



## Les nombreux avantages de l'art-thérapie

À l'Hôpital Mont-Sinaï, l'**art-thérapie** fait partie intégrante des services de soins de santé depuis 14 ans. L'art-thérapeute **Lenka Lustman** offre cette forme spécialisée de soins aux patients respiratoires du 2<sup>e</sup> étage en les encourageant à se servir de diverses formes d'art pour exprimer leurs pensées et leurs émotions.

« L'art-thérapie est une approche psychothérapeutique qui utilise l'art comme catalyseur pour aider les patients à régler les mêmes types de problèmes que ceux qu'ils régleraient dans le cadre de thérapies verbales conventionnelles », selon M<sup>me</sup> Lustman, qui est entrée au service de l'Hôpital il y a cinq ans. « Le patient peut choisir diverses approches, telles que la peinture, le dessin, le collage ou la sculpture. Les œuvres d'art qu'il produit peuvent refléter un large éventail d'émotions, telles que la tristesse, la colère, la peur ou la solitude, et l'interaction verbale peut commencer avant, pendant ou après la séance artistique, ou parfois même jamais – parce que l'art en soi est une forme de communication. »

La proportion d'activité artistique par rapport à la conversation, et la façon précise dont les deux formes de communication se combinent en vue d'obtenir un effet thérapeutique varient selon les besoins du patient et sa situation actuelle.

Aucune habileté artistique particulière n'est nécessaire pour profiter pleinement de l'art-thérapie. Le processus créatif et l'œuvre d'art sont envisagés du point de vue de leur importance thérapeutique plutôt que de leur mérite artistique. M<sup>me</sup> Lustman sert de guide et de facilitatrice, aidant les patients à exprimer leur créativité unique puis à « traduire » cette créativité en auto-exploration et introspection.

Les buts principaux de l'art-thérapie en soins respiratoires sont les suivants : réduire le stress et l'anxiété; régler des problèmes personnels; surmonter des peurs; offrir une perspective différente sur la situation personnelle; obtenir des connaissances intuitives et devenir plus réceptif à l'information. Grâce à ces avantages, l'art-thérapie est devenue un volet

important du programme de réadaptation de l'Hôpital, permettant aux patients de mieux répondre à la physiothérapie et à d'autres traitements.

« La majeure partie des séances d'art-thérapie sont offertes sur une base individuelle » indique M<sup>me</sup> Lustman. « Nous avons aussi lancé des séances de groupe où les patients travaillent individuellement tout en ayant la possibilité d'interagir avec les autres participants. Un aspect social se développe souvent et les patients ont vraiment hâte à ces séances. »



L'art-thérapie offre beaucoup d'avantages importants : ■ il renforce la créativité, aidant le patient à effectuer un changement positif, y compris la croissance personnelle, la guérison, les connaissances intuitives et la résolution de problèmes; ■ l'art peut être une passerelle vers l'inconscient qui révèle souvent des préoccupations, des conflits et des problèmes sous-jacents qu'il est ensuite possible d'aborder dans le cadre d'une thérapie; ■ l'art sert de registre révélateur de l'évolution thérapeutique du patient et il peut être utile de l'examiner à des moments clés durant tout le traitement; ■ l'art-thérapie aide à favoriser l'auto-expression par la communication verbale et visuelle; ■ les patients participent à une expérience qui peut être passionnante et agréable; ■ l'activité créatrice peut amoindrir le stress et les pensées négatives et accroître la confiance, la concentration et les sentiments positifs, ce qui peut aisément se répercuter sur d'autres aspects de la vie.

Les art-thérapeutes sont formés pour combiner les principes et les pratiques des arts visuels et de la psychologie dans une même démarche interdisciplinaire cohérente. Ils ont une compréhension profonde de la riche interaction entre l'art et la psychothérapie.

Jusqu'à cette année, la maîtrise en thérapies des arts créatifs de l'Université Concordia était le seul programme de formation professionnelle de niveau maîtrise en art-thérapie offert au Canada. Cette année, l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT) a lancé le premier programme de maîtrise en art-thérapie offert en français en Amérique du Nord.

# Nouvelles de l'agrément

La prochaine tournée des visiteurs d'**Agrément Canada** se déroulera du 2 au 6 décembre 2012.

L'agrément est « un processus dont les organisations de services de santé se servent pour évaluer et améliorer la qualité de leurs services »; il permet de reconnaître que les services d'une organisation respectent des normes de qualité nationales. Au Québec, en vertu de la loi, chaque établissement doit faire agréer les services de santé et les services sociaux qu'il offre par un organisme d'agrément reconnu.

