



Centre
d'hébergement
St-Jean-Eudes inc.

*Votre sécurité,
c'est notre sécurité!*

Qu'en est-il pour vous?



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| PRÉSENTATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL | 1 |
| LA SÉCURITÉ, UNE PRIORITÉ DE NOTRE ÉTABLISSEMENT | 2 |
| UNE ORIENTATION STRATÉGIQUE..... | 2 |
| UNE PRATIQUE DE GESTION DES RISQUES | 2 |
| <i>La déclaration des incidents et des accidents</i> | 3 |
| <i>La divulgation des accidents-incidents</i> | 3 |
| <i>Le comité de gestion des risques</i> | 3 |
| <i>La politique « Tolérance zéro » à l'égard des abus</i> | 4 |
| VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE..... | 4 |
| PRENDRE SOIN | 5 |
| LA FORMATION DE NOTRE PERSONNEL | 5 |
| LES PRINCIPALES MESURES DE SÉCURITÉ | 6 |
| L'UTILISATION SÉCURITAIRE DES MÉDICAMENTS | 6 |
| <i>Le suivi du dossier pharmacologique</i> | 6 |
| <i>L'administration des médicaments</i> | 6 |
| <i>La surveillance des effets secondaires</i> | 6 |
| VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE..... | 6 |
| LA PRÉVENTION DES INFECTIONS..... | 7 |
| <i>Un programme de prévention</i> | 7 |
| <i>L'hygiène des mains</i> | 7 |
| <i>Les mesures en cas d'éclosion d'infections diverses</i> | 9 |
| VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE..... | 9 |
| LES MESURES POUR LA PROTECTION DE L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE | 9 |
| <i>La prévention des plaies</i> | 9 |
| <i>La prévention des chutes</i> | 10 |
| <i>La gestion des mesures de contention</i> | 10 |
| VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE..... | 10 |
| <i>Les tournées de vérification</i> | 11 |
| <i>Le déplacement sécuritaire des résidents</i> | 11 |
| VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE..... | 11 |
| LA SÉCURITÉ DES LIEUX ET DES ÉQUIPEMENTS..... | 12 |
| <i>Le système antifugue et les portes codées au CHSJE</i> | 12 |
| <i>Le système antifugue et les portes codées au Centre d'hébergement d'Assise</i> | 12 |
| <i>L'aménagement sécuritaire des lieux</i> | 12 |
| <i>L'entretien préventif des équipements</i> | 13 |
| <i>Le plan des mesures d'urgence</i> | 13 |
| VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE..... | 13 |
| LES COMMUNICATIONS EN SOUTIEN À LA SÉCURITÉ | 14 |
| <i>La transmission des informations</i> | 14 |
| DES MESURES SPÉCIFIQUES..... | 14 |
| <i>En cas de dysphagie</i> | 14 |
| <i>En cas d'allergies et d'intolérance</i> | 14 |
| VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE..... | 14 |
| LE NIVEAU DE SOINS | 15 |
| VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE..... | 15 |
| CONCLUSION | 16 |
| RAPPEL DES RESPONSABILITÉS COMME PROCHE | 17 |

PRÉSENTATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La sécurité des résidents fait l'objet d'une attention toute particulière dans notre établissement parce qu'elle est au cœur de leur bien-être, tant en ce qui a trait aux soins de santé et aux services qu'ils reçoivent, que dans leur vie au quotidien.

Cette brochure, destinée aux résidents, à leur répondant, aux membres de leur famille ou à leur proche, a pour buts :

- d'indiquer nos priorités d'action en matière de sécurité;
- de faire connaître les principales mesures prises en cette matière dans notre établissement;
- de préciser le rôle du proche dans le maintien et l'amélioration de la sécurité de nos résidents.

La responsabilité d'assurer un milieu de vie tout à fait sécuritaire nous appartient en grande partie mais vous avez aussi un rôle important à y jouer et surtout, des plus significatifs pour nous et pour la personne qui vous est proche.

Nous comptons sur votre collaboration pour contribuer à ce que nos actions produisent les résultats escomptés et pour nous aider à identifier les améliorations possibles aux mesures de sécurité existantes.

Nicolas Labrèche
Directeur général

Note : Le genre masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

LA SÉCURITÉ, UNE PRIORITÉ DE NOTRE ÉTABLISSEMENT

UNE ORIENTATION STRATÉGIQUE

La meilleure volonté du monde, le personnel le plus qualifié et une vigilance de tous les instants ne nous mettent pas à l'abri de l'erreur humaine, d'événements indésirables, d'incidents ou d'accidents inhérents à la prestation de soins et de services.

Nous partageons cependant la conviction qu'il est possible de réduire la fréquence et la gravité de ces événements, d'en atténuer les conséquences et d'en prévenir la récurrence.

