune dans le domaine, selon Edith.

Edith espère que son livre servira de rappel que « l'immunisation touche tout le monde et qu'à l'avenir, nous devrions tous encourager l'immunisation pour éviter que d'autres parents aient à apprendre un diagnostic d'embryopathie rubéolique pour leur enfant. »

Elle dit que Beth a reçu des « soins

idéaux » de la part des médecins de l'Hôpital régional de Saint John, qui étaient « toujours prêts à répondre à son appel téléphonique », ainsi que des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des orthophonistes et des audiologistes.

Parce qu'elle a deux trous dans son cœur hypertrophié, Beth a également dû se rendre à des cliniques de cardiologie à l'hôpital où elle a été évaluée par des cardiologues du Centre de soins de santé IWK.

Pour acheter ce livre, consultez [believinginbeth.wix.com/believing-in-beth](http://believinginbeth.wix.com/believing-in-beth) ou cherchez « Edith McGrath Author » (Edith McGrath auteure) sur Facebook.



**Regardez qui brille**

*Believing in Beth*  
Couverture du livre

Voulez-vous renseigner vos collègues sur les services que vous offrez aux patients et au personnel dans l'ensemble d'Horizon? Écrivez à [EtoileHorizon@HorizonNB.ca](mailto:EtoileHorizon@HorizonNB.ca).

## Avantages pour les policiers et les collectivités d'une formation en santé mentale unique en son genre

Les employés d'Horizon jouent un rôle intégral à s'assurer que les agents de police sont équipés pour composer avec des situations associées à des personnes atteintes d'une maladie mentale.

Les policiers au Nouveau-Brunswick peuvent désormais suivre 40 heures en formation dans une équipe d'intervention en situation de crises auprès d'un gestionnaire d'infirmières et de coordinateurs cliniques en services de traitement des dépendances et de santé mentale. Cette formation d'une semaine comprend aussi des séances avec des experts du domaine juridique, des défenseurs des droits des consommateurs et de la famille ainsi que des agents de police aguerris.

Le besoin de formation – une première en son genre au Nouveau-Brunswick – a découlé d'une hausse d'appels à la police pour des situations associées à des personnes atteintes de problèmes de santé mentale ou de dépendance au cours de la dernière décennie, affirme Greg Zed, gestionnaire local des services de traitement des dépendances et de santé mentale à Sussex et principal spécialiste en services judiciaires pour la région de Saint John.

Il y a quelques années, Natasha Lemieux, une étudiante de la maîtrise en soins infirmiers médico-légaux de l'Université Brandon, au Manitoba, est entrée en contact avec Zed.

La formation a été créée aux États-Unis, mais a été modifiée pour répondre aux besoins des collectivités



Le Réseau de santé Horizon a récemment été reconnu pour sa formation au sein d'une équipe d'intervention en situation de crises. Personnes ayant reçu une plaque de reconnaissance, de gauche à droite : Greg Zed, gestionnaire local des services de traitement des dépendances et de santé mentale à Sussex et principal spécialiste en services judiciaires pour la région de Saint John; Stephen McIntyre, chef du corps de police régional de Kennebecasis; Jean Daigle, vice-président, Affaires communautaires; Natasha Lemieux, facilitatrice du cours; Sue Haley, directrice des Services de traitement des dépendances et de santé mentale pour la région de Saint John et Jeff Porter, inspecteur du corps de police régional de Kennebecasis.

locales. Pour sa part, M<sup>me</sup> Lemieux a conçu le plan de cours et créé le contenu des leçons avec l'aide de médecins et d'autres employés du Réseau de santé Horizon.

Le corps de police régional complet de Kennebecasis, les membres des services de police de Saint John, la force de police de Fredericton et le Centre correctionnel régional de Saint John ont été les premiers à suivre la formation.

Depuis la tenue de la formation initiale à l'automne, le corps de police de Kennebecasis a répondu à 30 appels liés à des cas de santé mentale. Ils l'ont

fait avec une meilleure connaissance des besoins de personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale.

« La formation a permis à nos policiers d'être mieux préparés à faire leur travail et à fournir un meilleur service au public, affirme l'inspecteur Jeff Porter. Nos agents de police peuvent désormais reconnaître les signes et symptômes de la maladie mentale et désamorcer efficacement des incidents de santé mentale. Par ailleurs, ils sont au courant des options de traitement dans la collectivité. »

Ce partenariat entre les policiers de première ligne et les fournisseurs de soins de première ligne a permis à chaque groupe d'être conscient du rôle des uns et des autres, donnant ainsi lieu à des mesures plus cohérentes en matière de soins de santé pour leurs collectivités.

« Le but consistait à améliorer les liens entre la police et la santé mentale pour qu'ils soient plus étroits », explique M. Zed.

« Nous avons d'excellents liens avec les professionnels de la santé de notre collectivité et nous nous efforçons de fournir les meilleurs soins possible aux gens atteints d'une maladie mentale », mentionne l'inspecteur Porter.

Le programme s'aligne aussi sur les efforts du Réseau de santé Horizon à faire participer davantage les parties prenantes du tribunal de la santé mentale du Nouveau-Brunswick. Cette entité judiciaire compose avec des contrevenants qui ont eu des problèmes de santé mentale et des démêlés avec la justice, et qui nécessitent le soutien de services de traitement des dépendances et de santé mentale.

Zed espère travailler avec le ministère de la Justice à reproduire le programme aux quatre coins de la province et à inciter d'autres corps de police à y prendre part.

## Les chiens de soutien offrent de l'amour inconditionnel aux patients de l'Hôpital régional de Saint John

Les professionnels de la santé du réseau Horizon prodiguent des soins exceptionnels, mais parfois, ce dont un patient a réellement besoin c'est d'un peu d'amour de la part d'un ami poilu du règne animal.

C'est exactement ce qui se produit, une fois par semaine, depuis trois ans, à l'unité psychiatrique de soins de courte durée aux malades hospitalisés de l'Hôpital régional de Saint John.

Dans le cadre du Programme de thérapie par les chiens d'Ambulance Saint-Jean, Sophie, un bouvier bernois, et ses maîtres, Don et Joan Fillmore, rendent visite aux patients de l'unité. La sœur de Sophie, Amy, participait également aux visites, mais une blessure l'empêche parfois de se joindre au groupe.

Nicole Gillies, une thérapeute récréologue, travaille sur l'étage depuis un an (auparavant, elle a travaillé au Pavillon des anciens combattants de Ridgewood, durant 17 années).

« Les bénéfices thérapeutiques de la zoothérapie hebdomadaire avec Sophie ont été spectaculaires pour les patients de notre unité », affirme Mme Gillies. La mission de la récréologie consiste à aider les patients à atteindre l'indépendance lors des loisirs, une santé optimale

et une bonne qualité de vie. La zoothérapie avec Sophie permet nettement de réussir dans tous ces aspects. »

Chaque fois que Sophie rend visite à Mme Gillies, elle se présente à l'infirmière responsable afin de connaître les patients qui peuvent participer au Programme (pour des raisons de sécurité ou pour éviter les risques d'évasion de certains patients). Certains participent parce qu'ils aiment les chiens, tandis que d'autres voient cette visite comme une occasion de surmonter leur peur des chiens.