Le processus d'agrément, qui doit être effectué tous les quatre ans, comporte les étapes suivantes :

- une **auto-évaluation** en trois parties, fondée sur des normes, des questionnaires et des indicateurs de qualité des soins;
- les résultats de l'auto-évaluation, présentés dans un document intitulé **plan performance qualité**;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'un **plan d'action**, y compris la présentation à Agrément Canada de preuves des mesures qui ont été prises;
- Une **visite d'agrément** qui inclut des rencontres avec des dirigeants et des partenaires, l'évaluation des processus établissant les priorités, la conformité aux normes au moyen de l'examen de documents, de rencontres individuelles et de groupes, et de tournées ou de visites d'unités et de services. Pendant la visite, les visiteurs recourent à une méthode appelée *traçage* pour suivre soit le cheminement d'un patient de l'admission au congé soit un processus choisi, du début à la fin;
- un **rapport d'agrément** qui présente les résultats de la visite d'agrément, y compris des recommandations en vue d'une amélioration;
- la décision relative à l'**attribution de l'agrément**;
- l'établissement et la mise en œuvre de **mesures de suivi** pour appliquer les recommandations figurant dans le rapport, y compris la preuve des mesures qui ont été prises.

Durant tout le processus, l'accent est mis sur les principaux points suivants :

- l'amélioration de la qualité;
- la gestion des risques;
- la sécurité;
- l'éthique.

Au Mont-Sinaï, nous disposons des **équipes d'agrément** suivantes :

- **gouvernance** (conseil d'administration);
- **direction** (gestionnaires);
- **gestion des médicaments** (pharmaciens, médecins, infirmières et infirmières auxiliaires);
- **la prévention et le contrôle des infections** (membres du comité de prévention des infections);

- **soins prolongés** (l'équipe multidisciplinaire représentant les services de soins prolongés aux 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> étages);
- **réadaptation** (l'équipe multidisciplinaire qui fournit des soins respiratoires au 2<sup>e</sup> étage);
- **soins palliatifs et soins en fin de vie** (l'équipe des soins palliatifs);
- **soins ambulatoires** (l'équipe de la clinique externe).

Toutes les équipes se rencontrent depuis le dernier agrément en décembre 2009, pour mettre en œuvre des mesures de suivi et identifier les points à améliorer et y travailler. Les chefs d'équipe ont présenté nos résultats relatifs à certains indicateurs, notamment les infections et le processus de réconciliation des médicaments ainsi qu'un certain nombre d'indicateurs supplémentaires pour l'équipe de soins palliatifs. En juin et en juillet, les membres des équipes ont rempli les questionnaires d'auto-évaluation.

Également en juin et juillet, les membres du conseil d'administration ont rempli le questionnaire relatif au fonctionnement de la gouvernance et le personnel a rempli le questionnaire PULSE sur la satisfaction au travail et celui sur la culture de sécurité des patients. Agrément Canada établit des nombres minimums de membres du personnel qui doivent remplir ces deux instruments et nous sommes heureux de signaler que ces chiffres ont été atteints. Merci à tous les membres d'équipe et du personnel qui ont répondu aux questionnaires et instruments ainsi qu'aux chefs d'équipe qui ont présenté diligemment les données relatives aux indicateurs. Félicitations à MM. **Jeffrey Cessford** et **Philippe Deschênes**, les membres du personnel qui ont gagné les deux prix en espèces offerts comme incitatifs pour remplir les instruments.

Agrément Canada a compilé les résultats des questionnaires et des indicateurs et nous les a présenté en juillet dans le plan d'amélioration de la qualité. Dans tous les domaines, les résultats se sont beaucoup améliorés par rapport à la dernière visite, non seulement pour le nombre de signaux indicateurs, mais aussi pour leur niveau de couleur. Toutefois, chaque équipe doit encore travailler à améliorer plusieurs points avant la visite de décembre 2012, et, de ce fait, toutes les équipes se réunissent régulièrement et travaillent activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de plans d'amélioration.

Durant l'année menant à la visite de décembre 2012, de l'information sur les activités d'agrément sera transmise verbalement et par écrit. Il est demandé à tous les membres du personnel d'assister aux séances d'information et aux rencontres et de lire l'information qui est diffusée. Nous vous encourageons tous à participer aux activités concernant la qualité, la sécurité, la gestion des risques et l'agrément.