Pour ce faire, tel que stipulé dans notre planification stratégique et des attentes du Conseil canadien d'agrément des services de santé, nous voulons instaurer dans notre établissement une véritable culture de la sécurité en :

- adoptant une pratique de gestion des risques;
- implantant une politique de communication efficace entre les prestataires de services, les résidents et leur famille;
- assurant la formation continue de notre personnel.

UNE PRATIQUE DE GESTION DES RISQUES

La gestion des risques constitue une composante essentielle d'une saine gestion d'un établissement de santé et un moyen d'améliorer la qualité des soins et des services.

On entend par gestion des risques, un processus qui vise la prévention des accidents et incidents et le contrôle de ces événements.

Ce processus se réalise en quatre étapes :

- l'identification des risques : pour savoir;
- l'analyse des risques : pour comprendre;
- le contrôle des risques : pour agir;
- l'évaluation de la gestion des risques : pour s'ajuster.¹

¹ Source : Manuel de gestion des risques du réseau de la santé et des services sociaux.

La déclaration des incidents et des accidents

Tout employé, tout professionnel qui exercent dans l'établissement, les stagiaires, et toute personne liée par contrat, qui dispense des services aux résidents, a l'obligation de déclarer, sur un formulaire (AH-223) prévu à cet effet, tout incident ou accident qu'il a constaté qu'il en soit responsable ou non et ce, dans les meilleurs délais.

Les buts de cette déclaration sont :

- de connaître la nature des événements;
- de connaître la nature des conséquences qui ont ou qui pourraient en découler;
- de voir à corriger les situations à risque;
- de mettre en place des mesures de prévention s'il est impossible de les éliminer.

Cette déclaration fournit l'information de gestion utile au travail du comité de gestion des risques.

La divulgation des accidents-incidents

Lorsque survient un événement ayant eu des conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de votre proche, comme une chute, une plaie, une erreur de médicaments ou tout autre accident, l'infirmière responsable de l'unité où se trouve votre proche entrera en contact avec vous. Elle le fera dans les plus brefs délais selon la gravité de la situation. Elle vous informera des circonstances, des conséquences et des gestes posés suite à l'accident. Si une assistance médicale a

été nécessaire, elle vous en donnera les détails.

Lorsque l'accident est majeur et qu'il a nécessité soit une intervention ou une hospitalisation, ou qu'il a mis en danger la vie ou l'intégrité physique du résident, une rencontre sera planifiée et vous serez informés des mesures immédiates prises en réaction à l'accident et vous serez avisés :

- des conséquences pour le résident;
- des mesures prises pour contrer de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident;
- du fait qu'il y aura une enquête sur les circonstances entourant l'accident.

Il va sans dire que, dans ce cas, l'établissement offre un support psychologique au résident ou à ses proches si nécessaire.

Le comité de gestion des risques

Sous la responsabilité du directeur des soins infirmiers, ce comité analyse les rapports de déclaration des accidents et incidents, recherche les causes qui ont mené à ces événements, identifie et met en place des mesures de prévention.

Il assure également la mise en place d'un registre de déclarations des accidents et incidents et, s'il y a lieu, recommande au directeur général et au directeur des soins infirmiers la mise en œuvre de mesures de contrôle.

Le comité, composé de membres représentant les résidents, les employés et la direction, se réunit environ quatre (4) fois par année et produit un rapport annuel de ses activités.

La politique « tolérance zéro » à l'égard des abus

Nous avons pris l'engagement de voir à ce que chaque personne résidente puisse être traitée et recevoir des services dans un environnement exempt de violence et d'abus. Notre politique de bienveillance guide nos actions pour que chaque résident ait droit au respect de son intégrité physique et psychologique.

Dans cet esprit, la direction de l'établissement veille à ce que toute situation laissant croire à un abus ou une négligence envers un résident soit traitée en priorité, avec détermination et rigueur. La notion de « tolérance zéro » signifie qu'aucune parole, aucun geste, aucune action violente ou abusive, ni aucune

négligence n'est tolérée, et ce, peu importe le statut de la personne qui les commet.

Les membres du personnel sont tenus :

- d'entretenir des rapports chaleureux avec les résidents;
- de respecter en tout point la Charte des droits des résidents et le code d'éthique;
- de signaler sans délai toute forme d'abus ou de négligence à l'endroit des résidents;
- de signaler le plus rapidement possible un abus, sous quelque forme que ce soit, dont ils sont témoins.

VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE

Si vous êtes témoin d'un danger potentiel pour les résidents et/ou pour les visiteurs, d'un abus, d'une négligence ou de tout autre élément qui peut mettre en péril la sécurité des résidents, n'hésitez pas à le faire savoir sans délai au personnel, aux chefs d'unité, au directeur des soins infirmiers ou au directeur général.