« Sophie est si gentille, et sa présence convient parfaitement à toute personne qui essaie de surmonter sa peur des chiens ou ses problèmes de confiance envers ces animaux », dit Mme Gillies.

Sophie, qui porte un foulard autour du cou afin que les gens sachent qu'elle fait partie du Programme, laisse les patients la gratter, la flatter, la tenir, l'embrasser et lui parler.

L'interaction entre le chien et les patients dépasse parfois les attentes du personnel. En prime, elle demeure un sujet de discussion, autant pour les patients que pour le personnel, après son départ.

« On remarque une confiance muette qui s'installe immédiatement entre le chien et les patients », rapporte Mme Gillies. Le chien ne juge pas. »

Sophie réussit même à ressentir que certains patients passent une mauvaise journée et retourne le soir, de son plein gré, durant le programme de groupe.

La zoothérapie encourage les patients



Des bénévoles d'Ambulance Saint-Jean, Joan et Don Fillmore, en compagnie de leur chienne de thérapie, Sophie, et de la patiente Stacey Cormier

à changer leur état d'esprit, car ils dirigent leur attention sur le chien et non sur leurs sources personnelles de stress.

La zoothérapie permet également aux patients de réduire leur niveau de stress, d'augmenter leur estime de soi, de retrouver une humeur plus agréable et d'améliorer leurs compétences en communication. Ces aspects sont extrêmement importants au sein de cette unité, car les patients y sont reçus pour le trouble de stress post-traumatique, l'autisme, la dépression, l'anxiété et d'autres troubles psychiatriques complexes.

Durant des conversations avec ses collègues, Mme Gillies a constaté comment cette activité a profondément touché un patient en particulier.

« Nous soignons un patient très solitaire, qui refuse habituellement de participer aux programmes de groupe, mais il a toutefois accepté de participer au groupe de zoothérapie », dit-elle. Le comportement du patient s'est grandement amélioré. Le visage du patient s'illuminait lorsque le chien apparaissait. Le patient se souvenait des chiens qu'il avait eus et il parlait directement au chien. Lors de son retour à l'unité, le patient continuait de mentionner le chien durant plusieurs jours après son départ. »

L'Hôpital a réussi à accéder au Programme grâce au lien que les ressources bénévoles ont établi avec l'Ambulance Saint-Jean.

Laura Brewer, la coordonnatrice du Programme de zoothérapie canine

d'Ambulance Saint-Jean, nous apprend que le Programme a été créé en Ontario, en 1992, et est arrivé au Nouveau-Brunswick en 1999.

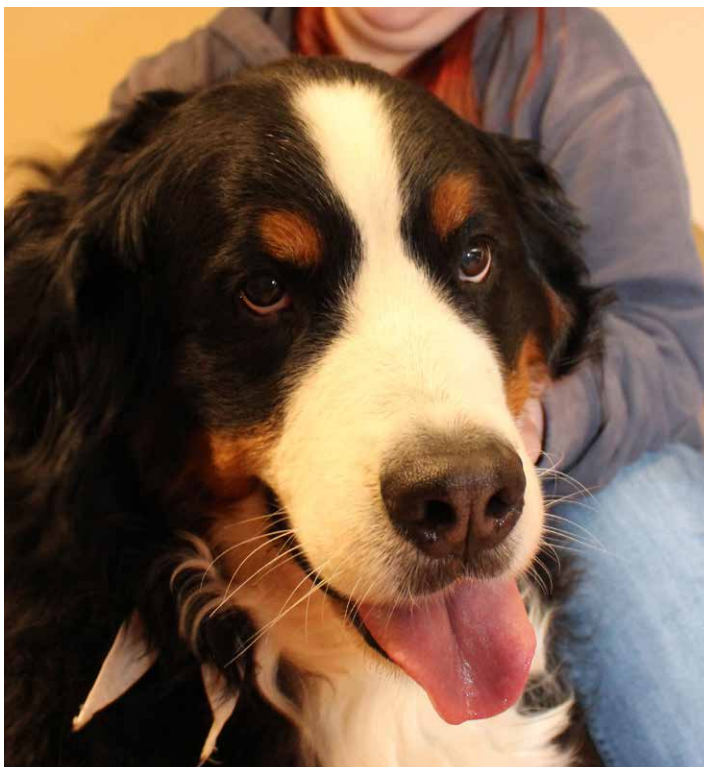
Dans la province, on compte 98 équipes de visite en service. Ces équipes se rendent dans environ 55 établissements, comme des hôpitaux, des maisons de retraite ou des écoles. Les visites ont lieu deux fois par semaine, une fois par semaine (la majorité) ou toutes les deux semaines.

Une équipe rend visite, en moyenne, à 12 patients ou résidents, ainsi qu'à 6 membres du personnel.

Mme Brewer et Mme Gillies s'entendent pour dire que le fait de recevoir « de l'amour inconditionnel de la part d'un ami du règne animal » durant environ une heure par semaine procure bien des avantages.

« Les effets que les visites des chiens de thérapie ont sur les résidents sont incroyables », affirme-t-elle. C'est tout à fait impressionnant de voir les expressions de joie des gens lorsque le chien entre dans la pièce. Les chiens n'ont pas un effet positif seulement sur les résidents, mais également sur les membres de la famille. Je dis souvent que c'est un cercle très plaisant à joindre. »

Elle constate également les avantages que cette activité procure aux maîtres des chiens. Ces personnes font don de leur temps, deviennent des bénévoles au sein de leur collectivité et réussissent à mettre un peu de soleil dans la vie d'autres personnes.



Sophie avec une patient





Une photo de groupe de tous les bénéficiaires du financement de MindCare, y compris l'équipe de Moncton

## Des intervenants en santé mentale et des cabinets de médecins s'unissent pour fournir des soins opportuns aux patients

Tout récemment, une équipe de professionnels de soins de santé mentale à Moncton a obtenu une importante subvention pour un projet de recherche qui permettra aux patients d'avoir un accès opportun à des services de santé mentale.

Les médecins de famille, D<sup>r</sup> Tom Laughlin et D<sup>r</sup> Jody Enright; le physiatre, D<sup>r</sup> Dinesh Bhalla; le gestionnaire des services de soins de santé mentale pour adultes dans la collectivité à Moncton, Bernie Goguen; la gestionnaire intérimaire des programmes des Services de santé mentale et de traitement des dépendances, Kathleen Buchanan, et la directrice des Services de santé mentale et de traitement des dépendances, Jill LeBlanc-Farquharson, font partie d'une équipe qui a reçu 125 000 \$ de MindCare Nouveau-Brunswick, un comité de la Fondation de l'Hôpital régional de Saint John appuyant les initiatives de santé mentale.

Dans le cadre du projet, 12 médecins de famille de 4 différents cabinets travailleront avec des professionnels de santé mentale aguerris dans le domaine de la thérapie cognitivo-comportementale au cours de la prochaine année. Les médecins pourront ainsi mieux appuyer les

patients atteints d'une dépression ou d'une anxiété légère à modérée dans leur bureau.

D<sup>r</sup> Laughlin et D<sup>r</sup> Enright, qui participent tous deux à la recherche, sont d'avis qu'ils passent de 30 à 40 % de leur temps au bureau à aider des patients atteints d'un trouble de santé mentale.