## Des professionnels en soins de santé visitent le Mont-Sinaï

Le 1<sup>er</sup> décembre 2011, dix-huit professionnels de six hôpitaux de la région de Montréal ont visité le Mont-Sinaï dans le cadre d'une tournée et d'une présentation de nos services. Les hôpitaux représentés étaient l'Hôpital Notre-Dame, l'Hôtel-Dieu de Montréal, l'Hôpital St-Luc, l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (y compris le Service des soins à domicile), le Centre hospitalier Anna-Laberge et le Centre hospitalier Le Gardeur.

La visite, guidée par des travailleuses sociales, des inhalothérapeutes, des physiothérapeutes et des infirmières, a été organisée par la secrétaire aux admissions **Annie Erenyi**,

qui a des contacts fréquents avec ces professionnels lorsqu'elle organise l'admission de patients au Mont-Sinaï.

D'autres membres du personnel ont participé à cette visite : **Maria Stathatos**, chef du programme de soins respiratoires; la travailleuse sociale **Alana Myerson**; **Laurent Cohen**, chef adjoint des archives médicales et des admissions; **Colette Henry**, infirmière en chef adjointe, 2<sup>e</sup> étage; la D<sup>re</sup> **Suzanne Levitz**, le D<sup>r</sup> **Michael Rotaple** et le D<sup>r</sup> **Norman Wolkove**.

Les professionnels ont fait de nombreux commentaires positifs au sujet de leur visite et indiqué qu'ils étaient très impressionnés par nos installations et les membres du personnel et qu'ils ont été très heureux de visiter l'hôpital vers lequel beaucoup de leurs patients sont dirigés.

**Christiane Bazinet**, infirmière en suivi au Centre Hospitalier Anna Laberge à Chateauguay, a écrit : « Pouvoir visiter vos installations, comprendre comment se déroule le séjour des patients et d'avoir répondu à nos questions vont faire de nous de meilleurs informateurs pour notre clientèle. Mais encore plus, avoir pu mettre un visage à cette voix avec qui je communique depuis plusieurs années fut vraiment super. Encore une fois merci beaucoup et quel bel accueil! »



## Vaccin antigrippal annuel : mythes et réalité

La grippe saisonnière est une maladie grave – elle peut même être fatale dans certains cas. Heureusement, vous pouvez éviter de l'attraper en vous faisant vacciner.

Il existe de nombreuses rumeurs au sujet de la grippe saisonnière et du vaccin antigrippal. Démystifions certains des mythes les plus courants :

« La grippe n'est qu'un mauvais rhume. »

Chaque année au Québec, **50 000 personnes** sont hospitalisées à la suite de complications attribuables à la grippe, telles que la pneumonie. La grippe tue plus de Québécois que le cancer du sein et autant que le diabète; c'est la sixième principale cause de décès aux États-Unis. Si vous avez de la fièvre, un mal de tête, des douleurs musculaires et êtes extrêmement fatigué, il se peut que vous ayez la grippe. Ces symptômes accompagnent rarement un rhume ordinaire, qui se caractérise habituelle-

ment par de la congestion nasale ou un écoulement nasal, des éternuements et un mal de gorge – symptômes qui accompagnent rarement la grippe saisonnière.

« Je suis en santé; mon système immunitaire est fort et je n'ai jamais attrapé la grippe. Le vaccin antigrippal n'est destiné qu'aux personnes âgées et malades. » **La grippe saisonnière est une maladie très contagieuse.** Si vous êtes en bonne santé, il se peut que vous puissiez la combattre; toutefois, il est possible aussi que vous transmettiez le virus à vos patients, aux membres âgés de votre parenté ou à vos jeunes enfants, qui sont tous exposés à un risque plus élevé de subir des complications. Une seule personne malade peut facilement contaminer deux ou trois personnes vulnérables.

Suite à la page 4

# Faire le saut vers la formation LEAP

« *Les soins dispensés au patient doivent viser l'intégralité de sa personne.* »

Le personnel du Service des soins palliatifs et des autres services de l'Hôpital Mont-Sinaï recevra de la formation supplémentaire dans le cadre d'un cours spécial qui sera offert au cours des prochains mois.

Durant la formation **LEAP** (*Learning Essential Approaches to Palliative and End of Life Care*, ou « Apprendre les approches essentielles en soins palliatifs et soins de fin de vie »), les membres de notre personnel découvriront des approches nouvelles et éprouvées en matière de soins palliatifs dont nos patients profiteront.

Le cours complet a été élaboré, mis à l'essai et peaufiné au cours des neuf dernières années par un réseau pancanadien de chefs de file et de praticiens du milieu universitaire possédant des compétences de pointe dans la prestation des soins palliatifs.