PRENDRE SOIN

LA FORMATION DE NOTRE PERSONNEL

Le personnel infirmier ainsi que les professionnels de la santé, médecins, pharmacien, travailleurs sociaux, techniciens en réadaptation, éducateurs spécialisés ont reçu la formation reconnue par leurs différents ordres professionnels et possèdent les qualifications qui leur permettent d'assurer pleinement leur rôle et leurs responsabilités professionnelles. Ils ont accès au perfectionnement proposé par ces mêmes ordres professionnels ou à celui offert par notre établissement.

Lors de l'embauche des préposés aux bénéficiaires, nous appliquons également des critères élevés. Nous priorisons en effet des personnes d'expérience ou ayant reçu une formation accréditée. De plus, une formation sur les principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) et un cours en réanimation cardiorespiratoire (RCR) sont des atouts.

De plus, une personne-ressource est affectée à la mise à niveau de leurs connaissances de façon continue.

Dans nos établissements, en plus de privilégier l'approche « milieu de vie », nous avons intégré le fait qu'être soignant, ce n'est pas uniquement soigner mais « prendre soin » d'une personne unique. Tous nos intervenants ont ainsi été mobilisés autour d'une philosophie basée sur « l'humanité ».

Pour les concepteurs de cette philosophie, Yves Gineste et Rosette Marescotti, « Prendre soin est une relation professionnelle et un engagement qui demande : un savoir, un savoir-faire et un savoir-être ».

Le regard, la parole, le toucher et la verticalité sont les outils privilégiés par cette approche. C'est d'abord par le regard qu'il faut établir un bon contact. Puis vient la parole. Elle doit être douce, calme et apaisante. Également, nous demandons à nos employés d'utiliser le vouvoiement lorsqu'ils s'adressent aux résidents et à ses proches. Le toucher, quant à lui, devra être fait de façon professionnelle tout en respectant les volontés de nos résidents. Enfin, tout doit être mis en œuvre pour stimuler la personne à se mobiliser, à marcher et à s'asseoir au fauteuil afin de conserver le plus longtemps possible son autonomie. En étant à l'écoute des résidents, le personnel est en mesure de détecter des signes de détresse psychologique et d'agir le plus précocement possible.

Cette approche aide le soignant à faire en sorte que le soin se passe dans la douceur et la tendresse. C'est dans cet esprit que plusieurs séances de formation ont été données à l'ensemble du personnel, aux familles et aux bénévoles.

Tous nos autres intervenants sont également des personnes d'expérience auprès de qui nous assurons un suivi constant en vue de maintenir leur compétence et leur connaissance des normes de sécurité.

LES PRINCIPALES MESURES DE SÉCURITÉ

L'UTILISATION SÉCURITAIRE DES MÉDICAMENTS

Le suivi du dossier pharmacologique

Lors de son admission, le personnel infirmier consigne par écrit la liste des médicaments prescrits à votre proche dans le but d'établir son profil pharmacologique. Une analyse des prescriptions sera effectuée par le médecin du centre qui verra à y apporter, s'il y a lieu, des changements ou des ajustements. L'équipe médicale et celle de la pharmacie apportent une attention particulière pour donner le bon médicament au moment opportun.

Lorsqu'un nouveau médicament est prescrit à votre proche et que celui-ci peut avoir des conséquences sur son état de vigilance ou de mobilité, vous en serez informés par le personnel infirmier.

L'administration des médicaments

Nous disposons d'un système informatisé élaboré à partir du dossier pharmacologique de votre proche. À l'aide de ce système, les médicaments sont préparés par le pharmacien et

répartis dans des sachets en vue d'être distribués par le personnel infirmier selon des exigences strictes de sécurité et de validation.

Ainsi, lors de la distribution des médicaments, le personnel infirmier dispose d'un cartable où sont rassemblées les feuilles d'enregistrement de la médication de tous les résidents de l'unité. Afin d'éviter les erreurs et d'assurer la double identification, le plateau de distribution des médicaments porte la photo de chacun des résidents et le personnel infirmier doit s'assurer d'administrer les médicaments à la bonne personne en l'interpellant par son nom et en vérifiant la photo.

La surveillance des effets secondaires

Certains médicaments, comme les narcotiques de forte concentration, peuvent nécessiter une surveillance spéciale de la part du personnel infirmier lors de leur administration. Dès qu'ils seront prescrits à votre proche, vous en serez informés.

VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE

Votre rôle dans la mise à jour du dossier pharmacologique de votre proche est de nous signaler toute médication qu'il a en sa possession et qui ne figurerait pas à son dossier, que ce soit des produits naturels, des laxatifs ou tout autre médicament vendu sans prescription. Ces différentes substances peuvent avoir des effets secondaires et peuvent interagir avec d'autres médicaments. Leur usage pourrait induire en erreur le médecin s'il ne dispose pas de tous les éléments utiles pour apprécier la situation.

De même, si votre proche vous demande de lui apporter des médicaments de l'extérieur, parlez-en d'abord au personnel infirmier qui assurera le suivi auprès du médecin.

Par ailleurs, nous vous demandons de respecter les décisions médicales prises à l'endroit de votre proche. La médecine du vieillissement est différente de la médecine familiale : ce qui est bon pour vous peut être contre-indiqué pour votre proche. Les médecins et le pharmacien de l'établissement ont une expertise auprès des aînés et font face aux problèmes de santé de votre proche en toute connaissance de cause.

Si vous avez des inquiétudes ou des questions concernant la médication administrée à votre proche, nous vous invitons à communiquer avec le personnel infirmier responsable de votre proche, lequel sera en mesure de vous donner la bonne information ou de vous référer au médecin ou au pharmacien selon le cas.

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS

Un programme de prévention

Suite à une entente de complémentarité avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale, une infirmière clinicienne en prévention des infections assure maintenant le suivi permanent du programme de contrôle et de prévention des infections dans notre centre.

Ce programme applique les règles du « guide de prévention des infections » de Santé Canada. En ce qui concerne l'hygiène des lieux et le nettoyage des instruments utilisés, nos procédures respectent les exigences du ministère de la Santé et des Services sociaux et les recommandations du Conseil canadien d'agrément des services de santé.

Notre personnel bénéficie également de sessions de formation continue du Département de santé publique visant à les renseigner sur la façon d'éviter la propagation des infections nosocomiales. Dans le cadre de ce programme, le

personnel doit assurer l'application des protocoles établis en fonction du type d'infection en cause et en fonction de la condition de la personne résidente. C'est pourquoi vous verrez, à l'occasion, certains intervenants porter des gants, un masque ou une jaquette.

Le temps d'un épisode d'influenza ou d'une gastro-entérite, un résident pourra même être gardé en isolement à la chambre. Si votre proche fait l'objet de telles précautions, vous en serez avisés et les proches auront aussi des précautions à prendre en présence de ces bactéries ou de d'autres bactéries nosocomiales. Vous serez informés du taux des diverses infections sur les unités de soins par le biais d'un document statistiques affiché à cette fin.

L'hygiène des mains

Tout le monde sait que le lavage des mains est un geste important. Il est prouvé, hors de tout doute, qu'une hygiène

déficience des mains des prestataires de soins est à l'origine de la prolifération des bactéries et des virus dans les établissements de santé. C'est pourquoi des protocoles ont été élaborés afin de développer dans notre établissement de saines habitudes d'hygiène, tant au niveau des méthodes de travail qu'au niveau de la prévention.

Nous vous invitons à participer activement à ces mesures d'hygiène en vous lavant les mains à votre arrivée, à votre départ et si vous assistez votre proche pour l'utilisation de la toilette parce que vous

aussi, vous pourriez transmettre des infections aux résidents.

Vous verrez d'ailleurs dans chaque salle de toilette, dans les postes de garde et les cuisinettes, une affiche sur la technique à privilégier pour le lavage efficace des mains. Vous retrouverez également des distributeurs muraux de gel à base d'alcool sur les étages, à l'entrée des chambres et près des ascenseurs.



Les mesures en cas d'éclosion d'infections diverses

Malgré les mesures que nous prenons en prévention des infections, nous ne sommes pas à l'abri des éclosions d'influenza, de gastro-entérite, etc. C'est d'ailleurs pour ces raisons que nous faisons la promotion de la vaccination contre la grippe et le pneumocoque chez nos résidents et celle du vaccin anti-influenza chez nos employés.

Malgré cela, en périodes d'éclosion, nous devons parfois prendre des

mesures très importantes pour éviter la propagation des microbes. Il peut s'agir de restreindre les activités de quelques résidents et même d'arrêter complètement les visites sur les unités de soins. La plupart du temps, ces mesures nous sont conseillées par le Département de santé publique avec qui nous sommes en lien dès l'éclosion d'une infection. Pour une personne en santé, ces mesures peuvent sembler draconiennes, mais on ne peut prendre de chances avec une clientèle vulnérable comme nos résidents.



VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE

Il est tout aussi important pour vous de respecter les mesures de prévention mises en place pour votre proche ou pour tout autre résident avec qui vous entretenez des liens, tout spécialement en ce qui concerne l'hygiène des mains.

Vous pouvez aussi encourager votre proche à se laver les mains le plus souvent possible.