Si ces patients étaient aiguillés à un service de santé mentale, ils attendraient probablement plus longtemps que la moyenne parce que la gravité de leurs symptômes varie de légère à modérée. Par ailleurs, ils ne peuvent avoir accès à un spécialiste de la thérapie cognitivo-comportementale et une fois qu'ils réussissent à en voir un, il est fort possible que leurs symptômes aient empiré.

« En les aidant à voir un thérapeute rapidement, nous espérons qu'il sera possible de prévenir non seulement la souffrance personnelle qui accompagne la maladie mentale, mais aussi la perte de temps au travail, la pression sur les familles et d'autres éléments plus mesurables », affirme D<sup>r</sup> Enright.

Les médecins disent que certains patients sont plus à l'aise de consulter leur médecin de famille plutôt que d'aller à une clinique de santé mentale, comme en témoignent les taux de rendez-vous manqués en santé mentale, ce qui est rare pour un cabinet de docteurs.

Le partenariat bénéficiera aux patients qui consultent un médecin de famille pour des besoins en santé mentale et fournira de l'information aux docteurs, les aidant ainsi à améliorer la façon dont ils fournissent

des traitements à ces patients.

« À mesure que nous apprenons les principes de la thérapie cognitivo-comportementale, nous (les médecins de famille) pourrions gérer un plus grand nombre de patients ayant des besoins en santé mentale moins pressants et nos partenaires (psychiatres) pourront s'occuper de patients à besoins plus pressants grâce à de l'aide et à des discussions de part et d'autre », explique D<sup>r</sup> Laughlin.

Depuis 15 ans, il partage son cabinet avec un psychiatre qui travaille avec lui, une demi-journée par semaine, et a déjà constaté les avantages du partenariat. Il dit que ce modèle de soins pourrait changer la donne dans la réforme des soins de santé primaire, laquelle permettrait aux patients de voir le bon professionnel de la santé, au bon moment et pour la bonne raison.

Pendant un an, le clinicien travaillera en rotation dans quatre cabinets par semaine.

Au total, 150 patients participeront à l'étude. La moitié d'entre eux, soit 75, suivront 12 séances de thérapie cognitivo-comportementale dans un cabinet de médecin de famille. Le groupe de contrôle de 75 patients recevra les soins habituels (auprès de leur médecin, ce qui pourrait inclure l'aiguillage à des spécialistes en santé mentale).

Un étudiant au niveau de doctorat sera également associé au projet,



à titre de responsable non biaisé de la collecte de données, pour faire un suivi des données, par exemple la gravité des symptômes, la progression et le rétablissement, la satisfaction des patients et des médecins, les visites au service d'urgence, et les taux de rechute.

Ce projet « transformationnel » présentera aussi des avantages à la communauté et aidera à combler les lacunes en matière de communication entre les membres de l'équipe de soins de santé mentale et les médecins de famille.

Le groupe espère que le modèle de soins pourra englober Moncton, le Nouveau-Brunswick et le Canada.

Le Réseau de santé Horizon recevra aussi la somme de 100 000 \$ de MindCare pour éduquer les psychiatres, surtout dans la région de Saint John.

## Prix nationaux décernés à des urgentologues

Pour une troisième année consécutive, des chercheurs d'Horizon, notamment une étudiante et un résident en médecine, ont décroché des prix nationaux.

L'Association canadienne des médecins d'urgence (ACMU) a récemment annoncé les lauréats de ses prix pour 2016, qui comprenaient des membres du programme de recherche en médecine d'urgence de l'Hôpital régional de Saint John.

Nicole Beckett, une étudiante en médecine à Dalhousie Medicine New Brunswick a remporté le prix du meilleur projet de recherche des étudiants en médecine. Pour ce dernier, elle s'est penchée sur le rôle combiné de l'échographie et de l'électrocardiographie dans la prévision des résultats de réanimation lors d'un arrêt cardiaque.

« C'est tout un honneur pour moi que de voir ma recherche reconnue à un si haut niveau, et ce, au début de ma carrière en médecine, affirme M<sup>me</sup> Beckett. En raison du temps et des efforts que j'ai investis dans ce projet, j'ai acquis une très grande appréciation de l'échographe au point d'intervention en médecine d'urgence. »

« Ce domaine de recherche est utile pour les patients en arrêt cardiaque et susceptible d'aider les médecins

à reconnaître les patients qui pourraient bénéficier d'autres efforts de réanimation. Le tout serait fait dans le but de fournir les meilleurs soins possible à tous les patients du service d'urgence », conclut-elle. M<sup>me</sup> Beckett a ajouté qu'elle tenait à remercier ses superviseurs et son équipe de recherche, soit D<sup>r</sup> Paul Atkinson, D<sup>r</sup> David Lewis et Jacqueline Fraser, pour leur « soutien inébranlable ».

D<sup>r</sup> Kyle McGivery, résident en médecine d'urgence, a reçu un prix de recherche national destiné aux résidents pour son travail sur le diagnostic précoce d'insuffisance cardiaque aiguë au service d'urgence.

Il dit être fier que son projet soit reconnu, ainsi que tout le travail sans relâche qu'il y a accordé.

« Cet honneur met en valeur encore une fois la réussite de notre programme de recherche ici, à Saint John, qui continue à se faire reconnaître à l'échelle du Canada, affirme-t-il. Dans le cadre de notre étude actuelle (une méta-analyse), nous trouvons les raisons d'utiliser l'échographie au chevet du patient pour poser un diagnostic rapide et exact d'insuffisance cardiaque en décompensation aiguë au service d'urgence. »

« Bref, lorsque l'échographie est utilisée, le patient peut recevoir un traitement plus tôt et plus approprié, lequel a auparavant été lié à des résultats améliorés. Il s'agit d'un test diagnostique très pratique qui peut servir à la fois dans les petits et les grands hôpitaux, et ainsi avoir une incidence sur une grande diversité de patients. »

Figurent parmi les anciens lauréats du prix : l'étudiant en médecine de Dalhousie, Colin Rouse, dont le travail avait consisté à comparer les résultats de patients victimes

d'un traumatisme dans différents systèmes au Canada Atlantique et D<sup>r</sup> Paul Atkinson, président du comité de recherche en médecine d'urgence de Dalhousie et directeur du site du programme de recherche en médecine d'urgence, à Saint John. Ce professionnel de la santé avait été reconnu pour avoir examiné le rôle de l'échographie dans la réanimation dans des cas de maladie grave.

D<sup>r</sup> David Lewis, directeur du programme d'échographie, D<sup>r</sup> James French, président du comité de recherche du Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick, et Jacqueline Fraser, coordinatrice de la recherche, sont également les principaux membres d'équipe pour ces projets.

Les intervenants du programme de recherche en médecine d'urgence continuent de travailler avec des partenaires locaux à examiner les différentes façons dont la science et l'innovation peuvent améliorer les soins aux patients qui se présentent aux services d'urgence et aux centres de soins urgents à l'échelle du Nouveau-Brunswick et du Canada.