Ce cours est obligatoire pour tout le personnel du troisième étage, mais il sera aussi offert au personnel qui travaille à d'autres étages. Une première session d'automne est terminée et des sessions d'hiver et de printemps sont en planification.

« Il s'agit d'une activité qui développe l'esprit d'équipe », affirme **Judith Marchessault**, chef d'unité au troisième étage. « Nous remarquons

que le personnel s'ouvre et discute de sujets et de questions qui servent de catalyseurs pour discuter et élaborer davantage. »

M<sup>me</sup> Marchessault et le D<sup>re</sup> **Golda Tradounsky**, chef des soins palliatifs, dirigent les séances, qui couvrent un large éventail de sujets appuyés par une excellente série d'aides visuelles. « Notre but à long terme est d'offrir cette formation aux professionnels de nos partenaires dans la communauté, tels que le CSSS Cavendish et d'autres organisations de soins de santé », affirme le D<sup>re</sup> Tradounsky.

« Entre-temps, nous aimerions que toutes les personnes qui entre en contact avec nos patients en soins palliatifs puisse bénéficier de ce cours extraordinaire; cela inclut le personnel des services diététiques ainsi que le personnel d'entretien et les autres membres du personnel de soutien. »

Les sujets abordés dans le cadre du cours sont axés sur une vision globale de la souffrance du patient qui intègre les symptômes physiques, la douleur, la détresse psychologique, l'anxiété sociale, la détresse financière ainsi que la souffrance spirituelle et culturelle.

Certains des sujets précis dont on traite durant la formation LEAP

incluent : les diverses phases en soins palliatifs; ce que veulent les patients qui reçoivent des soins palliatifs; les problèmes gastro-intestinaux et la gestion du manque d'appétit; l'évaluation et la gestion de la douleur; les problèmes respiratoires; la dépression, l'anxiété et la souffrance; le counseling de soutien; le maintien de la dignité; la peine et le deuil; le délire; la sédation; les derniers jours et les dernières heures; les avantages du travail en équipe dans le domaine des soins palliatifs.

Les participants sont invités à partager leurs expériences de soins des patients en phase terminale et les sentiments qu'ils ont éprouvés au moment du décès d'un patient.

On peut apprendre des leçons précieuses du célèbre auteur Léon Tolstoï, qui a écrit : « Le docteur disait que les souffrances physiques [du patient] étaient terribles, et il disait vrai; mais pire encore étaient ses souffrances morales qui le torturaient par dessus tout. »

Et, au cours d'un exposé mémorable à des étudiants de la Faculté de médecine de Harvard en 1926, le D<sup>r</sup> Francis Peabody a dit : « les soins dispensés au patient doivent viser l'intégralité de sa personne. »

## Vaccin antigrippal annuel : mythes et réalité (suite de la page 4)

« *Comme je ne travaille pas directement avec des patients, je n'ai pas besoin du vaccin antigrippal.* » **La grippe se répand par gouttelettes, par contact direct ou contact indirect.** Étant donné que le virus est contagieux pendant deux jours avant l'apparition des symptômes, il est facile de contaminer des surfaces à partir desquelles la maladie se transmettra à vos patients.

« *Je connais quelqu'un qui a été malade après avoir été vacciné.* » **Depuis 1998, le vaccin ne contient pas de virus de la grippe vivant**, de sorte que vous ne pouvez pas contracter la grippe à la suite d'un vaccin. Beaucoup d'autres virus provoquent des symptômes semblables à ceux de la grippe.

« *J'ai peur des effets secondaires possibles.* » Le vaccin antigrippal est sûr et efficace; toutefois, il se peut que vous éprouviez des **effets secondaires légers** pendant un jour ou deux après avoir été vacciné : une certaine douleur au point d'injection (une personne sur trois); de la fièvre, un inconfort généralisé et des douleurs musculaires (une personne sur quatre).

Les travailleurs en soins de santé du secteur public ont droit à un vaccin antigrippal annuel gratuit. Si vous recevez votre vaccin au Mont-Sinaï ou dans un CSSS ou encore au cabinet de votre médecin (avec une preuve de vaccination), vous serez admissible au tirage d'un des trois grands prix offerts à la fin de la saison de la grippe.

La grippe se répand facilement! Pour des renseignements supplémentaires ou pour prendre rendez-vous pour votre vaccin antigrippal, communiquez avec **Chudney Pierre Louis**, au poste 1500.