Vous êtes en droit également de poser des questions concernant les mesures de prévention particulièrement pour le lavage des mains en vous adressant au personnel infirmier.

LES MESURES POUR LA PROTECTION DE L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE

La prévention des plaies

Les personnes âgées ont la peau fragile et de ce fait, risquent de développer des plaies de pression, surtout lorsqu'elles deviennent moins mobiles.

Pour prévenir les plaies, bien avant que la personne devienne à risque, nous traitons tous les résidents moins mobiles selon un mode préventif, soit en variant ses positions au lit et/ou au fauteuil de façon

régulière, en changeant la culotte d'incontinence régulièrement et en inspectant l'état de la peau lors des soins d'hygiène. Nous voyons aussi à ce que la diète contienne suffisamment de protéines.

Nous faisons un suivi des évaluations de tous les résidents qui sont porteurs de plaies. Ces derniers sont visités par des infirmières spécialistes en cette matière afin que le meilleur traitement possible soit appliqué afin d'optimiser le processus de guérison.



La prévention des chutes

Le personnel infirmier supporté par le personnel en réadaptation physique évalue le risque de chute de chaque résident dès l'admission ou lors d'un changement de condition physique. De plus, dans le but de réduire les dangers de chute, l'équipe de soins identifie des solutions alternatives selon la situation clinique.

Lorsqu'une chute survient, une analyse de la situation est réalisée afin de prévenir une récurrence. Le personnel de soins doit vous aviser, même si la chute est mineure, et



qu'elle ait ou non des conséquences pour votre proche.

La gestion des mesures de contention

Le ministère de la Santé et des Services sociaux considère que l'isolement et l'utilisation d'appareils de contention sont des mesures de contrôle qui ne doivent être utilisées qu'**en dernier recours** et toujours dans le but d'empêcher la personne résidente de s'infliger ou d'infliger aux autres des blessures. Cette philosophie « contention zéro » est également prônée par notre établissement. L'évaluation de la mise en place ou du retrait des mesures de contention est sous la responsabilité de l'infirmière. En prenant en compte l'avis des autres membres de l'équipe de soins (technicien en réadaptation physique, technicien en éducation spécialisée, préposé au bénéficiaire, médecin et pharmacien), l'infirmière procède à l'évaluation de la situation du résident à l'aide de différents outils de mesure. Le choix du représentant ou des proches doit aussi être pris en considération.



VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE

Votre consentement est obligatoire lors de l'application d'une mesure de contention. Celui-ci est également réversible en tout temps. S'il y a urgence et afin d'assurer la protection du résident, une contention peut être appliquée et vous serez avisés dans les plus brefs délais.

L'infirmière a donc l'obligation de vous transmettre toutes les informations concernant son évaluation afin que vous puissiez prendre une décision libre et éclairée. Les motifs, les solutions alternatives proposées, les risques et les conséquences, les avantages et le type de surveillance effectuée sont des aspects de l'évaluation qui doivent vous être communiqués au moment de l'obtention de votre consentement. Si votre consentement a été obtenu par téléphone, le formulaire de consentement devra être signé dans un délai de 48 heures.



Le déplacement sécuritaire des résidents

Notre établissement applique ce que l'on appelle les *Principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB)*.

Ces principes, en vigueur dans les réseaux publics et privés de soins de santé, permettent essentiellement aux intervenants de choisir une manière sécuritaire, pour eux et pour les résidents à mobilité réduite, d'exécuter un transfert d'un endroit à un autre ou de le mobiliser.



Les tournées de vérification

Les membres du personnel soignant exercent des tournées régulières de vérification afin de s'assurer que le résident est en sécurité ou pour faire des soins d'hygiène ou de mobilisation. Lors de certains soins, nous vous demanderons votre collaboration pour s'assurer de respecter l'intimité de vos proches.

Un formateur en PDSB voit à l'application et au suivi de ces principes et assure la formation et la mise à jour des connaissances du personnel en cette matière. Le personnel met en pratique ces principes de transfert. Vous serez également informés de la façon sécuritaire de déplacer votre proche.

VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE

Nous vous demandons de contribuer au respect des consignes concernant les changements fréquents de position ou lors de soins d'hygiène de votre proche lorsque ceux-ci lui sont requis.

Nous souhaitons également votre participation à la recherche de solutions pour la prévention des chutes, de même que votre collaboration dans l'application des mesures retenues.

Lorsqu'un risque de blessure est présent et que le recours à une mesure de contrôle vous est suggéré, vous devez analyser toute l'information, échanger avec votre proche s'il y a lieu et faire connaître votre décision dans les meilleurs délais.