D<sup>r</sup> Kyle McGivery



Nicole Beckett, étudiante en médecine



D<sup>r</sup> Paul Atkinson et Jackie Fraser



Colin Rouse, Robin Clouston et Jefferson Hayre

## Prix nationaux pour des pharmaciens d'Horizon

Deux pharmaciens de Moncton ont récemment été reconnus à l'échelle nationale pour le travail qu'ils effectuent dans leur domaine.

Diane Brideau-Laughlin a été l'une de trois pharmaciens seulement à se voir accorder le statut de boursière de la Société canadienne des pharmaciens d'hôpitaux (SCPH) lors de la conférence de cette année sur la profession.

Ce statut est une reconnaissance par les pairs « d'un service notable et soutenu et de l'excellence de l'exercice de la pharmacie dans un milieu de soins de santé organisé. »

Douglas Doucette, gestionnaire régional en pharmacie clinique, a été le cotitulaire du prix des pratiques optimales en pharmacothérapie. Cette reconnaissance met en valeur un projet ou un programme dans un hôpital ou un réseau de soins de santé qui assure la promotion

des pratiques optimales en matière d'ordonnances et comprend la mesure de résultats.

Le projet de Douglas, intitulé *Development of Clinical Pharmacy Key Performance Indicators for Hospital Pharmacists Using a Modified Delphi Approach* (mise sur pied d'indicateurs de rendement clés en pharmacie clinique à l'intention des pharmaciens utilisant la méthode Delphi modifiée) a été réalisé au Réseau universitaire de santé. Il avait pour but de créer des indicateurs de qualité axés sur des données factuelles pour améliorer les soins aux patients et faire avancer la profession de la pharmacie.

Un groupe national composé de pharmaciens d'hôpitaux et d'autres parties intéressées a réussi à concevoir huit indicateurs de rendement clés d'activités réalisés par des pharmaciens d'hôpitaux. Dans le cadre de ce travail, on continue à instaurer ces indicateurs dans les provinces et les territoires du Canada, notamment le Réseau de santé Horizon.

Il s'agit d'un prix commandité par Pfizer Canada Inc. dans le cadre d'un plus grand groupe de chercheurs (15 au total) d'établissements de soins de santé au Canada.



Photo de Diane Brideau-Laughlin et de Douglas Doucette avec leur prix

## Pour les femmes Melanson, les sciences infirmières, c'est une histoire de famille...

Des triplettes de 25 ans, leur mère, leur grand-mère et leur arrière-grand-mère (donc, quatre générations) sont, ou ont été, des infirmières à L'Hôpital de Moncton.

Nous les avons rencontrées pour une séance rapide de questions-réponses pendant laquelle elles ont parlé des hauts et des bas de la profession, et du travail qu'elles font en collaboration avec leur mère et leurs sœurs.

### Dites-nous votre nom, votre poste et votre nombre d'années d'activité à l'Hôpital de Moncton.

**Joyce (Myles) Robart** : infirmière dans la salle d'opération, poste à temps plein, de septembre 1961 à janvier 1962; infirmière occasionnelle jusqu'en septembre 1971.

**Vickie (Robart) Melanson** : j'ai fréquenté l'école infirmière AJM. J'ai été embauchée en novembre 1983 et accepté un poste à temps plein comme infirmière immatriculée à l'étage des soins neurologiques intensifs en avril 1984 et j'y suis depuis.

**Jessica Melanson** : j'ai fini mes études en décembre et je travaille auprès d'Horizon au 4100 à titre d'infirmière immatriculée depuis cinq mois.

**Sarah Melanson** : j'occupe le poste d'infirmière immatriculée au 4400 (réadaptation) et je travaille auprès d'Horizon depuis deux ans.

**Erin Melanson** : je suis infirmière immatriculée à l'unité des soins neurologiques intensifs et je travaille pour Horizon depuis trois ans.

### Pourquoi avez-vous choisi d'être infirmière? Est-ce que le fait que votre mère et vos sœurs aient choisi cette profession vous a incité aussi à le faire?

**Joyce** : ma mère, Pearl (Smith) Myles, travaillait dans le domaine de la gériatrie à L'Hôpital de Moncton jusqu'à ce qu'elle eut des problèmes de santé. Elle aimait ce qu'elle faisait et je voulais être comme elle et sa sœur, qui travaillait dans le domaine

de la pédiatrie à l'hôpital.

**Vickie** : maman et grand-maman étaient toutes deux infirmières et c'était ce que j'avais vu dans ma vie.

**Jessica** : je me suis orientée vers la kinésiologie avec l'intention de faire de la physiothérapie. À mi-chemin dans mon programme de baccalauréat, j'ai décidé que la physiothérapie n'était pas pour moi. Je voulais plutôt évoluer dans le domaine des soins de santé. J'avais adoré le placement études-travail que j'avais fait à l'école secondaire en sciences infirmières, raison pour laquelle j'y pensais souvent. J'ai constaté combien mes sœurs et ma mère aimaient leur travail, ce qui je pense a influencé ma décision de façon positive.

**Sarah** : en douzième année, je me souviens d'avoir pensé à des carrières qui m'intéressaient et je ne connaissais vraiment que les sciences infirmières. Il n'y avait rien d'autre qui m'attirait ou qui éveillait mon intérêt. Le fait d'aller à l'université avec ma sœur (ma confidente) a sans doute facilité mon choix de carrière.

**Erin** : j'ai toujours aimé travailler avec les gens et aider d'autres personnes. Il ne fait aucun doute que ma mère m'a influencée. J'ai été en mesure de constater son influence sur les autres, ce qui était encourageant pour moi. Quand certaines personnes ont essayé de me dissuader d'aller à l'école des sciences infirmières, elle m'a vraiment appuyée.

### Travaillez-vous parfois des quarts de travail ensemble? Comment les choses se déroulent-elles dans ce cas?

**Vickie** : oui, il arrive parfois que je travaille avec Erin, puisqu'elle est dans la même unité, mais je dois avouer que c'est un peu bizarre. Jess et Sarah travaillent dans d'autres domaines, donc il se peut que nous soyons dans le même édifice en même temps, mais nous ne faisons que nous croiser.

**Jessica** : j'ai travaillé avec Sarah alors que j'ai fait mon orientation

en réadaptation et j'ai beaucoup aimé mon expérience! J'adore travailler avec elle. Maman et Erin travaillent ensemble à l'UNSI et j'aime travailler de l'autre côté de l'étage lorsqu'elles y sont. Je peux alors leur poser des questions si l'occasion se présente et je peux aller les voir.

**Sarah** : nous travaillons les mêmes quarts, mais je ne suis pas sur le même étage que le reste de la famille. J'aime bien aussi voir des visages connus quand je suis à l'hôpital!

**Erin** : oui, c'est bien drôle. Par contre, ce n'est pas du tout bizarre pour moi. Nous travaillons bien ensemble et nous donnons les unes et les autres l'espace nécessaire. C'est bien d'avoir quelqu'un autour de soi sur lequel on peut compter. Lorsque la journée est difficile, je suis toujours contente d'avoir maman toujours, peu importe où je me trouve.

### Quel est l'aspect de votre travail que vous préférez à L'Hôpital de Moncton?

**Vickie** : tout dépend de la journée. J'aime les patients, les familles, les collègues.

**Jessica** : le personnel. J'aime le fait que les employés sont accueillis et qu'ils ont accepté de me transmettre leurs connaissances et de m'aider quand j'en étais à l'étape d'apprentissage!