# Le travail social au Mont-Sinaï

Les travailleuses sociales du Mont-Sinaï touchent les vies des patients et des membres de leur famille dans chaque unité de l'Hôpital. Elles forment un élément essentiel de l'équipe interdisciplinaire, offrant aux patients de l'information, du soutien et de l'aide, réglant des problèmes et créant un plan de congé qui répond à leurs besoins.

« Nous offrons une visite préalable à l'admission à nos patients », affirme **Alana Myerson**, travailleuse sociale comptant 22 ans d'expérience au HMS. « Fournir de l'information et faire faire une visite de l'hôpital aide à réduire toute anxiété que le patient, le résident ou le membre de la famille peut avoir au sujet d'une admission imminente ».

Les services sociaux procèdent à une évaluation complète de tous les patients admis à l'Hôpital. Pour les patients en soins respiratoires, un plan de traitement et de congé est également élaboré conjointement avec l'équipe interdisciplinaire.

Les travailleuses sociales de l'HMS offrent de l'aide pour un large éventail de problèmes, notamment : intervention en cas de crise; counseling à court terme; soutien individualisé; counseling matrimonial; counseling familial; counseling pour les patients en soins palliatifs et les membres de leurs familles; counseling en cas de deuil; démarches en vue d'un placement ou de services à domicile; homologation de mandats; disposition des corps non réclamés; aide pour les affaires d'ordre juridique.

« Certains de nos patients ont besoin d'aide pour des questions d'ordre financier, telles que leur pension de sécurité de la vieillesse ou d'invalidité et le bien-être social », affirme M<sup>me</sup> Myerson. « Nous offrons aussi de l'aide pour l'obtention de lunettes, de

prothèses dentaires et de prothèses auditives. »

Une fois les traitements terminés, des plans sont élaborés pour retourner les patients de courte durée dans leur famille ou leur communauté, ou les placer dans un foyer d'accueil ou un établissement de soins prolongés, et des dispositions sont prises pour répondre à leurs besoins. Ceux-ci peuvent inclure : l'oxygénothérapie à domicile; des services du CLSC ou d'autres services à domicile; des services d'auxiliaire ou de compagnonnage privés; de l'aide financière; le renvoi à un centre de services sociaux, par exemple les Services juifs à la famille (maintenant appelés Ometz) ou la popote roulante.

« Certains de nos patients ont besoin de conseils pour rédiger ou modifier un testament », selon la travailleuse sociale **Amanda Singer**, qui consacre la majeure partie de son temps à nos patients en soins palliatifs et aux membres de leur famille.

M<sup>me</sup> Singer coordonne aussi le programme « Moments magiques » qui offre de réaliser un souhait spécial pour les patients en soins palliatifs et les membres de leur famille. Il s'agit du premier programme de ce genre offert à des adultes au Québec.

Les services sociaux de l'HMS vérifient aussi que les dispositions ont été prises pour assurer le suivi adéquat des patients, soit par notre clinique externe, soit par l'hôpital ou le médecin référant. Une fois que le patient quitte l'HMS, il a toujours la possibilité de communiquer avec le département de services sociaux en cas de problème avec les services qui



ont été organisés; celui-ci communiquera alors avec la ressource en cause pour représenter les intérêts du patient.

Il arrive que des membres de la famille d'un patient en soins prolongés restent en contact avec la travailleuse sociale, et ce, bien après le décès du patient, parfois simplement pour dire bonjour ou pour demander des conseils; il s'agit d'un autre aspect unique du service fourni par le département des services sociaux de l'HMS. « Des relations chaleureuses peuvent se nouer avec les résidents de longue date de l'HMS », affirme M<sup>me</sup> Myerson. « Il s'agit d'une des nombreuses raisons pour lesquelles nous nous appelons souvent « la famille du Mont-Sinaï » ».

« Nous sommes ici pour offrir toute l'aide que nous pouvons et pour aider à régler les problèmes que les patients ou des membres de leur famille peuvent avoir. »

**Photo:** Amanda Singer (à gauche) et Alana Myerson, travailleuses sociales au Mont-Sinaï.

## Félicitations aux gagnants de la Semaine de la confidentialité!

**Des prix de participation ont été gagnés par:** ♦ **Marjorie Parada**, Agente administrative, services ambulatoires  
 ♦ **Lucie Schembre**, Agente administrative à la Direction des soins infirmiers  
 ♦ **Reynaldo Vito**, Agent administratif, archives médicales

Merci à tous les employés qui ont complété le questionnaire sur la confidentialité.