LA SÉCURITÉ DES LIEUX ET DES ÉQUIPEMENTS

Le système antifugue et les portes codées au CHSJE

Pour les résidents qui font de l'errance et qui sont à risque de fugues, les portes qui donnent accès aux cages d'escaliers dans nos unités de soins, sont munis d'un système de barrure électromagnétique.

Lorsque les membres du personnel sortent de l'unité, ils doivent composer un code sur le clavier pour désactiver le système de verrouillage des portes tout en s'assurant qu'aucun résident ne les suivra. Lorsqu'on se présente à la sortie principale du centre et que la réceptionniste est absente, on doit composer le code affiché pour sortir.



Le système antifugue et les portes codées au Centre d'hébergement d'Assise



Pour les résidents qui font de l'errance et qui sont à risque de fugues, les ascenseurs et toutes les portes qui donnent accès aux cages d'escaliers dans nos unités de vie, sont munis d'un système de barrure électromagnétique. Ce système permet de détecter la présence d'un résident portant un bracelet antifugue.

Si les portes de l'ascenseur ne ferment pas, vérifiez s'il y a un résident muni d'un bracelet antifugue dans l'ascenseur,

sinon c'est qu'un résident, porteur du bracelet, est passé près de l'ascenseur alors que la porte de l'ascenseur était ouverte. On peut donc à ce moment actionner l'ascenseur à l'aide de la carte magnétique. Lorsque les membres du personnel quittent l'unité, ils doivent utiliser leur carte magnétique pour désactiver le système de verrouillage des portes ou des ascenseurs tout en s'assurant qu'aucun résident ne les suivra.

L'aménagement sécuritaire des lieux

Nous tentons continuellement d'offrir un milieu de vie sécuritaire à tous les résidents de même qu'un milieu de travail sécuritaire pour les employés.

Pour ce faire, les espaces de circulation et de manipulation doivent être dégagés en tout temps à l'intérieur de la chambre du résident ainsi que dans les aires communes particulièrement dans les corridors des unités de soins. Les meubles et les équipements doivent aussi répondre aux normes de sécurité établies. Aussi, avant de rendre disponibles des meubles ou des équipements particuliers ou de faire des changements physiques dans la chambre de votre proche, il est important d'en discuter avec le responsable de l'unité où il réside. De plus, tous les objets pointus et à risque de causer des blessures ou des préjudices ne doivent pas être laissés dans les chambres des résidents.



L'entretien préventif des équipements

L'équipement et les appareils médicaux doivent être sécuritaires lors de leur utilisation afin de ne pas causer de blessures aux résidents ou aux membres du personnel qui les utilisent. Ils doivent aussi être opérationnels au moment où les membres du personnel soignant en ont besoin afin de donner les soins requis par les résidents.

Afin d'éviter la propagation de bactéries, ces équipements font aussi l'objet d'un entretien sanitaire effectué par les utilisateurs.

Pour s'assurer du rendement optimal de l'équipement, un programme d'entretien préventif est mis en œuvre. Lorsqu'un équipement est défectueux, il est immédiatement retiré de l'unité de soins et acheminé au secteur de l'entretien afin de faire le suivi auprès du fournisseur concerné.



Le plan des mesures d'urgence

Notre établissement dispose d'un plan des mesures d'urgence afin de faire face à d'éventuels sinistres qui demanderaient une évacuation de l'établissement par exemple, un incendie, une fuite de gaz dans les alentours ou autre.

Le document comprend une description des interventions à réaliser, des chaînes téléphoniques pour les rassemblements externe et interne, ainsi que les rôles de chacun en cas d'évacuation de l'établissement.

Le nouveau personnel reçoit à chaque année une formation à ce sujet et nous faisons des exercices d'évacuation.



VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE

Vous devez consulter le personnel infirmier responsable de l'unité lors de l'aménagement de sa chambre et prendre le temps de voir ce que l'on peut vous offrir suite à son admission. Nous vous demandons d'éviter de surcharger les espaces restreints et de vous assurer de respecter les normes de sécurité quant aux meubles et équipements disponibles pour votre proche.

Si vous observez un bris d'équipement, n'hésitez pas à en informer la personne responsable de l'unité.

Nous vous invitons par ailleurs à consulter le plan des mesures d'urgence, disponible aux postes de garde. Veuillez noter que si vous êtes présent lors d'une évacuation, vous devrez suivre les instructions du personnel en place. Votre collaboration au respect des règles de sécurité des lieux et votre vigilance sont grandement appréciées en tout temps.

LES COMMUNICATIONS EN SOUTIEN À LA SÉCURITÉ

La transmission des informations

Il est important d'assurer la continuité dans la dispensation des soins et des services. Outre le dossier médical, différents outils de travail contribuent à donner et à transmettre l'information sur l'état de santé et de bien-être de votre proche. Ces documents sont mis à jour à partir des notes laissées au dossier par le personnel

médical et infirmier, ou d'autres professionnels selon le cas, et à partir des rapports d'informations entre les différents quarts de travail portant sur les particularités d'ordre médical, pharmacologique et sur les situations porteuses d'un risque potentiel.