**Sarah** : ce que j'aime le plus est de revoir les patients qui viennent nous rendre visite à l'unité de réadaptation après avoir été très malades et de constater les importants progrès qu'ils font à la maison.

**Erin** : j'ai toujours aimé la neurologie parce que c'est le domaine dans lequel j'ai grandi... l'aspect de réadaptation est ce qui m'a incitée d'aller dans cette direction. Les gens arrivent à l'hôpital dans le pire état et vous les voyez s'améliorer – la plupart du temps. Dans les autres services, c'est plutôt le contraire : les gens arrivent en bonne santé et leur état se détériore. Je suis en mesure de voir les gens redevenir autonomes.



### Que diriez-vous à une personne qui aimerait faire une carrière d'infirmière?

**Joyce** : je suis heureuse d'avoir choisi cette profession et très fière de ma fille et de mes trois petites-filles en raison de la grande compassion qu'elles démontrent.

**Vickie** : c'est un excellent choix de carrière la plupart du temps. Certaines journées sont plus stressantes, mais d'autres sont enrichissantes.

**Jessica** : c'est une carrière qui m'apporte tellement! Si vous êtes le genre de personne qui aime travailler avec les gens et en équipe, et que vous voulez offrir vos services et aider, le domaine des sciences infirmières est tout indiqué!

**Sarah** : voici mon message aux gens qui souhaitent faire une carrière en sciences infirmières : il n'est jamais trop tard pour commencer. Il n'y aura pas une journée ennuyante, car les journées diffèrent toutes les unes des autres.

**Erin** : c'est une expérience incroyable! Par contre, il y a des journées difficiles, croyez-moi. Cependant, les bonnes journées l'emportent de loin sur les mauvaises. Vous établissez non seulement des liens avec le client, mais aussi avec sa famille entière. Personne n'aime être à l'hôpital... donc si les infirmières (ou toute autre personne qui participe aux soins des patients) peuvent ensoleiller la journée d'une autre personne, ça en vaut la peine.

*Note de la rédactrice : certaines questions ont été modifiées pour raccourcir ou clarifier les propos recueillis.*

## Un don aide les anciens combattants à vivre de façon plus autonome

Grâce aux Auxiliaires de l'Hôpital Dr Everett Chalmers, la routine quotidienne à l'Unité des soins pour anciens combattants, à Fredericton, est maintenant facilitée, plus agréable, digne et même un peu plus sécuritaire.

Les auxiliaires ont donné des fonds pour l'achat d'une nouvelle douche adaptée aux fauteuils roulants à l'unité de Priestman, ainsi que d'une baignoire à massage hydrosonique et d'une plateforme élévatrice pour l'unité de Regent.

La grande douche offre suffisamment d'espace pour permettre aux résidents et aux travailleurs de soins de santé de se déplacer librement. Grâce à des caractéristiques de sécurité, par exemple des sièges abaissables

et le plancher chauffant, les résidents sont en mesure d'être plus indépendants. La douche peut être séparée en sections, offrant aux résidents la possibilité de prendre une douche en privé tout en ayant de l'aide à leur portée.

Avant la tenue des rénovations, les résidents qui vivaient dans l'unité de Regent n'avaient pas accès à une baignoire pleine immersion. Maintenant, ils peuvent s'allonger dans la baignoire et profiter des bienfaits thérapeutiques du massage hydrosonique. En raison de la nouvelle plateforme élévatrice, les résidents y ont accès, peu importe leur problème de mobilité.

Le personnel comme les résidents sont très reconnaissants aux Auxiliaires de l'Hôpital Dr Everett Chalmers pour leur aide.



Le 3 mai, des membres des Auxiliaires de l'Hôpital Dr Everett Chalmers Inc. ont été invités à assister à l'inauguration, qui a eu lieu à l'Unité des soins pour anciens combattants. Sur la photo : Andrea Stierle-MacNeill, directrice administrative de l'Unité et Louise Corey, présidente des Auxiliaires.

## Les conseillers en évaluation de l'expérience des patients mettent ces derniers à l'avant-plan des soins de santé

Du lavage des mains aux services alimentaires, les conseillers en évaluation de l'expérience des patients ont une profonde connaissance des soins de santé au Nouveau-Brunswick.

Ces huit conseillers aux expériences, perspectives et situations géographiques variées rencontrent régulièrement le personnel du Réseau de santé Horizon pour recueillir leurs commentaires au sujet des nouveaux programmes et des nouvelles politiques et pratiques qui touchent les soins et les services aux patients et pour leur communiquer les préoccupations du public.

« Nous sommes tous devenus conseillers parce que des choses difficiles nous étaient arrivées, soit personnellement ou à des membres de notre famille, ou les deux », explique Penny Ericson, coprésidente. Nous ne voulons pas nous plaindre, mais plutôt améliorer la situation. »

Récemment, l'équipe a fait la tournée des services alimentaires de l'Hôpital régional de Saint John. Constatant que chaque cuisine et que chaque

espace de services alimentaires est différent, les conseillers ont pris conscience des défis associés à une politique universelle.

Mme Ericson ajoute qu'ils ont aussi discuté de ce que les patients devraient manger à l'hôpital.

Pour certains, il est important que les patients aient un régime adapté à leurs problèmes de santé, tandis que d'autres croient que le plus important, à l'hôpital, est tout simplement de se nourrir. Le coût élevé des fruits et des légumes frais est aussi un facteur à ne pas négliger.

Selon les membres, les changements de régime alimentaire doivent se poursuivre en dehors de l'hôpital, ce qui peut être fait grâce à des rencontres avec des diététistes ou des nutritionnistes.

Pour comprendre pleinement ce que



Des conseillers en expérience du patient et le personnel visitent la cuisine de l'Hôpital régional de Saint John

vivent les patients, les conseillers ont mangé le même repas qu'eux, avec option de menu pour diabétiques.

Ils ont longuement discuté des services alimentaires entre eux et avec le public, et cette discussion se poursuivra jusqu'à ce qu'ils formulent des recommandations à l'intention du Réseau de santé Horizon.

Il s'agit d'ailleurs d'une tâche annuelle : ils rédigent tous les ans une liste de préoccupations et de solutions possibles et informent le personnel des aspects des soins aux patients qui donnent de bons résultats.

Mme Ericson remarque aussi que les conseillers sont très heureux de voir que les politiques d'anti-tabagisme du Réseau sont mises en place dans tous les hôpitaux.

Ils sont également satisfaits des mesures de sensibilisation d'Horizon en matière de lavage des mains, puisque c'est un sujet dont « tout le monde parle ».

Selon les conseillers, ces mesures pourraient encore plus porter fruit si les salles d'urgence et autres salles d'attentes étaient dotées d'écrans diffusant des messages informatifs au lieu des nouvelles de la journée ou d'autres programmes.

Le conseil continue de travailler sur l'une des plus grandes préoccupations des patients, soit la difficulté d'identifier les patients qui ne souhaitent pas être ranimés lorsque ces derniers ne sont pas dans leur chambre.

Les conseillers ont noté que si ces patients portaient un bracelet vert, par exemple, les employés autres que l'équipe personnelle de soins de santé les reconnaîtraient plus facilement.