## Chronique de santé du personnel

# Gestion du stress : comment réduire, prévenir et affronter le stress

Il semble parfois n'y avoir rien à faire pour contrer le niveau de stress. Des factures, il y en aura toujours; il n'y aura jamais plus d'heures dans la journée pour faire toutes vos courses, et vos responsabilités professionnelles ou familiales seront toujours exigeantes. Mais vous avez beaucoup plus de contrôle que vous ne le pensez. En fait, le simple fait de réaliser que **vous maîtrisez votre vie** est le fondement même de la **gestion du stress**.

La gestion du stress est avant tout une question de prise en charge : **prendre en charge vos pensées, vos émotions, votre horaire, votre environnement et la façon dont vous traitez les problèmes**. Le but ultime est **une vie équilibrée**, avec du temps pour le travail, les relations, la détente et le plaisir – auquel s'ajoute la résilience voulue pour résister à la pression et affronter les défis directement.

La gestion du stress commence par l'**identification des sources de stress** dans votre vie; cela se fait en examinant de près vos habitudes, votre attitude et vos excuses. Justifiez-vous le stress parce qu'il est temporaire? Définissez-vous le stress comme une partie intégrante de votre vie au travail ou à la maison ou comme un élément de votre personnalité? Attribuez-vous votre stress à d'autres personnes ou à des événements externes ou le considérez-vous comme entièrement normal ou non exceptionnel?

### Des façons malsaines d'affronter le stress :

Malheureusement, bien des gens affrontent le stress de manières qui l'aggravent. Ces stratégies d'affrontement peuvent réduire le stress temporairement mais causent plus de dommages à long terme : la cigarette; la consommation excessive d'alcool; manger trop ou pas assez; s'isoler pendant des heures devant l'écran de télévision ou d'ordinateur; s'éloigner des amis, des membres de la famille, des collègues de travail et des activités; consommer des médicaments ou de la drogue pour relaxer; dormir à l'excès; remettre à plus tard; être occupé à tous les instants pour éviter de confronter des problèmes; se défouler sur d'autres personnes.

### Apprendre des façons plus saines de gérer le stress :

Il existe des façons saines de gérer et d'affronter le stress, mais **elles exigent toutes du changement**. Vous pouvez soit **changer la situation** soit **changer votre réaction**. Pour décider quelle option choisir, il est utile de réfléchir au choix suivants : **éviter** le stress, **modifier** le stress, **s'adapter** au stress ou **accepter** le stress.

Aucune méthode unique ne fonctionne pour tous ou dans tous les cas et c'est pourquoi il faut expérimenter différentes techniques et stratégies.

### Stratégie de gestion du stress n° 1 – Éviter le stress inutile :

Le stress ne peut pas être évité entièrement et il n'est pas sain d'éviter une situation qui doit être réglée. Toutefois, vous seriez surpris du nombre de stressés dans votre vie que vous pouvez éliminer.



**Apprendre à dire « non »** (en prendre davantage que ce que vous pouvez gérer est une recette efficace pour vous stresser); **évités les gens qui vous stressent; maîtrisez votre environnement** (par exemple, si la circulation vous rend tendu, empruntez un itinéraire plus long mais moins fréquenté); **évités les sujets qui déclenchent les passions** (par exemple, si vous vous emportez au sujet de la religion ou de la politique); **réduisez votre liste des choses à faire** (faites la distinction entre ce qui « devrait » être fait et ce qui « doit » être fait).

### Stratégie n° 2 – Modifier la situation :

Cela comporte souvent un changement dans la façon dont vous communiquez et fonctionnez dans votre vie quotidienne : **exprimez vos sentiments au lieu de les refouler; acceptez les compromis; affirmez-vous davantage et gérez mieux votre temps**.

### Stratégie n° 3 – S'adapter au stressé :

Si vous ne pouvez pas changer le stressé, changez-vous vous-même. Vous pouvez reprendre la maîtrise de la situation en changeant vos attentes et votre attitude : **redéfinissez les problèmes** d'un point de vue plus positif (par exemple, un bouchon de circulation peut être l'occasion d'écouter votre poste de radio favori ou d'appeler une personne que vous aimez); **regardez le portrait d'ensemble** (cela vaut-il la peine de vous emporter?); **ajustez vos normes** (cessez de vous prédisposer à l'échec en exigeant la perfection); **concentrez-vous sur ce qui est positif** (réfléchissez sur toutes les choses que vous appréciez dans votre vie, y compris les qualités et les dons positifs qui vous sont propres); **ajustez votre attitude** (si vous avez des pensées négatives à votre sujet, votre corps réagit comme s'il était au cœur d'une situation tendue; si vous voyez de bonnes choses à votre sujet, il y a plus de chances que vous vous sentiez bien).