Une supervision de l'ensemble des soins prodigués et un suivi constant de la situation sont ainsi assurés.

DES MESURES SPÉCIFIQUES

En cas de dysphagie

Plusieurs pathologies entraînent chez la personne âgée un problème de dysphagie, c'est-à-dire que la personne éprouve de la difficulté à avaler la nourriture ou les liquides. Elle peut même s'étouffer en mangeant, ce qui peut causer des torts comme des pneumonies d'aspiration ou créer de l'asphyxie. Dans cette situation, une consultation d'évaluation de la dysphagie sera faite à une professionnelle compétente.

Afin de pallier à ce phénomène, le service alimentaire et notre personnel doivent se conformer à des diètes adaptées aux problèmes de dysphagie.



Il existe également des techniques spécifiques d'alimentation pour les personnes souffrant de dysphagie.

Si votre proche présente des problèmes de dysphagie, vous en serez avisés et on vous indiquera les moyens existants pour pallier à cette difficulté et surtout de respecter la diète proposée.

En cas d'allergies et d'intolérance

Le profil d'allergies et d'intolérance alimentaires et médicamenteuses sera établi dès l'admission. Il est primordial de connaître tous les antécédents afin d'éliminer les risques potentiels pour la santé de votre proche et pour fournir l'éclairage utile à la prise de décisions pour le médecin et le pharmacien.

VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE

Il est important de respecter les mesures de précaution mises de l'avant pour votre proche. Vous comprendrez qu'il est aussi très important de demander l'avis du personnel de soins avant d'offrir quelque chose à boire ou à manger à un autre résident.

LE NIVEAU DE SOINS

Le plus tôt possible après l'admission, le médecin traitant discute et détermine avec le résident ou sa famille ses volontés quant au niveau de soins préconisés advenant que son état requiert des interventions particulières. Il est important d'avoir un consensus familial pour la détermination du niveau de soins. Nous sommes conscients que cette étape de réflexion entraîne une charge émotive. Il est important que vous puissiez exprimer vos demandes ou appréhensions à un membre de l'équipe. Nous ne pouvons

prendre la décision pour vous mais on peut grandement faciliter la réflexion.

La détermination adéquate du niveau de soins fera en sorte que nous pourrons répondre plus rapidement et le plus adéquatement possible aux besoins du résident. Ce niveau de soin est déterminé par le résident ou son répondant en cas d'inaptitude. On s'assure ainsi du respect de l'expression de ses volontés, en cas d'altération de son état de santé.

VOTRE RESPONSABILITÉ COMME PROCHE

Vous devez nous signifier le plus tôt possible les volontés de votre proche en matière de niveau de soins. Il est important de savoir que vous pouvez les modifier en tout temps.

Lorsque vous avez une décision à prendre au sujet de votre proche, faites d'abord consensus dans la famille pour que ce soit une décision de tous les membres de la famille. Si votre proche est inapte, assurez-vous que nous avons le nom de la personne mandataire dans le dossier médical de votre proche ainsi que les coordonnées pour la rejoindre en tout temps.

CONCLUSION

Votre sécurité, c'est notre sécurité !

Tous les intervenants unissent leurs efforts pour faire de notre établissement un milieu de vie très sécuritaire.

Nous souhaitons que l'information contenue dans cette brochure vous soit utile et qu'elle vous permette également de jouer un rôle actif dans le maintien et l'amélioration de la sécurité des résidents.

N'hésitez pas à poser vos questions au personnel infirmier qui s'occupe de votre proche. Demandez à quel moment le personnel est davantage disponible pour répondre à vos questions. Le personnel cadre est disponible également pour répondre à vos interrogations ou vous référer, s'il y a lieu, au bon intervenant.

RAPPEL DES RESPONSABILITÉS COMME PROCHE

Formation du personnel

Si vous êtes témoin d'un danger potentiel pour les résidents ou pour les visiteurs, d'un abus, d'une négligence ou de tout autre élément qui peut mettre en péril la sécurité des résidents, n'hésitez pas à le faire savoir sans délai au personnel, aux chefs d'unité, au directeur des soins infirmiers ou au directeur général.

Médicaments

Votre rôle dans la mise à jour du dossier pharmacologique de votre proche est de nous signaler toute médication qu'il a en sa possession et qui ne figurerait pas à son dossier, que ce soit des produits naturels, des laxatifs ou tout autre médicament vendu sans prescription. Ces différentes substances peuvent avoir des effets secondaires et peuvent interagir avec d'autres médicaments. Leur usage pourrait induire en erreur le médecin s'il ne dispose pas de tous les éléments utiles pour apprécier la situation.