Ce n'est qu'un exemple des préoccupations que d'anciens patients et des patients actuels ont formulées au conseil.

« Malheureusement, les membres de la communauté sont beaucoup plus à l'aise de s'adresser à nous

plutôt qu'à un employé de l'hôpital quand ils ont des inquiétudes, explique Mme Ericson. Ils ont peur d'être perçus comme des gens qui se plaignent tout le temps, ou ils craignent que le personnel réagisse en s'occupant mal d'eux. »

Pourtant, selon M<sup>me</sup> Ericson, les patients sont heureux de savoir que certaines situations ont changé grâce aux commentaires du public.

Le personnel du Réseau de santé Horizon a immédiatement réagi quand, en plein hiver, on leur a formulé une plainte au sujet d'un moteur défectueux dans les portes automatiques de la salle d'urgence de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers. Des moteurs supplémentaires ont été installés pour prévenir de futurs problèmes.

« Ce genre d'histoire est important pour la communauté. Les gens aiment savoir que leurs plaintes suscitent des changements », affirme M<sup>me</sup> Ericson.

M<sup>me</sup> Ericson et les autres conseillers en évaluation de l'expérience des patients sont « véritablement reconnaissants de tout le travail qui s'effectue pour améliorer la qualité des soins » dans les établissements du Réseau de santé Horizon. Ils espèrent que le personnel continuera à leur communiquer des idées et situations qui gagneraient à être examinées du point de vue des patients.

### Une note de remerciement de la part d'une mère reconnaissant des soins offerts par Horizon

À l'attention des employés du laboratoire de l'Hôpital régional de Saint John :

Tout récemment, nous avons appris le diagnostic de leucémie de mon fils, qui est en train de subir un traitement actif au Service d'oncologie de l'Hôpital régional de Saint John. Durant les moments où je pense à son diagnostic et à son traitement, ce qui me revient constamment à l'esprit est le rôle que votre service a joué sur ces deux plans.

La journée où nous sommes allés à 8 h 15 à votre établissement pour des prises de sang, une personne a procédé au prélèvement et envoyé le tout à votre laboratoire. En raison de la justesse de l'interprétation, de l'évaluation et de l'opinion du médecin au sujet des résultats anormaux de mon fils, ce dernier a pu bénéficier d'une attention médicale rapide.

Je me suis demandé comment on se sent quand on analyse le sang de quelqu'un et que l'on sait que la vie de cette personne ne sera plus jamais la même. Chaque jour, vous effectuez discrètement vos tâches et vous ne voyez jamais les gens qui sont touchés par votre travail, et pourtant vous jouez un rôle plus qu'essentiel dans la vie des patients.

À mesure que le temps avance, votre laboratoire continue à jouer un rôle important dans le séjour de mon fils à l'hôpital. Des prises de sang, des produits sanguins et des prélèvements (urine, selles et crachats) font constamment l'objet de tests et fournissent à l'équipe médicale ce dont elle a exactement besoin pour traiter mon fils de la meilleure façon qui soit.

Je tiens à vous remercier et à vous dire que votre rôle est valorisé et important. Je veux vous dire que votre attention aux détails améliore vraiment la vie des patients — surtout celle de mon fils.

Le travail que vous faites pour les patients dans les coulisses importe, et vous aussi, vous jouez un rôle dans la prestation de soins efficaces aux patients de l'hôpital.

Je vous remercie de tout mon cœur,  
Une employée d'Horizon et une mère reconnaissante

### Conseillers en évaluation de l'expérience des patients (en date du \_\_ mai 2016)

Penny Ericson – Fredericton, coprésidente

Jane Claxton-Oldfield - Sackville

Marie Innes - Upper River Valley

Gail McLaughlin - Saint Andrews

Faustina (Tena) McLellan, I.I. - Simonds

Kevin Standing - Saint John

Karen Storey - Moncton

Russell Whitney - Miramichi

## Une bénévole dévouée offre un don musical à l'hôpital

Wendy Rea, une bénévole qui œuvre à l'Hôpital du Haut de la Vallée depuis que ce dernier a ouvert les portes en 2007, a récemment fait don du piano familial à l'hôpital.

L'instrument est un merveilleux ajout à la chapelle, où il est possible d'en entendre les merveilleux sons.

Elle a fait ce don à la mémoire de son mari, Neville Rea, qui est décédé en juillet.

C'est grâce à la musique que le couple s'était rencontré – Neville jouait du violon et avait trouvé Wendy pour l'accompagner au piano.

Grâce à des membres de la collectivité qui ont fait don de leur temps et de leurs services, il a été possible de déplacer le piano à l'intérieur de deux heures et de l'accorder gratuitement.

Wendy Rea devant le piano qu'elle a donné à l'Hôpital du Haut de la Vallée



# Horizon dans le rétroviseur

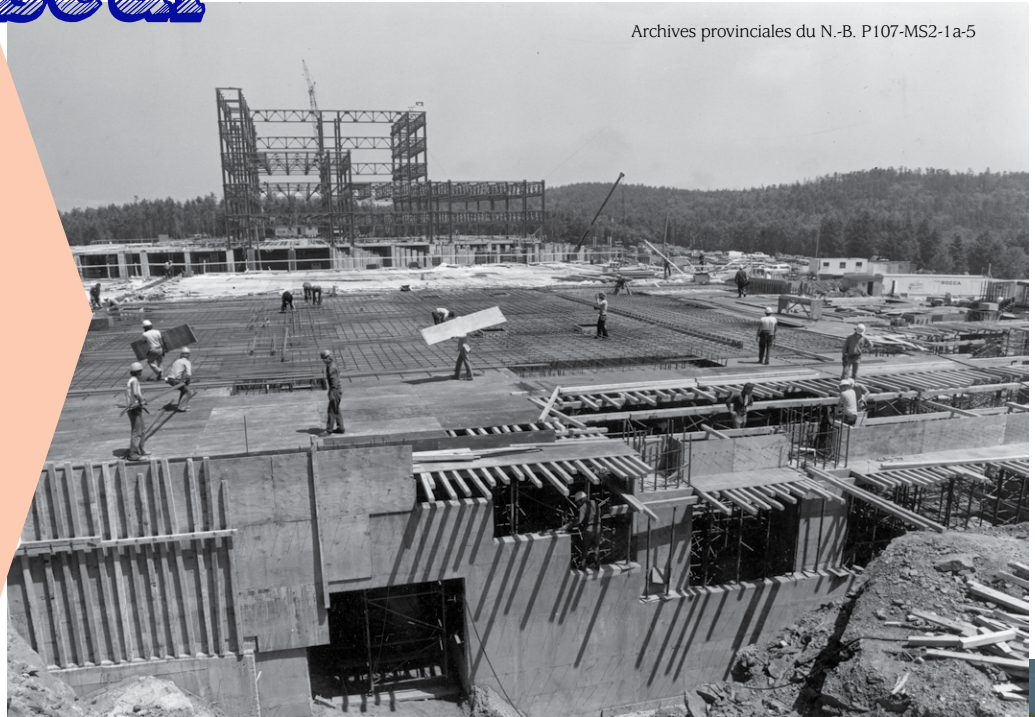
## AUTREFOIS :

Construction de l'Hôpital régional de Saint John, le 28 juin 1976

Le président-directeur général d'Horizon, John McGarry, fut l'un des premiers occupants de l'hôpital.