Suite à la page 7

# Programme de formation en soins palliatifs à l'intention des bénévoles

Saviez-vous que tous les bénévoles de l'unité des soins palliatifs du Mont-Sinaï doivent détenir un certificat attestant la réussite d'un cours de formation d'une durée de 18 heures étalées sur six semaines qui est coordonné et dirigé par quatre hôpitaux affiliés à l'Université McGill, soit l'Hôpital Mont-Sinaï, l'Hôpital Général Juif, l'Hôpital Général de Montréal et l'Hôpital St. Mary's?

Le Programme de formation des bénévoles en soins palliatifs de McGill a été élaboré il y a dix ans pour former et sensibiliser les bénévoles en soins palliatifs. Le cours se donne dans les quatre hôpitaux chaque printemps et chaque automne. Tout en étant axés sur les soins palliatifs, les outils offerts par ce cours apportent, dans plusieurs cas, des connaissances pratiques qui peuvent être utilisés par les participants toute leur vie.

Le cours comporte différents modules tels que : déontologie, confidentialité et défis pour le bénévole; considérations culturelles et spirituelles; deuil et perte et limites et frontières, pour n'en nommer que quelques-uns. Chaque sujet est présenté par un médecin, une

infirmière, un psychologue, un éthicien ou un coordonnateur spirituel des hôpitaux participants.

Le Mont-Sinaï est fier d'être représenté par le **D<sup>re</sup> Golda Tradounsky** qui, depuis les cinq dernières années, enseigne le module intitulé « **Les nombreuses facettes des soins palliatifs** ». Soulignons la générosité de tous les formateurs qui donnent de leur temps pour s'assurer que les bénévoles en soins palliatifs sont efficaces et bien préparés aux défis à relever.

L'un des faits saillants du cours est un module intitulé « **Réflexions des bénévoles** » au cours duquel un bénévole de chacun des quatre hôpitaux donne aux participants un aperçu de son expérience de travail dans l'unité des soins palliatifs de son hôpital. Ces dernières années, **Lisl Zadek**, une bénévole de longue date en soins palliatifs à l'HMS, a donné plusieurs témoignages et, au cours des deux dernières années, la bénévole en soins palliatifs **Cheryl Nashen** a présenté son expérience de bénévole en soins palliatifs à l'Hôpital Mont-Sinaï.



Cheryl est toujours prête à partager son expérience avec d'éventuels bénévoles en soins palliatifs et trouve l'expérience du témoignage enrichissante et formatrice.

Être bénévole en soins palliatifs est un engagement important en temps et en émotions, mais ô combien gratifiant.

**Photo :** Durant le programme de formation des bénévoles en soins palliatifs de McGill, la bénévole de l'HMS Cheryl Nashen donne un témoignage sur son expérience en soins palliatifs.

## Gestion du stress

Suite de la page 7

### Stratégie n° 4 – Accepter ce que l'on ne peut pas changer :

Certaines sources de stress sont inévitables – le décès d'un être cher, une maladie grave ou une récession. Dans certains cas, la meilleure façon d'affronter le stress est d'accepter les choses telles qu'elles sont : **n'essayez pas de contrôler l'incontrôlable** (par exemple, le comportement d'autres personnes); **voyez les choses du bon côté** (essayez de considérer les défis importants comme des possibilités de croissance personnelle); **partagez vos sentiments** (parlez à un ami fiable ou à un thérapeute); **apprenez à pardonner** (nous vivons dans un monde imparfait et les gens commettent des erreurs; renoncez à la colère et au ressentiment pour vous libérer de l'énergie négative).

### Stratégie n° 5 – Trouver du temps pour le plaisir et la détente :

Si vous prenez régulièrement du temps pour le plaisir et la détente, vous serez mieux en mesure de gérer les stressés de la vie. Faites une promenade, appelez un ami, faites de l'exercice pour libérer la tension, prenez un long bain, regardez un film comique, etc. Ne vous laissez pas submerger par le tourbillon de la vie au point d'oublier vos

propres besoins. Prendre soin de soi est une nécessité et non un luxe.

**Faites tous les jours quelque chose que vous aimez.** Passez du temps avec des personnes positives qui rehaussent votre vie. **Gardez votre sens de l'humour**, y compris la capacité de rire de vous-même. Rire aide le corps à combattre le stress de plusieurs façons.