De même, si votre proche vous demande de lui apporter des médicaments de l'extérieur, parlez-en d'abord au personnel infirmier qui assurera le suivi auprès du médecin.

Par ailleurs, nous vous demandons de respecter les décisions médicales prises à l'endroit de votre proche. La médecine gériatrique est différente de la médecine familiale : ce qui est bon pour vous peut être contre-indiqué pour votre proche. Les médecins et le pharmacien de l'établissement ont une expertise auprès des aînés et font face aux problèmes de santé de votre proche en toute connaissance de cause.

Si vous avez des inquiétudes ou des questions concernant la médication administrée à votre proche, nous vous invitons à communiquer avec le personnel infirmier responsable de votre proche, lequel sera en mesure de vous donner la bonne information ou de vous référer au médecin ou au pharmacien selon le cas.

Mesures de prévention des infections

Il est tout aussi important pour vous de respecter les mesures de prévention mises en place pour votre proche ou pour tout autre résident avec qui vous entretenez des liens, tout spécialement en ce qui concerne l'hygiène des mains.

Vous pouvez aussi encourager votre proche à se laver les mains le plus souvent possible.

Vous êtes en droit également de poser des questions concernant les mesures de prévention particulièrement pour le lavage des mains en vous adressant au personnel infirmier.

Mesures pour la protection de l'intégrité physique

Votre consentement est obligatoire lors de l'application d'une mesure de contention. Celui-ci est également réversible en tout temps. S'il y a urgence et afin d'assurer la protection du résident, une contention peut être appliquée et vous serez avisés dans les plus brefs délais.

Mesures de prévention

Vous devez consulter le personnel infirmier responsable de l'unité lors de l'aménagement de sa chambre et prendre le temps de voir ce que l'on peut vous offrir suite à son admission. Nous vous demandons d'éviter de surcharger les espaces restreints et de vous assurer de respecter les normes de sécurité quant aux meubles et équipements disponibles pour votre proche.

Si vous observez un bris d'équipement, n'hésitez pas à en informer la personne responsable de l'unité.

Nous vous invitons par ailleurs à consulter le plan des mesures d'urgence, disponible aux postes de garde. Veuillez noter que si vous êtes présent lors d'une évacuation, vous devrez suivre les instructions du personnel en place. Votre collaboration au respect des règles de sécurité des lieux et votre vigilance sont grandement appréciées en tout temps.

Plan des mesures d'urgence

Vous devez consulter le personnel infirmier responsable de l'unité lors de l'aménagement de sa chambre et prendre le temps de voir ce que l'on peut vous offrir suite à son admission. Nous vous demandons d'éviter de surcharger les espaces restreints et de vous assurer de respecter les normes de sécurité quant aux meubles et équipements disponibles pour votre proche.

Si vous observez un bris d'équipement, n'hésitez pas à en informer la personne responsable de l'unité.

Nous vous invitons par ailleurs à consulter le Plan des mesures d'urgence, disponible aux postes de garde. Veuillez noter que si vous êtes présent lors d'une évacuation, vous devrez suivre les instructions du personnel en place. Votre collaboration au respect des règles de sécurité des lieux et votre vigilance sont grandement appréciées en tout temps.

Il est important de respecter les mesures de précaution mises de l'avant pour votre proche. Vous comprendrez qu'il est aussi très important de demander l'avis du personnel de soins avant d'offrir quelque chose à boire ou à manger à un autre résident.

Alimentation

Il est important de respecter les mesures de précaution mises de l'avant pour votre proche. Vous comprendrez qu'il est aussi très important de demander l'avis du personnel de soins avant d'offrir quelque chose à boire ou à manger à un autre résident.

Niveau de soins

Vous devez nous signifier le plus tôt possible les volontés de votre proche en matière de niveau de soins. Il est important de savoir que vous pouvez les modifier en tout temps.

Lorsque vous avez une décision à prendre au sujet de votre proche, faites d'abord consensus dans la famille pour que ce soit une décision de tous les membres de la famille. Si votre proche est inapte, assurez-vous que nous avons le nom de la personne mandataire dans le dossier médical de votre proche ainsi que les coordonnées pour la rejoindre en tout temps.

Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.

Centre d'hébergement St-Jean-Eudes

6000, 3e Avenue ouest, Québec (Qc) G1H 7J5
Tél. : (418) 627-1124 Téléc. : (418) 781-2604

Centre d'hébergement d'Assise

45, rue Leclerc, Québec (Qc) G1L 2G1
Tél. : (418) 525-4444 Téléc. : (418) 525-4428



Mise à jour le 19 décembre 2018