« Cette photo et cet horodateur illustrent la grande envergure du projet, dit-il au sujet de la photo du passé. L'hôpital n'a ouvert les portes que six ans et quatre mois plus tard, soit en octobre 1982. En raison d'un incendie dans l'ancien hôpital, j'ai occupé le premier bureau du nouveau site (en compagnie de notre équipe des finances) en juin 1982.

La photo est l'une d'une série que les gens du ministère des Services de construction en santé ont prises de l'hôpital, d'août 1975 à juillet 1976.



13

## MAINTENANT :

L'Hôpital régional de Saint John.



## Investissez-vous dans notre campagne de sensibilisation sur les rendez-vous manqués

Il y a deux ans, la campagne de sensibilisation sur les rendez-vous manqués du Réseau de santé Horizon a permis de réduire le nombre de rendez-vous manqués dans des établissements de santé à Fredericton.

Nous espérons miser sur la réussite de cette campagne et avons besoin de votre aide!

En 2013, les statistiques ont révélé qu'il y avait un grand nombre de rendez-vous manqués, ce qui touche la capacité du Réseau de santé Horizon à fournir des soins opportuns et de qualité à ses patients.

Afin d'aborder ce problème, le Réseau de santé Horizon a lancé une campagne multimédia pour rappeler aux patients l'importance d'aller à leur rendez-vous grâce à un simple concept : **allez à votre rendez-vous ou appelez pour annuler et en fixer un autre.**

Les résultats de la campagne ont été très positifs, comme en témoigne la réduction de 50 % du nombre de rendez-vous manqués dans la région de Fredericton. Ce succès se reflète dans les améliorations quotidiennes au débit de travail et à la productivité des employés, et dans la hausse des efficacités et des soins globaux aux patients.

Au cours des prochaines semaines, vous pouvez vous attendre à voir les publicités de la campagne à l'échelle de la province, que ce soit à la télévision, sur les téléviseurs de Tim Hortons et lors des publicités avant programme de Cineplex.

Restez à l'affût des affiches qui seront distribuées aux cliniques et aux hôpitaux, et de la couverture médiatique dans les médias sociaux sur les pages Twitter et Facebook.



## Qu'est ce que VOUS pouvez faire pour nous aider?

Utilisez l'information et les produits de la campagne sur les **rendez-vous manqués**, y compris les affiches, pour rappeler à vos patients de l'incidence des rendez-vous manqués.

Assurez-vous de faciliter les choses pour les patients en offrant un service qui permet d'annuler un rendez-vous, ou d'en fixer un autre, et fournissez cette information lorsque le patient prend son rendez-vous.

Pour obtenir des détails, consultez la page de rendez-vous manqués sur Skyline.



## Les patients sont d'avis que le nouveau processus d'inscription donne de bons résultats

Une enquête récente révèle que les patients aiment le nouveau processus d'inscription et les nouvelles heures d'ouverture de la Clinique de prélèvement sanguin de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers. Ce nouveau processus améliore les déplacements des patients et réduit les temps d'attente des rendez-vous fixés dans un hall d'entrée où un grand nombre de patients attendaient pour bénéficier d'un service.

Depuis avril 2015, les Services professionnels du Réseau de santé Horizon ont réduit le temps d'inscription des patients de 25 à 30 minutes, en moyenne. Les patients attendent maintenant de 28 à 32 minutes, ce qui illustre notre détermination à offrir des soins axés sur les patients et la famille.

## « Avez-vous remarqué une amélioration? »

Des patients ont récemment pris part à une enquête, laquelle avait pour but de déterminer s'ils étaient satisfaits du nouveau processus d'inscription et des nouvelles heures d'ouverture. Il s'agissait d'un court sondage ne contenant que quelques questions pour assurer un bon taux de participation.

Pendant une période de deux semaines, soit du 1er au 12 février, les patients ont rempli 761 sondages. Les membres du personnel du Réseau de santé Horizon les ont aidés à remplir ces enquêtes, ce qui a été fait sur un iPad à la sortie de la clinique. Des copies papier étaient également disponibles.

En général, les répondants étaient satisfaits des services de la clinique et 77 % ont remarqué des améliorations dans la durée d'inscription depuis avril de l'année dernière. Le taux de satisfaction se situait à environ 9 sur une échelle de 10, indiquant que les patients étaient très satisfaits. Des



101 commentaires obtenus, la plupart étaient positifs et constructifs.

## Avantages de l'engagement communautaire

Les groupes de réflexion qui comprenaient des membres du personnel, des médecins et des bénévoles, ainsi que des patients et des représentants de la communauté, se sont réunis en 2015. Ils ont discuté du nouveau processus d'inscription et des nouvelles heures d'ouverture de la Clinique de prélèvement sanguin et de la meilleure façon de communiquer ces changements. Grâce aux commentaires

reçus, on a pu créer des outils de communication, notamment des affiches, des dépliants, des lettres au cabinet de médecins, des communiqués d'intérêt public, et des gazouillis et messages sur les médias sociaux.

Le Réseau de santé Horizon tient à remercier les employés de la Clinique de prélèvement sanguin pour leur contribution à cette initiative d'amélioration du processus d'inscription.

« Je pense que le nouveau système est beaucoup plus rapide. Merci! »

« Je n'aime pas passer des prises de sang. Le personnel était très réconfortant et gentil. »

« Continuez votre bon travail. »

- Extraits des commentaires reçus



Lors d'une activité de reconnaissance, les membres de l'équipe de la Clinique de prélèvement sanguin de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers ainsi que ceux du Service de l'amélioration de la qualité et des processus et du Service des communications du Réseau de santé Horizon ont été applaudis pour les efforts qu'ils ont déployés dans le cadre de ce projet. Le vice-président des Services professionnels, Gary Foley, était également présent.



## Nouvelle trousse de sensibilisation aux commotions à l'intention des professionnels de la santé

Les commotions suscitent un intérêt grandissant de la part des principaux médias, en raison de la publicité entourant les récentes expériences des athlètes professionnels bien connus.

Les dirigeants du Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick ont créé une trousse de sensibilisation aux commotions qui est destinée aux professionnels de la santé et qui comprend les recherches les plus factuelles au sujet de l'évaluation, du traitement et du suivi des commotions.

La trousse de sensibilisation aux commotions a été conçue grâce à la collaboration d'une équipe multidisciplinaire de professionnels de la santé

Une commotion est une lésion cérébrale qui peut être causée par un coup qui est porté à la tête, au visage ou au cou, ou par un coup qui est porté au corps et qui cause un mouvement brusque de la tête. Selon les données de 2014 du Registre des traumatismes du Nouveau-Brunswick, les cinq causes principales des commotions dans la province sont les suivantes :

- Chutes**
- Sports**
- Collisions avec un objet**
- Collisions automobiles**
- Agressions**

chevonnés du Nouveau-Brunswick. L'objectif de la trousse consiste à fournir des renseignements factuels sur l'évaluation et la gestion des commotions.