Vous pouvez aussi contrôler votre niveau de stress grâce à des techniques qui provoquent un état de repos à l'opposé de la réaction de stress. Ces techniques incluent notamment la méditation, le yoga, la respiration profonde ou l'imagerie guidée.

### Stratégie n° 6 – Adopter un style de vie sain :

Vous pouvez accroître votre résistance au stress en renforçant votre santé physique : **faites de l'exercice régulièrement; ayez un régime alimentaire sain; réduisez la caféine et le sucre** (l'état d'euphorie temporaire se termine souvent par un effondrement de l'humeur et de l'énergie); **évitez l'alcool, les cigarettes et les drogues** (le soulagement n'est que temporaire); **dormez suffisamment** (la fatigue accroît le niveau de stress).

**Moins de stress = une vie plus heureuse!**

## Évènement en l'honneur des bénévoles

En octobre dernier, plus de 80 bénévoles ont assisté à un repas en leur honneur. Pour les remercier de leurs services inestimables, le personnel du service de diététique de l'Hôpital a préparé et servi élégamment un délicieux repas à nos bénévoles dévoués. La salle de conférence était agrémentée de belles décorations et des notes de musique jouées par la harpiste **Olga Gross** et la flûtiste **Josée Poirier** flottaient dans l'air. (Plus tard dans la journée, M<sup>me</sup> Gross est allée jouer de la harpe pour les patients de l'aile des soins palliatifs.)

Les bénévoles ont reçu les souhaits chaleureux du directeur général **Michel Amar**, ainsi que les épinglettes annuelles que la plupart d'entre eux portent fièrement sur leur uniforme – observez combien d'épinglettes certains bénévoles se sont mérités au fil des ans!



De gauche à droite : assis, **Earl Devine**, 7 ans de bénévolat; **Bernie Pont**, 8 ans; **Brian Echenberg**, 5 ans; **Seymour Greenspoon**, 4 ans; **Sharon Kates**, 1 an; debout, **Ruby Frankel**, 10 ans; **Arthur Stroll**, 9 ans.

L'Hôpital Mont-Sinaï souligne les années de service actif de ses bénévoles. La première forme de reconnaissance est un certificat pour une année de bénévolat actif. Vingt-deux certificats ont été décernés.

Les autres années de service sont reconnues au moyen d'une plaque aux étapes suivantes : 5, 10, 15 et 20 ans de service. Un total de 36 reconnaissances pour service de longue durée ont été présentées au cours du repas. Vingt ans de service ont été soulignés pour **Edith Blackman** et **Minnie Samis**, et quinze ans de service pour **Lorraine Caplan**, **Mort Dubinsky** et **Ann Lutwak**.

Merci à tous nos bénévoles et félicitations aux récipiendaires dont les états de service de longue durée ont été soulignés cette année!

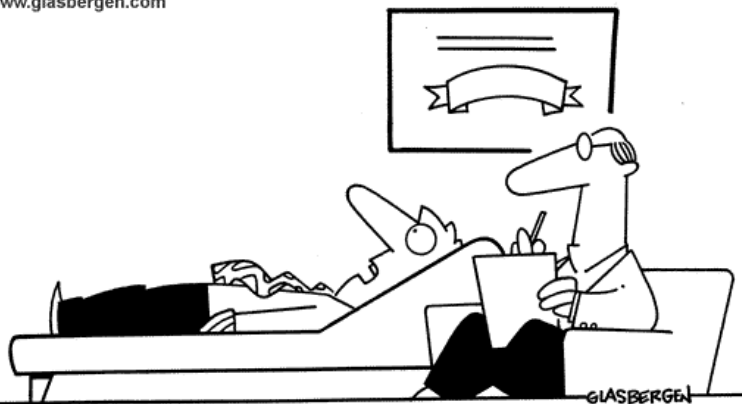


Les membres du personnel du service de diététique de l'Hôpital Mont-Sinaï ont porté pour la première fois leur nouvel uniforme élégant pour les événements spéciaux. De gauche à droite : **Pascaline Maffo Tchinda**, **Maureen McNeil**, **Nathalie Leroux**, **Philippe Deschênes**.



« Vous avez attrapé un virus de votre ordinateur, et nous avons dû effacer votre mémoire. J'espère que vous en avez fait une copie! »

© 2001 Randy Glasbergen.  
www.glasbergen.com



« Ce matin j'ai faillit ne pas avoir des beignets, plus tard quelqu'un m'a laissé en attente pendant trois minutes, et puis je me suis coupé avec une feuille de papier!! Mon travail est vraiment insupportable! »