La trousse pour les professionnels de la santé comprend des ressources comme un guide de poche sur les commotions, une liste de contrôle des

symptômes après une commotion, et une liste des cliniques de commotion de la province. La trousse comprend également des ressources pour le public, comme des lignes directrices sur les commotions pour les parents, et des lignes directrices sur le retour au jeu à la suite d'une commotion.

On recommande fortement à toute personne qui peut avoir subi une commotion de consulter, dès que possible, un professionnel de la santé spécialisé, indépendamment de la cause de la commotion.

Des exemplaires papier de la trousse ont été postés à certains groupes de professionnels de la santé. Il est également possible de télécharger la trousse complète, gratuitement, sur le site Web du Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick, [NBTrauma.ca](http://NBTrauma.ca), à la section « Nouveautés ».

À propos du Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick

Le Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick est un partenariat officiel entre le Réseau de santé Horizon, le Réseau de santé Vitalité, Ambulance Nouveau-Brunswick et le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick. Il a été créé dans le but d'assurer une direction et une coordination provinciales de la prévention des blessures, des soins cliniques, de l'éducation et de la recherche en matière de blessures graves et importantes, au Nouveau-Brunswick.



## Campagne publique pour inciter les patients à utiliser les services de santé de façon judicieuse

Dans de nombreux hôpitaux, trop de patients visitent les salles d'urgence, dès qu'ils se sentent légèrement malades, alors qu'ils devraient recevoir des soins de la part des établissements ou des professionnels de la santé de leur collectivité.

Une nouvelle campagne de sensibilisation du public vise à aider nos patients à prendre des décisions mieux éclairées quant aux établissements de santé qu'ils choisissent de visiter pour faire soigner leurs maladies.

Ce sont les infirmières du service de triage à L'Hôpital de Moncton qui ont insisté sur la nécessité de mener cette campagne; elle sera lancée au début de juillet et sera possiblement menée dans d'autres salles d'urgence, à l'avenir.

Les infirmières du triage informeront les patients classés aux niveaux 4 ou 5 au sujet des services de santé appropriés offerts au sein de la collectivité. Si les patients acceptent, les infirmières leur fixeront des rendez-vous chez les médecins de famille ou les orienteront vers des cliniques d'urgence ou sans rendez-vous.



Lors d'un récent sondage, on a posé des questions à presque 300 patients de la salle d'attente, lors de leur visite à L'Hôpital de Moncton.

Le sondage a permis de découvrir les aspects suivants au sujet de la plupart des patients :

- Ils ne savaient pas comment et où obtenir des soins primaires au sein de la collectivité.
- Ils n'avaient pas de médecin de famille, mais ne connaissaient pas l'existence d'Accès Patient NB.
- Ils n'avaient pas essayé de communiquer avec leurs médecins de famille, car ils croyaient qu'il était impossible d'obtenir des soins assez rapidement.
- Ils n'étaient pas au courant des services qu'offrent les professionnels paramédicaux, comme les pharmaciens et les physiothérapeutes.
- Ils étaient prêts à attendre, même s'ils étaient conscients que leurs symptômes n'étaient pas urgents.

Ainsi, la campagne fera connaître au public les services de santé communautaires, comme Tél-Soins, les cliniques d'urgence ou sans rendez-vous, les pharmaciens et les physiothérapeutes et Accès Patient NB.

En fin de compte, on espère que la campagne réussira à changer le comportement des personnes qui se rendent à l'urgence et à améliorer la communication entre le personnel des soins de courte durée et les partenaires communautaires.



## Conférence nationale mettant en valeur le leadership d'Horizon en matière de soins aux patients

Les 7 et 8 novembre, le Réseau de santé Horizon organisera sa conférence nationale inaugurale centrée sur le patient et la famille, **Expérience**, à Moncton, au Delta Beauséjour.

Des chefs de file et décisionnaires internationaux, nationaux et régionaux du domaine des soins de santé feront des présentations qui traiteront de l'innovation dans les pratiques de soins de santé axés sur le patient et la famille. Ils toucheront aux thèmes suivants :

- L'établissement d'une culture axée sur le patient et la famille
- La qualité et la sécurité
- Les décisions au sujet des soins de santé dans le cadre de l'engagement envers le patient et la famille
- L'expérience du patient (service à la clientèle)
- Les séances confrencières seront offertes dans les deux langues officielles grâce à des services d'interprétation simultanée commandités par le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick.

Professeur Sir Liam Donaldson, un champion reconnu à l'échelle internationale des questions de sécurité du patient et de santé publique, sera le conférencier principal. Il est actuellement un envoyé de la sécurité des patients auprès de l'Organisation mondiale de la santé. Figurent parmi d'autres conférenciers : Dr Ward Flemons; Dr Joshua Tupper; Liz Crocker; Michelina Mancuso; Dr Camille Haddad; Dawn Haddad, infirmière immatriculée et Vincent Dumez.

« Nous acceptons les inscriptions à la conférence depuis deux mois et avons déjà de nombreux inscrits », affirme Margaret Melanson, vice-présidente, Services de qualité et de soins centrés sur le patient et présidente du comité directeur de la conférence Expérience.

« C'est avec plaisir que nous accueillerons les participants à cette conférence qui favorisera un dialogue passionnant parmi les chefs de file et les participants, nous incitant à aller de l'avant dans nos efforts pour offrir des soins exceptionnels à chaque personne, chaque jour. »

Il est possible de soumettre des résumés et des présentations d'affiche par l'entremise du site Web de la conférence Expérience jusqu'au 17 juillet.

Pour obtenir des renseignements, lire les notices biographiques de nos conférenciers ou s'inscrire, consulter [pccexperience.ca/fr/](http://pccexperience.ca/fr/).

Ensemble, nous pouvons susciter une amélioration continue et être à la tête de soins exceptionnels axés sur le patient.

# Passsst.

# He, vous! Oui, vous.

**Qu'en dites-vous de ces valeurs?**  
**Vous savez de quoi je parle.**

Celles que nous nous sommes tous engagés à appliquer dans le cadre de nos tâches quotidiennes pour fournir des soins exceptionnels à chaque personne, chaque jour.

Celles qui nous ont aidés à fournir du soutien à nos membres d'équipe, à nos patients et à leur famille, et à tous qui franchissent le seuil d'un établissement d'Horizon.

Engageons-nous à appliquer ces valeurs en tant qu'équipe, au sein d'Un Horizon.

## **Notre charte d'engagement aux valeurs d'Horizon**

**NOUS FAISONS PREUVE D'EMPATHIE,  
DE COMPASSION ET DE RESPECT.**

Nous traitons les autres de la même façon que nous voudrions être traités.

**NOUS VISIONS L'EXCELLENCE.**

Nous travaillons de façon à refléter notre détermination à fournir un service et des soins exceptionnels aux clients.

**NOUS SOMMES TOUS DES LEADERS, MAIS NOUS TRAVAILLONS AU SEIN D'UNE  
MÊME ÉQUIPE.**

Nous prenons la responsabilité et l'initiative de nous appuyer les uns et les autres pour atteindre les objectifs d'Horizon.

**NOUS AGISSONS DE FAÇON INTÈGRE  
ET RESPONSABLE.**

Nous gardons nos promesses et nous tenons nos engagements. .

**J'applique ces valeurs.  
Et vous?**

